



جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

أثر ذكاء الأعمال في تعزيز السمعة التنظيمية في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية

الباحث:

عامر محمد البنوي

إشراف الأستاذ الدكتور

عبد الرحمن فالح العبادلة

رسالة مقدمة إلى كلية الدراسات العليا استكمالاً
لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في
الإدارة العامة قسم الإدارة العامة

جامعة مؤتة 2023 - 2024

الآراء الواردة في الرسالة الجامعية لا تعبر
بالضرورة عن وجهة نظر جامعة مؤتة



قرار إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالب
عامر محمد خلف البنوي
أثر ذكاء الاعمال في تعزيز المواطنة التنظيمية في دائرة الاحوال المدنية والجوازات الاردنية
والموسومة بـ:

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة
الماجستير في الإدارة العامة

التخصص: الإدارة العامة
في تاريخ 2024/06/06

من الساعة 10 إلى الساعة 12
قرار رقم 15

التوقيع

أعضاء اللجنة:

مشرفاً ومقرراً
عضواً
عضواً
عضواً خارجياً

د. عبدالرحمن فالح دخل الله العبادله
أ.د غازي رسمي عايد ابوقاود
أ.د كامل محمد يوسف الحواجره
أ.د غازي علي متروك البداينه

عميد كلية الدراسات العليا
د.د. عمر خالد جرادات



4/6/2024

الإهداء

بكل مشاعر الحب والحنين، أهدي رسالتي هذه إلى روح والدي الغالي، الذي رحل بجسده لكنه سيبقى في قلبي وعقلي دائماً. لطالما كنت يا أبي نبراساً يضيء لي الطريق، وإلهاماً يدفعني لتحقيق أحلامي، أشتاقك بكل تفاصيلك وأعلم أنك فخور بما وصلت إليه. إلى أمي العزيزة، التي لم تتوقف يوماً عن دعمي وتشجيعي بصلافة وإيمان، والتي كانت دائماً بجانبني في كل خطوة، أشكرك من أعماق قلبي على كل الحب والتضحيات التي قدمتها لي.

إلى زوجتي الحبيبة، رفيقة دربي ونبض قلبي، التي كانت دائماً السند الذي أتكى عليه في أوقات الصعاب، والصديقة التي تشاركني كل لحظات الفرح والتحدي. شكراً لك على صبرك وحبك ودعمك الذي لا ينضب. وأخيراً، إلى عائلتي العزيزة، التي أحاطتني بالحب والرعاية والاهتمام، أشكركم من كل قلبي على كل لحظة دعم ومساندة، بفضل محبتكم وتشجيعكم استطعت أن أحقق هذا الإنجاز. لكم مني كل الحب والامتنان.

الباحث: عامر محمد البنوي

الشكر و التقدير

الشكر لله أولاً وأخيراً على نعمة توفيقه لي في إنجاز هذا العمل، اللهم أعنا على ذكرك وشكرك وحسن عبادتك، اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضا على نعمة الهداية والإرشاد والتوفيق. أتقدم بالشكر الجزيل والتقدير الخالص والاحترام الفائق للأستاذ الدكتور عبد الرحمن العبادلة. على توجيهاته القيّمة، أسأل الله أن يسدّد خطاه ويجازيه خير الجزاء. كما أخصّ بالشكر أعضاء لجنة المناقشة، على تفضّلهم بقبول تخصيص جزء من وقتهم الثمين لتقييم هذا العمل ومناقشته.

وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين.

الباحث: عامر محمد النبوي

فهرس المحتويات

| الصفحة | المحتوى |
|--------|--|
| أ | الإهداء |
| ب | الشكر والتقدير |
| ج | فهرس المحتويات |
| هـ | قائمة الجداول |
| ح | قائمة الأشكال |
| ط | قائمة الملاحق |
| ي | الملخص باللغة العربية |
| ك | الملخص باللغة الإنجليزية |
| 1 | الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها. |
| 1 | 1.1 المقدمة |
| 2 | 1.2 مشكلة الدراسة وأسئلتها |
| 3 | 1.3 أهداف الدراسة |
| 4 | 1.4 أهمية الدراسة |
| 4 | 1.5 فرضيات الدراسة |
| 6 | 1.6 نموذج الدراسة |
| 6 | 1.7 التعريفات الإجرائية والاصطلاحية |
| 10 | 1.8 محددات الدراسة |
| 10 | 1.9 حدود الدراسة |
| 12 | الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة. |
| 12 | 2.1 الإطار النظري |
| 25 | 2.2 السمعة التنظيمية |
| 37 | 3.2 الدراسات السابقة |

| | |
|----|--|
| 45 | 4.2 ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة |
| 47 | الفصل الثالث: المنهجية والتصميم. |
| 47 | 1.3 المقدمة |
| 47 | 2.3 نوع الدراسة وطبيعتها |
| 47 | 3.3 منهجية الدراسة |
| 48 | 4.3 مجتمع الدراسة |
| 49 | 5.3 عينة الدراسة |
| 52 | 6.3 طرق جمع البيانات |
| 53 | 7.3 أداة الدراسة |
| 54 | 8.3 صدق أداة الدراسة |
| 56 | 9.3 ثبات أداة الدراسة |
| 57 | 10.3 المعالجة الإحصائية |
| 59 | الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات |
| 59 | 1.4 المقدمة |
| 59 | 2.4 الإجابة عن أسئلة الدراسة |
| 71 | 3.4 تحليل مدى ملاءمة البيانات لاختبار فرضيات الدراسة |
| 72 | 4.4 النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات |
| 82 | 2.4 مناقشة النتائج |
| 87 | 3.4 التوصيات |
| 88 | المراجع |
| 97 | الملاحق |

قائمة الجداول

| الرقم | عنوان الجدول | الصفحة |
|-------|---|--------|
| 1 | توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المسمى الوظيفي | 48 |
| 2 | طريقة اختيار العينة العشوائية الطبقية النسبية من مجتمع الدراسة، واعداد الاستبانات المستردة الصالحة للتحليل | 49 |
| 3 | توزيع أفراد عينة الدراسة حسب خصائصهم الشخصية والوظيفية | 50 |
| 4 | صدق البناء لفقرات أبعاد المتغير المستقل: ذكاء الاعمال | 55 |
| 5 | صدق البناء لفقرات أبعاد المتغير التابع: السمعة التنظيمية | 55 |
| 6 | قيم معامل الثبات الاتساق الداخلي كرونباخ الفا لأبعاد متغيرات الدراسة | 57 |
| 7 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لأبعاد تطبيق ذكاء الأعمال من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن | 60 |
| 8 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى للفقرات التي تقيس بُعد نظم إدارة البيانات | 61 |
| 9 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى للفقرات التي تقيس بُعد نظم تحليل البيانات. | 62 |
| 10 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى للفقرات التي تقيس بُعد نظم دعم الادارة | 63 |
| 11 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى للفقرات التي تقيس بُعد امكانية وصول المستخدم. | 64 |
| 12 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لأبعاد السمعة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن | 65 |
| 13 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى للفقرات التي تقيس بُعد المسؤولية الاجتماعية | 66 |

| | | |
|----|--|----|
| 68 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى للفقرات التي تقيس بُد جودة الخدمات | 14 |
| 69 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى للفقرات التي تقيس بُد الابداع. | 15 |
| 70 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى للفقرات التي تقيس بُد المرونة | 16 |
| 71 | نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات أبعاد المتغير التابع السمعة التنظيمية | 17 |
| 72 | نتائج اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به لأبعاد المتغير المُستقل | 18 |
| 73 | نتائج تحليل تباين الانحدار (Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية | 19 |
| 74 | نتائج تحليل الانحدار المُتعدّد لاختبار أثر ذكاء الاعمال بأبعادها (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) على السمعة التنظيمية | 20 |
| 74 | نتائج تحليل الانحدار المُتعدّد التدريجي (Step Wise Multiple Regression) للنتبؤ بمتغير السمعة التنظيمية من خلال أبعاد المتغير المُستقل: ذكاء الاعمال | 21 |
| 76 | نتائج تحليل الانحدار المُتعدّد التدريجي (Step Wise Multiple Regression) للنتبؤ ببعيد المسؤولية الاجتماعية من خلال أبعاد المتغير المُستقل: ذكاء الاعمال | 22 |
| 76 | نتائج تحليل الانحدار المُتعدّد التدريجي (Step Wise Multiple Regression) للنتبؤ ببعيد المسؤولية الاجتماعية من خلال أبعاد المتغير المُستقل: ذكاء الاعمال | 23 |
| 77 | نتائج تحليل الانحدار المُتعدّد لاختبار أثر ذكاء الاعمال بأبعاده في جودة الخدمات | 24 |
| 78 | نتائج تحليل الانحدار المُتعدّد التدريجي (Step Wise Multiple Regression) للنتبؤ ببعيد جودة الخدمات من خلال أبعاد المتغير المُستقل: ذكاء الاعمال | 25 |
| 79 | نتائج تحليل الانحدار المُتعدّد لاختبار أثر ذكاء الاعمال بأبعاده في الابداع | 26 |
| 80 | نتائج تحليل الانحدار المُتعدّد التدريجي (Step Wise Multiple Regression) | 27 |

للتنبؤ ببعء الابداع من خلال أبعاد المتغير المستقل: ذكاء الأعمال

81 نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر ذكاء الأعمال بأبعاده في المرونة 28

81 نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Step Wise Multiple Regression) 29

للتنبؤ ببعء المرونة من خلال أبعاد المتغير المستقل: ذكاء الأعمال

| الصفحة | قائمة الأشكال | رقم الشكل |
|--------|-------------------------------|-----------|
| 6 | عنوان الشكل أنموذج الدراسة | 1 |

| الصفحة | قائمة الملاحق عنوان الملحق | رمز الملحق |
|--------|---|---------------|
| 93 | نموذج الاستبانة | أ |
| 96 | قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة) | ب |
| 97 | كتاب تسهيل مهمة | ج |

الملخص

أثر ذكاء الأعمال في تعزيز السمعة التنظيمية في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية

إعداد: عامر محمد البنوي

جامعة مؤتة، 2024

تهدف هذه الدراسة للتعرف إلى أثر ذكاء الأعمال في تعزيز السمعة التنظيمية في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية، و اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات و تحليلها بشكل إحصائي؛ لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، كما تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المختلفة، وأبرزها المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، التباين، تحليل الانحدار، ومعاملات الارتباط، ولتحقيق غايات الدراسة قام الباحث بتطوير أداة الدراسة، وتم توزيع الاستبانة إلكترونياً على عينة الدراسة في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية والبالغ عددهم (1200) موظف وموظفة وتم اختيارهم بأسلوب العينة الطبقية التناسبية، حيث تم استرداد ما مجموعه (280) استبانة من أصل (303) استبانة، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق ذكاء الأعمال من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن قد جاء مرتفعاً، وأشارت كذلك إلى أن مستوى السمعة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن قد جاء مرتفعاً، وتبين أن أبعاد المتغير المستقل ذات أثر دالٍ إحصائياً في المتغير التابع (السمعة التنظيمية)، كما أوصت الدراسة أن على دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية تعزيز مستوى ذكاء الأعمال المطبق لديها حالياً، والعمل على تطوير وتحديث الأنظمة والبيانات والبرمجيات المختلفة وتوفير المعدات المتطورة، و عقد الدورات التدريبية المتخصصة والنوعية لكافة الموظفين حفاظاً على مستوى تطبيق ذكاء الأعمال لديها.

الكلمات المفتاحية: ذكاء الأعمال، السمعة التنظيمية، دائرة الأحوال المدنية

والجوازات الأردنية

Abstract
**The Impact of Business Intelligence on Enhancing
Organizational Reputation in the Jordanian Civil Status and
Passport**

By: Amer Mhammad Al-banawy
Mutah University, 2024

This study aims to identify the impact of business intelligence on enhancing organizational reputation in the Jordanian Civil Status and Passports Department. The study adopted a descriptive-analytical method for data collection and statistical analysis to achieve its objectives and test its hypotheses. Various statistical methods were used, including arithmetic mean, standard deviation, variance, regression analysis, and correlation coefficients. To achieve the study's goals, the researcher developed a study tool and distributed an electronic questionnaire to a sample of employees in the Jordanian Civil Status and Passports Department, totaling 1,200 employees, selected using the proportional stratified sampling method. A total of 280 questionnaires were retrieved out of 303 distributed.

The study found that the level of business intelligence application from the perspective of employees in the Jordanian Civil Status and Passports Department was high. It also indicated that the level of organizational reputation from the employees' perspective was high. Furthermore, it was found that the dimensions of the independent variable had a statistically significant effect on the dependent variable (organizational reputation). The study recommended that the Jordanian Civil Status and Passports Department enhance the current level of business intelligence applied, work on developing and updating various systems, data, and software, provide advanced equipment, and conduct specialized and qualitative training courses for all employees to maintain the level of business intelligence application.

**Keywords: Business Intelligence, Organizational Reputation,
Jordanian Civil Status and Passport .**

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة.

تعد عملية التطوير عملية مستمرة لا تتوقف عند مرحلة معينة أو حدث محدد. فقد ظهرت بأشكال متعددة في مختلف المجالات، بما في ذلك الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتقنية والإدارية، و أصبح التطوير ضرورياً في عصر ثورة المعلومات، و يحظى مفهوم التطوير الإداري بأهمية كبيرة في جميع المنظمات، سواء كانت خاصة أو عامة، بسبب الضغوط المتزايدة لتحسين جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة، مع العمل على خفض التكاليف واستخدام التقنيات المتطورة، لا يتحقق ذلك إلا من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للمنظمة، مما يضمن استدامة التفوق التنظيمي، و هنا تكمن أهمية ذكاء الأعمال، الذي أصبح عنصراً أساسياً في قطاع تكنولوجيا المعلومات وأحد مصادر الميزة التنافسية، حيث يوفر نتائج مؤثرة ويجعل الأعمال أكثر كفاءة (Al Hanandeh, 2020).

و تعد السمعة التنظيمية أمراً مهماً في حياة المنظمات وتلعب دوراً هاماً في تعزيز مكانة المنظمة واستمرارها وتساعد في التقليل من المخاطر التي قد تتعرض لها المنظمات وتكون سندا لها، ولاسيما في أوقات الأزمات التي تعصف بالمنظمات، وتعتبر سمعة المنظمة ثروة استراتيجية ذات قيمة كبرى، وأكبر الموارد، وإحدى أهم الموجودات غير الملموسة، التي تسعى المنظمات المتطورة إلى الحفاظ عليها لدورها الفاعل في بقائها ونموها في ظروف الأزمات، كما تلعب السمعة التنظيمية دوراً حيوياً في النجاح الشامل للمنظمات، إذ تسهم بشكل كبير في تحقيق الأداء المتميز على جميع الجوانب، و تُعدُّ السمعة الجيدة مساهماً أساسياً في تحسين الأوضاع، حيث تشكل دعماً فعالاً لتحقيق الأهداف، ولها دور بارز في الحفاظ على استمرارية هذا الأداء المتفوق على المدى الطويل (صويص وعابدين، 2019).

مما سبق ذكره تأتي هذه الدراسة لبيان أثر ذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات و نظم تحليل البيانات ونظم دعم الإدارة وإمكانية وصول المستخدم) في تعزيز السمعة التنظيمية بأبعاده (المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمات والإبداع والمرونة) من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

1.2 مشكلة الدراسة وأسئلتها.

تعيش المنظمات في عالم سريع التغير ويحتاج إلى صنع الأحداث الإبداعية بطريقة أكثر ذكاء، فهناك أمور على الدوام ينبغي القيام بها وتطويرها وهناك مشكلات تتطلب الحل واتخاذ قرارات على الدوام، وثمة فرص مطلوب اكتشافها وتطويرها، ومجازفات ينبغي التخطيط لها، فتعمل المنظمات الناجحة جاهدة على تقييم أدائها من خلال استخدام ذكاء الأعمال وتشجيع الإبداع في قيادتها للعمليات، و تسعى هذه المنظمات أيضاً لتعزيز نشاطات البحث والتطوير، وتخصيص الموارد اللازمة لضمان استمرار تفوقها وتحافظ على موقعها القوي والمتنافس أمام بقية المنظمات (العمرى و العقيلي، 2020).

وتواجه دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية تحديات في تحسين سمعتها التنظيمية في ظل التغيرات المستمرة في بيئة الأعمال والتكنولوجيا، و تعد السمعة التنظيمية عاملاً حاسماً في تعزيز الثقة بين المواطنين والمؤسسات الحكومية، على الرغم من الجهود المبذولة، تظل هناك فجوة في فهم كيفية تأثير استخدام ذكاء الأعمال على تعزيز هذه السمعة، وتسلط هذه الدراسة الضوء على تحليل أثر تطبيقات ذكاء الأعمال على السمعة التنظيمية، من خلال تقييم مدى فعالية الأدوات التحليلية والبيانية في تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة رضا المواطنين، وبالتالي تعزيز السمعة الإيجابية للدائرة.

و من الملاحظ أن هناك نقصاً في الدراسات التي تستكشف العلاقة بين تطبيقات ذكاء الأعمال والسمعة التنظيمية في القطاع الحكومي الأردني، و هذا النقص يشكل عائقاً أمام تطوير استراتيجيات فعّالة تعتمد على البيانات والتحليلات لتحسين صورة الدائرة أمام

المواطنين، بدون فهم واضح لكيفية تأثير نكء الأعمال على السمعة التنظيمية، قد تظل الجهود المبذولة لتحسين السمعة غير فعّالة أو غير موجهة بشكل صحيح. وبناءً على ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: ما أثر نكء الأعمال في تعزيز السمعة التنظيمية في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن؟

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى توافر نكء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن؟
2. ما مستوى توافر أبعاد السمعة التنظيمية (المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمات، الإبداع، المرونة) من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن؟

1.3 أهداف الدراسة.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر نكء الأعمال في تعزيز السمعة التنظيمية في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن.

ويتفرع من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف إلى مستوى تطبيق نكء الأعمال من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن.
2. التعرف إلى مستوى السمعة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن.
3. التعرف على تأثير نكء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) مجتمعة على السمعة التنظيمية بأبعاده (المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمات، الإبداع، المرونة).

4. تقديم توصيات عملية يستفيد منها متخذي القرارات في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن.

1.4 أهمية الدراسة.

أولاً: الأهمية العلمية.

1. أهمية المتغيرات التي تناولتها الدراسة والمتمثلة في ذكاء الأعمال كأحد أنماط الذكاء الذي يساعد في دعم الباحثين، وتزويدهم بالمعلومات الرصينة والمؤثرة، وسمعة المنظمة باعتبارها من أهم الأصول الاستراتيجية غير الملموسة للمنظمات.
2. يمكن اعتبار الدراسة إطاراً نظرياً وتطبيقياً حول اثنين من المتغيرات الهامة وهما ذكاء الأعمال والسمعة التنظيمية التي تسهم في إثراء المكتبة العربية.

ثانياً: الأهمية العملية.

1. تساعد الدراسة دائرة الأحوال المدنية والجوازات على تبني ذكاء الأعمال وتوظيفه مما يعزز سمعة الدائرة، من خلال تقديم التوصيات التي تسهم في رفع مستوى إدراك دائرة الأحوال المدنية والجوازات لأهمية سمعة المنظمة وخصائص ذكاء الأعمال.
2. قد تستفيد دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية من نتائج هذه الدراسة، حيث إنها تلقي الضوء على مجموعة من أهم المتغيرات المؤثرة في السمعة التنظيمية.
3. مساعدة دائرة الأحوال المدنية والجوازات في رسم الخطط والسياسات التي تساعد في تعزيز السمعة التنظيمية والذي من شأنه أن يعود بالنفع على تطور الأداء وزيادة فعاليتها وكفاءتها مما يساهم في تحقيق الأهداف المنشودة.

1.5 فرضيات الدراسة.

للإجابة على أسئلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات الآتية:

H_{01} الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات و نظم دعم الإدارة و إمكانية

وصول المستخدم) في تعزيز السمعة التنظيمية بأبعادها مجتمعة (المسؤولية الاجتماعية و جودة الخدمات و الإبداع و المرونة) في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية. وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

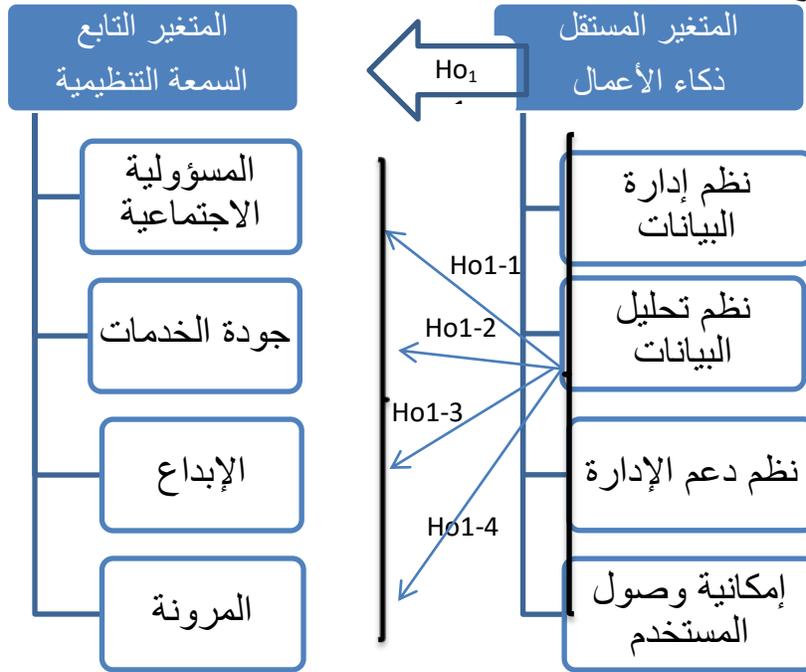
H01-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات و نظم تحليل البيانات و نظم دعم الإدارة وإمكانية وصول المستخدم) على المسؤولية الاجتماعية كأحد أبعاد السمعة التنظيمية في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

H01-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات و نظم تحليل البيانات و نظم دعم الإدارة و إمكانية وصول المستخدم) مجتمعة على جودة الخدمات في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

H01-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات و نظم تحليل البيانات و نظم دعم الإدارة و إمكانية وصول المستخدم) في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

H01-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات و نظم تحليل البيانات و نظم دعم الإدارة و إمكانية وصول المستخدم) على المرونة في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

1.6 أنموذج الدراسة.



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة التالية:

المتغير المستقل: (حسن وكاظم، 2022) ؛ (صبرة، 2022) ؛ (Muntean, 2018)
المتغير التابع: (يونسى، 2021) ؛ (الزيادي، 2020) ؛ (Del et al., 2019)

1.7 التعريفات الإجرائية والاصطلاحية.

أولاً: المتغير المستقل:

ذكاء الأعمال

يعرفها (Kawengian et al., 2019) بأنها: "مزيج من كافة التوقعات، الانطباعات، والآراء حول المنظمة التي تشكلت على مر الزمن من خلال تفاعلات وتجارب العملاء، الموظفين، الموردين، المستثمرين، والجمهور العام، مرتبطة بطبيعة المنظمة وسلوكياتها استناداً إلى التجارب الشخصية".

ويمكن تعريفها إجرائياً بأنها: اللجوء إلى استخدام مجموعة متنوعة من الطرق والأدوات التكنولوجية المتطورة للقيام بعملية جمع، دمج، تحليل وعرض البيانات المتعلقة بدائرة الأحوال من عدة مصادر سواء كانت داخلية أو خارجية. يتضمن ذلك استخدام

التحليل التنبؤ، الإحصائي، واستخراج البيانات للنظر في الأداء الراهن والتنبؤ بالمسارات المستقبلية، وتم قياسها بالفقرات (1-25) في الاستبانة.

و أبعاده:

1. **نظم إدارة البيانات**، يعرفها الزلباني و محمود، (2023) بأنها: "مجموعة مترابطة

من البيانات بالإضافة إلى مجموعة من البرمجيات المصممة للتفاعل مع هذه البيانات، تكون معاً بيئة يمكن لعدة مستخدمي الاستفادة منها في آن واحد".

ويمكن تعريفها إجرائياً بأنها: مجموعة متكاملة من الأدوات البرمجية التي تمكن

دائرة الأحوال المدنية والجوازات من إدارة وتحليل البيانات بكفاءة وفعالية لدعم

قرارات ذكاء الأعمال، وتم قياسها بالفقرات (1-7) في الاستبانة.

2. **نظم تحليل البيانات:** يعرفها عبد الحليم، (2023) بأنها: "مجموعة متكاملة من

الأدوات والتقنيات والعمليات المستخدمة لجمع البيانات، تنظيمها، تحليلها وتفسيرها

بهدف استخراج رؤى ومعلومات قيمة تساعد في اتخاذ القرارات الاستراتيجية

وتحسين الأداء التشغيلي والتنافسي للمنظمات، و تشمل هذه النظم استخدام

البرمجيات المتخصصة، قواعد البيانات، الذكاء الاصطناعي، تعلم الآلة، وتقنيات

البيانات الكبيرة لتحليل مجموعات بيانات معقدة وكبيرة الحجم بكفاءة".

ويمكن تعريفها إجرائياً بأنها: الأدوات والتقنيات التي تُستخدم لمعالجة البيانات

وتحليلها بهدف استخراج المعلومات والرؤى التي تدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

تعتبر هذه النظم حجر الزاوية لتحقيق التميز التشغيلي وتعزيز السمعة في دائرة

الأحوال المدنية والجوازات، وتم قياسها بالفقرات (8-13) في الاستبانة.

3. **نظم دعم الإدارة يعرفها** توفيق وآخرون، (2020) بأنها: "الخطوات التي تمكن

صانع القرار من الاستناد إلى الجودة في اختيار القرار الصائب، معتمداً في ذلك

على أساسيات رئيسة تتمثل في جودة البيانات وتحليلها".

ويمكن تعريفها إجرائياً بأنها: أنظمة معلوماتية متطورة تهدف إلى مساعدة إدارة دائرة

الأحوال المدنية على تحسين القرارات من خلال توفير بيانات دقيقة وتحليلات مفصلة

ومعلومات ذات صلة. تعتمد هذه الأنظمة على تقنيات حديثة لتحليل المعلومات وتقديم توصيات استراتيجية تساهم في تعزيز الكفاءة ودعم عملية اتخاذ القرار، وتم قياسها بالفقرات (14-19) في الاستبانة.

4. إمكانية وصول المستخدم يعرفها: أبو علوان وعثمان، (2022) بأنها: "تهيئة الموارد والخدمات الرقمية بشكل يمكن أشخاصاً بقدرات متنوعة، بما في ذلك الذين يواجهون تحديات بدنية، حسية أو إدراكية، من استخدامها بكفاءة وفاعلية. تركز هذه الممارسة على إزالة الحواجز التي تحول دون تفاعلهم الكامل والمتساوي مع التكنولوجيا، مؤكدة على أهمية توفير تجربة مستخدم شاملة ومتاحة للجميع". ويمكن تعريفها إجرائياً بأنها: توفير القدرة للأشخاص من جميع القدرات والإعاقات على فهم، استخدام، والتفاعل مع الأنظمة، الأجهزة، أو الخدمات في دائرة الأحوال. الهدف هو إزالة العوائق وتمكين الأشخاص من الوصول إلى المعلومات والخدمات بشكل مستقل ومتساوي، مع تعزيز الشمولية ومراعاة التنوع البشري، وتم قياسها بالفقرات من (20-25) في الاستبانة.

ثانياً: المتغير التابع:

السمعة التنظيمية يعرفها (Kawengian et al., 2019) بأنها: "مزيج من التوقعات والتصورات والآراء الخاصة بالمنظمة التي تم تطويرها مع مرور الوقت من قبل جميع أصحاب المصالح فيما يتعلق بالمنظمة وخصائصها وسلوكها بناءً على التجربة الشخصية".

ويمكن تعريفها إجرائياً بأنها: مجموعة من الانطباعات والرؤى والمواقف التي تشكلت لدى جميع الأطراف المعنية بدائرة الأحوال المدنية على مدار الزمن، استناداً إلى تجاربهم الفردية بخصوص طبيعة الدائرة وأفعالها، وتم قياسها بالفقرات (26-48) في الاستبانة. و أبعاده:

1. المسؤولية الاجتماعية عرفها زهير، (2021) بأنها: "التزام الأفراد والمؤسسات بالتصرف بطريقة تخدم مصلحة المجتمع. تتضمن هذه المسؤولية العمل بأخلاقيات

عالية، احترام القوانين والمعايير الاجتماعية، والمساهمة في التنمية المستدامة ورفاهية الأفراد والمجتمعات التي يعملون ضمنها".

ويمكن تعريفها إجرائياً بأنها: التزام دائرة الأحوال بتبني ممارسات ذكاء الأعمال التي لا تخدم فقط أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية، ولكن تسهم أيضاً في رفاهية المجتمع. هذا يشمل تحليل البيانات واستخدام المعلومات بطريقة تعزز الشفافية وتحسن الخدمات المقدمة للمواطنين، مما يؤدي في النهاية إلى تعزيز السمعة التنظيمية للدائرة بين أصحاب المصلحة والجمهور العام، وتم قياسها بالفقرات (26-32) في الاستبانة.

2. **جودة الخدمات** يعرفها (Monferrer et al., 2016) بأنها: "قياس لمدى توافق الخدمة المقدمة مع توقعات ومتطلبات العملاء. تعتمد على معايير متعددة تشمل الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة، الاحترافية، التواصل، فهم احتياجات العميل، الوصول، الأمان، والجوانب المادية المرتبطة بالخدمة. تهدف جودة الخدمات إلى تحقيق رضا العملاء من خلال تقديم تجربة تتجاوز توقعاتهم، مما يسهم في بناء الثقة والولاء للمنظمة المقدمة للخدمة".

ويمكن تعريفها إجرائياً بأنها: مدى تلبية الخدمة المقدمة من قبل دائرة الأحوال لتوقعات واحتياجات العملاء، وتشمل جميع الجوانب التي تؤثر على تجربة العميل مع الخدمة المقدمة. تعتبر جودة الخدمات مفتاحاً أساسياً لتحقيق رضا العملاء، وتم قياسها بالفقرات (33-37) في الاستبانة.

3. **الإبداع** يعرفه رضوان، (2016) بأنه: "عملية فردية أو جماعية تتضمن إنتاج أفكار أو منتجات جديدة وفريدة، تتميز بالتفرد والابتكار. يشمل الإبداع استخدام الخيال والتفكير النقدي لإيجاد حلول جديدة للمشكلات، وتطوير أساليب جديدة للتعبير أو التفاعل في مختلف المجالات".

ويمكن تعريفه إجرائياً بأنه: القدرة على تطوير وتنفيذ أفكار جديدة ومبتكرة في دائرة الأحوال المدنية، مثل تحسين العمليات الداخلية أو تطوير خدمات جديدة. يتضمن

أيضاً تحليل المشكلات الموجودة، وتوليد الأفكار، واختيار الأفضل من بينها، وتنفيذ الحلول بطرق فعالة ومبتكر، وتم قياسها بالفقرات (38-42) في الاستبانة.

4. المرونة يعرفها جميل، (2017) بأنها: " القدرة على التكيف والتعامل مع التغيير بفعالية وبشكل سريع ومرن. تتضمن المرونة الاستعداد لتغيير الظروف والظروف المتغيرة، وتبني الحلول البديلة، وتحسين الأداء في مواجهة التحديات والضغوط المختلفة"

ويمكن تعريفها إجرائياً بأنها: إمكانية تطبيق استراتيجيات وعمليات مرنة ومتكيفة في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية. يتضمن تلك القدرة على تغيير السياسات والإجراءات الداخلية بسرعة وفعالية لتلبية احتياجات العملاء والتكيف مع المتغيرات الخارجية، مما يساهم في تعزيز كفاءة وفعالية العمل وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، وتم قياسها بالفقرات (43-48) في الاستبانة.

1.8 محددات الدراسة.

تحددت نتائج الدراسة في ضوء نقص البنية التحتية التكنولوجية أو القدرات التقنية في الدائرة قد يحد من تطبيق أدوات نكاء الأعمال بشكل كامل وفعال، مما يمكن أن يؤثر على نتائج الدراسة.

كذلك صعوبة الوصول إلى البيانات الحساسة والخاصة بالدائرة بسبب القوانين واللوائح التي تحكم السرية وحماية البيانات، مما قد يحد من كمية ونوعية البيانات المتاحة للتحليل.

1.9 حدود الدراسة.

1. الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.
2. الحدود الزمانية: طبقت الدراسة خلال العام الدراسي (2023-2024).

3. الحدود البشرية: العاملون في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية من مختلف المستويات الإدارية.

4. الحدود الموضوعية: متغيرات الدراسة السمعة التنظيمية بأبعادها (المسؤولية الاجتماعية و جودة الخدمات و الإبداع و المرونة)، و ذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات و نظم تحليل البيانات و نظم دعم الإدارة و إمكانية وصول المستخدم).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يتناول الفصل الثاني من الإطار النظري البحثي استعراضًا للمواضيع ذات الصلة الرئيسية في سياق مشكلة الدراسة. ويُسلط الضوء على أثر نكاء الأعمال في تعزيز السمعة التنظيمية في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية، بالإضافة إلى استعراض جميع المتغيرات المرتبطة بها، و يتضمن الفصل أيضًا استعراضًا للدراسات السابقة التي تناولت جوانب مختلفة من موضوع الدراسة الحالية.

1.2 نكاء الأعمال:

- تمهيد:

1.1.2 مفهوم نكاء الأعمال:

أطلق العالم هانز بيتر (1958) مفهوم نكاء الأعمال وعرفها بأنها "عملية تسهم في توفير وسيلة لنشر انتقائي لمختلف نقاط العمل، وتحسينها لتناسب تفضيلات العملاء"، ومن ثم جاء هوارد وطور المفهوم ليعرف نكاء الأعمال بأنه "عملية تشمل الأمور التي تخدم الهدف من تقديم مواد لصنع القرار" (كريم و حنظل، 2021).

واقترح الكتاب والباحثون العديد من المفاهيم والتعريفات المختلفة لمصطلح نكاء الأعمال، كلاً على أساس خلفيته العملية أو وجهة نظره حول المفهوم، إذ يرى كلاً من Baba, (2020) Fattouche and أن نكاء الأعمال هي "الأساليب والعمليات والتحويلات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات الخام للحصول على المعلومات النهائية المستخدمة لدعم التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة واتخاذ القرار".

كما عرفه صويص وعابدين (2019) على أنه "مجموعة متنوعة من الأنظمة الإدارية في المنظمة، وهدفها الأساسي هو دعم صنع أفضل القرارات بالنسبة للمنظمة، بما تحويه من برمجيات و تطبيقات وتكنولوجيا وتوفيرها عند الحاجة من أجل تحقيق استخدام المعلومات الدقيق في الوقت المناسب".

كما يعرف بأنه "نظام يعتمد على جمع البيانات وتخزينها، مع أدوات تحليلية لتزويد المخططين وصانعي القرار بالمعلومات اللازمة" (Benabdeslam et al., 2020). ويشير كل من (Yabouchem and Boukhatem, 2020) بأن ذكاء الأعمال هو "النهج الذي تتبعه الإدارة بحيث للمنظمة بتحديد المعلومات المفيدة وذات الصلة لقراراتها"، كما يعرف بأنه "الوصول إلى البيانات أو المعلومات المناسبة لاتخاذ قرارات الإدارة المناسبة في الوقت المناسب" (Aly et al., 2021).

2.1.2 مراحل نشأة وتطور نظام ذكاء الأعمال:

تمثل المنظمات وحدات تنظيمية وظيفية وبشرية كما كانت في الوقت ذاته وحدات معلوماتية، وأن نظام الملفات والوثائق والتقارير والاتصالات المباشرة أو غير المباشرة كانت تمثل أدوات من نظام المعلومات، ومع دخول واستخدام الحاسوب كانت أنظمة المعلومات هي المجال الأكثر استفادة إذ تحولت أنظمة المعلومات التقليدية القائمة على القلم والورقة إلى أنظمة معلومات قائمة على الحاسوب، ومع الاستخدام التجاري الواسع للإنترنت كانت أنظمة المعلومات القائمة على الحاسوب هي الأكثر استفادة من هذا التحول إذ لم يعد نظام المعلومات مجرد أجهزة محملة بالمعلومات وإنما تحول إلى شبكات داخلية (Intranet) وبالترابط مع المستفيدين تحولت إلى شبكة خارجية (Extranet)، وبالترابط مع مجموعة شركات ذات اهتمامات مشتركة تحولت إلى شبكة أعمال (علي وناصر، 2020).

وظهر خلال السنوات العشرين الأخيرة في حقل الإدارة وتقنيات المعلومات -على حد سواء- العديد من المصطلحات، التي أصبحت محط اهتمام الباحثين والمنظمات الكبرى على حد سواء، ومن هذه المصطلحات نظام ذكاء الأعمال، الذي طرح لأول مرة في عام 1958 من الباحث (Luhn Peter Hans) من شركة "IBM" لصناعة الحواسيب والبرمجيات وذلك في بحث نشر في (Journal IBM) وكانت فكرة Luhn تدور حول إقامة نظام آلي لنشر المعلومات في جميع أقسام المنظمة، حيث تقوم آلات

معالجة البيانات بتلخيص وترميز الوثائق داخلياً، يتم إنشاء مستخلص مرتبط بإجراء معين في المنظمة، حيث يتم فحص جميع الوثائق الواردة أو استكشاف أنماط الكلمات فيها، ومن ثم يتم إرسالها إلى الإجراء المناسب داخل هيكل المنظمة (محمد، 2014).

ومنذ ظهور هذا المصطلح في أواخر خمسينيات القرن الماضي بقي مجرد فكرة يصعب تنفيذها على الواقع، حتى عام 1989 حين أعاد الباحث (Dresner Howard) هذا المصطلح إلى الواجهة، وفي أواسط تسعينيات القرن المنصرم جرى تداول نظام ذكاء الأعمال عبر تقارير نظم المعلومات الإدارية، ومنذ ذلك الحين أصبح نظام ذكاء الأعمال محط اهتمام العديد من الباحثين وشركات الأبحاث، أهمها مجموعة "Gartner" للأبحاث التي تبنته وطورته خال السنوات الماضية لتصبح المرجع الأول لأغلب المنظمات الكبرى المصنعة لمنتجات نظام ذكاء الأعمال، لكونه يمثل القدرة على الوصول إلى المعلومات وتحليلها (Villegas et al., 2020)

بحلول عام 2005، بدأت نظم ذكاء الأعمال تطوراً يشمل إمكانات التحليل والفحص ذات القدرة الفائقة على العطاء لصالح المنظمة. ويظل قطاع الذكاء الاصطناعي ذا أهمية بارزة، حتى في ظل التقدم التكنولوجي السريع، على الرغم من تباطؤ نمو الاقتصاد، حيث يعتبر سوق البرمجيات واحدة من أسرع الأسواق في النمو في بعض الدول. يعزى ذلك إلى استمرار المنظمات في اعتماد برمجيات الذكاء الاصطناعي كأداة حيوية للأعمال، مما يسهم في جعلها أكثر ذكاءً ومرونة وفعالية (عبد القادر وآخرون، 2013).

3.1.2 أهمية ذكاء الأعمال:

تتمثل أهمية ذكاء الأعمال بالنقاط التالية كما أشار إليها (حسن و كاظم، 2022):

1. دعم التخطيط الاستراتيجي: توفر المعلومات الكافية لدعم عملية التنبؤ بالأحداث المستقبلية في تحقيق أهدافها الاستراتيجية كما تفيد في وضع البرامج اللازمة لتنفيذ هذه

الأهداف، ومن ثم القدرة المنظمة على تعليق أهدافها الاستراتيجية ووضع البرامج اللازمة لتنفيذ أهدافها.

2. التكيف مع مجموعة متنوعة من الأحداث، سواء كانت داخلية أو خارجية، والتي قد تؤثر على توجيهات وأهداف المنظمة.

3. تقليل الاعتماد على الأفراد في العمليات الإدارية وبشكل خاص في عملية اتخاذ القرارات من أجل تحرير نظام ذكاء الأعمال في المنظمة.

4. المساهمة في زيادة قدرة المنظمة على إيجاد الحلول للمشكلات الإدارية، مما يتطلب اتخاذ قرارات حاسمة وسريعة استجابة لهذه التغيرات التي قد يكون معظمها غير متوقع وغير معروفة النتائج، إذ تخضع المنظمات لضغوط كبيرة من المنافسين والتي ينبغي احتواؤها وبسرعة.

5. تخفيض التكاليف: يساعد نظام ذكاء الأعمال على تخفيض تكاليف المنظمة من خلال تجنب نفقات معالجة البيانات فيما لو عولجت تقليدياً.

6. الحد من المخاطر: يمكن لأنظمة ذكاء الأعمال توفير تحليلات متقدمة حول تأثير المخاطر المحتملة على أنشطة الأعمال، هذا يسمح للقادة بفهم الخيارات المتاحة واختيار الاستجابة الأمثل للمواقف المحتملة.

7. زيادة المبيعات: يتيح نظام ذكاء الأعمال المنظمة فرصة لتعظيم أرباحها من خلال زيادة المبيعات والتعرف على أنماط واتجاهات زبائنها المعتمدين والحاليين.

4.1.2 أهداف ذكاء الأعمال:

وهناك العديد من الأهداف التي تسعى أنظمة ذكاء الأعمال إلى تحقيقها من خلال الاستخدام الأمثل والفعال لتكنولوجيا المعلومات ولعل أبرزها (محمد ونبال، 2022) :

1. نشر المعرفة: وتهدف إلى توفير ونشر المعلومات في كل أقسام المنظمة وليس في قسم محدد ومعين .

2. تحسين الوظائف الداخلية في المنظمة: وتهدف إلى تحسين جميع وظائف المنظمة الاستراتيجية مثل التخطيط والرقابة وبرامج الموارد البشرية، بالإضافة إلى المجالات المالية والمحاسبية من خلال تكنولوجيا المعلومات.
3. المساهمة في تعزيز الابتكار والإبداع في المنظمة: وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات لتعزيز كل من الإبداع والتجديد والابتكار من خلال ما توفره من المعلومات والإمكانات اللازمة لذلك.
4. المساهمة في تحقيق الميزة التنافسية: تساهم أنظمة ذكاء الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال من خلال ما تقدمه من معلومات ومعارف ومخرجات مهمة تفيد المنظمات في تحديد قوتها وضعفها وتحدياتها وفرصها من خلال ما تنتجته من دراسة وتحليل الوضع الحالي والتنبؤ بالأحداث المستقبلية الخاصة بها، وكذلك عمل التحليلات الخاصة بالفرص الاستثمارية المتاحة.
5. تطوير التعلم والتدريب : تساهم أنظمة ذكاء الأعمال في دعم التعلم والتدريب من خلال ما توفره من إمكانات وموارد تساعد على تطوير الموارد البشرية وكذلك تخفيض التكاليف الخاصة بالتدريب.

5.1.2 عوامل نجاح ذكاء الأعمال:

أشار (Bader 2017) إلى عوامل النجاح الحرجة بأنها مجموعة من الشروط أو المتغيرات التي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على نجاح المنظمة نظراً لأن هذه المتغيرات أو الظروف يتم الحفاظ عليها وإدارتها بشكل جيد وهناك من عرف عوامل النجاح الحرجة على أنها عدد قليل من الأشياء التي يجب أن تسير على ما يرام لضمان النجاح ويجب أن تحظى باهتمام مستمر للحصول على أداء متميز، أو هي جميع العوامل التي تضمن نجاح التنفيذ، وغياب واحد منها سيشارك بشكل كبير في قيادة المنظمة إلى حالة الفشل، ولكن من المؤكد أن عوامل النجاح الحرجة تساعد في تقليل الوقت والموارد وإعطاء فترة طويلة للمنظمة.

كما ذكر كل من محمد والمراد (2022) مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى نجاح ذكاء الأعمال ومنها:

1. دعم الإدارة العليا: ويعد من أهم عوامل نجاح ذكاء الأعمال، وتتمثل هذه الرعاية:
 - في توفير الدعم المالي اللازم للفريق المتكفل بإدارة ذكاء الأعمال.
 - إلزام جميع الأعضاء العاملين بالمشاركة في تنفيذ المشروع.
 - تذليل المعوقات والعقبات التي تقلل من نجاح المشروع.
2. تحقيق التوجيه الفعال لتنفيذ استراتيجية الذكاء الاصطناعي يتطلب إدارة متميزة من القائمين على تنفيذها. ينبغي أن تتضمن هذه الإدارة اقتناء تقنيات ذكاء الأعمال ذات الكفاءة المرتفعة، وتوجيه المشروع بفعالية لتحقيق التوطين الجيد للمبادرة، بالإضافة إلى تنفيذ الأعمال بنجاح لضمان تحقيق الأهداف المحددة.
3. تحديد التوقعات المنتظرة من تنفيذه: وقد تكون هذه التوقعات كالتالي:
 - توقعات الأداء، تحدد مقاييس الأداء لتطبيقات ذكاء الأعمال المعرفة تحقيقه لأهدافه
 - توقعات خاصة بالجودة، تحديد معايير الجودة الخاصة بالبيانات والتقارير.
 - التوقعات الوظيفية، تحديد وظيفة كل مكون من مكونات ذكاء الأعمال.
 - توقعات الحماية، تحديد المستخدمين مع تحديد القيود الأمنية التي تحد من الدخول للنظام لغير المخولين.

6.1.2 تحديات و معوقات ذكاء الأعمال.

تواجه مؤسسات الأعمال اليوم العديد من التحديات والمعوقات عند تبني واستخدام نظم ذكاء الأعمال، ومن أحد أبرز هذه التحديات هو التكامل بين مختلف نظم البيانات وتطبيقات الأعمال القديمة، حيث يتطلب دمج البيانات من مصادر متعددة جهودًا كبيرة لضمان التناسق والجودة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تكون تكاليف تنفيذ حلول ذكاء الأعمال باهظة، خاصة في المراحل الأولية التي تشمل شراء البرمجيات والأجهزة، وتدريب الموظفين، وتوظيف الخبراء. كذلك، قد تواجه المؤسسات مقاومة داخلية من الموظفين

الذين يخشون التغيير أو يشعرون بالتهديد من التكنولوجيا الجديدة التي قد تؤثر على أدوارهم الوظيفية، كذلك قضايا الخصوصية والأمان تشكل أيضًا معوقًا كبيرًا، حيث يجب على المؤسسات حماية البيانات الحساسة من التهديدات السيبرانية والالتزام باللوائح والقوانين المتعلقة بالبيانات. أخيرًا، يعتبر نقص المهارات والمعرفة في مجال تحليل البيانات وذكاء الأعمال من أهم التحديات، مما يستدعي الاستثمار في التدريب والتعليم المستمر للفرق العاملة لضمان استغلال الإمكانيات الكاملة لذكاء الأعمال في تحسين الأداء واتخاذ القرارات الاستراتيجية (Hasan and kadhim, 2022).

ويعتبر نقص المهارات والمعرفة في مجال تحليل البيانات وذكاء الأعمال من أبرز التحديات، مما يستدعي الاستثمار في التدريب والتعليم المستمر للفرق العاملة لضمان استغلال الإمكانيات الكاملة لذكاء الأعمال في تحسين الأداء واتخاذ القرارات الاستراتيجية، وللتغلب على هذه التحديات، يجب على المؤسسات تطوير استراتيجيات شاملة تتضمن تحسين البنية التحتية التكنولوجية، وتوفير التدريب اللازم للموظفين، وتعزيز ثقافة الابتكار والتكيف مع التغيرات التكنولوجية. بالإضافة إلى ذلك، يجب عليها تبني سياسات قوية لحوكمة البيانات وضمان الامتثال للمعايير الأمنية، مما يعزز الثقة في نظم ذكاء الأعمال ويضمن تحقيق الفوائد المرجوة منها (Eger and Smith, 2021).

7.1.2 الابتكار والتوجهات المستقبلية في ذكاء الأعمال:

يشهد مجال ذكاء الأعمال تطورات مستمرة وابتكارات تسهم في تعزيز قدراته وتحقيق قيمة أكبر للمؤسسات. من أبرز التوجهات المستقبلية هو الاعتماد المتزايد على الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتحليل البيانات واستخلاص الأنماط والتنبؤات بدقة أكبر، وهذه التقنيات تمكن المؤسسات من اتخاذ قرارات أسرع وأكثر استتارة، مما يعزز الكفاءة التشغيلية ويسهم في تحسين الأداء. كذلك، تلعب الحوسبة السحابية دورًا كبيرًا في تسهيل الوصول إلى أدوات ذكاء الأعمال وتخزين البيانات وتحليلها بكفاءة وبتكلفة أقل،

مما يتيح للشركات من جميع الأحجام الاستفادة من هذه التقنيات المتقدمة (Amri and Ageeli, 2020).

تشهد تقنيات إنترنت الأشياء (IoT) انتشارًا واسعًا، مما يزيد من حجم البيانات المتاحة للتحليل و يتيح تكاملها في الوقت الحقيقي، بالإضافة إلى ذلك، يشهد مجال ذكاء الأعمال توجهًا نحو زيادة التركيز على تجربة المستخدم، حيث يتم تطوير واجهات تفاعلية وسهلة الاستخدام تمكن الأفراد غير المتخصصين من تحليل البيانات واتخاذ القرارات بناءً على المعلومات المستخلصة، ومن الابتكارات الأخرى التي تتراد أهميتها هي استخدام تقنيات الواقع المعزز والافتراضي لتقديم البيانات بطرق بصرية تفاعلية تسهل فهمها واستيعابها (صويص و عابدين، 2019).

في المستقبل، من المتوقع أن يستمر التطور في مجال ذكاء الأعمال بوتيرة متسارعة، مع تعزيز التكامل بين الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والتحليلات المتقدمة، هذا التطور سيمكّن المؤسسات من الاستجابة بشكل أسرع للتغيرات في السوق وتحقيق ميزات تنافسية مستدامة، مما يجعل من ذكاء الأعمال عنصرًا حيويًا في استراتيجية النمو والابتكار لأي منظمة (أصيل وعبدالرحيم، 2021).

8.1.2 تطبيقات ذكاء الأعمال في الأعمال:

تلعب تطبيقات ذكاء الأعمال دورًا حيويًا في تحسين العمليات واتخاذ القرارات الاستراتيجية في مختلف مجالات الأعمال، ومن خلال تحليل البيانات الضخمة المتاحة من مختلف المصادر، يمكن للشركات اكتساب رؤى عميقة تساعد على فهم اتجاهات السوق وسلوك العملاء، على سبيل المثال، تستخدم المنظمات المالية ذكاء الأعمال لتحليل بيانات العملاء وتقييم المخاطر، مما يساعدها في اتخاذ قرارات استثمارية أكثر دقة وتقليل الاحتمالات، في قطاع التجزئة، يمكن لتطبيقات ذكاء الأعمال تحليل أنماط الشراء وتحديد المنتجات الأكثر مبيعًا، مما يساهم في تحسين إدارة المخزون وتعزيز تجربة العملاء، كما تعتمد المنظمات على ذكاء الأعمال لتقييم أداء الموظفين وتحديد المجالات

التي تحتاج إلى تحسين، مما يسهم في رفع كفاءة العمل وزيادة الإنتاجية. بفضل قدرته على تحويل البيانات إلى معلومات قابلة للتنفيذ، يعد ذكاء الأعمال أداة أساسية لزيادة التنافسية وتحقيق النجاح المستدام في بيئة الأعمال المتغيرة (عبد الرزاق، 2022)، ويمكن تفصيل توظيف تطبيقات ذكاء الأعمال كالتالي:

1.8.1.2 استخدام ذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات الاستراتيجية:

يمكن استخدام ذكاء الأعمال وتطبيقاته في اتخاذ القرارات الاستراتيجية في بيئة الأعمال الحديثة، من خلال جمع وتحليل كميات ضخمة من البيانات من مصادر متعددة، يمكن للإدارات التنفيذية الحصول على رؤى دقيقة وشاملة حول أداء الشركة، واتجاهات السوق، وسلوك العملاء، والمنافسين، و هذه الرؤى تمكن القادة من اتخاذ قرارات مستنيرة تعتمد على البيانات بدلاً من الاعتماد على الحدس أو الخبرة الشخصية فقط. على سبيل المثال، يمكن لذكاء الأعمال مساعدة المنظمات في تحديد المنتجات أو الخدمات التي تحقق أكبر قدرًا من الأرباح والتركيز عليها، أو تحديد الأسواق الجديدة الواعدة للتوسع، كما يمكن استخدامه لتقييم كفاءة العمليات الداخلية وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها لزيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف. باختصار، يمكن لذكاء الأعمال أن يحول البيانات إلى استراتيجيات قابلة للتنفيذ، مما يعزز من قدرة الشركة على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة (Caseiro and Coelho, 2018).

2.8.1.2 تطبيقات ذكاء الأعمال في مختلف الصناعات:

تعد تطبيقات ذكاء الأعمال أساسية في تعزيز الأداء وتحقيق النمو عبر مختلف الصناعات. في قطاع الرعاية الصحية، يمكن لذكاء الأعمال تحليل بيانات المرضى لتحديد الأنماط الصحية وتحسين جودة الرعاية، بالإضافة إلى إدارة المخزون الطبي بشكل أكثر كفاءة، وفي قطاع التجزئة، تُستخدم تحليلات ذكاء الأعمال لفهم سلوك العملاء وتخصيص العروض الترويجية وزيادة المبيعات عبر تحليل بيانات نقاط البيع، وفي

الصناعة المالية، تُستخدم أدوات ذكاء الأعمال لتقييم المخاطر وتحليل الاتجاهات السوقية واتخاذ قرارات استثمارية أكثر دقة. أما في قطاع التصنيع، فيمكن لذكاء الأعمال تحسين عمليات الإنتاج من خلال تحليل بيانات التشغيل والصيانة، مما يؤدي إلى تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة. بالإضافة إلى ذلك، يُستخدم ذكاء الأعمال في قطاع النقل لتحليل بيانات حركة المرور وتخطيط المسارات الأمثل، مما يعزز من كفاءة عمليات الشحن والتوزيع. بشكل عام، تسهم تطبيقات ذكاء الأعمال في تحويل البيانات إلى رؤى قابلة للتنفيذ، مما يساعد المنظمات في مختلف الصناعات على تحسين عملياتها واتخاذ قرارات استراتيجية تدعم النمو المستدام (Eger and Smith, 2021).

9.1.2 أبعاد ذكاء الأعمال.

1.9.1.2 نظم إدارة البيانات.

تعتبر البيانات المصدر الرئيس الذي يساهم في مساعدة العاملين في جميع مستوياتهم الإدارية والوظيفية في المؤسسات على اتخاذ القرارات المناسبة، وتتنوع مصادر البيانات التي قد تحتاجها المنظمة ما بين مصادر داخلية أو خارجية، وتستطيع المنظمة تحديد ما هي البيانات المهمة في عملياتها وأنشطتها التشغيلية والتجارية والتنظيمية، والتي يمكن أن تتضمن معلومات حول العملاء والمنتجات وأنشطة المستودعات، وساعات العمل والإجازات وتكاليف التشغيل اليومية، وتتم عملية جمع البيانات بعناية ودقة مع أقل قدر ممكن من التشويه من خلال موظفين ذوي مهارة وخبرة عالية في عملية جمع البيانات، بحيث تساهم في إيجاد قاعدة صلبة تعتمد عليها المنظمة في اتخاذ قراراتها وتسيير أعمالها (Kunnathuvalappil,2018).

وتشمل مصادر البيانات الداخلية المعاملات التجارية والبيانات التي توفرها نقاط البيع أو الفروع حول المنتجات الأكثر جذباً، أو عادات تسوق المستهلكين، وكذلك البيانات التي يمكن الحصول عليها من خلال العملاء كبيانات الشراء والتسوق الخاصة بهم، وانتماءاتهم ومكان تواجدهم، بالإضافة لما تحتفظ به المنظمة من سجلات داخلية سواء

كانت ملفات أو رسائل إلكترونية، أو البيانات التاريخية القديمة، والبيانات التي يمكن الحصول عليها من خلال التطبيقات و المنصات الداخلية التي يستخدمها موظفي المنظمة (Gaol et al., 2021) .

أما مصادر البيانات الخارجية فتتمثل في مواقع التواصل الاجتماعي كتويتر وفيسبوك والتي قد توفر فهم أفضل للسوق وحاجات العملاء ووضع المنافسين بالإضافة إلى البيانات التي يمكن الحصول عليها من المؤسسات الأخرى والوسطاء والأفراد والشركاء الحكوميين (Kunnathuvalappil. 2018).

ويرى الباحث أن عملية إدارة البيانات هي إحدى خطوات ذكاء الأعمال من خلال إيلاء المنظمة اهتمامها بمصادر البيانات والعمل على جمعها من منابعها، وتنوعها في هذه المصادر، والعمل على تحسين طرق جمع البيانات خاصة فيما يتعلق بالعملاء وبياناتهم واهتماماتهم وولاءاتهم وما يواجهون من مشاكل، أو ما يبدونه من اقتراحات، وانتقاء البيانات الملائمة والواقعية، بالإضافة إلى توفير موظفين مؤهلين وقادرين على القيام بعملية جمع البيانات بكفاءة عالية.

2.9.1.2 نظم تحليل البيانات:

تعتبر هذه العملية الخطوة ضمن نظم ذكاء الأعمال حيث يتم خلالها جمع البيانات التي تحتاج إليها المنظمة لأداء أعمالها من خلال مجموعة من التقنيات والأساليب الإحصائية العلمية المناسبة، ومن ثم تخزينها ضمن قواعد بيانات لتتم الاستفادة منها (صويص وعابدين، 2018).

وتعتمد نظم ذكاء الأعمال والبرمجيات التي تركز عليها المنظمة ونظم المعلومات فيها على البيانات، فالغاية الأساسية لإنشاء هذه النظم هو تحليل البيانات وتخزينها وعادة ما تكون هذه البيانات تتعلق بالعملاء والمزودين والشركاء لتستطيع المنظمة الرجوع إلى قواعد بياناتها وتنفيذ المهام المطلوبة منها (Sousa 2015)

كما أن تحليل البيانات وهي المرحلة التي يتم بها التنقيب عن البيانات ومعالجتها، لتجهيزها للاستخدام والمساهمة في عملية اتخاذ القرار، وقد تتمثل في تحويل البيانات إلى قالب آخر لتمكين المنظمة من استخدامه لاتخاذ القرار ، وقد تكون البيانات المستخرجة من مستودع البيانات مجردة وغير متجانسة، بالتالي فهي بحاجة إلى إجراء المزيد من العمليات حتى تظهر بشكل متجانس ومنتظم (Nin et al., 2021).

وتترافق عملية تحليل البيانات مراحل ذكاء الأعمال المختلفة ابتداءً من جمع البيانات من مستودع البيانات، ثم تنقيب البيانات، لكن دورها الرئيس يتمثل في إعادة ترتيب وتنسيق البيانات الملقب عنها، والتي تستخدمها المنظمة للإجابة عن الأسئلة التي تطرح حول ما يتعلق بالعملية التشغيلية أو التنظيمية داخل المنظمة (Mallam 2021) et al.,

وقد عرف ياسين (2020) تحليل البيانات بأنه نظام يقوم بتحليل سريع وذكي لأكبر عدد ممكن من البيانات وتنفيذ مجموعة من الإجراءات والأنشطة لإيجاد معلومات دقيقة وذات قيمة وعرضها على شكل تقارير واسترجاعها عند الحاجة إليها، وتتمثل عملية تحليل البيانات كأحد خطوات ذكاء الأعمال في استخدامها عملية التحليل في إعداد الاستراتيجيات للبناء والتطوير في الشركة، والوصول إلى الخدمات وتحسينها، والعمل على تحليلها بدقة ووضوح، والإسهام في تلبية احتياجات ورغبات العملاء، وتوفير الأدوات والبرمجيات الحديثة التي تستخدم في تحليل البيانات، كما قد تتمثل في توفير الشركة موظفين للإشراف على عملية تحليل البيانات والسعي التوظيف نتائج تحليل البيانات، كما شهم عملية التحليل في تشريع عملية البحث عن البيانات المفيدة والصحيحة (ياسين، 2020).

3.9.1.2 نظم دعم الإدارة .

يعتمد العديد من المديرين على استخدام أجهزة الحاسوب وبيانات الأعمال، بالإضافة إلى أنظمة التحليل، لدعمهم في اتخاذ القرارات. تظهر بعض الأدلة أن استخدام

التكنولوجيا في عمليات اتخاذ القرارات الإدارية يتجاوز الحدود التقليدية ويصبح أكثر تعقيداً. واستناداً إلى ذلك، تُعتبر أنظمة دعم القرارات (DSS) ضرورية لتحسين فرص العمل وتحقيق الميزة التنافسية. يظهر تطوير مفهوم دعم القرارات تحولاً نحو نظام يمكن أجهزة الحاسوب واتخاذ القرارات من التفاعل المباشر، دون الحاجة إلى وساطة من قبل خبراء المعلومات أثناء الاستخدام (السيد، 2016).

حيث يعتبر الدعم (Support) الذي تقدمه الأنظمة لمتخذ القرار من الإسناد العلمي أو المعلوماتي أو الثاني لمتخذ القرار فهو يصنع القرار مستعيناً ببرامج أنظمة دعم القرار، أما القرار الإداري (Decision) يتمثل من أجل اتخاذ القرار المناسب للمنظمة في ظل المخاطرة وعدم التأكد (ياسين، 2020).

نظراً لتزايد أهمية المعلومات بالنسبة للمديرين ولبيئة أعمالهم، قامت المنظمات اليوم بالاستثمار في ممارسات ذكاء الأعمال حيث إن ذكاء الأعمال بشكل عام يقوم على مجموعة من التقنيات مثل جمع البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى مستودعات من المعلومات والمعرفة مع تطوير دقيق لديناميكيات الأعمال، واتخاذ قرارات أفضل على المستويين الميكانيكي والاستراتيجي لفهم وإدارة عمليات المنظمة بشكل فعال لذا؛ يعتبر دعم القرار إحدى أهم أدوات ذكاء الأعمال وذلك من خلال تبني قرارات عادلة ودقيقة في مواقف القرارات المعقدة في المنظمات، وتحقيقاً لهذه الغاية، تتطلب المنظمات نوعاً معيناً من أنظمة الدعم الإداري مع دور داعم لمساعدتهم في عملية اتخاذ القرار (2016 Rouhani and Afshar).

4.9.1.2 إمكانية وصول المستخدم.

أدوات ذكاء الأعمال لديها قدرات متعددة وتخدم أغراضاً مختلفة، ولأن المنظمات لها أهداف متعددة ومستخدمون مختلفون ضمن بيئة ذكاء الأعمال، فإن المنظمات قد تحتاج إلى استخدام تطبيقات ذكاء الأعمال مختلفة مع طرق وصول مختلفة، بعض

المنظمات توفر لمستخدمي أنظمة ذكاء الأعمال الوصول غير المحدود لتحليل البيانات وأدوات استحداث التقارير والبعض يقدم وصولاً نسبياً (قشطة و أبو دان، 2020).

2.2 السمعة التنظيمية:

تعتبر السمعة التنظيمية من المفاهيم الحديثة في إدارة المنظمات المعاصرة، حيث أصبح له الأثر الكبير في تحقيق أهداف المنظمة، خاصة في بيئة العمل التي تتسم بحالة عدم التأكد، والتي بحاجة ماسة إلى المرونة والتكيف مع الظروف البيئية المحيطة بها، حيث تلعب دوراً مهماً في الحفاظ على مكانة المنظمات في مواجهة المخاطر والأزمات التي من الممكن التعرض لها في تلك البيئة (Saha & Kumar, 2018).

1. مفهوم السمعة التنظيمية

يعتبر مفهوم السمعة التنظيمية من المفاهيم الإدارية المعاصرة والهامة، والتي تساهم في زيادة معدلات الرضا بين العاملين وبين عملاء المنظمة، كما تعددت مفاهيم السمعة التنظيمية وفقاً لطبيعة عمل المنظمات، ولطبيعة أهداف الباحثين المختلفة، ويمكن تعريف السمعة التنظيمية من وجهات نظر مختلفة.

عرفها كل من سعود وحسين (2020) بأنها " الإدراك الحسي لإجراءات المنظمة في الماضي وآفاقها المستقبلية، والتي تصف الصورة الكلية للمنظمة مقارنة بمنافسيها، بينما يرى (عزيز، 2020) أنها "الوضع الاجتماعي للمنظمة، وهي الأصول غير الملموسة خلال فترة زمنية، ويظهر ذلك من خلال مجموعة من المؤشرات كالثقة، الاحترام، الوعي اتجاه المنظمة، وتساهم في تحقيق الميزة التنافسية".

وعرفها الفتلاوي (2017) بأنها "أحد أنواع الأصول غير الملموسة التي تسعى المؤسسات إلى بنائها والمحافظة عليها ، والتي تحقق الاستجابة الإيجابية حول المنظمة، بما يضمن بقاءها واستمرارها في ظل مختلف الظروف والأزمات".

كما تعرف بأنها "التقييم العام والجماعي حول فرد، أو نشاط، أو جهة، أو مؤسسة معينة من وجهة نظر أصحاب المصالح أو المعنيين (العمرى، 2018).

ويرى (رضوان، 2016) أن السمعة التنظيمية هي ردة فعل المجتمع تجاه ما تقدمه المنظمة من سلع وخدمات، وتكون ردة الفعل سلبية أو إيجابية بناء على مدى توافق ما تقدمه المنظمة من سلع وخدمات مع احتياجات الأفراد ورغباتهم، فإذا توافقت هذه الاحتياجات مع الرغبات فإن القبول والرضا والولاء يتحقق لأصحاب المال، أما إذا كانت ما تقدمه من سلع وخدمات لا تتوافق مع توقعات واحتياجات الأفراد، فإن النتيجة ستكون عدم تقبلها، وبالتالي انخفاض حصتها السوقية.

مما سبق يرى الباحث أنه يمكن تعريف السمعة التنظيمية على أنها المعتقدات حول موجودات المنظمة، وتاريخها، وأهدافها، فالسمعة هي المُحدِّدة للمسار التاريخي للمؤسسة، ومدى استمراريتها، ومواردها، ومنافسيها، ومدخلاتها التنظيمية ومخرجاتها، وهي جوانب لا تتعلق بالإدارة المؤسسية فحسب، بل إنها من المعلومات التي ينبغي على أصحاب المصالح خارج المنظمة معرفتها والاطلاع عليها بشفافية.

2.2.2 أهمية السمعة التنظيمية

ركز العديد من الباحثين والكتاب على أهمية دعم وتعزيز السمعة بوصفها المصدر الرئيس للتميز والتي تعزز عمليات المنظمة وتميزها على المنافسين، ولذا؛ يجب على المنظمة أن تدعم وتعزز سمعتها لما لها من تأثير على أصحاب المصالح الذين يقدمون الدعم للمنظمة.

تلعب السمعة دورًا حيويًا وحيويًا في توجيه سلوك الأفراد، حيث تؤثر بشكل كبير في تصرفاتهم. السمعة تعكس الحقيقة وتحتوي على المعلومات التي يتعامل معها العقل البشري، والذي لا يلامس الواقع مباشرة وإنما يفهمه بشكل غير مباشر من خلال الوصف (عبدالله و حواس، 2022).

ويشير عبد العال، (2024) إن تكوين السمعة الإيجابية أصبح هدفاً أساسياً تسعى إلى تحقيقه كل المنظمات من خلال الأداء الجيد الذي يتفق مع احتياجات الجمهور، ومما تجدر الإشارة إلى أن هناك علاقة وثيقة ومباشرة بين سمعة المنظمة أو المنظمة وعلامتها

التجارية، فالعلامة التجارية هي بمثابة الشخصية الاعتبارية التي تمثل المنظمة ومنتجاتها والعاملين معها وغير ذلك من العوامل الأخرى المرتبطة بالمنتج أو المنظمة. ويؤكد (Niu & Sivaparthipan, 2021) أن تعزيز السمعة عامل مهم إذ يزيد من ثقة وقوة العلاقة بين المنظمة وزبائنها، ومما يعزز الصفقات الاقتصادية والتخطيط الاستراتيجي، وتمثل كل ما يملك الزبائن من تجارب ومعلومات مباشرة وغير مباشرة عن المنظمة وتقييمها بمرور الوقت، وتتضمن عناصر الثقة والمصداقية والمسؤولية بكل ما يتعلق بمفاهيم الأشخاص الأساسية، وإن أكثر الأشخاص خارج الإدارة يفتقرون إلى المعلومات الكاملة، ومما لا شك فيه إن أصحاب المصالح والمدير التنفيذي وكذلك العاملين يفضلون التعامل مع المنظمة التي تتمتع بسمعة جيدة، وإن من الخصائص التي تنتج السمعة الجيدة هي ما يتمتع به القادة والمديرين وكذلك العاملين بالنزاهة والأخلاق التي تشكل أهم خواص الشخصية التنظيمية.

3.2.2 أهداف السمعة التنظيمية :

تساهم السمعة التنظيمية في تحقيق مجموعة من الأهداف من أبرزها (Monferrer et al 2016):

- السعي الحثيث لتقديم سلع وخدمات تلبي رغبات أصحاب المصالح.
- تعتبر سمعة المنظمة من الأصول غير الملموسة القيمة التي تساهم في تحقيق عوائد وقيمة مضافة للمنظمة، لذا يجب إدارتها بالشكل الأمثل والذي يؤدي لتعظيم القيمة.
- تبني صورة إيجابية في مخيلة أصحاب المصالح محققة للمنظمة البقاء والاستمرارية.
- تهدف إلى تحقيق اعتراف وقبول المجتمع بمستوى عالي وبالصورة المرجوة للمنظمة وما تقدمه من سلع وخدمات.

- زيادة العائد، وبالتالي زيادة ربحية المنظمة من خلال إرضاء أصحاب المصالح وتحقيق الولاء بينهم وبين المنظمة.

وتهدف السمعة التنظيمية إلى تحسين رضا العملاء وزيادة وعيهم وفهمهم لما تقوم به المنظمة، وما تقدمه من منتجات، وزيادة إدراكهم لصورتها الحسنة والسليمة، كما تسهم في الحفاظ على أموال المساهمين وتمييزها، وتكوين علاقات عامة بشكل أوسع، وكشف مواطن القوة والعمل على تعزيزها، ومواطن الضعف والعمل على معالجتها. كما أن السمعة الجيدة للمنظمة تساعد على إدراك المستهلك لجودة المنتجات، الأمر الذي يتيح للمنظمة زيادة المبيعات وبالتالي زيادة الأرباح، والاحتفاظ بالموظفين الموهوبين في المنظمة، ورفع الروح المعنوية للعاملين الذي بدوره ينعكس على إنتاجية المنظمة، وحماية المنظمة من خلال تقليل المخاطر والتعرف على الأزمات المحتملة، والمساهمة في التوسع الدولي وتكوين التحالفات الاستراتيجية (عمير و صلاح الدين، 2017).

4.2.2 المبادئ الرئيسية لبناء السمعة التنظيمية للمنظمة:

هناك مجموعة من المبادئ الأساسية لبناء سمعة تنظيمية طيبة للمنظمة كما أوضح كل من (Gurieva and Svystun, 2018) أهمها:

- أن تكون مرئية: يجب أن تكون الشركة مرئية في وسائل الإعلام ومجتمع الأعمال، والتي يتم تحقيقها من خلال الحملات الإعلانية، التي تنطوي على وسائل مختلفة ولها خصوصية للفئات الاجتماعية المختلفة، والمسؤولية الاجتماعية.
- أن تكون مميزة: تفرد في الخدمة أو المنتج، الرمز، الشعار، استراتيجية التطوير والفوائد الممكنة نتيجة للتعاون مع الشركة.
- أن تكون أصيلة: صدق نشاط إدارة المنظمة، بما في ذلك في المواقف الحرجة، مما يعني التعبير عن هوية المنظمة للمجموعات المهمة دون التضحية بالقيم والمبادئ الأخلاقية.

- أن تتمتع بالشفافية من خلال الوصول الكامل إلى المعلومات حول الشركة أو منتجها أو خدمتها مما يسمح بإجراء تقييم دقيق لأنشطة الشركة وموثوقيتها.
- أن تكون متسقة من خلال اتساق المعلومات عن الشركة والمعلن عنها، وكذلك عدم وجود اختلافات بين صورة الشركة والقيم التنظيمية الداخلية في الإعلان والاتصالات ويمكن للباحث القول أن المبادئ السابقة الذكر جميعها هامة في بناء سمعة تنظيمية جيدة، إلا أنها تحتاج قبل كل ذلك إلى رغبة وإرادة حقيقية لدى قيادة المنظمة في الوصول بسمعتها الجيدة إلى أفضل مستوياتها مقارنة بمثيلتها من المنظمات المنافسة لها.

5.2.2 استراتيجيات بناء السمعة والمحافظة عليها:

تطلب بناء سمعة قوية والحفاظ عليها استراتيجيات متعددة تشمل العديد من الجوانب. أولاً وأهم شيء هو تقديم خدمات عالية الجودة ومنتجات ممتازة، حيث يعتبر الأداء المتميز والرضا العملاء أحد أساسيات بناء السمعة. ثانياً، يجب أن تكون الشفافية والنزاهة جزءاً من ثقافة المنظمة، حيث يشعر العملاء والشركاء بالثقة والأمان عندما يكون هناك شفافية في العمليات والاتصالات (دانوك، 2020).

ثالثاً: تعزيز التواصل الفعال وبناء العلاقات الجيدة مع العملاء والشركاء الاستراتيجيين يعد أيضاً جزءاً أساسياً من استراتيجية بناء السمعة. من خلال الاستماع لمتطلبات العملاء وتلبية توقعاتهم، يمكن للمؤسسة أن تبني علاقات مستدامة تؤدي إلى رفع مستوى الثقة والولاء.

رابعاً: الاستثمار في التسويق والعلاقات العامة أمر ضروري أيضاً، حيث يمكن للتسويق الإبداعي وحملات العلاقات العامة الفعالة أن تعزز من توجه العملاء نحو المنظمة وتساهم في بناء صورة إيجابية وقوية.

خامساً، يجب أن تكون المنظمة ملتزمة بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية، حيث يلتزم العملاء والمستثمرون بشكل متزايد بالمؤسسات التي تساهم في خدمة المجتمع والحفاظ على البيئة.

باختصار، تتطلب استراتيجيات بناء السمعة والمحافظة عليها جهودًا متواصلة ومتعددة الأوجه تشمل الأداء الممتاز، والشفافية، والتواصل الفعال، والمسؤولية الاجتماعية، وهي العناصر التي تضمن بقاء السمعة قوية وإيجابية في ظل التحديات المتغيرة في بيئة الأعمال (Strategic, Direction, 2018).

6.2.2 عوامل بناء السمعة التنظيمية:

عوامل بناء السمعة التنظيمية تلعب دوراً حيوياً في تشكيل وتعزيز الصورة الإيجابية للشركة أو المنظمة في عقول العملاء والمستهلكين والمجتمع بشكل عام. من بين هذه العوامل كما ذكرها (بحري و خرموش، 2021) في دراسته:

1. جودة المنتجات أو الخدمات: تُعتبر جودة المنتجات أو الخدمات الأساسية من أهم العوامل التي تؤثر في بناء السمعة التنظيمية، من خلال تقديم منتجات أو خدمات عالية الجودة وموثوقة، يتشكل انطباع إيجابي للعملاء ويزيد من مستوى رضاهم.
2. الأخلاقيات المهنية: يشمل ذلك سلوك الموظفين والإدارة، والالتزام بالقوانين والمعايير الأخلاقية في التعامل مع العملاء والشركاء التجاريين والمجتمع.
3. المسؤولية الاجتماعية: تقديم المساهمات الإيجابية للمجتمع، سواء من خلال برامج تنمية المجتمع أو الحفاظ على البيئة، يساهم في بناء سمعة إيجابية للمؤسسة ويزيد من تفاعل المجتمع معها.
4. التواصل الفعال: يشمل ذلك التفاعل مع العملاء بشكل دوري وشفاف، والتعامل مع مشاكلهم بسرعة واحترافية، مما يعزز الثقة ويسهم في بناء سمعة قوية.
5. الابتكار والتطوير: تقديم منتجات أو خدمات جديدة ومبتكرة، والاستماع إلى ملاحظات العملاء وتطبيق التحسينات المستمرة، يساهم في بناء سمعة تنظيمية متميزة في سوق التنافس.

7.2.2 الابتكار والتغيرات التكنولوجية وتأثيرها على السمعة التنظيمية:

تعد الابتكارات والتغيرات التكنولوجية من أهم العوامل التي تؤثر على سمعة المؤسسات في العصر الرقمي الحديث. فبفضل التقنيات الجديدة مثل الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، والإنترنت الأشياء، يمكن للمؤسسات تحسين عملياتها وتقديم خدمات أفضل لعملائها، مما يساهم في بناء سمعة إيجابية. على سبيل المثال، يمكن للابتكار في تطبيقات الذكاء الاصطناعي مساعدة المؤسسات في تحسين تجربة العملاء، وزيادة الكفاءة في العمليات، وتقديم حلول مبتكرة تلبى احتياجات السوق بشكل أفضل (فلاق و صويص، 2020).

من ناحية أخرى، تعتبر التغيرات التكنولوجية تحديًا وفرصة في نفس الوقت لبناء سمعة قوية، فبالاستفادة الجيدة من التكنولوجيا وتطوير استراتيجيات ملائمة، يمكن للمؤسسات تحقيق تميز تنافسي وجذب عملاء جدد، مما يساهم في تعزيز السمعة بين المنافسين والعملاء. ومع ذلك، يجب أن تكون المؤسسات حذرة أيضًا من التحديات المحتملة مثل الأمن السيبراني والخصوصية، حيث يمكن أن تؤثر هذه التحديات سلبيًا على السمعة إذا لم يتم التعامل معها بشكل فعال (العمرى، 2018).

باختصار، تعتبر الابتكارات والتغيرات التكنولوجية عناصر أساسية في بناء وتعزيز السمعة التنظيمية، وتحتاج المؤسسات إلى استراتيجيات مدروسة للاستفادة الكاملة من فوائدها والتغلب على التحديات المرتبطة بها.

8.2.2 التحديات والمخاطر التي تهدد السمعة التنظيمية:

تواجه المؤسسات اليوم مجموعة من التحديات والمخاطر التي تهدد سمعتها التنظيمية. تشمل هذه التحديات الأزمات الإعلامية التي يمكن أن تنشأ نتيجة لسلوك غير أخلاقي من قبل موظفي أو إدارة الشركة، والتي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على سمعة المنظمة وثقة العملاء والمستثمرين فيها. بالإضافة إلى ذلك، تشمل المخاطر القانونية مثل التعامل غير القانوني مع البيانات أو الانتهاكات البيئية التي يمكن أن تؤدي إلى تداعيات

قانونية وسمعة سلبية، كما تعتبر التهديدات السيبرانية والتسريبات الإلكترونية أيضًا من بين المخاطر التي يجب مواجهتها بشكل فعال، حيث يمكن أن تسبب هذه الهجمات فقدان البيانات الحساسة وتقليل ثقة العملاء في الشركة. لذا، يجب على المؤسسات تطوير استراتيجيات شاملة لإدارة هذه التحديات والمخاطر بشكل فعال لضمان استمرارية السمعة التنظيمية ونجاح الشركة في السوق (طه، 2021).

9.2.2 أبعاد السمعة التنظيمية:

1.9.2.2 المسؤولية الاجتماعية.

يعتبر ميلتون فريدمان (Milton Friedman)، أحد رواد مفهوم المسؤولية الاجتماعية في سبعينيات القرن الماضي، حيث اعتبر أن المسؤولية الاجتماعية تتوضح من خلال تحقيق عدة جوانب، ويرى أنها تتمثل في دفع الأجور العادلة للعاملين مقابل العمل الذي يقدمونه، وتوفير السلع والخدمات للمستهلكين مقابل المبالغ المدفوعة من قبلهم، كما يشدد على أهمية دفع الضرائب للحكومات التي تقدم خدمات عامة للمواطنين، ويؤكد على أهمية احترام المنظمات لسيادة القانون من خلال الالتزام بالعقود المبرمة. ورغم ذلك، يلاحظ أن اعتماد المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية قد يؤدي إلى تقليل أرباحها وزيادة تكاليف العمل، مما قد يمنح الأعمال قوة اجتماعية أكبر مما يتطلب الحد الأدنى (فلاق وصويص، 2020).

وتعتبر المسؤولية الاجتماعية جزءاً من المسؤولية بصفة عامة، فالفرد مسؤول عن نفسه وعن الجماعة، والجماعة مسؤولة عن نفسها وأهدافها، وعن أعضائها كأفراد في جميع الأمور والأحوال، وتعتبر المسؤولية الاجتماعية ضرورية للمصلحة العامة، وفي ضوءها تتحقق الوحدة وتتماسك الجماعة، وينعم المجتمع بالسلام، فالمسؤولية الاجتماعية تفرض التعاون والالتزام والتضامن والاحترام والحب، والديمقراطية في المعاملة والمشاركة الجادة (سعد، 2022).

وعرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع، لتحسين مستوى معيشة السكان بأسلوب يخدم الاقتصاد والتنمية في أن واحد، أما الغرفة التجارية العالمية فقد عرفت أنها جميع المحاولات التي تساهم في تطوع المنظمات لتحقيق التنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من المؤسسات دون وجود إجراءات ملزمة قانونياً (يونسى، 2021).

إن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية هو التزام المنظمة المستمر تجاه المجتمع بالأخذ بنظر الاعتبار توقعاته وتطلعاته من خلال القيام بالأنشطة الاجتماعية مثل توفير ظروف عمل صحية ومعاملة كريمة للموظفين، والأمانة والمصداقية مع الزبائن والمنافسين ولحماية والحفاظ على البيئة وإنتاج السلع والخدمات التي تخدم المجتمع بأقل كلفة وبجودة عالية دون الإضرار بالآخرين، وبما يتجاوز الحد الأدنى من الإذعان للقوانين واللوائح المفروضة على المنظمة (عبد العال، 2024).

وبناءً على ما تقدم يرى الباحث أن المسؤولية الاجتماعية المسؤولية الأخلاقية لمدراء المنظمة تجاه أصحاب المصالح والتي لها تأثير إيجابي على جودة خدمات المنظمة، وتعتبر عن السلوك والمعتقدات والقيم الشخصية لمديري الأعمال، والتي تقودهم لتكوين قاعدة معلومات لاعتماد السلوك الذي ينتهجونه.

2.9.2.2 الإبداع.

يمكن تعريفه على أنه هو القدرة على إيجاد شيء جديد و إخراجة إلى حيز الوجود، والإبداع في المنظمة هو عملية اجتماعية تفاعلية يمكن أن تثير العواطف المختلفة، وتؤدي إلى إنجاز العمل الإبداعي وتحقيقه (الحواجرة، 2018)، ويعرف أنه سلوك إنساني خلاق يكمن في داخل الفرد والجماعة والمنظمات، يتفتق في حالات تحفيز المدارك

واستثارة الأحاسيس في وسائل عديدة، ليجدوا أفراداً متميزين لديهم ملكة الحضور الدائم والحيوي للعقل الباطن (الطاهر، 2022).

وأشار كل من (الطراونة وآخرون، 2012) بأن الإبداع هو جميع الأفكار الجديدة وغير المطروحة سابقاً، والمعتمدة على القدرات الشخصية للفرد ونتاج تفاعله مع البيئة العامة والخاصة، كما أن الأفكار الإبداعية تكون مقيدة للفرد نفسه وللمجتمع بشكل عام، وإن الإبداع ما هو إلا عملية منظمة بدءاً من تطوير العمليات والسياسات وانتهاءً بالمعدات والتدريب.

ويمثل الإبداع القدرة على استخدام القاعدة المعرفية المبنية على أساس التعلم التنظيمي لتلك المنظمة وهو نوع من التصرف والسلوك المغاير غير المتوقع النافع والملائم لمقتضى الحال (عزيز، 2020).

وإن المنظمات التي تسعى للنجاح لا تقف عند حدود الكفاءة والفاعلية وإنما يكون الإبداع إحدى أهم السمات التي تميزها، ويمكن أن تركز على ثلاث مجموعات من التفاعلات الاجتماعية بين أعضاء المنظمة المشاركين في عملية الإبداع، مشاركة المبدعين في مختلف مبادرات الإبداع في مراحل العملية، المبدعون الحاليون وجدوا اشتراكاً في مبادرات الإبداع المختلفة، يتبنى المبدعون وغير المبدعين التفاعل ضمن السياق التنظيمي نفسه (Al-Hanandeh, 2020).

3.9.2.2 جودة الخدمة.

تسعى المنظمات إلى تقديم خدمة تتميز بالجودة المطابقة للمواصفات وبما يحقق رضا الزبون الذي يمثل الجزء الأكثر أهمية في خطة إنتاج، ويجب أن يكون هدف الجودة تلبية حاجات الزبون الحالية والمستقبلية (عمير وصلاح الدين، 2017)، وهي إدارة العاملين من جهة وإدارة العلاقات مع المستفيدين ونجاح إدارتها مرتبط بإدارة الوقت وخبرة العاملين، والتقمص العاطفي والسمعة، وهي تقدم لمختلف المستفيدين كأفراد. ومنظمات فيما بينها (صبرة، 2022).

وقد وضح (الزيادي، 2020) بأنها عملية بنائية تهدف إلى تحسين المنتج النهائي، ويتم ذلك عن طريق تحسين ظروف العمل لجميع العاملين في المنظمة. يتحقق مفهوم الجودة عندما تنجح المنظمة في تصميم وتنفيذ وتقديم منتج أو خدمة تلبي احتياجات وتوقعات الزبائن، سواء كانت تلك الاحتياجات معلنة بوضوح أم تلك التي لم يتم الكشف عنها بعد.

وتتطابق مع توقعاته، لذلك يجب أن تحرص المنظمة على تلبية هذه التوقعات وأن تتعرف على المعايير التي يلجأ إليها الزبائن للحكم على جودة الخدمة المقدمة لهم وعلى تلبية هذه التوقعات.

وتبرز أهمية جودة الخدمة في أن الاهتمام بجودة الخدمة أمر في غاية الأهمية بالنسبة للمنظمة والزبون أو كليهما، فهي تعد أداة فعالة للإنجاز المستمر لجميع أوجه عمليات الخدمة والاحتفاظ بالزبائن الحاليين وكسب زبائن آخرين والبقاء في دائرة المنافسة ولاسيما في العصر الحالي المليء بالتكتلات الاقتصادية، والمنظمات الكبيرة والاستثمارات (جميل، 2017).

ويذكر كل من (العمرى، 2018) أن جودة الخدمة يمكن أن تساعد على اكتساب ميزة تنافسية وتحافظ على علاقة طويلة الأمد مع الزبائن، وتبرز أهمية جودة الخدمة للمنظمة في أن تبقى على قيد الحياة في بيئة العمل العالمية التي تتميز بالمنافسة العالية، وتحقق النجاح، وبين (يونسى، 2021) أن جودة الخدمة تؤدي إلى ولاء الزبون وتعزز ثقته بالمنظمة، ويكون أكثر استعداداً للقيام بكل ما يخدم المنظمة في تحقيق استراتيجيتها.

4.9.2.2 المرونة:

المرونة تعد أحد الأبعاد الأساسية التي تسهم في بناء وتعزيز السمعة التنظيمية، في عالم يتسم بالتغيير المستمر والتحديات المتزايدة، تصبح قدرة المؤسسات على التكيف والاستجابة بسرعة للمستجدات عاملاً حاسماً في تحقيق التميز وكسب ثقة الأطراف المعنية. المرونة لا تُظهر فقط قدرة المنظمة على التعامل مع الأزمات والتحديات بفعالية،

بل تعكس أيضاً التزامها بالابتكار والتحسين المستمر، مما يعزز من إيجابية صورتها وموقعها في السوق. بذلك، تصبح المرونة ركيزة أساسية لاستدامة السمعة التنظيمية ودعامة لتحقيق النجاح طويل الأمد (اليساري، 2020).

وعندما تُدمج المرونة بشكل استراتيجي ضمن الثقافة التنظيمية، تمكن المؤسسات من الاستجابة بشكل أكثر فاعلية لتوقعات العملاء والتغيرات السوقية، مما يعزز من قدرتها على الابتكار والنمو. هذا النهج المرن يتيح للمؤسسات ليس فقط الحفاظ على مكانتها في ظل المنافسة الشديدة، ولكن أيضاً تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، فالمرونة تعمل كمحفز للتطور المستمر وتحسين العمليات، مما يؤدي إلى تجارب إيجابية للعملاء والموظفين على حد سواء. بالتالي، تصبح المرونة ليست فقط عنصراً في بناء السمعة التنظيمية، بل أيضاً عاملاً محورياً في ضمان استمرارية النجاح والتأقلم مع المستقبل (الكبيسي، 2023).

10.2.2 علاقة ذكاء الأعمال بالسمعة التنظيمية.

تتعلق علاقة ذكاء الأعمال بالسمعة التنظيمية بشكل أساسي بكيفية تأثير ذكاء الأعمال في سمعة المنظمة في عيون العملاء والمجتمع بشكل عام. يُعتبر ذكاء الأعمال عاملاً محورياً في بناء وتعزيز السمعة التنظيمية، حيث يساعد على تحسين جودة المنتجات والخدمات، وزيادة رضا العملاء، وتقديم حلول مبتكرة وفعالة لتلبية احتياجات السوق. علاوة على ذلك، يُسهم ذكاء الأعمال في تعزيز الشفافية والنزاهة في العمليات التنظيمية، مما يبني الثقة بين العملاء والمستفيدين ويعزز سمعة المنظمة ككيان موثوق ومبدع. بالتالي، يمكن القول بأن ذكاء الأعمال له دور كبير في تشكيل وتقوية السمعة التنظيمية، وهو عنصر أساسي يجب أخذه في الاعتبار في استراتيجيات الإدارة وتطوير الأعمال (عزيز، 2020).

3.2 الدراسات السابقة:

1.3.2 الدراسات العربية:

1.1.3.2 ذكاء الأعمال:

1. دراسة حسن وكاظم (2022) بعنوان: دور ذكاء الأعمال في تحقيق التنمية المستدامة دراسة تطبيقية في وزارة العلوم والتكنولوجيا في دولة العراق.

تهدف الدراسة إلى دراسة تأثير ذكاء الأعمال بما يمتلكه من مقومات في تحقيق التنمية بهدف تحديد عناصر ذكاء الأعمال الأكثر تأثيراً في مجالات التنمية المستدامة للأقسام والشعب في وزارة العلوم والتكنولوجيا، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي للتعرف على مشكلة البحث وإثبات فرضياتها، أجري مسح تحليلي ل (40) من المديرين في وزارة العلوم والتكنولوجيا للتأكد من توافر ممارسات ذكاء الأعمال والتنمية المستدامة فيها، أظهرت النتائج صحة جميع الفرضيات على المستوى التجريبي، وحيث أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بينها حسب اختبار (One way ANOVA)، وبناءً عليه تم تكوين مجموعة من النتائج أهمها أن ذكاء الأعمال التي تقوم بها إدارة الوزارة تتعلق بتعزيز التنمية المستدامة وتستند إلى النتائج. وأوصت الدراسة بإدخال ممارسات ذكاء الأعمال وتعزيز برامجها في وزارة تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من برامج التكنولوجيا لتقليل المخاطر وتعزيز المكانة للوزارة وزيادة الربحية.

2. دراسة صبرة (2022) بعنوان: إطار مقترح لدور ذكاء الأعمال في تعزيز قيادة

التكلفة التنافسية بمؤسسات التعليم العالي في جمهورية مصر، هدفت الدراسة إلى دراسة إطار مقترح لدور ذكاء الأعمال في تعزيز قيادة التكلفة التنافسية بمؤسسات التعليم العالي في جمهورية مصر، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (380) مفردة تم اختيارهم بأسلوب العينة العشوائية الطبقية، أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية قوية ذات دلالة إحصائية بين كل بُعد من أبعاد ذكاء الأعمال (نظم إدارة البيانات - نظم تحليل البيانات - نظم دعم الإدارة)، وقيادة التكلفة كأحد أبعاد الميزة التنافسية، توصي الدراسة بالتركيز على أنظمة ذكاء

الأعمال لتحقيق تقدم في قيادة التكلفة التنافسية، وذلك من خلال دراسة مدى تأثيرها على تعزيز هذه القيادة، وأوصت الدراسة بأنه يفضل أن تستمر إدارة مؤسسات التعليم العالي في الاهتمام بأنظمة نكاء الأعمال لثبوت مدى ارتباطها بتعزيز قيادة التكلفة التنافسية الخاصة بها.

3. دراسة العمري وعقيلي (2020) بعنوان: دور نكاء الأعمال في التطوير الإداري بجامعة الملك عبدالعزيز، هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على دور نكاء الأعمال في التطوير الإداري بجامعة الملك عبدالعزيز، وتوضيح العلاقة بينهما، وتقييم مدى تطبيقه في الجامعة. شمل مجتمع الدراسة القيادات بالجامعة، بما في ذلك الأكاديميين، والإداريين، والفنيين ذوي المناصب الإدارية مثل وكلاء الجامعة وعمداء الكليات والعمادات ورؤساء الأقسام والمشرفين ومدراء المراكز والإدارات ومساعدتهم، بإجمالي عددهم 46 (فردًا)، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقامت الدراسة بجمع البيانات عبر استخدام استبانة، أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين نكاء الأعمال والتطوير الإداري، وكذلك وجود توجه متوسط نحو تطبيق نكاء الأعمال في التطوير الإداري، توصي هذه الدراسة بدعم وتبني الإدارة العليا وبذل المزيد من الجهد لتطبيق نكاء الأعمال في انجاز العمليات الإدارية.

4. دراسة الجميلي و عبد الجبوري (2019) بعنوان: نكاء الأعمال ودوره في تحقيق التميز التنظيمي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في جامعة كركوك، هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور نكاء الأعمال بأبعاده (تحليل البيانات، خزن البيانات، عرض المعلومات)، في تحقيق التميز التنظيمي بأبعاده (تقانة المعلومات، التعلم المنظمي)، في جامعة كركوك بالعراق، حيث تم استهداف قيادات الإدارة في الجامعة لتكوين مجتمع الدراسة. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، تم اختيار عينة الدراسة من رؤساء الأقسام العاملين في الجامعة، حيث بلغ عددهم (44) رئيسًا لتحقيق أهداف الدراسة، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من بينها أن نكاء الأعمال

يلعب دورًا إيجابيًا في تحقيق التميز التنظيمي لجامعة كركوك بالعراق، وذلك وفقًا لتقييم رؤساء الأقسام الذين شكلوا عينة الدراسة.

5. دراسة صويص و عابدين (2019) بعنوان: دور نظم ذكاء الاعمال في بناء البراعة التنظيمية بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظم ذكاء الأعمال بأبعاده (جمع وتحليل البيانات، تحليل العمل الاستراتيجي، إدارة أداء الأعمال، دعم المواقف التنافسي)، في بناء البراعة التنظيمية بأبعاده (الابتكار الاستكشافي، الابتكار الاستغلالي، هيكل تنظيمي مرن)، في البنوك العاملة في فلسطين، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في بنك فلسطين، بنك القاهرة عمان، البنك الإسلامي العربي البنك الإسلامي الفلسطيني)، وتكونت عينة الدراسة من (120) فرداً، وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداء الدراسة الاستبانة، وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة طردية بين مكونات نظم ذكاء الاعمال وبناء البراعة التنظيمية، وخلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات من أهمها ضرورة الاهتمام بعمل دورات تدريبية مستمرة وذلك لزيادة وعي الموظفين في البنوك لتحقيق المزيد من فوائد استخدام أنظمة ذكاء الأعمال.

2.1.3.2 السمعة التنظيمية:

1. دراسة حسن (2021) بعنوان : الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وتحسين السمعة التنظيمية أثناء جائحة كوفيد-19 دراسة تحليلية، هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء (التوظيف والاختيار الأخضر، والتدريب والتطوير الأخضر، والمكافآت والتعويض الأخضر، وتقييم الأداء الأخضر وتحسين السمعة التنظيمية (المسؤولية الاجتماعية والإبداع) أثناء جائحة كوفيد-19، وقياس مدى تأثير سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط بينهما)، تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (700) مفردة تشمل موظفي ومديري إدارة الموارد البشرية في ثلاثة قطاعات هم القطاع الصحي،

والبترولي، والتعليمي، واعتمدت الدراسة على المنهج الاستنباطي الفرضي، أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ومعنوي بين كل من التوظيف والاختيار الأخضر، والتدريب والتطوير الأخضر، والمكافآت والتعويض الأخضر وتحسين السمعة التنظيمية، من أهم التوصيات تقديم نموذج مقترح لتطبيق هذه الممارسات داخل المنظمات.

2. دراسة فلاق وصويص (2020) بعنوان: **مساهمة تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية في تعزيز سمعة منظمات الأعمال: دراسة ميدانية لعينة من مشتركى شركات الاتصالات الخلوية العاملة في الجزائر**، هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة (الاقتصادية، والقانونية، والأخلاقية، والإنسانية)، ومدى مساهمتها في بناء سمعة المنظمات العاملة في قطاع الاتصالات الخلوية في الجزائر، وذلك من وجهة نظر الزبائن. شمل مجتمع الدراسة زبائن شركات الاتصالات الثلاث (جيري، وموبيليس، وأوريدو)، وتكونت العينة من (449) مفردة. وخلصت الدراسة إلى بعض من النتائج من أهمها، وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في تعزيز سمعة المنظمات المبحوثة، أوصت الدراسة بضرورة إيلاء المنظمات الاقتصادية الجزائرية تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية اهتماما كبيرا؛ من أجل بناء سمعتها من خلال كسب رضا الزبائن وولائهم.

3. دراسة الزياىي (2020) بعنوان: **أثر الرسوخ الوظيفي في دعم سمعة المنظمة: دراسة ميدانية في شركة حديد عز - السادات في جمهورية مصر**، هدف الدراسة إلى التعرف على تأثير أبعاد الرسوخ الوظيفي (المواءمة التنظيمية والمواءمة المجتمعية، التضحية التنظيمية والتضحية المجتمعية، الروابط التنظيمية والروابط المجتمعية) على دعم سمعة المنظمة (اجتذاب العاملين، الرؤية، البيئة، جودة الخدمات والمنتجات، الأداء المالى، المسؤولية الاجتماعية) والتعرف على الاختلافات المعنوية للرسوخ الوظيفي ودعم سمعة المنظمة لدى العاملين وفقا للاختلافات الديموغرافية (نوع الوظيفة / العمر / الخبرة) وتم إجراء الدراسة على العاملين بشركة حديد عز بمدينة السادات بلغت عينة (230) مفردة واستخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية الوصفية، واعتمدت الدراسة على

المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي ذي دلالة إحصائية لأبعاد الرسوخ الوظيفي ككل على دعم سمعة المنظمة، أوصت الدراسة أن تقوم إدارة الموارد البشرية والرؤساء المباشرين بالشركة بإعلام العاملين بشكل علني وصریح من خلال الندوات والاجتماعات.

4. دراسة إسماعيل وطه (2019) بعنوان: دور الرفاهية النفسية كمتغير وسيط في العلاقة بين السمعة التنظيمية والأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس بجامعة مدينة السادات، تهدف الدراسة الحالية إلى تحديد نوع وقوة العلاقة بين السمعة التنظيمية والأداء الوظيفي، كما يسعى البحث إلى التعرف على الدور الوسيط للرفاهية النفسية في العلاقة بين السمعة التنظيمية والأداء الوظيفي، اعتمدت الدراسة على دراسة مكتبية ودراسة ميدانية، و لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على استبيان لجمع البيانات الأولية من عينة تتألف من (245) عضو هيئة تدريس في جامعة مدينة السادات، أظهرت النتائج أن جامعة مدينة السادات تتمتع بسمعة متوسطة بين الجامعات المصرية، وأن هناك انخفاضاً في إحساس أعضاء هيئة التدريس بالرفاهية النفسية، وبينت النتائج وجود علاقة ارتباط بين أبعاد السمعة التنظيمية ومستوى الأداء الوظيفي، وعلاقة ارتباط بين أبعاد السمعة التنظيمية ومستوى الرفاهية النفسية لأعضاء هيئة التدريس. كذلك، أظهرت النتائج وأن هناك درجة توافق بين أبعاد السمعة التنظيمية والأداء الوظيفي، توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي تم تصنيفها إلى مجموعتين: الأولى تتعلق بالجانب الأكاديمي، والثانية تتعلق بكيفية تحسين مستوى الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس من خلال الاهتمام بالسمعة التنظيمية والرفاهية النفسية.

الدراسات باللغة الأجنبية:
ذكاء الأعمال:

1. دراسة (Nazari, et al (2022) بعنوان:

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

تحقيق في تأثير ذكاء الأعمال على أداء شركات الأعمال الناشئة وفقاً لإدارة الابتكار والمعرفة كمتغيرات وسيطة.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر ذكاء الأعمال على أداء المنظمات الناشئة في إيران، وتبسيط الضوء على دور الابتكار وإدارة المعرفة كوسيط في هذه العلاقة. شملت مجتمع الدراسة جميع الخبراء والمديرين ذوي الصلة في ثماني شركات ناشئة في إيران، بينما تم اختيار عينة الدراسة من بين (108) من الخبراء والمديرين في هذه المنظمات بشكل عنقودي. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وبعد إجراء التحليلات الإحصائية، أظهرت الدراسة أن ذكاء الأعمال والابتكار وإدارة المعرفة لها تأثير إيجابي على أداء المنظمات الناشئة، كما تبين أن الابتكار وإدارة المعرفة يمثلان متغيرات وسيطة إيجابية في العلاقة بين ذكاء الأعمال وأداء المنظمات الناشئة في إيران.

2. دراسة (Chen and Lin (2020) بعنوان:

Business Intelligence Capabilities and Firm Performance: A Study in China.

قدرات في ذكاء الأعمال وأداء المؤسسات: دراسة حالة في الصين.
هدفت الدراسة إلى تطوير مقياس متعدد الأبعاد لقياس قدرات ذكاء الأعمال، معتمدة على نظريات القدرات الديناميكية والتطور التنظيمي، وتحديد تأثير هذه القدرات على أداء المؤسسات في الصين، شملت مجتمع الدراسة وعينتها تحليل الدراسات ذات الصلة من عام 2001 إلى عام 2019، أسفرت الدراسة عن بناء مقياس لقياس قابليات ذكاء الأعمال، يتألف من ثلاثة أبعاد رئيسية وهي قابليات الاستشعار وقابليات التحول

وقابليات التوجيه. كما أظهرت النتائج أن الأداة تتسم بالصدق والثبات، مما يسمح باستخدامها في الدراسات المستقبلية، وأيضاً أن قابليات ذكاء الأعمال المطورة تؤثر بشكل إيجابي على أداء المؤسسات بشكل عام.

3. دراسة (Mortezaei and Hosseinpour (2020) بعنوان:

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

تأثير ذكاء الأعمال على الرشاقة التنظيمية والابتكار باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير ذكاء الأعمال على الرشاقة التنظيمية والابتكار في مستشفيات كرمانشاه في إيران، شمل مجتمع الدراسة خبراء تكنولوجيا المعلومات في هذه المستشفيات بعددهم البالغ (375) فرداً. وتم اختيار عينة الدراسة بالمسح الكلي واستخرج (97) فرداً فقط من هؤلاء الخبراء. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستبانة كأداة لجمع البيانات. بعد إجراء التحليلات الإحصائية، كشفت الدراسة عن وجود علاقة إيجابية ومعنوية إحصائياً بين ذكاء الأعمال والرشاقة التنظيمية والابتكار في مستشفيات كرمانشاه بإيران. كما توصلت الدراسة إلى أن ذكاء الأعمال يسهم في زيادة مستوى الابتكار التنظيمي.

4. دراسة Kazom et al., (2019) بعنوان:

The role of organizational agility and business intelligence in promoting product development strategies

دور الرشاقة التنظيمية وذكاء الأعمال في تعزيز استراتيجيات تطوير المنتجات. هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الرشاقة التنظيمية وذكاء الأعمال ودورها في تعزيز استراتيجيات تطوير المنتج بالتطبيق في منظمات عراقية، حيث تكون مجتمع الدراسة من شركة نور الكفيل للمنتجات الحيوانية والغذائية، وتكونت عينة الدراسة من (65) موظفاً موزعين حسب أقسام الشركة، وتم استخدام الاستبانة في البحث كأداة رئيسية لجمع المعلومات المطلوبة فضلاً عن المقابلات الشخصية، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من

النتائج من أهمها أن لخفة الحركة التنظيمية وذكاء الأعمال دوراً فاعلاً في تعزيز استراتيجيات تطوير المنتجات التي تلبي رغبات الزبائن وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من أهمها ضرورة التوعية المستمرة بالمزايا والمنافع التي يمكن ان تحصل عليها الشركة من خلال ذكاء الاعمال.

2.2.3.2: السمعة التنظيمية

1. دراسة Del, Blanco and Gonzale (2019) بعنوان:

The relationship between image and reputation in the Spanish Public university.

العلاقة بين الصورة الذهنية والسمعة في الجامعة العامة الإسبانية. العلاقة بين الصورة والسمعة في الجامعة الإسبانية العامة، هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين الصورة والسمعة في الجامعة الإسبانية العامة تكون مجتمع الدراسة من أصحاب المصالح المختلفين في الجامعة الطلاب، الخريجين، الأساتذة، وموظفي الدعم والمديرين والبالغ عددهم (870) ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة الرئيسة هي الاستبانة كأداة لجمع البيانات. ومن أهم نتائج الدراسة وجود أثر لصورة الجامعة بشقيها المعرفي، والعاطفي (والسمعة التنظيمية للجامعة بأبعادها الستة) المواطنة، الحوكمة، الخدمات، الإبداع، الأداء، مناخ مكان العمل (وذلك من وجهة نظر أصحاب المصالح. ومن أهم التوصيات: إجراء دراسات مستقبلية تقوم على تحليل العلاقات بين الصورة الذهنية وإعادة التمثيل في سياق التعليم العالي الإسباني من خلل النظر في عدد أكبر من الجامعات الحكومية مثل العينة وإجراء مقارنة للنتائج التي تم الحصول عليها من قبل مجموعة أصحاب المصلحة.

2. دراسة Ye & Jung Kit (2018)، بعنوان:

Impact of Message Convergence on Organizational Reputation: An Examination of Organizational Crisis Communication on Facebook.

تأثير استراتيجيات التواصل على سمعة المنظمة: دراسة لعملية التواصل في أوقات الأزمات التنظيمية على فيسبوك.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن تأثير استراتيجيات التواصل أثناء الأزمات وتقارب الرسائل بين المنظمات وجمهورها عبر مواقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك) على السمعة التنظيمية من وجهة نظر المتابعين، حيث تم الرجوع إلى (165) منشوراً على الفيس بوك لدراسة التعليقات من قبل المتابعين على منشورات المنظمات، وقد أظهرت النتائج أن السمعة التنظيمية قد تأثرت بالتوافق بين منشورات المنظمة على الفيس بوك وتعليقات المتابعين لها.

4.2 ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة:

دراسة "أثر ذكاء الأعمال في تعزيز السمعة التنظيمية في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية" تبرز بعدة مميزات:

1. الإطار النظري المتكامل: تعتمد الدراسة على إطار نظري متكامل يجمع بين عناصر ذكاء الأعمال وعناصر السمعة التنظيمية، مما يسمح بفهم عميق لكيفية تأثير ذكاء الأعمال على تعزيز السمعة التنظيمية، كما في دراسة (Nazari et al., 2022) ودراسة (حسن وكاظم، 2022).

2. اختيار الأبعاد بعناية: تتناول الدراسة الأبعاد الأساسية لكل من ذكاء الأعمال والسمعة التنظيمية بعناية، مما يساهم في وضوح ودقة النتائج والتحليلات، كما في دراسة (يونسي، 2021) و (الزيادي، 2020) و (Del et al., 2019).

3. مقارنة النتائج: تتميز الدراسة بقيامها بمقارنة النتائج والمعطيات مع دراسات سابقة مماثلة، مما يساعد في تقديم تقييم شامل ومستنير لأثر ذكاء الأعمال على تعزيز السمعة

التنظيمية، فاتفقت نتيجة الدراسة مع دراسة حسن وكاظم (2022) التي كشفت نتائجها عن تحقق ووجود ممارسات ذكاء الاعمال في الوزارة المدروسة، والتقت النتيجة مع دراسة (الجميلي وعبد الجبوري، 2019) التي بينت نتائجها أن ذكاء الأعمال يلعب دورًا إيجابيًا في تحقيق التميز التنظيمي لجامعة كركوك بالعراق.

4. تحليلات متقدمة: تستخدم الدراسة تحليلات إحصائية لفهم العلاقات والارتباطات بين متغيرات ذكاء الأعمال وسمعة المنظمة، مما يزيد من قوة وموثوقية الاستنتاجات.

5. التطبيق العملي: تنطلق الدراسة من سياق عملي ملموس وهي دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية، مما يعزز قيمة النتائج وتطبيقاتها العملية في المؤسسات المماثلة.

الفصل الثالث المنهجية والتصميم

1.3 المقدمة:

تم في هذا الفصل عرض مفردات منهجية الدراسة وطبيعتها، ومجتمعها وعينتها وطريقة اختيارها، ومصادر جمع البيانات والمعلومات وكيفية إعدادها وتطويرها، وكذلك إجراءات التأكد من دلالات صدق الأداة وثباتها، وطرق المعالجة الإحصائية بهدف تحقيق أهداف الدراسة.

2.3 نوع الدراسة وطبيعتها:

تعتبر الدراسة من الدراسات الاستكشافية (Exploratory) من حيث الغرض، حيث تربط بين السبب والأثر للتعرف على أثر ذكاء الأعمال في تعزيز السمعة التنظيمية في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية، وتعتبر كذلك الدراسة، دراسة ميدانية لكونها تعتمد على طريقة المسح الميداني لاستقصاء آراء العاملين في الدائرة المبحوثة من خلال أداة الدراسة (الاستبانة) التي تم بناؤها وتطويرها لهذه الغاية، أما من حيث التخطيط، فتعتبر الدراسة من النوع غير المخطط (Non-Contrived) لكونها أجريت في البيئة الطبيعية للدائرة المبحوثة، وهي في نفس الوقت من الدراسات المقطعية (Cross Sectional) من حيث الأمد الزمني، حيث تعتمد في سياقها على عينة تم استقصاء آراء أفرادها مرة واحدة، وفي وقت واحد.

3.3 منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لكونه يُعد ملائماً لطبيعتها ونوعها؛ فالمنهج الوصفي يشير إلى اتباع مجموعة من الإجراءات بشكل متكامل لوصف الظاهرة المبحوثة اعتماداً على الحقائق والبيانات المتوافرة والتي تم معالجتها وتحليلها تحليلاً كافياً

واستخلاص دلالتها للوصول إلى النتائج عن تلك الظاهرة أو المشكلة المبحوثة. أما المنهج التحليلي، فيشير إلى تحليل وتقدير واستخلاص الاستنتاجات اعتماداً على عينة من المجتمع الإحصائي للدراسة للوصول إلى قرارات تخص ذلك المجتمع.

وقد تمثل المنهج الوصفي في هذه الدراسة في وصف متغيري الدراسة: المستقل (ذكاء الأعمال)، والتابع (تعزيز السمعة التنظيمية)، وأبعادها الفرعية، ومستوى توافرها في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية، أما المنهج التحليلي فقد تمثل في بيان أثر ذكاء الأعمال في تعزيز السمعة التنظيمية في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية.

4.3 مجتمع الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية، من مختلف المستويات الإدارية: (مدير مديرية، أمين مكتب، مساعد أمين مكتب، موظف، ورئيس قسم) والبالغ عددهم (1200) موظف وموظفة وذلك بحسب (قانون الموازنة العامة الأردنية لسنة 2024- أعداد الكوادر البشرية دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية)، والجدول التالي رقم (1) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المركز الوظيفي:

جدول (1)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المسمى الوظيفي

| الرقم | المسمى الوظيفي | العدد | النسبة % |
|-------|-----------------|-------|----------|
| 1 | مدير مديرية | 25 | 2.1 |
| 2 | أمين مكتب | 102 | 8.5 |
| 3 | مساعد أمين مكتب | 102 | 8.5 |
| 4 | موظف | 883 | 73.6 |
| 5 | رئيس قسم | 88 | 7.3 |
| - | المجموع | 1200 | 100.0 |

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على قانون الموازنة العامة الأردنية لسنة 2024، والهيكل التنظيمي لدائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية.

5.3 عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية تناسبية من مجتمع الدراسة بحسب المُسميات الوظيفية: (مدير مديرية، أمين مكتب، مساعد أمين مكتب، موظف، ورئيس قسم)؛ ونظرًا لتوافر شروط استخدام هذه العينة في الدراسة، حيث إن مجتمع الدراسة مكوّن من طبقات غير متساوية، وهو مجتمع غير متجانس، وتتمثل هذه الشروط في وجود إطار لمجتمع الدراسة، مع إمكانية تقسيم هذا الإطار إلى طبقات فرعية، وكلّ يمثل مجموعات متطابقة، بالإضافة إلى معرفة حجم كل طبقة تم اتباعها في هذه الدراسة، إذ تُمثل هذه الطبقات الفرعية في النهاية حجم المجتمع ككل (Acharya et al ., 2013)، وهذه الشروط تتوافر في مجتمع الدراسة الحالي. وبناءً على ما تقدم، فإن حجم عينة الدراسة المناسب من مجتمع الدراسة هو (291) فردًا من الموظفين العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية، وتم تحديد حجم العينة وفقًا لجدول مورجان وكرجيسي (Morgan & Krejcie) المخصصة لتحديد حجم العينات المناسبة، ويوضح الجدول التالي رقم (2)، إجراءات اختيار العينة العشوائية الطبقيّة النسبية من مجتمع الدراسة، وإعداد الاستبيانات المستردة والصالحة للتحليل الإحصائي:

جدول (2)

طريقة اختيار العينة العشوائية الطبقيّة النسبية من مجتمع الدراسة، واعداد الاستبيانات المستردة الصالحة للتحليل

| المسمى الوظيفي | العدد الكلي | % من المجتمع | العملية الحسابية | عدد أفراد العينة والموزع عليهم الاستبيانات | اعداد الاستبيانات المستردة الصالحة للتحليل الإحصائي |
|-----------------|-------------|--------------|------------------|--|---|
| مدير مديرية | 25 | 2.1 | 2.1% * 291 | 6 | 5 |
| أمين مكتب | 102 | 8.5 | 8.5% * 291 | 25 | 22 |
| مساعد أمين مكتب | 102 | 8.5 | 8.5% * 291 | 25 | 24 |
| موظف | 883 | 73.6 | 73.6% * 291 | 214 | 209 |
| رئيس قسم | 88 | 7.3 | 7.3% * 291 | 21 | 20 |
| المجموع الكلي | 1200 | 100% | - | 291 | 280 |

* المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على الوصف الإحصائي لمجتمع الدراسة.

حيث قام الباحث بتوزيع ما مجموعه (200) استبانة على أفراد عينة الدراسة من خلال تطبيق جوجل درايف (Google Drive) وتم الاجابة عليها جميعاً من قبل المستجيبين، وكذلك تم توزيع ما مجموعه (91) استبانة باليد مباشرة على بعض أفراد عينة الدراسة ممن لم يستجيبوا إلكترونياً للحصول على ردود من كافة أفراد عينة الدراسة، أستردها منها ما مجموعه (80) استبانة وجدت أنها صالحة ومكتملة الاجابات، وعليه فإن ما مجموعه (280) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي ومكتملة الاجابات من أصل العينة البالغة (291)، وتم استبعاد ما مجموعه (11) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل، وذلك لعدم اكتمال المعلومات فيها، وعليه يكون عدد الاستبانات الصالحة والتي خضعت للتحليل الإحصائي ما مجموعه (280) استبانة وشكلت ما نسبته (96.2%) من مجموع أفراد عينة الدراسة، وما نسبته (23.3%) من مجتمع الدراسة، والجدول التالي رقم (3) يبين توزع أفراد عينة الدراسة حسب خصائصهم الشخصية والوظيفية:

جدول (3)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب خصائصهم الشخصية والوظيفية

| المتغير | فئة المتغير | التكرار | النسبة % |
|------------------|--------------------------|---------|----------|
| الجنس | ذكر | 170 | 60.7 |
| | أنثى | 110 | 39.3 |
| العمر | أقل من 25 سنة | 26 | 9.3 |
| | من 25 - أقل من 35 سنة | 95 | 33.9 |
| | من 35 - أقل من 45 سنة | 94 | 33.6 |
| | 45 سنة فأكثر | 65 | 23.2 |
| المستوى العلمي | دبلوم فأقل | 60 | 21.4 |
| | بكالوريوس | 169 | 60.4 |
| عدد سنوات الخبرة | دراسات عليا | 51 | 18.2 |
| | أقل من 5 سنوات | 52 | 18.6 |
| | من 5 إلى أقل من 10 سنوات | 76 | 27.1 |
| | من 10 إلى أقل من 15 سنة | 65 | 23.2 |
| المسمى الوظيفي | 15 سنة فأكثر | 87 | 31.1 |
| | مدير مديرية | 5 | 1.8 |

| | | |
|------|-----|-----------------|
| 7.9 | 22 | أمين مكتب |
| 8.6 | 24 | مساعد أمين مكتب |
| 74.6 | 209 | موظف |
| 7.1 | 20 | رئيس قسم |

تبين معطيات الجدول رقم (3) الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وبخصوص متغير الجنس فقد تبين أن ما نسبته (60.7%) هم من الذكور، مقابل ما نسبته (39.3%) من الإناث، وربما يعزى ذلك إلى واقع العمل في الوظيفة العامة في الأردن حيث يتفوق دائماً أعداد الذكور على الإناث. وفيما يتعلق بمتغير العمر، فقد تبين أن ما نسبته (33.9%) هم في الفئة العمرية (من 25 - أقل من 35 سنة) وشكلوا أعلى نسبة، وفي المرتبة الثانية جاءت الفئة العمرية (من 35 - أقل من 45 سنة) وشكلت ما نسبته (33.6%)، وفي المرتبة الثالثة جاءت الفئة العمرية (45 سنة فأكثر) بنسبة بلغت (23.2%)، وأخيراً جاءت الفئة العمرية (أقل من 25 سنة) وشكلت ما نسبته (9.3%) من مجموع أفراد عينة الدراسة. وهذا يدل على أن فئة الموظفين متوسطو العمر من الشباب يشكلون العدد الأكثر في الدائرة المبحوثة، ولهم دور مهم ومؤثر في نجاحها وتسيير شؤون أعمالها، وحول متغير المستوى العلمي، فقد تبين من الجدول أعلاه، أن نسبة الموظفين الحاصلين على درجة البكالوريوس بلغت (60.4%) وهي النسبة الأكبر، تلاها في المرتبة الثانية فئة دبلوم فأقل بنسبة بلغت (21.4%)، ثم أخيراً فئة الدراسات العليا بنسبة بلغت (18.2%) من مجموع أفراد عينة الدراسة، وهذا يدل على أن الكثير من الوظائف تشترط الدائرة المبحوثة لإشغالها توافر التأهيل العلمي المناسب لشاغلها، ولكون العمل في تلك الدائرة فيه مخاطر مستمرة ومحتملة وهذا يتطلب توافر مستوى تعليمي جيد، ويقظة عالية لدى الموظفين. وفيما يتعلق بمتغير عدد سنوات الخبرة، فقد تبين من الجدول أعلاه أن الموظفين ممن لديهم خبرة (15 سنة فأكثر) قد احتلوا المرتبة الأولى وشكلوا ما نسبته (31.1%)، بينما جاء ممن لديهم خبرة (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت (27.1%)، تلاهم في المرتبة الثالثة ممن خبراتهم تقعن في الفئة (من 10 إلى أقل من 15 سنة) بنسبة بلغت (23.2%)، وأخيراً جاء ممن لديهم خبرة (أقل من 5

سنوات) بنسبة بلغت (18.6%) من مجموع أفراد عينة الدراسة، وربما يمكن عزو هذه المعطيات إلى ضرورة توافر الخبرات الوظيفية لدى الموظفين العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية نظراً لطبيعة مهامها وسرية المعلومات وخصوصيتها لا سيما المتعلقة بالوثائق الرسمية للمراجعين. وأخيراً وحول متغير المسمى الوظيفي، فقد بين الجدول السابق، أن الموظفين شكلوا ما نسبته (74.6%) وجاءوا في المرتبة الأولى، تلاهم في المرتبة الثانية فئة مساعد أمين مكتب بنسبة بلغت (8.6%)، ثم في المرتبة الثالثة جاءت فئة أمين مكتب بنسبة بلغت (7.9%)، وفي المرتبة الرابعة جاءت فئة رئيس قسم بنسبة بلغت (7.1%)، وأخيراً جاءت فئة مدير مديرية بنسبة بلغت (1.8%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

3.6 طرق جمع البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على مصدرين هامين لجمع البيانات والمعلومات اللازمة، وعلى النحو الآتي:

أولاً: المصادر الثانوية:

للحصول على الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة التي تثري الدراسة، تم الاعتماد على الكتب والمراجع العربية والمحلية والأجنبية والدوريات العلمية والمقالات المنشورة في المجالات العلمية المحكمة والأطروحات الجامعية، والشبكة العنكبوتية المتاحة (الإنترنت) بحث تم الاعتماد على عدد من المصادر الموثوق منها.

ثانياً: المصادر الأولية:

لتغطية الجانب التحليلي لموضوع الدراسة، تم الحصول على البيانات الأولية اللازمة والضرورية من خلال أداة الدراسة (الاستبانة) التي تم بناؤها وتطويرها من قبل الباحث لغرض الإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار صحة فرضياتها.

7.3 أداة الدراسة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيري الدراسة، والرجوع إلى البحوث ذات العلاقة الوثيقة بموضوع هذه الدراسة، مثل دراسة كل من (حسن وكاظم، 2022) و(صبرة، 2022)، و(Muntean, 2018) لقياس فقرات المتغير المستقل (نكاء الأعمال)، ودراسة كل من (يونس، 2021) و(الريادي، 2020)، و (Del et al., 2019) لقياس فقرات المتغير التابع (السمعة التنظيمية)، تم بناء وتطوير أداة الدراسة (الاستبانة) والتي تكونت من جزأين، تناول الأول منها المتغيرات الشخصية والديمغرافية لأفراد عينة الدراسة وشملت (الجنس، العمر، المستوى العلمي، عدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي)، بينما تضمن الجزء الثاني (48) فقرة تقيس متغيري الدراسة، وعلى النحو الآتي:

المتغير المستقل: نكاء الأعمال وتكون من (4) أبعاد، واشتمل على (25) فقرة، كما يلي:

البعد الأول: نظم إدارة البيانات، ويقاس بالفقرات (1-7).

البعد الثاني: نظم تحليل البيانات، ويقاس بالفقرات (8-13).

البعد الثالث: نظم دعم الإدارة، ويقاس بالفقرات (14-19).

البعد الرابع: إمكانية وصول المستخدم، ويقاس بالفقرات (20-25).

المتغير التابع: السمعة التنظيمية، وتكون من (4) أبعاد، واشتمل على (23) فقرة، كما يلي:

البعد الأول: المسؤولية الاجتماعية، ويقاس بالفقرات (26-32).

البعد الثاني: جودة الخدمات، ويقاس بالفقرات (33-37).

البعد الثالث: الإبداع، ويقاس بالفقرات (38-42).

البعد الرابع: المرونة، ويقاس بالفقرات (43-48).

وقد صممت العبارات (الفقرات) جميعها وفق نمط مقياس ليكرت الخماسي Likert Scale والذي تتمثل درجاته في (الدرجة 5 موافق بشدة، الدرجة 4 موافق ، الدرجة 3 محايد، الدرجة 2 غير موافق، والدرجة 1 غير موافق بشدة).

8.3 صدق أداة الدراسة:

أولاً: صدق المحكمين:

للتحقق من صدق أداة الدراسة (الاستبانة)، والتأكد من صلاحيتها لقياس ما صممت من أجله، فقد قامت الباحثة بعرضها بصورتها الأولية على (8) محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في موضوع الدراسة من عدة جامعات، وقد طلب إليهم مراجعة فقرات الأداة، ومدى مناسبتها لقياس أبعاد متغيري الدراسة (المستقل، التابع)، وقد أعربوا عن آرائهم وملاحظاتهم حول فقراتها، من حيث مدى ملاءمتها لموضوع الدراسة وهدفها، وكذلك من حيث صلة الفقرة بكل بُعدٍ تدرج تحته، ووضوحها وسلامة صياغتها، واقتراح أي تعديل أو إضافة أو حذف، وبناءً على ما ملاحظت السادة المحكمين، فقد استقر الرأي على الاستبانة بعد إجراء تعديلات على فقراتها من حيث الإضافة أو الحذف أو إعادة الصياغة، وكانت نسبة الاتفاق بين المحكمين تجاوزت (80%)، وهذا يعني أن الأداة صالحة لقياس ما تمت له، وتمثل الملحق (أ) الصورة النهائية لأداة الدراسة.

ثانياً: صدق البناء:

قبل البدء بتطبيق أداة الدراسة على العينة المختارة، تم التحقق من صدق البناء من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة ومن خارج عينتها بلغ حجمها (30) فرداً، حيث تم استخراج قيم معاملات ارتباط الفقرة مع البعد الذي تنتمي إليه، وتعد الفقرات التي تقل قيمة معامل ارتباطها عن (0.30) متدنية ويفضل حذفها، بينما يتم الإبقاء على الفقرات التي تزيد قيمة معامل ارتباطها عن (0.30) Linn, & (2012, Gronlund)، وفيما يلي عرض لنتائج صدق البناء لأبعاد المتغير المستقل، والمتغير التابع:

جدول (4)

صدق البناء لفقرات أبعاد المتغير المستقل: نكاء الاعمال

| امكانية وصول المستخدم | | نظم دعم الإدارة | | نظم تحليل البيانات | | نظم إدارة البيانات | |
|-----------------------|--------|-----------------|--------|--------------------|--------|--------------------|--------|
| قيمة R** | الفقرة | قيمة R** | الفقرة | قيمة R** | الفقرة | قيمة R** | الفقرة |
| 0.766 | 20 | 0.712 | 14 | 0.679 | 8 | 0.704 | 1 |
| 0.699 | 21 | 0.726 | 15 | 0.693 | 9 | 0.718 | 2 |
| 0.722 | 22 | 0.667 | 16 | 0.712 | 10 | 0.703 | 3 |
| 0.744 | 23 | 0.713 | 17 | 0.654 | 11 | 0.706 | 4 |
| 0.718 | 24 | 0.727 | 18 | 0.668 | 12 | 0.711 | 5 |
| 0.692 | 25 | 0.666 | 19 | 0.713 | 13 | 0.678 | 6 |
| | | | | | | 0.669 | 7 |

**دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$).

توضح نتائج الجدول (4) أن قيم معاملات ارتباط الفقرات مع أبعاد المتغير المستقل: نكاء الأعمال كانت جميعها دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)، وتزيد قيمة معامل ارتباطها عن (0.30)، وبالتالي يمكن الحكم على تلك الفقرات بأنها مناسبة لتطبيق أداة الدراسة على أفراد العينة المختارة.

جدول (5)

صدق البناء لفقرات أبعاد المتغير التابع: السمعة التنظيمية

| المرونة | | الإبداع | | جودة الخدمات | | المسؤولية الاجتماعية | |
|----------|--------|----------|--------|--------------|--------|----------------------|--------|
| قيمة R** | الفقرة | قيمة R** | الفقرة | قيمة R** | الفقرة | قيمة R** | الفقرة |
| 0.735 | 43 | 0.714 | 38 | 0.781 | 33 | 0.717 | 26 |
| 0.706 | 44 | 0.700 | 39 | 0.723 | 34 | 0.638 | 27 |
| 0.724 | 45 | 0.707 | 40 | 0.699 | 35 | 0.691 | 28 |

| | | | | | | | |
|-------|----|-------|----|-------|----|-------|----|
| 0.705 | 46 | 0.714 | 41 | 0.709 | 36 | 0.693 | 29 |
| 0.682 | 47 | 0.720 | 42 | 0.724 | 37 | 0.706 | 30 |
| 0.718 | 48 | | | | | 0.699 | 31 |
| | | | | | | 0.762 | 32 |

**دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$).

تشير نتائج الجدول (5) إلى أن قيم معاملات ارتباط الفقرات مع أبعاد المتغير التابع: السمعة التنظيمية كانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)، وتزيد قيمة معامل ارتباطها عن (0.30)، وبالتالي يمكن الحكم على تلك الفقرات بأنها مناسبة لتطبيق أداة الدراسة على أفراد العينة المختارة.

9.3 ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، وأنها على درجة عالية من الاتساق والدقة، فقد تم إجراء اختبار الاتساق الداخلي (Cronbach Alpha) للتعرف على مدى التماسك بين إجابات أفراد العينة عن كل فقرة من فقرات الأداة، لكون اختبار كرونباخ ألفا يعتمد أساساً اتساق أداء المبحوث من فقرة إلى أخرى، وهو يشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات الأداة، وبخصوص القيم المناسبة والمقبولة لمعامل (كرونباخ ألفا) تم اعتبار المعيار ($\text{Alpha} \geq 0.70$) مقبولاً لغايات البحوث في الكليات الإنسانية (Sekaran & Bougie, 2016)، وقد بلغت قيمة معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة (0.972) وتعد هذه النسبة مرتفعة وتدلل على الثبات والاتساق بين فقرات أداة الدراسة، والجدول التالي رقم (6) يبين قيم معاملات الثبات لفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع:

جدول (6)

قيم معامل الثبات الاتساق الداخلي كرونباخ الفا لأبعاد متغيرات الدراسة

| رقم الفقرة | البعد | قيمة (كرونباخ الفا) |
|------------|---|---------------------|
| 7-1 | نظم إدارة البيانات | 0.824 |
| 13-8 | نظم تحليل البيانات | 0.869 |
| 19-14 | نظم دعم الإدارة | 0.826 |
| 25-20 | إمكانية وصول المستخدم | 0.895 |
| | المتغير المستقل: نداء الاعمال | 0.937 |
| 32-26 | المسؤولية الاجتماعية | 0.891 |
| 37-33 | جودة الخدمات | 0.867 |
| 42-38 | الإبداع | 0.889 |
| 48-43 | المرونة | 0.910 |
| | المتغير التابع: السمعة التنظيمية | 0.960 |

يتبين من الجدول السابق رقم (6) أن قيم معاملات الثبات لل فقرات المكونة لأبعاد متغيري الدراسة تراوحت ما بين (0.824 - 0.910) وجميعها تجاوزت النسبة المطلوبة وهي ($\text{Alpha} \geq 0.70$) وبدرجة كبيرة مما يعطي دلالة واضحة وقوية على صدق وثبات فقرات أداة الدراسة.

10.3 المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها، تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss 26) التالية:

1. التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة الشخصية والوظيفية.

2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على متوسط إجابات أفراد العينة نحو الأبعاد المكونة لمتغيرات الدراسة: المستقل ذكاء الأعمال، والتابع السمعة التنظيمية.
3. اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha): وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس متغيري الدراسة.
4. اختبار التوزيع الطبيعي كولمجروف سميرنوف (Kolmogorov smirnov test) لبيانات المتغير التابع وأبعاده للتأكد من أنها تتبع التوزيع الطبيعي.
5. اختبار معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor) لمعرفة التداخل بين ابعاد المتغير المستقل.
6. تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لاختبار أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.
7. تحليل الانحدار المُتعدّد التدرّجي (Step Wise Multiple Regression) للتعرف على أي أبعاد المتغير المستقل قد دخلت في معادلة الانحدار.

الفصل الرابع عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

1.4 المقدمة:

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة، وتقديم التوصيات بشأنها.

2.4 الإجابة عن أسئلة الدراسة:

من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة، تم استخراج قيم المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات المكونة لأبعاد متغيري الدراسة (المستقل، التابع)، مع الأخذ بعين الاعتبار أن الإجابة على فقرات الاستبانة قد تدرجت وفق مقياس (ليكرت الخماسي) للخيارات المتعددة المستخدم، وعلى النحو التالي:

| غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | غير موافق | موافق بشدة |
|----------------|-----------|-------|-----------|------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |

وللتعليق على قيم المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على فقرات الأداة، تم استخدام قاعدة الأهمية النسبية (Sekeran & Bougie, 2016)، وعلى النحو الآتي:

قاعدة الأهمية النسبية = (الحد الأعلى للبدل - الحد الأدنى للبدل) / عدد المستويات

$$1.333 = 3/(1-5) =$$

$$2.333 = 1.333+1$$

$$3.666 = 1.333+2.333$$

$$5 = 1.333+3.666$$

وبناءً على ما تقدم، فإن الحكم على قيم المتوسطات الحسابية لتفسير النتائج يكون

باستخدام المعيار الآتي كما يلي:

| مرتفع | متوسط | منخفض |
|-----------|-----------|--------|
| 5.00-3.67 | 3.66-2.34 | 1-2.33 |

1.2.4 الإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى تطبيق ذكاء الأعمال من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن؟.

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لأبعاد تطبيق ذكاء الأعمال من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن

| الرقم | البعد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | المستوى |
|-------|-----------------------|-----------------|-------------------|--------|---------|
| 1 | نظم إدارة البيانات | 4.17 | 0.520 | 1 | مرتفع |
| 2 | نظم تحليل البيانات | 4.09 | 0.580 | 2 | مرتفع |
| 3 | نظم دعم الإدارة | 4.07 | 0.559 | 3 | مرتفع |
| 4 | إمكانية وصول المستخدم | 3.99 | 0.664 | 4 | مرتفع |
| - | المتوسط الحسابي العام | 4.08 | 0.485 | - | مرتفع |

يبين الجدول (7) أن قيمة المتوسط الحسابي العام للفقرات التي تقيس مستوى تطبيق ذكاء الأعمال من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن قد بلغ (4.08) وانحراف معياري (0.485)، وهو يقابل مستوى تطبيق مرتفع، حيث أحتل بعد نظم إدارة البيانات المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (0.520)، وجاء بعد نظم تحليل البيانات في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.09) وانحراف معياري (0.580)، وفي المرتبة الثالثة جاء بعد نظم دعم الإدارة بمتوسط حسابي (4.07) وانحراف معياري (0.559)، بينما جاء بعد إمكانية وصول المستخدم في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.99) وانحراف معياري (0.664).

وفيما يلي عرضاً لقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس أبعاد المتغير المستقل ذكاء الأعمال، كل على حدة:

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى للفقرات التي تقيس بُعد نظم إدارة البيانات

| رقم الفقرة | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | المستوى |
|------------|--|-----------------|-------------------|--------|---------|
| 1 | تعقد دائرة الأحوال المدنية والجوزات العامة دورات متخصصة للموظفين حول كيفية استخدام نظم إدارة البيانات. | 4.10 | 0.858 | 5 | مرتفع |
| 2 | تستخدم الدائرة إجراءات واضحة للتحقق من دقة البيانات المُدخلة في النظام. | 4.38 | 0.537 | 1 | مرتفع |
| 3 | تستخدم الدائرة طرق سليمة للحفاظ على أمان البيانات وحمايتها في نظم إدارة البيانات. | 4.36 | 0.674 | 2 | مرتفع |
| 4 | يلتزم الموظفون بالصلاحيات المسموحة لهم في الوصول إلى المعلومات. | 4.19 | 0.732 | 3 | مرتفع |
| 5 | يتوفر تقارير ضمن نظم إدارة البيانات لدعم اتخاذ القرارات. | 4.02 | 0.720 | 6 | مرتفع |
| 6 | يتم إجراء تقييم دوري لكفاءة وفعالية نظم إدارة البيانات في الدائرة. | 3.99 | 0.812 | 7 | مرتفع |
| 7 | تقوم الدائرة بتحديث نظم إدارة البيانات باستمرار. | 4.14 | 0.844 | 4 | مرتفع |
| - | المتوسط الحسابي العام | 4.17 | - | - | مرتفع |

يظهر الجدول (8) أن المتوسط الحسابي العام للفقرات التي مستوى بُعد نظم إدارة البيانات قد بلغ (4.17) ويمثل مستوى تطبيق مرتفع لذلك البعد، وقد احتلت الفقرة رقم (2) والتي نصت على (تستخدم الدائرة إجراءات واضحة للتحقق من دقة البيانات المُدخلة في النظام) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.38) وانحراف معياري (0.537)، وجاءت

الفقرة رقم (3) والتي كان نصها (تستخدم الدائرة طرقاً سليمة للحفاظ على أمان البيانات وحمايتها في نظم إدارة البيانات) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.36) وانحراف معياري (0.674)، بينما احتلت الفقرة رقم (6) والتي نصت على (يتم إجراء تقييم دوري لكفاءة وفعالية نظم إدارة البيانات في الدائرة) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.99) وانحراف معياري (0.812). وقد حظيت بقية فقرات البعد بمستويات تقدير مرتفعة.

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى للفقرات التي تقيس بُعد نظم تحليل البيانات

| رقم الفقرة | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | المستوى |
|------------|---|-----------------|-------------------|--------|---------|
| 8 | يتم تحليل البيانات لاكتشاف الاتجاهات والتطورات ذات الصلة بالخدمات التي تقدمها دائرة الأحوال المدنية. | 4.12 | 0.739 | 3 | مرتفع |
| 9 | يمكن للموظفين الاطلاع على نتائج تحليل البيانات بشكل فردي واستخدامها في عملهم اليومي. | 3.86 | 0.808 | 6 | مرتفع |
| 10 | يساهم تحليل البيانات في تحسين الخدمات المقدمة من قبل موظفين دائرة الأحوال المدنية مثل (تسجيل الولادات، تسجيل الزواج.. الخ). | 4.09 | 0.770 | 4 | مرتفع |
| 11 | يتم اتخاذ اجراءات لتحسين و تعزيز نظام تحليل البيانات بناءً على الاحتياجات والمتطلبات المتغيرة. | 4.03 | 0.747 | 5 | مرتفع |
| 12 | يتاح لموظفي دائرة الأحوال المدنية الوصول بسهولة للمعلومات من خلال التطبيقات والأنظمة. | 4.26 | 0.679 | 1 | مرتفع |
| 13 | يسمح للموظفين بالدخول إلى قواعد البيانات بحسب ما تتطلبه طبيعة عملهم. | 4.19 | 0.731 | 2 | مرتفع |
| - | المتوسط الحسابي العام | 4.09 | - | - | مرتفع |

يظهر الجدول (9) أن المتوسط الحسابي العام للفقرات التي تقيس مستوى بُعد نظم تحليل البيانات قد بلغ (4.09) ويمثل مستوى تطبيق مرتفع لذلك البعد، وقد احتلت الفقرة رقم (12) (يتاح لموظفي دائرة الأحوال المدنية الوصول بسهولة للمعلومات من خلال التطبيقات والأنظمة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.26) وانحراف معياري (0.679)، وجاءت الفقرة رقم (13) (يسمح للموظفين بالدخول إلى قواعد البيانات بحسب ما تتطلبه طبيعة عملهم) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.19) وانحراف معياري (0.731)، بينما احتلت الفقرة رقم (9) (يمكن للموظفين الاطلاع على نتائج تحليل البيانات بشكل فردي واستخدامها في عملهم اليومي) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.86) وانحراف معياري (0.808). وقد حظيت بقية فقرات البعد بمستويات تقدير مرتفعة.

جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى للفقرات التي تقيس بُعد نظم دعم الإدارة

| رقم الفقرة | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | المستوى |
|------------|--|-----------------|-------------------|--------|---------|
| 14 | يتوفر لدى دائرة الأحوال المدنية البرمجيات اللازمة لإدارة قاعدة البيانات بكل كفاءة وفاعلية. | 4.20 | 0.702 | 1 | مرتفع |
| 15 | تتوفر كافة التسهيلات اللازمة للاستعلام من قاعدة البيانات. | 4.10 | 0.602 | 2 | مرتفع |
| 16 | يتوفر لدى دائرة الأحوال المدنية قاعدة نماذج لواجهة المستخدم تساهم في اتخاذ القرار. | 4.06 | 0.723 | 3 | مرتفع |
| 17 | تشجع الإدارة الموظفين على الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة. | 4.05 | 0.868 | 4 | مرتفع |
| 18 | تقوم الإدارة بمتابعة أي تأخير في إنجاز معاملات العملاء. | 3.96 | 0.850 | 6 | مرتفع |
| 19 | تتخذ الدائرة إجراءات لازمة بحق الموظف المقصر. | 4.05 | 0.824 | 5 | مرتفع |

يظهر الجدول (10) أن المتوسط الحسابي العام للفقرات التي تقيس مستوى تطبيق بُعد نظم دعم الإدارة قد بلغ (4.07) ويمثل مستوى تطبيق مرتفع لذلك البعد، وقد احتلت الفقرة رقم (14) (يتوفر لدى دائرة الأحوال المدنية البرمجيات اللازمة لإدارة قاعدة البيانات بكل كفاءة وفاعلية) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.20) وانحراف معياري (0.702)، وجاءت الفقرة رقم (15) (يتيح تتوفر كافة التسهيلات اللازمة للاستعلام من قاعدة البيانات) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.10) وانحراف معياري (0.602)، بينما احتلت الفقرة رقم (18) (تقوم الإدارة بمتابعة أي تأخير في إنجاز معاملات العملاء) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.96) وانحراف معياري (0.850). وقد حظيت بقية فقرات البعد بمستويات تقدير مرتفعة.

جدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى للفقرات التي تقيس بُعد إمكانية وصول المستخدم

| رقم الفقرة | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | المستوى |
|------------|---|-----------------|-------------------|--------|---------|
| 20 | يتوفر خدمات رقمية متاحة للمستخدمين لتسهيل إجراءاتهم. | 4.21 | 0.683 | 1 | مرتفع |
| 21 | توفر دائرة الأحوال للمراجعين خدمات عبر الإنترنت. يتوفر خدمات استفسار عبر الهاتف أو البريد | 4.10 | 0.797 | 2 | مرتفع |
| 22 | الإلكتروني لمساعدة المراجعين في الحصول على المعلومات التي يحتاجونه | 4.05 | 0.824 | 3 | مرتفع |
| 23 | يستطيع المراجعين تحديث بياناتهم أو طلب الوثائق اللازمة عبر الإنترنت. | 3.96 | 0.804 | 4 | مرتفع |
| 24 | يتوفر خدمات استشارية عبر الإنترنت لمساعدة المراجعين في فهم الإجراءات والمتطلبات | 3.86 | 0.831 | 5 | مرتفع |

| | | | | | |
|----|--|------|-------|---|-------|
| 25 | توفر دائرة الأحوال خدمات توصيل أو إرسال للوثائق الرسمية إلى المراجعين. | 3.77 | 0.957 | 6 | مرتفع |
| - | المتوسط الحسابي العام | 3.99 | - | - | مرتفع |

يوضح الجدول (11) أن المتوسط الحسابي العام للفقرات التي تقيس مستوى تطبيق بُعد إمكانية وصول المستخدم قد بلغ (3.99) ويمثل مستوى تطبيق مرتفع لذلك البعد، وقد احتلت الفقرة رقم (20) (يتوفر خدمات رقمية متاحة للمستخدمين لتسهيل إجراءاتهم) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.21) وانحراف معياري (0.683)، وجاءت الفقرة رقم (21) (توفر دائرة الأحوال للمراجعين خدمات عبر الإنترنت) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.10) وانحراف معياري (0.797)، بينما احتلت الفقرة رقم (25) (توفر دائرة الأحوال خدمات توصيل أو إرسال للوثائق الرسمية إلى المراجعين) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.77) وانحراف معياري (0.957). وقد حظيت بقية فقرات البعد بمستويات تقدير مرتفعة.

2.2.4 الإجابة عن السؤال الثاني: ما مستوى السمعة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن؟.

جدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لأبعاد السمعة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن

| الرقم | البعد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | المستوى |
|-------|----------------------|-----------------|-------------------|--------|---------|
| 1 | المسؤولية الاجتماعية | 4.08 | 0.592 | 1 | مرتفع |
| 2 | جودة الخدمات | 4.04 | 0.628 | 2 | مرتفع |
| 3 | الإبداع | 3.99 | 0.659 | 3 | مرتفع |
| 4 | المرونة | 3.98 | 0.620 | 4 | مرتفع |
| - | المتوسط الحسابي | 4.02 | 0.560 | - | مرتفع |

يبين الجدول رقم (12) أن المتوسط الحسابي العام للفقرات التي تقيس مستوى السمعة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن قد بلغ (4.02) وانحراف معياري (0.560)، وهو يمثل مستوى مرتفعاً، حيث احتل بعد المسؤولية الاجتماعية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري (0.592)، وجاء بعد جودة الخدمات في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.04) وانحراف معياري (0.628)، وفي المرتبة الثالثة جاء بعد الإبداع بمتوسط حسابي (3.99) وانحراف معياري (0.659)، بينما جاء بعد المرونة في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.98) وانحراف معياري (0.620).

وفيما يلي عرضاً لقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس أبعاد المتغير التابع السمعة التنظيمية كل على حدة:

جدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى للفقرات التي تقيس بُعد المسؤولية الاجتماعية

| رقم الفقرة | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | المستوى |
|------------|--|-----------------|-------------------|--------|---------|
| 26 | تحرص دائرة الأحوال المدنية على تقديم خدمات تلبي حاجات المجتمع. | 4.33 | 0.680 | 1 | مرتفع |
| 27 | تطبق دائرة الأحوال المسؤولية الاجتماعية النابعة من القيم والالتزام المعنوي والأخلاقي لصانعي القرار في الدائرة. | 4.13 | 0.701 | 3 | مرتفع |
| 28 | تدعم الدائرة وتعزز المشاريع التي تتبناها منظمات المجتمع المدني. | 4.01 | 0.834 | 5 | مرتفع |
| 29 | تمتتع إدارة دائرة الأحوال عن القيام بأي نشاط أو عمل يتعارض مع قيم المجتمع وأخلاقياته. | 4.19 | 0.704 | 2 | مرتفع |
| 30 | تساهم دائرة الأحوال المدنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية بين الموظفين والمجتمع | 4.09 | 0.758 | 4 | مرتفع |

| | | | | |
|-------|---|-------|------|--|
| | | | | المحلي. |
| | | | | يساهم الموظفون في مشاريع اجتماعية أو |
| مرتفع | 7 | 0.843 | 3.85 | 31 العمل التطوعي لدعم الفئات الأكثر احتياجًا في المجتمع. |
| | | | | تتفاعل دائرة الأحوال مع المجتمع المحلي لفهم |
| مرتفع | 6 | 0.796 | 3.96 | 32 احتياجاته وضمان تلبية تلك الاحتياجات بشكل فعّال. |
| مرتفع | - | - | 4.08 | - المتوسط الحسابي العام |

يظهر الجدول (13) أن المتوسط الحسابي العام للفقرات التي تقيس مستوى بُعد المسؤولية الاجتماعية قد بلغ (4.08) ويمثل مستوى تطبيق مرتفع لذلك البعد، وقد احتلت الفقرة رقم (26) (تحرص دائرة الأحوال المدنية على تقديم خدمات تلبي حاجات المجتمع) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.33) وانحراف معياري (0.680)، وجاءت الفقرة رقم (29) والتي كان نصها (تمتتع إدارة دائرة الأحوال عن القيام بأي نشاط أو عمل يتعارض مع قيم المجتمع وأخلاقياته) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.19) وانحراف معياري (0.704)، بينما احتلت الفقرة رقم (31) (يساهم الموظفون في مشاريع اجتماعية أو العمل التطوعي لدعم الفئات الأكثر احتياجًا في المجتمع) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.843). وقد حظيت بقية فقرات البعد بمستويات تقدير مرتفعة.

جدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى للفقرات التي تقيس بُعد جودة الخدمات

| رقم الفقرة | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | المستوى |
|------------|--|-----------------|-------------------|--------|---------|
| 33 | تتولى إدارة دائرة الجودة التخطيط لتحسين جودة الخدمات. | 4.10 | 0.788 | 2 | مرتفع |
| 34 | تؤكد دائرة الأحوال المدنية على الالتزام بجودة الخدمة وفقاً لخطط وبرامج مدروسة. | 4.07 | 0.718 | 3 | مرتفع |
| 35 | تهتم دائرة الأحوال المدنية بتقديم أفضل ما لديها من خدمات من أجل تحقيق أهدافها. | 4.14 | 0.759 | 1 | مرتفع |
| 36 | توفر دائرة الأحوال المدنية كافة المستلزمات الضرورية للموظفين. | 3.86 | 0.886 | 5 | مرتفع |
| 37 | تقدم دائرة الأحوال المدنية خدمات عالية الجودة. | 4.04 | 0.730 | 4 | مرتفع |
| - | المتوسط الحسابي العام | 4.04 | - | - | مرتفع |

يظهر الجدول (14) أن المتوسط الحسابي العام للفقرات التي تقيس مستوى بُعد جودة الخدمات قد بلغ (4.04) ويمثل مستوى تطبيق مرتفع لذلك البعد، وقد احتلت الفقرة رقم (35) (تهتم دائرة الأحوال المدنية بتقديم أفضل ما لديها من خدمات من أجل تحقيق أهدافها) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (0.759)، وجاءت الفقرة رقم (33) (تتولى إدارة دائرة الجودة التخطيط لتحسين جودة الخدمات) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.10) وانحراف معياري (0.788)، بينما احتلت الفقرة رقم (36) (توفر دائرة الأحوال المدنية كافة المستلزمات الضرورية للموظفين) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.86) وانحراف معياري (0.886). وقد حظيت بقية فقرات البعد بمستويات تقدير مرتفعة.

جدول (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى للفقرات التي تقيس بُعد الإبداع

| رقم الفقرة | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | المستوى |
|------------|--|-----------------|-------------------|--------|---------|
| 38 | تمتلك دائرة الأحوال المدنية المهارات اللازمة من أجل تحقيق الأهداف. | 4.15 | 0.726 | 1 | مرتفع |
| 39 | تسعى دائرة الأحوال المدنية للحصول على الأفكار التي تساهم بحل مشاكل العمل. | 4.03 | 0.805 | 2 | مرتفع |
| 40 | تسعى دائرة الأحوال المدنية إلى توفير مناخ عمل يدفع العاملين إلى الإبداع والتميز. | 3.95 | 0.813 | 3 | مرتفع |
| 41 | تطبق القواعد والتعليمات في دائرة الأحوال المدنية لنتناسب مع متطلبات المبدعين. | 3.90 | 0.788 | 5 | مرتفع |
| 42 | يلقى التجديد والإبداع تشجيعاً من دائرة الأحوال المدنية. | 3.92 | 0.826 | 4 | مرتفع |
| - | المتوسط الحسابي العام | 3.99 | - | - | مرتفع |

يظهر الجدول (15) أن المتوسط الحسابي العام للفقرات التي تقيس مستوى بُعد الإبداع قد بلغ (3.99) ويمثل مستوى تطبيق مرتفع لذلك البعد، وقد احتلت الفقرة رقم (38) (تمتلك دائرة الأحوال المدنية المهارات اللازمة من أجل تحقيق الأهداف) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.15) وانحراف معياري (0.726)، وجاءت الفقرة رقم (39) (تسعى دائرة الأحوال المدنية للحصول على الأفكار التي تساهم بحل مشاكل العمل) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (0.805)، بينما احتلت الفقرة رقم (41) (تطبق القواعد والتعليمات في دائرة الأحوال المدنية لنتناسب مع متطلبات المبدعين) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.90) وانحراف معياري (0.788). وقد حظيت بقية فقرات البعد بمستويات تقدير مرتفعة.

جدول (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى للفقرات التي تقيس بُعد المرونة

| رقم الفقرة | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | المستوى |
|------------|---|-----------------|-------------------|--------|---------|
| 43 | تتخذ دائرة الأحوال سياسات وإجراءات مرنة تسهم في مواكبة التغييرات غير المخطط لها. هناك استراتيجيات مستقرة تستخدمها دائرة | 3.94 | 0.746 | 5 | مرتفع |
| 44 | الأحوال للحفاظ على سمعتها وموثوقيتها في مواجهة التحديات الجديدة. | 4.02 | 0.743 | 2 | مرتفع |
| 45 | توظف دائرة الأحوال الابتكار والتكنولوجيا في تعزيز مرونة السمعة التنظيمية. | 3.96 | 0.752 | 4 | مرتفع |
| 46 | تتعامل دائرة الأحوال مع التغييرات السريعة في اللوائح أو السياسات الحكومية. | 4.07 | 0.678 | 1 | مرتفع |
| 47 | تستفيد دائرة الأحوال من التجارب السابقة و تستثمرها في التخطيط للمستقبل. | 3.97 | 0.820 | 3 | مرتفع |
| 48 | يتم تدريب الموظفين للتعامل مع التغييرات والتحديات التنظيمية. | 3.92 | 0.739 | 6 | مرتفع |
| - | المتوسط الحسابي العام | 3.98 | - | - | مرتفع |

يظهر الجدول (16) أن المتوسط الحسابي العام للفقرات التي تقيس مستوى بُعد المرونة قد بلغ (3.98) ويمثل مستوى تطبيق مرتفع لذلك البعد، وقد احتلت الفقرة رقم (46) (تتعامل دائرة الأحوال مع التغييرات السريعة في اللوائح أو السياسات الحكومية) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.07) وانحراف معياري (0.678)، وجاءت الفقرة رقم (44) (هناك استراتيجيات مستقرة تستخدمها دائرة الأحوال للحفاظ على سمعتها وموثوقيتها في مواجهة التحديات الجديدة) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري (0.743)، بينما احتلت الفقرة رقم (48) (يتم تدريب الموظفين للتعامل مع التغييرات

والتحديثات التنظيمية) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.92) وانحراف معياري (0.739). وقد حظيت بقية فقرات البعد بمستويات تقدير مرتفعة.

3.4 تحليل مدى ملاءمة البيانات لاختبار فرضيات الدراسة

قبل البدء باختبار فرضيات الدراسة، فإنه يلزم إجراء بعض الاختبارات للتأكد من ملاءمة البيانات واتباعها للتوزيع الطبيعي، وفيما يلي عرض لهذه الاختبارات:

جدول (17)

نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات أبعاد المتغير التابع السمعة التنظيمية

| معامل | معامل | Kolmogrove – Smirnov | | |
|----------|----------|----------------------|----------|----------------------------------|
| التفرطح | الالتواء | قيمة | الاختبار | |
| Kurtosis | Skewness | sig | | |
| 0.142- | 0.375- | 0.200 | 0.045 | المسؤولية الاجتماعية |
| 1.038 | 0.592- | 0.200 | 0.041 | جودة الخدمات |
| 0.597 | 0.407- | 0.200 | 0.047 | الإبداع |
| 0.113- | 0.339- | 0.200 | 0.046 | المرونة |
| 0.572 | 0.389- | 0.200 | 0.056 | المتغير التابع: السمعة التنظيمية |

يشير الجدول رقم (17) إلى أن المتغير التابع السمعة التنظيمية بأبعاده (المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمات، الإبداع، والمرونة) في الدراسة الحالية يتبع للتوزيع الطبيعي لكون القيم الإحصائية لاختبار كولموغورف-سميرنوف (Kolmogrove-Smirnov(Z) كانت دلالتها الإحصائية أعلى من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وأن جميع قيم معامل الالتواء (Skewness) كانت أقل من (1)، والتفرطح (Kurtosis) أقل من العدد ($3 \pm$) (kim, 2001). وهذه الاختبارات تدل على أن جميع القيم تقترب من التوزيع الطبيعي، وبالتالي فإن البيانات المتعلقة بالمتغير التابع ملاءمة لاختبار فرضيات الدراسة.

وحول المتغير المستقل ذكاء الأعمال، فقد تم إجراء اختبار معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor)(VIF) واختبار التباين المسموح به (Tolerance)

لكل بعد من أبعاده بغرض التحقق من عدم وجود ارتباط عالٍ وتداخل بين أبعاد المتغير المُستقلّ (Multi-Collinearity) (Hair, et al., 2019)، والجدول التالي رقم (18) يُبين النتائج:

جدول (18)

نتائج اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به لأبعاد المتغير المُستقلّ

| التباين المسموح به (Tolerance) | معامل تضخم التباين (VIF) | البُعد |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| 0.509 | 1.967 | نظم إدارة البيانات |
| 0.439 | 2.279 | نظم تحليل البيانات |
| 0.409 | 2.446 | نظم دعم الإدارة |
| 0.556 | 1.798 | إمكانية وصول المستخدم |

يوضح الجدول السابق رقم (18) قيم معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح به (Tolerance) لكل بعد من أبعاد المتغير المُستقلّ (السمعة التنظيمية)، ويلاحظ أن قيم (VIF) كانت جميعها أقلّ من العدد (5)، وتتراوح ما بين (1.798-2.446)، وأنّ قيم التباين المسموح به (Tolerance) كانت أكبر من (0.05)، وتتراوح ما بين (0.556-0.409)، وتدلل تلك القيم على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المُستقلّة ولا تعيق من عملية إجراء تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة.

4.4 النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات:

بعد التأكد من ملاءمة البيانات لاختبار فرضيات الدراسة وأنها تخضع للتوزيع الطبيعي، وعدم وجود تداخل بين أبعاد المتغير المستقل، فقد أصبح بالإمكان البدء في اختبار فرضيات الدراسة وعلى النحو الآتي:

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) لذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) في تعزيز السمعة التنظيمية بأبعاده

مجتمعة (المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمات، الإبداع، المرونة) من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية.

جدول (19)

نتائج تحليل تباين الانحدار (Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

| المصدر | معامل الارتباط R | معامل التحديد R ² | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة f | دلالة f |
|----------|------------------|------------------------------|----------------|--------------|----------------|----------|---------|
| الانحدار | | | 70.276 | 4 | 17.569 | | |
| الخطأ | 0.896 | 0.803 | 17.232 | 275 | 0.063 | *280.375 | 0.000 |
| الكلي | | | 87.508 | 279 | | | |

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يبين الجدول السابق رقم (19) أن قيمة معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل: (نكاه الأعمال) بأبعاده مجتمعة والمتغير التابع (السمعة التنظيمية) قد بلغ (0.896) ويدل على وجود علاقة ارتباط عالية وموجبة بين المتغيرين، وأن المتغير المستقل يفسر ما مقداره ($R^2 = 80.3\%$) من التباين في المتغير التابع، أما البقية فيفسر بعوامل أخرى. كما تظهر نتائج الجدول السابق أن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (280.375) عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.000$) مما يدل على مدى ملاءمة النموذج لاختبار الانحدار، وأن العلاقة بين المتغيرين (المستقل، والتابع) تتبع النموذج الخطي، وتنص قاعدة القرار على اعتبار النموذج ملائماً إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المعنوية ل (F) أقل من (0.05)، واعتماداً على النتائج التي تم الحصول عليها يعتبر النموذج ملائماً لتحليل أثر نكاه الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) في تعزيز السمعة التنظيمية بأبعاده (المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمات، الإبداع، المرونة).

جدول (20)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر نكاء الأعمال بأبعادها (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) على السمعة التنظيمية

| الدلالة الإحصائية | قيمة t | Beta β | الخطأ المعياري | B | أبعاد المتغير المستقل |
|-------------------|--------|--------------|----------------|-------|-----------------------|
| 0.000 | *5.124 | 0.192 | 0.040 | 0.207 | نظم إدارة البيانات |
| 0.003 | *2.956 | 0.119 | 0.039 | 0.115 | نظم تحليل البيانات |
| 0.000 | *9.623 | 0.403 | 0.042 | 0.403 | نظم دعم الإدارة |
| 0.000 | *9.402 | 0.337 | 0.030 | 0.284 | إمكانية وصول المستخدم |

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يتضح من نتائج الجدول رقم (20) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن أبعاد المتغير المستقل (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) على التوالي ذات تأثير دالٍ إحصائياً في المتغير التابع (السمعة التنظيمية) بدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta).

جدول (21)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Step Wise Multiple Regression)

للتنبؤ بمتغير السمعة التنظيمية من خلال أبعاد المتغير المستقل: نكاء الأعمال

| دلالة t | قيمة t | قيمة R^2 | ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ |
|---------|---------|------------|--|
| 0.000 | *23.743 | 0.670 | نظم دعم الإدارة |
| 0.000 | *10.501 | 0.764 | إمكانية وصول المستخدم |
| 0.000 | *6.701 | 0.797 | نظم إدارة البيانات |
| 0.003 | *2.956 | 0.803 | نظم تحليل البيانات |

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يُبين الجدول رقم (21) ترتيب دخول أبعاد المُتغيّر المُستقلّ في معادلة الانحدار، فقد احتلّ بعد (نظم دعم الإدارة) المرتبة الأولى وفسّر ما مقداره (67.0%) من التباين في المُتغيّر التابع (السمعة التنظيمية)، تلاه في المرتبة الثانية بعد (إمكانية وصول المستخدم) الذي فسر معه ما مقداره (76.4%) من التباين في المُتغيّر التابع (السمعة التنظيمية)، وفي المرتبة الثالثة دخل بعد (نظم إدارة البيانات) الذي فسر مع البعدين السابقين ما مقداره (79.7%) من التباين في المتغير التابع (السمعة التنظيمية)، وأخيراً دخل بعد (نظم تحليل البيانات) الذي فسر مع الأبعاد الثلاث السابقة ما مقداره (80.3%) من التباين في المتغير التابع (السمعة التنظيمية).

واعتماداً على ما تقدم نرفض الفرضية الرئيسية الأولى بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) في تعزيز السمعة التنظيمية بأبعاده (المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمات، الإبداع، المرونة) من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) مجتمعة على المسؤولية الاجتماعية كأحد أبعاد السمعة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية.

جدول (22)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر نكاه الأعمال بأبعاده في المسؤولية الاجتماعية

| أبعاد المتغير المستقل | B | الخطأ المعياري | Beta β | قيمة t | دلالة t |
|-----------------------|-------|----------------|--------------|--------|---------|
| نظم إدارة البيانات | 0.169 | 0.058 | 0.143 | *2.889 | 0.004 |
| نظم تحليل البيانات | 0.115 | 0.056 | 0.109 | *2.040 | 0.042 |
| نظم دعم الإدارة | 0.438 | 0.061 | 0.398 | *7.212 | 0.000 |
| إمكانية وصول المستخدم | 0.276 | 0.044 | 0.297 | *6.284 | 0.000 |

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$.

تبيّن نتائج الجدول (22) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن أبعاد المتغير المستقل (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) على التوالي ذات تأثير دالّ إحصائياً في بعد المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية) بدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta).

جدول (23)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Step Wise Multiple Regression) للنتبؤ ببعده المسؤولية الاجتماعية من خلال أبعاد المتغير المستقل: نكاه الأعمال

| ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ | قيمة R^2 | قيمة t | دلالة t |
|--|------------|---------|---------|
| نظم دعم الإدارة | 0.562 | *18.901 | 0.000 |
| إمكانية وصول المستخدم | 0.633 | *7.311 | 0.000 |
| نظم إدارة البيانات | 0.653 | *3.965 | 0.000 |
| نظم تحليل البيانات | 0.658 | *2.040 | 0.042 |

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$.

يُبيّن الجدول رقم (23) ترتيب دخول أبعاد المُتغيّر المُستقلّ في معادلة الانحدار، فقد احتلّ بعد (نظم دعم الإدارة) المرتبة الأولى وفسّر ما مقداره (56.2%) من التباين في بعد المُتغيّر التابع (المسؤولية الاجتماعية)، تلاه في المرتبة الثانية بعد (إمكانية وصول المستخدم) الذي فسر معه ما مقداره (63.3%) من التباين في المُتغيّر التابع (المسؤولية الاجتماعية)، وفي المرتبة الثالثة دخل بعد (نظم إدارة البيانات) الذي فسر مع البعدين السابقين ما مقداره (65.3%) من التباين في المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية)، وأخيراً دخل بعد (نظم تحليل البيانات) الذي فسر مع الأبعاد الثلاث السابقة ما مقداره (65.8%) من التباين في المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية).

واعتماداً على ما تقدم، نرفض فرضية الدراسة الفرعية الأولى بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) مجتمعة على المسؤولية الاجتماعية كأحد أبعاد السمعة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية. النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) مجتمعة على جودة الخدمات كأحد أبعاد السمعة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية.

جدول (24)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر ذكاء الأعمال بأبعاده في جودة الخدمات

| أبعاد المُتغيّر المُستقلّ | B | الخطأ المعياري | Beta β | قيمة t | دلالة t |
|---------------------------|-------|----------------|--------------|--------|---------|
| نظم إدارة البيانات | 0.210 | 0.063 | 0.172 | *3.348 | 0.001 |
| نظم تحليل البيانات | 0.187 | 0.061 | 0.171 | *3.082 | 0.002 |
| نظم دعم الإدارة | 0.305 | 0.065 | 0.269 | *4.673 | 0.000 |
| إمكانية وصول المستخدم | 0.314 | 0.047 | 0.328 | *6.658 | 0.000 |

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$.

تبيّن نتائج الجدول رقم (24) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن أبعاد المتغير المُستقلّ (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) على التوالي ذات تأثير دالّ إحصائياً في بعد المتغير التابع (جودة الخدمات) بدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta).

جدول (25)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Step Wise Multiple Regression)

للتنبؤ ببعد جودة الخدمات من خلال أبعاد المتغير المُستقلّ: نكاه الأعمال

| ترتيب دخول المتغيرات المُستقلة في معادلة التنبؤ | قيمة R^2 | قيمة t | دلالة t |
|---|------------|---------|---------|
| نظم دعم الإدارة | 0.492 | *16.398 | 0.000 |
| إمكانية وصول المستخدم | 0.583 | *7.807 | 0.000 |
| نظم إدارة البيانات | 0.616 | *4.847 | 0.000 |
| نظم تحليل البيانات | 0.629 | *3.082 | 0.002 |

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

يبيّن الجدول رقم (25) ترتيب دخول أبعاد المتغير المُستقلّ في معادلة الانحدار، فقد احتلّ بعد (نظم دعم الإدارة) المرتبة الأولى وفسّر ما مقداره (49.2%) من التباين في بعد المتغير التابع (جودة الخدمات)، تلاه في المرتبة الثانية بعد (إمكانية وصول المستخدم) الذي فسّر معه ما مقداره (58.3%) من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمات)، وفي المرتبة الثالثة دخل بعد (نظم إدارة البيانات) الذي فسّر مع البعدين السابقين ما مقداره (61.6%) من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمات)، وأخيراً دخل بعد (نظم تحليل البيانات) الذي فسّر مع الأبعاد الثلاث السابقة ما مقداره (62.9%) من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمات).

واعتماداً على ما تقدم، نرفض فرضية الدراسة الفرعية الثانية بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\geq \alpha$)

(0.05) لذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) مجتمعة على جودة الخدمات كأحد أبعاد السمعة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية. النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) لذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) مجتمعة على الأبعاد كأحد أبعاد السمعة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية.

جدول (26)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر ذكاء الأعمال بأبعاده في الإبداع

| أبعاد المتغير المُستقلّ | B | الخطأ المعياري | Beta β | قيمة t | دلالة t |
|-------------------------|-------|----------------|--------------|--------|---------|
| نظم إدارة البيانات | 0.148 | 0.063 | 0.117 | *2.351 | 0.019 |
| نظم تحليل البيانات | 0.211 | 0.061 | 0.185 | *3.473 | 0.001 |
| نظم دعم الإدارة | 0.463 | 0.066 | 0.391 | *7.072 | 0.000 |
| إمكانية وصول المستخدم | 0.253 | 0.047 | 0.253 | *5.342 | 0.000 |

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

تبيّن نتائج الجدول رقم (26) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن أبعاد المتغير المُستقلّ (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) على التوالي ذات تأثير دالّ إحصائياً في بعد المتغير التابع (الإبداع) بدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta).

جدول (27)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Step Wise Multiple Regression)

للتنبؤ ببعء الإبداع من خلال أبعاد المتغير المُستقل: ذكاء الأعمال

| ترتيب دخول المتغيرات المُستقلة في معادلة التنبؤ | قيمة R^2 | قيمة t | دلالة t |
|--|---------------|---------|---------|
| نظم دعم الإدارة | 0.565 | *18.988 | 0.000 |
| إمكانية وصول المستخدم | 0.621 | *6.433 | 0.000 |
| نظم تحليل البيانات | 0.649 | *4.712 | 0.000 |
| نظم إدارة البيانات | 0.656 | *2.351 | 0.019 |

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$.

يُبين الجدول رقم (27) ترتيب دخول أبعاد المتغير المُستقل في معادلة الانحدار، فقد احتلّ بعد (نظم دعم الإدارة) المرتبة الأولى وفسّر ما مقداره (56.5%) من التباين في بعد المتغير التابع (الإبداع)، تلاه في المرتبة الثانية بعد (إمكانية وصول المستخدم) الذي فسر معه ما مقداره (62.1%) من التباين في المتغير التابع (الإبداع)، وفي المرتبة الثالثة دخل بعد (نظم تحليل البيانات) الذي فسر مع البعدين السابقين ما مقداره (64.9%) من التباين في المتغير التابع (الإبداع)، وأخيراً دخل بعد (نظم إدارة البيانات) الذي فسر مع الأبعاد الثلاث السابقة ما مقداره (65.6%) من التباين في المتغير التابع (الإبداع).

واعتماداً على ما تقدم، نرفض فرضية الدراسة الفرعية الثالثة بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) مجتمعة على الإبداع كأحد أبعاد السمعة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم

الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) مجتمعة على المرونة كأحد أبعاد السمعة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية.

جدول (28)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر نكاء الأعمال بأبعاده في المرونة

| أبعاد المتغير المُستقل | B | الخطأ المعياري | Beta β | قيمة t | دلالة t |
|------------------------|-------|----------------|--------------|--------|---------|
| نظم إدارة البيانات | 0.185 | 0.061 | 0.155 | *3.034 | 0.003 |
| نظم تحليل البيانات | 0.233 | 0.059 | 0.218 | *3.963 | 0.000 |
| نظم دعم الإدارة | 0.300 | 0.063 | 0.271 | *4.752 | 0.000 |
| إمكانية وصول المستخدم | 0.281 | 0.046 | 0.301 | *6.159 | 0.000 |

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

تبيّن نتائج الجدول رقم (28) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن أبعاد المتغير المُستقل (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) على التوالي ذات تأثير دالّ إحصائياً في بعد المتغير التابع (المرونة) بدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta).

جدول (29)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Step Wise Multiple Regression)

للتنبؤ ببعد المرونة من خلال أبعاد المتغير المُستقل: نكاء الأعمال

| ترتيب دخول المتغيرات المُستقلة في معادلة التنبؤ | قيمة R^2 | قيمة t | دلالة t |
|---|------------|---------|---------|
| نظم دعم الإدارة | 0.500 | *16.690 | 0.000 |
| إمكانية وصول المستخدم | 0.582 | *7.336 | 0.000 |
| نظم تحليل البيانات | 0.623 | *5.487 | 0.000 |
| نظم إدارة البيانات | 0.635 | *3.034 | 0.003 |

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يُبيّن الجدول رقم (29) ترتيب دخول أبعاد المُتغيّر المُستقلّ في معادلة الانحدار، فقد احتلّ بعد (نظم دعم الإدارة) المرتبة الأولى وفسّر ما مقداره (50.0%) من التباين في بعد المُتغيّر التابع (المرونة)، تلاه في المرتبة الثانية بعد (إمكانية وصول المستخدم) الذي فسر معه ما مقداره (58.2%) من التباين في المُتغيّر التابع (المرونة)، وفي المرتبة الثالثة دخل بعد (نظم تحليل البيانات) الذي فسر مع البعدين السابقين ما مقداره (62.3%) من التباين في المتغير التابع (المرونة)، وأخيراً دخل بعد (نظم إدارة البيانات) الذي فسر مع الأبعاد الثلاث السابقة ما مقداره (63.5%) من التباين في المتغير التابع (المرونة).

واعتماداً على ما تقدم، نرفض فرضية الدراسة الفرعية الرابعة بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) مجتمعة على المرونة كأحد أبعاد السمعة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية.

2.4 مناقشة النتائج:

فيما يلي مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية:

1. بينت النتائج أن مستوى تطبيق ذكاء الأعمال من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن قد جاء مرتفعاً، وتعني هذه النتيجة حرص واهتمام الدائرة المبحوثة على استخدام مجموعة متنوعة من الطرق والأدوات التكنولوجية المتطورة للقيام بعملية جمع وتحليل وإدارة وعرض البيانات المتعلقة بأعمالها من عدة مصادر سواء كانت داخلية أو خارجية، لاستخراج نتائج التحليل التنبئي والإحصائي وتسخيرها لتطوير وتحسين جودة الأداء الفردي والمؤسسي، والقدرة على التنبؤ بالأحداث المستقبلية ومواجهة الصعوبات واستكشاف الفرص والتهديدات البيئية. تتفق النتيجة مع

دراسة حسن وكاظم (2022) التي كشفت نتائجها عن تحقق ووجود ممارسات ذكاء الأعمال في وزارة العلوم والتكنولوجيا في دولة العراق.

وقد أحتل بعد نظم إدارة البيانات المرتبة الأولى بمستوى تطبيق مرتفع، ويمكن تفسير هذه النتيجة أن دائرة الأحوال المدنية والجوازات تطبق هذا البعد للحفاظ على أمن البيانات وسريتها من خلال مجموعة متكاملة من الأدوات البرمجية التي تُمكنها من إدارة وتحليل البيانات بكفاءة وفعالية لدعم قرارات ذكاء الأعمال وتسهيل مهام العاملين وتقديم خدمات للمراجعين بأسرع وقت ممكن وجودة عالية.

وجاء بعد نظم تحليل البيانات في المرتبة الثانية بمستوى تطبيق مرتفع، ويمكن عزو هذه النتيجة أن الدائرة المبحوثة تستخدم مجموعة متكاملة من الأدوات والتقنيات والعمليات لجمع البيانات وتنظيمها وتحليلها وتفسيرها بهدف استخراج نتائج واقعية تساعد في اتخاذ القرارات على مختلف أشكالها وتحسين مستوى الأداء وتقديم خدمات نوعية لجمهور المراجعين.

وفي المرتبة الثالثة جاء بعد نظم دعم الإدارة بمستوى تطبيق مرتفع، ويمكن تفسير هذه النتيجة أن الدائرة المبحوثة تستخدم أنظمة معلوماتية متطورة بهدف تحسين القرارات من خلال توفير بيانات دقيقة وتحليلات مفصلة ومعلومات ذات صلة، بالاعتماد على تقنيات حديثة لتحليل البيانات والمعلومات، لتعزيز مستوى الكفاءة والفاعلية ودعم عملية اتخاذ القرار.

وفي المرتبة الأخيرة جاء بعد إمكانية وصول المستخدم بمستوى تطبيق مرتفع، وهذه النتيجة تعني أن الدائرة توفر القدرة للمستخدمين على فهم واستخدام الأنظمة والتفاعل معها، وكذلك فهم واستخدام الأجهزة والوصول إلى كيفية تلقي الخدمات من خلال الإنترنت أو الهاتف أو البريد الإلكتروني، بهدف إزالة العوائق وتمكين المستخدمين من الوصول إلى المعلومات والخدمات بشكل مستقل ومتساوي، مع تعزيز الشمولية ومراعاة التنوع البشري.

2. وأشارت النتائج إلى أن مستوى السمعة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن قد جاء مرتفعاً، ويمكن تفسير هذه النتيجة أن دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية تمكنت من خلق الانطباعات والرؤى والمواقف التي تشكلت لدى جميع الأطراف ذوي العلاقة على مدار الزمن، استناداً إلى تجاربهم الفردية بخصوص طبيعة الدائرة وأعمالها مما يعني أن حققت سمعة تنظيمية بمستوى مرتفع.

وقد احتل بعد المسؤولية الاجتماعية المرتبة الأولى بمستوى مرتفع، وتعني هذه النتيجة أن الدائرة المبحوثة تلتزم بالممارسات الإدارية بطريقة تخدم مصلحة جميع أفراد المجتمع، والقيام بالأنشطة المتوافقة مع قيم وأخلاقيات المجتمع، واحترام القوانين والمعايير الاجتماعية، والمساهمة في التنمية المستدامة ورفاهية الأفراد.

وجاء بعد جودة الخدمات في المرتبة الثانية بمستوى مرتفع، وتعني هذه النتيجة التزام الدائرة بجودة الخدمة المقدمة وفقاً لخطط وبرامج مدروسة، والاهتمام بتقديم أفضل ما لديها من خدمات تتسم بجودة عالية، قادرة على تلبية الخدمة المقدمة لتوقعات واحتياجات العملاء، والحرص على تحقيق رضا العملاء أو طالبي الخدمة.

وفي المرتبة الثالثة جاء بعد الإبداع بمستوى مرتفع، وتعني هذه النتيجة أن الدائرة المبحوثة قادرة على تطوير وتنفيذ أفكار جديدة ومبتكرة، مثل تحسين العمليات الداخلية أو تطوير خدمات جديدة، وتحليل المشكلات وتوليد الأفكار، واختيار الأفضل من بينها، وتنفيذ الحلول بطريقة فعالة ومبتكرة، وهذا يتحقق من خلال توفير الدائرة للمناخ التنظيمي المشجع على الإبداع والتميز ودعم الإدارة العليا.

وفي المرتبة الرابعة والأخيرة جاء بعد المرونة بمستوى مرتفع، ويمكن تفسير هذه النتيجة أن الدائرة المبحوثة تهتم ببعدها المرونة من خلال تطبيق استراتيجيات وعمليات مرنة ومتكيفة تساهم في مواكبة التغييرات غير المخطط لها، ولديها القدرة على تغيير السياسات والإجراءات الداخلية بسرعة وفعالية لتلبية احتياجات العملاء والتكيف مع

المتغيرات الخارجية، مما يساهم في تعزيز كفاءة وفعالية العمل وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

3. بينت النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) في تعزيز السمعة التنظيمية بأبعادها (المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمات، الإبداع، المرونة) من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية. ويمكن تفسير هذه النتيجة أن قدرة الدائرة المبحوثة على توظيف أبعاد ذكاء الأعمال في تسيير إجراءات ومهام العمل والقدرة على إدارة البيانات وتحليلها لخدمة متخذي القرار بسرعة كافية لحل مشاكل العمل وتسيير شؤون العمل وتوفير ميزة إمكانية وصول المستخدم للمعلومات المتاحة والمتعلقة بالخدمات التي تقدمها الدائرة، كل ذلك يسهم في رفع مستوى التوقعات الإيجابية عن الدائرة ورفع مستوى السمعة التنظيمية لها. تتفق النتيجة مع نتيجة دراسة العمري وعقيلي (2020) التي بينت نتائجها وجود علاقة بين ذكاء الأعمال والتطوير الإداري. والتقت النتيجة مع دراسة (الجميل وعبد الجبوري، 2019) التي بينت نتائجها أن ذكاء الأعمال يلعب دورًا إيجابيًا في تحقيق التميز التنظيمي لجامعة كركوك بالعراق. واتفقت النتيجة مع دراسة Nazari, et al, (2022) التي بينت نتائجها أن ذكاء الأعمال له تأثير إيجابي على أداء الشركات الناشئة.

4. وأشارت النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) مجتمعة على المسؤولية الاجتماعية كأحد أبعاد السمعة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية. وتعني هذه النتيجة أن تطبيق ذكاء الأعمال في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية بمستوى مرتفع وامتلاكها لقاعدة بيانات وقدرتها على إدارة

تلك البيانات، هذا يمكنها من ممارسة المسؤولية الاجتماعية وتحقيق رفاه المجتمع والالتزام بأخلاقيات المجتمع والمدونات الأخلاقية.

5. وكشفت النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية عن وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) مجتمعة على جودة الخدمات كأحد أبعاد السمعة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية. ويمكن عزو هذه النتيجة إلى أن جودة الخدمة تتحقق إذا ما تم تقديمها بأسرع وقت ممكن وجهد قليل، وهذا يتحقق من خلال القدرة على إدارة البيانات وتحليلها وتوافرها وإمكانية الوصول إليها، وهذا ما تحقق في دائرة الأحوال المدنية وفق نتائج هذه الدراسة.

6. وبينت النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) مجتمعة على الإبداع كأحد أبعاد السمعة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية. ويمكن تفسير هذه النتيجة أن ذكاء الأعمال المطبق في الدائرة المبحوثة يمكن جميع العاملين لديها من الإبداع والتميز في الأداء والقدرة على توليد الأفكار ودعمها من الإدارة العليا، بمعنى أن التكنولوجيا المتاحة في الدائرة تمكن من الحصول على كم كبير من المعلومات واستحداث طرق مبتكرة لحل مشاكل العمل وتطوير الأداء. تتفق النتيجة مع دراسة (Mortezaei & Hosseinpour, 2020) التي بينت نتائجها وجود علاقة إيجابية ومعنوية إحصائياً بين ذكاء الأعمال والابتكار في مستشفيات كرمانشاه بإيران.

7. وأخيراً بينت النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لذكاء الأعمال بأبعاده (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة، إمكانية وصول المستخدم) مجتمعة على المرونة كأحد أبعاد السمعة

التنظيمية من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية. وتعني هذه النتيجة أن تطبيق الدائرة لأبعاد نكاه الأعمال توفر الفرصة لها لاتخاذ سياسات وإجراءات مرنة تسهم في مواكبة التغييرات غير المخطط لها والعمل والتخطيط لمواجهتها.

3.4 التوصيات:

اعتماداً على النتائج السابقة، تقدم الدراسة التوصيات الآتية:

1. على دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية المحافظة على مستوى نكاه الأعمال المطبق لديها حالياً، والعمل على تطوير وتحديث الأنظمة والبيانات والبرمجيات المختلفة وتوفير المعدات المتطورة، وتوفير الدورات التدريبية المتخصصة والنوعية لكافة منسوبيها خوفاً من انخفاض مستوى تطبيق نكاه الأعمال لديها.
2. أن تعمل دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة الأردنية على الاستمرار في توفير كافة السبل والطرائق التي تحافظ على مستوى سمعتها التنظيمية وتعزيزها.
3. ضرورة إيلاء الدائرة المبحوثة تبني استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية اهتماماً كبيراً والمحافظة عليها من أجل بناء سمعتها من خلال كسب رضا متلقي الخدمة.
4. ضرورة اهتمام الدائرة بعنصر الإبداع وتشجيع المبدعين والمتميزين في العمل والاستفادة من أفكارهم وتسخيرها لتطوير وتحسين وتجويد مستوى الأداء.
5. الاستفادة من تجارب الدول الرائدة في مجال نكاه الأعمال وتطبيقاتها وتسخيرها لتحسين وتجويد مستوى الأداء وتطويره، مما يزيد من مستوى سمعة الدائرة التنظيمية.
6. إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث العلمية المستقبلية حول موضوع الدراسة الحالية، بحيث تتناول مجتمعات وعينات أخرى غير تلك التي تناولتها الدراسة الحالية بهدف الاستفادة من نتائجها وتعميم توصياتها العلمية.

المراجع

المراجع العربية

- أبوعلوان سعد، مأمون وبشير، شاهيناز، عبدالرحمن. (2022). استراتيجيات لتفعيل التعليم الإلكتروني في السودان اثناء الجوائح العالمية: جائحة كورونا-19 نموذجاً، مجلة دراسات وتقنية المعلومات، (1) 7.
- أصيل، غادة عبد الوهاب، و عبد الرحيم، جاوا. (2021). أثر تطبيق نظام ذكاء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية : دراسة حالة، المجلة الدولية لعلوم المكتبات و المعلومات، 8 (2).
- بحري، صابر و خرموش، منى. (2021). بناء وتعزيز سمعة المنظمة منظور تحليلي في ظل الأبعاد والمصادر التنظيمية، مجلة التنظيم و العمل، جامعة مصطفى اسطنبولي، 9 (3).
- بومطيع، خالد الجاسم. (2013). القيادة الاستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية، مؤتمر المسؤولية الاجتماعية بدول مجلس التعاون الخليجي، ابوظبي - الإمارات العربية المتحدة.
- توفيق، عمر إقبال و بلال، زورق عثمان و كشوب، سالم بخيت (2020). أثر نظم دعم القرارات على الإبداع التنظيمي، دراسة ميدانية في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 4(9)، ص 52- 70.
- جميل، بريشان (2017)، دور أبعاد السمعة التنظيمية في الأداء السياقي دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في مصارف القطاع الخاص في مدينة أربيل، مجلة زانكو، 21(6)، ص 63- 85.
- الجميل، هشام وعبد الجبوري مراد (2019). ذكاء الأعمال ودوره في تحقيق التميز التنظيمي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في جامعة كركوك، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 15 (48)، 464- 480.

حسن ، لنوار مصطفى وكاظم ، بشرى صبيح (2022). دور ذكاء الأعمال في تحقيق التنمية الاستدامة دراسة تطبيقية في وزارة العلوم والتكنولوجيا، مجلة كلية التربية، (1)49، 512-493.

الحواجرة، كامل. (2018). الدور الوسيط لقدرات ذكاء الأعمال بين الريادة التنظيمية والنجاح الاستراتيجي في الجامعة الحكومية الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، (3)14، 444 -413.

دانوك، أحمد عبدالله (2020). الابتكار المفتوح مدخلاً للسمعة التنظيمية: دراسة استطلاعية آراء عينة من القيادات الإدارية في الكليات الأهلية "القلم والكتاب" في محافظة كركوك، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، (30)12، ص 307-289.

ديك براوان، ترجمة عادل كامل (2013)، شخصيتك المبدعة في اتخاذ القرار، الأهلية للنشر والتوزيع، ط2، عمان.

رضوان، أحمد فاروق (2017). تطور دراسات العلاقات العامة وإدارة سمعة المنظمة: تحليل من المستوى الثاني للبحوث المنشورة خلال الفترة من عام 2000 م إلى عام 2015 م، المجلة المصرية لبحوث العالم، كلية الإعلام ، جامعة القاهرة ، (1) 55، ص 42 -35.

الزلباني، حمد مسعد و محمود، السيد (2023). وظائف نظم إدارة البيانات البحثية ودورة حياتها، المجلة العربية الدولية لإدارة المعرفة، (2)2، 252-197.

زهير، بوعزيز (2021). المسؤولية الاجتماعية: خطوة نحو استدامة منظمة الأعمال، مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، (3)35، ص 1143 -1122.

الزيادي، بسنت عادل رمضان(2020). أثر الرسوخ الوظيفي في دعم سمعة المنظمة : دراسة ميدانية، المجلة العربية للإدارة، (4)40، 93-71.

سعد، محمود صديق (2022). دور السمعة المؤسسية في تعزيز القدرة التنافسية لكليات التربية الرياضية بالجامعات المصرية على ضوء مبادئ التميز المؤسسي،

المجلة العلمية لعلوم التربية البدنية و الرياضة المتخصصة، 13(3)، ص 831-891.

سعود، ربيع ياسين ؛ وحسين ، مروان صباح ؛ وسعود ، زيد ياسين (2020) .
التسويق الوردي وتأثيره على السمعة التنظيمية ، بحث تطبيقي في شركة
فلورمار للتجميل، مجلة الدنانير، 18 ، 336-364.

السكرانه، بلال خلف (2009). أخلاقيات الأعمال. الأردن: دار الميسرة للنشر والتوزيع.
السيد، إسماعيل محمد. (2016). نظم المعلومات واتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي
الحديث، ط1.

صبرة، احمد علي(2022). إطار مقترح لدور ذكاء الأعمال في تعزيز قيادة التكلفة
التنافسية بمؤسسات التعليم العالي، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية مركز
الاستشارات والبحوث والتطوير، مجلة البحوث الإدارية، 40(4)، 1-27.

صويص محمد إبراهيم كامل و عابدين إبراهيم عبد سليم (2019). دور نظم ذكاء الأعمال
في بناء البراعة التنظيمية بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين. مجلة
الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 27 (1)، 176 - 201.

الطاهر، توابتية (2022). آثار استخدام أنظمة ذكاء الأعمال على التميز التنظيمي من
خلال الدور الوسيط لمتغير الإبداع الإداري: دراسة حالة مجمع صيدال المديرية
العامة، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، 6(1)، 109 - 132.

الطراونة، حسين أحمد وعريقات، أحمد يوسف وعبد الهادي، توفيق صالح والعرموطي،
شحادة (2012). نظرية المنظمة، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى،
عمان.

طه، منى حسنين (2021). دور البراعة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة
الملهمة و التماثل التنظيمي: دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث
المالية والإدارية، جامعة مدينة السادات، كلية التجارة، 10(1)، ص 109 - 150.

عبد الحليم، سارة محمد (2023). دور نظم تحليل البيانات الضخمة للعملاء (CBD) على إدارة علاقات العملاء وانعكاساته على الميزة التنافسية للمنظمة. مجلة الدراسات المالية والتجارية، 33(3)، 88-111.

عبد الرزاق، سحر مصطفى. (2022). التكامل بين آليات ذكاء الأعمال والمراجعة الداخلية لدعم استشراف المستقبل وانعكاسه على قيمة الشركة، مجلة البحوث الإدارية، 40 (4).

عبد القادر، محمد أحمد و أبو قله، محمد و السكارنة، بلال خلف. (2013). إدارة المعرفة والإبداع وانعكاساتها على الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، ع34، كلية بغداد.

عبدالله، بلال صكر و حواس، ثامر (2022). الترتيب الداخلي وأثره في تعزيز السمعة التنظيمية: دراسة تحليلية في مصرف الرافدين- فرع تكريت. مجلة القسطاس للعلوم الادارية و الاقتصادية و المالية، 4(1)، 67-86.

عزيز، الراشدي عادل (2020). دور تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين سمعة المنظمة: دراسة استطلاعية بقطاع الاتصالات الخاص / محافظة نينوى أنموذجاً، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 12(29)، ص 156 - 173

عزيز، عادل (2020). دور تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين سمعة المنظمة: دراسة استطلاعية بقطاع الاتصالات الخاص - محافظة نينوى أنموذجاً، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 12 (29)، ص 156-173.

علي، هدى عبد الرحيم وناصر، بشرى (2020). دور نظام ذكاء الأعمال في تعزيز الأداء العالي: دراسة استطلاعية لعينة من المصارف الأهلية في محافظة أربيل، المجلة العربية للإدارة، 40(4)، 269-286.

العمرى، إسماعيل (2018). استراتيجيات إدارة السمعة، دار الفكر للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، (ط 1).

العمرى، محمد وعقيلي، عثمان (2020). دور ذكاء الأعمال في التطوير الإداري بجامعة الملك عبدالعزيز، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الآداب والعلوم الإنسانية، 28 (13)، 77-110.

عمير عراك ، و صلاح الدين، أحمد ضياء الدين (2017). انعكاس إدارة علاقات العميل في تعزيز سمعة المنظمة: دراسة استطلاعية لعينة من المصارف العراقية الخاصة في مدينة بغداد، مجلة الاقتصاد والاعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، 15(1)، 7-51.

الفتلاوي ، ميثاق (2017). العلاقة بين القيادة الرشيدة وبناء السمعة التنظيمية من خلال الدور الوسيط للالتزام التنظيمي: بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة السيارات. مجلة المثنى الإدارية والاقتصادية ، 7 (4) ، 19-41.

فلاق، محمد؛ وصويص، راتب جليل(2020). مساهمة تطبيق ممارسة المسؤولية الاجتماعية في تعزيز سمعة منظمات الاعمال:دراسة ميدانية لعينة من مشتركي شركات الاتصالات الخلوية العاملة في الجزائر، المجلة الأردنية في إدارة الاعمال، 1(16)، 70-92.

قشقة، عصام و أبو دان، ميسرة (2020). ذكاء الأعمال وأثره في تنمية رأس المال البشري دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين بالجامعات الفلسطينية، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال.

الكبيسي، عقبة نافع (2023). الذكاء الاستراتيجي وأثره في تعزيز السمعة التنظيمية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مديرية تربية الأنبار - قسم تربية الفلوجة، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، ع19، ص 483-500.

كريم، ميثم و حنظل، قاسم. (2021). أثر منظورات ذكاء الأعمال في إعادة هندسة العمليات المصرفية دراسة استطلاعية في عدد من المصارف الخاصة في بغداد، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 17(55)، ص 214-229.

محمد، علي، آري. (2014). نحو منظور متكامل لمعمارية تقناتية مقترحة لذكاء الأعمال في متاجر المفرد: منظور جزئي، مجلة زانكو، جامعة دهوك، 17(1).

محمد، مها و المراد، نبال. (2022). ذكاء الأعمال ودوره في تحقيق الأداء المستدام: دراسة استكشافية لآراء عينة من القادة الإداريين في آسياسل تيليكوم في العراق. مجلة الأعمال والعلوم البشرية، 3(1)، 94-118.

هلال عبد الغني، محمد حسن. (2010) ذكاء الأعمال، مركز تطوير الأداء والتنمية القاهرة، جمهورية مصر العربية، القاهرة- مصر.

ياسين، غالب (2020). نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.

اليساري، صلاح مهدي (2020). السمعة التنظيمية ودورها في الانغماس التنظيمي دراسة تحليلية لآراء عينة من تدريسي جامعة وارث الأنبياء (ع)، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، 11(1)، ص 50-67.

يونسى، مصطفى(2021). أثر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق حوكمة الشركات دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، 2(5)، ص 85-103.

- Al-Hanandeh, R. (2020). **Measuring the effect of Business Intelligence Capabilities on Organization Agility: Case study in Mobile Communications Firms in Jordan**, 35th IBIMA Conference: 1-2 April , Seville, Spain.
- Aly, Mohamed Rabie Zanaty & Sameh Fekry Matar & El-Sayed Abd El-Halem Youssef & Marwa Medhat Ibrahim Hayder Hayde (2021). **The Impact of Business Intelligence on Organization Agility The Mediating Role of Absorptive Capacity :An Empirical Study on Joint Venture Banks in Alexandria**, Faculty of Commerce – Tanta Universit, 4(41), p 136- 49.
- Amri, Mohammad and Ageeli, Uthman M. (2020). **The Role of Business Intelligence in Administrative Development at King Abdulaziz University**, The Journal of Human Resource and Adult Learning 28(13), p77 – 110.
- Awengian,K.D.& Pangemanan,S.S. & Tielung,M.V.J. (2019), The influence of **reputation,distance and involuntary switching on customer switching behavior at PT.JNE** in Mando,Journal riset economic management.
- Barnett, M. L; Jermier, J. M. and Laffert, B. A. (2016). **Corporate Reputation: The Definitional Landscape**, Corporate Review, Vol. 9, No.1, pp. 26-38.
- Benabdeslam,C., Boukhouni, O., Boukrif,M.(2020). **The Impact of Business Intelligence on Improving the Performance of Algerian institutions-a field study**. Journal of Economics and Human Development, 11(2), P 152-164.
- Caseiro, N. and Coelho, A. (2018). **Business intelligence and competitiveness: the mediating role of entrepreneurial orientation**, Competitiveness Review, Vol. 28 No. 2, p213. 226
- Chen, Y and Lin, Z. (2020). **Business Intelligence Capabilities and Firm Performance: A Study in China**. International Journal of Information Management, 57, 1-15.
- Del-Castillo-Feito, C., Blanco-González, A., & González-Vázquez, E. (2019). **The relationship between image and reputation in the Spanish public university**. European Research on Management and Business Economics, 25(2), 87-92.
- Eger Robert J. & Smith Christy . (2021). **Integrated Business Intelligence and Analytics: The Case of the Department of the Navy**, Journal of Governmental & Nonprofit Accounting , 10(1).

- Fattouche, S., Bahbah ,A.B.(2020). **The Integral Role of Knowledge Management and Business Intelligence with Competitive Intelligence**, Administrative Economic Research, 13(3), 165-184.
- Gaol, F. L, Abdillah, L., & Matsuo, T. (2021). **Adoption of Business Intelligence to Support Cost Accounting Based Financial Systems- Case Study of XYZ Company**. Open Engineering, 11(1), 14-28.
- Gurieva, S., and Svystun, M. (2018). **Implicit Representations About the Reputation Capital in the Company, Advances in Economics, Business and Management Research**, International Scientific Conference "Far East Con", vol 47, P 1175-1179. H
- Hasan, Anwar Mustafa and kadhim , Bushra Sabeeh (2022). **The role of business intelligence in achieving sustainable development An applied study at the Ministry of Science and Technology**, Journal of Education college, Vol(49), NO. 1.
- Kawengian, K. D., Pangemanan, S. S., & Tielung, M. V. (2019). **The Influence of Reputation, loyalty: The Roles of E-trust and E-satisfaction**. ASEAN Marketing Journal, 1-16.
- Kazom, Ali Mohammed & Safaa Abed Ali Abdul- ameer, Ameer Ghanem Wadi .(2019). **The role of organizational agility and business intelligence in promoting product development strategies**, Iraqi Journal for Administrative Sciences ,15(60), p 215-256.
- Kunnathuvalappil, H. N. (2018). **Data Sources for Business Intelligence**. International Journal of Innovations in Engineering Research and Technology, 5(11), 75-80.
- Mallam, P., Ashu, A., & Singh, B. (2021). **Business Intelligence Techniques Using Data Analytics: An Overview**. In 2021 International Conference on Computing Sciences (ICCS) , p. 265-267, IEEE.
- Monferrer-Tirado, D., Estrada-Guillén, M., Fandos-Roig, J. C., Moliner-Tena, M. Á., & Sanchez Garcia, J. (2016). **Service quality in bank during an economic crisis**. International Journal of Bank Marketing, 34(2), 235-259.
- Mortezaei, M., Jamshidi, M and Hosseinpour, M. (2022). **The Effect of Business Intelligence (BI) on Organizational Agility and Innovation Using SEM**. Health Management and Information Science, 9 (3), 139-144.
- Muntean, Mihaela (2018) .**Business Intelligence Issues for Sustainability Projects**, *Sustainability*, 10, 335, 1-10.
- Nazari, F., Taghavi, S., Valizadeh, E., Soleymani, M., Farahani, D., and Bagheri, R. (2022). **An Investigation on the Impact of Business Intelligence over the Performance of Startup Companies according**

- to **Innovation and Knowledge Management as Mediators**. *Mathematical Problems in Engineering*, Article ID 3834696, 1 -12.
- Niu, Y., Ying, L., Yang, J., Bao, M., & Sivaparthipan, C. B. (2021). **Organizational Business Intelligence and Decision Making Using Big Data Analytics**. *Information Processing & Management*, 58(6), 102725.
- Rouhani, S., Ashrafi, A., Ravasan, A. Z., & Afshari, S. (2016). **The impact model of business intelligence on decision support and organizational benefits**. *Journal of Enterprise Information Management*. 29(1), p19-50.
- Saha, S., & Kumar, S. P. (2018). **Organizational culture as a moderator between affective commitment and job satisfaction: Empirical evidence from Indian public sector enterprises**. *International Journal of Public Sector Management*.
- Scholtz, B.; Calitz, A.; Haupt, R. (2018). **A business intelligence framework for sustainability information management in higher education**. *Int. J. Sustain. High. Educ*, 19, p266–29.
- Strategic. Direction; Bradford. (2018). **Investigating the relationship between strategic quality management (SQM) and corporate social responsibility (CSR)**, *Strategic Direction*, 34 (11).
- Villegas-Ch, William & Palacios-Pacheco, Xavier. & Luján-Mora, Sergio.(2020). **A Business Intelligence Framework for Analyzing Educational Data**, *Sustainability* , 12(14).
- Yabouche ,A., Boukhatem ,M.(2020). **Business Intelligence :A Manageria Too to Improve Business Performance :Case Study Henke Algeria**, *Journal of Strategy and Development*, Vol. 10, p.1, 28-45
- Ye Lan & Jung Ki- Eyun. (2018). **Impact of Message Convergence on Organizational Reputation: An Examination of Organizational Crisis Communication on Facebook**, *Original Article*, Vol 21, p 1-8.

ملحق (أ)



جامعة مؤتة
Mutah University

عمادة البحث العلمي والدراسات العليا
Deanship of Academic Research
& Graduate Studies

أخي الفاضل \ أختي الفاضلة...

تحية طيبة وبعد

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول:

أثر ذكاء الأعمال في تعزيز السمعة التنظيمية في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية

بغرض الحصول على درجة الماجستير في تخصص الإدارة العامة، أرجو منكم التكرم بالمساعدة في إتمام هذه الدراسة عن طريق الإجابة عن الأسئلة التي تتضمنها الاستبانة المرفقة وذلك بكل دقة وموضوعية لما له من أهمية على صدق نتائج الدراسة. كما أحيطكم علماً بأن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها سوف تعامل بسرية تامة وتستخدم لغايات البحث العلمي فقط، شاكراً لكم حسن تعاونكم على إنجاح هذه الدراسة.
وتفضلوا بقبول فائق الاحترام. ..

الباحث/ عامر البنوي
جامعة مؤتة

المشرف:

أ.د عبد الرحمن العبادلة

أولاً : الخصائص الديموغرافية :

يُرجى التكرم بوضع إشارة (√) أمام الإجابة التي تناسبك:

1. الجنس:

أنثى

2. العمر:

أقل من من 25- أقل من 35 - أقل من 45 فأ

3. المستوى العلمي:

دبلوم فأ بكالور دراسات

4. عدد سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنو من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات

من 10 سنوات إلى أقل من 15 من 15 سنة فأكثر

5. المسمى الوظيفي:

مدير مدي أمين مكتب مساعد أمين مكتب

موظف رئيس قن

المتغير التابع السمعة التنظيمية

البُعد الأول: المسؤولية الاجتماعية

محتوى الفقرة

| غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | | | | | |
|------------------------------------|-----------|-------|-------|------------|----|--|--|--|--|
| | | | | | 26 | تحرص دائرة الأحوال المدنية على تقديم خدمات تلبي حاجات المجتمع. | | | |
| | | | | | 27 | تطبق دائرة الأحوال المدنية الاجتماعية النابعة من القيم والالتزام المعنوي والأخلاقي لصانعي القرار في الدائرة. | | | |
| | | | | | 28 | تدعم الدائرة وتعزز المشاريع التي تتبناها منظمات المجتمع المدني. | | | |
| | | | | | 29 | تمتتع إدارة دائرة الأحوال عن القيام بأي نشاط أو عمل يتعارض مع قيم المجتمع وأخلاقياته. | | | |
| | | | | | 30 | تساهم دائرة الأحوال المدنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية بين الموظفين والمجتمع المحلي. | | | |
| | | | | | 31 | يساهم الموظفين في مشاريع اجتماعية أو العمل التطوعي لدعم الفئات الأكثر احتياجًا في المجتمع. | | | |
| | | | | | 32 | تتفاعل دائرة الأحوال مع المجتمع المحلي لفهم احتياجاته وضمان تلبية تلك الاحتياجات بشكل فعال. | | | |
| البُعد الثاني: جودة الخدمات | | | | | | | | | |
| | | | | | 33 | تتولى إدارة دائرة الجودة التخطيط لتحسين جودة الخدمات. | | | |
| | | | | | 34 | تؤكد دائرة الأحوال المدنية على الالتزام بجودة الخدمة وفقاً لخطط وبرامج مدروسة. | | | |
| | | | | | 35 | تهتم دائرة الأحوال المدنية بتقديم أفضل ما لديها من خدمات من أجل تحقيق أهدافها. | | | |
| | | | | | 36 | توفر دائرة الأحوال المدنية كافة المستلزمات الضرورية للموظفين. | | | |
| | | | | | 37 | تقدم دائرة الأحوال المدنية خدمات عالية الجودة. | | | |
| البُعد الثالث: الإبداع | | | | | | | | | |
| | | | | | 38 | تمتلك دائرة الأحوال المدنية المهارات اللازمة من أجل تحقيق الأهداف. | | | |
| | | | | | 39 | تسعى دائرة الأحوال المدنية للحصول على الأفكار التي تساهم بحل مشاكل العمل. | | | |

| | | | | | | |
|------------------------------|--|--|--|--|----|---|
| | | | | | 40 | تسعى دائرة الأحوال المدنية إلى توفير مناخ عمل يدفع العاملين إلى الإبداع والتميز. |
| | | | | | 41 | تطبق القواعد والتعليمات في دائرة الأحوال المدنية لنتناسب مع متطلبات المبدعين. |
| | | | | | 42 | يلقى التجديد والإبداع تشجيعاً من دائرة الأحوال المدنية. |
| البعد الرابع: المرونة | | | | | | |
| | | | | | 43 | تتخذ دائرة الأحوال سياسات وإجراءات مرنة تسهم في مواكبة التغييرات غير المخطط لها. |
| | | | | | 44 | هناك استراتيجيات مستقرة تستخدمها دائرة الأحوال للحفاظ على سمعتها وموثوقيتها في مواجهة التحديات الجديدة. |
| | | | | | 45 | توظف دائرة الأحوال الابتكار والتكنولوجيا في تعزيز مرونة السمعة التنظيمية. |
| | | | | | 46 | تتعامل دائرة الأحوال مع التغييرات السريعة في اللوائح أو السياسات الحكومية. |
| | | | | | 47 | تستفيد دائرة الأحوال من التجارب السابقة و تستثمرها في التخطيط للمستقبل. |
| | | | | | 48 | يتم تدريب الموظفين للتعامل مع التغيرات والتحديات التنظيمية. |

تمت
شاكر لكم تعاونكم

ملحق (ب)
قائمة بأسماء المحكمين

| الجامعة | الرتبة | اسم الدكتور | الرقم |
|-------------------------|-------------|-----------------------|-------|
| جامعة الطفيلة التقنية | أستاذ مشارك | د. مالك أحمد العديبات | 1 |
| الجامعة الأردنية | أستاذ مشارك | د. محمد المصاروة | 2 |
| جامعة البلقاء التطبيقية | أستاذ مساعد | د. كفي محمود النوايسة | 3 |
| جامعة مؤتة | أستاذ دكتور | أ.د. محمد المحاسنة | 4 |
| جامعة مؤتة | أستاذ دكتور | أ.د. خالد الزعبي | 5 |
| جامعة الطفيلة التقنية | أستاذ | د. أحمد نهار الرفوع | 6 |
| كلية البلقاء التطبيقية | أستاذ | د. سمير العمرو | 7 |
| كلية البلقاء التطبيقية | أستاذ | فيكتور سلطانيات | 8 |

ملحق (ج)

HUTAN UNIVERSITY
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES



جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

الرقم: ٢٠٢٤/٠٤/١٤
التاريخ: ٢٠٢٤/٠٤/١٤

دائرة الاحوال المدنية والجوازات العامة الاردنية

تحية طيبة وبعد:

ارجو التكرم بتسهيل مهمة الطالب: **عامر محمد خلف البلوي**
والذي يدرس في الجامعة **ماجستير** تخصص **الإدارة العامة**
وذلك من اجل الحصول على المعلومات اللازمة لاعداد الدراسة الموسومة بـ :

التر ذكاء الاعمال في تعزيز العواطف التنظيمية في دائرة الاحوال المدنية
والجوازات العامة الاردنية

والتي يقوم بها استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة **ماجستير**

شاكرين لكم اهتمامكم وحرصكم على التعاون مع جامعة مؤتة ، ودعمها لتحقيق
اهدافها في خدمة هذا الوطن في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبد الله
الثاني ابن الحسين المعظم حفظه الله ورعاه .

وتفضلو بقبول فائق الاحترام.....

عميد كلية الدراسات العليا

الدكتور محمد علي جرادات



المعلومات الشخصية

الاسم: عامر محمد البنوي

التخصص: الإدارة العامة

الكلية: الإدارة العامة

هاتف: 00962791755374