وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة كربلاء
كلية الإدارة والاقتصاد / قسم إدارة الأعمال
الدراسات العليا

أثر استخدام المعرفة الالكترونية في بناء المنظمات الريادية

دراسة تحليلية لأراء عينة من مديري شركة زين/العراق للاتصالات المتنقلة

رسالة مقدمة إلى

مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة كربلاء

وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير / في علوم إدارة الأعمال

تقدم بها الطالب

صالح مهدي محمد ألحسناوي

بإشراف

الأستاذ المساعد الدكتور

أكرم محسن الياسري

1431 هـ

2010م

فَأَمَّا الزَبَدُ فَيَذهَبُ جُفاءً وَأمَّا مَا يَنفَعُ النَاسَ
فَيَمكُثُ فِي الأَرضِ كَذلِكَ يَضرِبُ اللهُ الأَمثَالَ ۚ *

سورة الرعد آية (17
)

إقرار الخبير اللغوي

اشهد إن الرسالة الموسومة (**اثر استخدام المعرفة الالكترونية في بناء المنظمات الريادية**) دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري شركة زين/ العراق للاتصالات المتنقلة , قد أُجريت مراجعتها من الناحية اللغوية حتى غدت مؤهلة للمناقشة لغويا ولأجله وقعت.

الإمضاء :

الاسم : صلاح مهدي جابر

التاريخ :

إقرار رئيس لجنة الدراسات العليا

بناءِ على إقراري المشرف والخبير اللغوي,أرشح هذه الرسالة للمناقشة .

الإمضاء:

الاسم :

رئيس لجنة الدراسات العليا

التاريخ:

إقرار المشرف

اشهد أن إعداد هذه الرسالة الموسومة (**اثر استخدام المعرفة الالكترونية في بناء المنظمات الريادية**) دراسة تحليلية لأراء عينة من مديري شركـــــــــة زين/ العراق للاتصالات المتنقلة, والمقدمة من قبل الطالب صالح مهدي محمـــد ألحسناوي قد جرى تحت إشرافي في قسم إدارة الأعمال –كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة كربلاء.

الإمضاء:

الاسم: أ.م.د أكرم محسن الياسري

التاريخ:

إقرار لجنة المناقشة

نشهد بأننا أعضاء لجنة المناقشة إطلعنا على هذه الرسالة الموسومة (**اثر استخدام المعرفة الالكترونية في بناء المنظمات الريادية**) دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري شركة زين/العراق للإتصالات المتنقلة وقد تمت

مناقشة الطالب**(صالح مهدي محمد ألحسناوي)** في محتوياتها وكل ما يتعلق بها, ونعتقد بأنها جديرة بالقبول لنيل درجة الماجستير في علوم إدارة الأعمال بتقدير (جـيـد جـداً).

الأستاذ المساعد الدكتور
المساعد الدكتور
اسـعد كـــاظم نـايف
كريم عبد سالم الخفاجي
عضو
عضو اللجنة

الأستاذ
الأستاذ الدكتور
أكرم محسن الياسري
فـرحـان طـــالب الـدعـمـي
عضوا
رئيس اللجنة

المساعد

الأستاذ الدكتور
علي
اللجنة

الدكتور
عـلاء
ومشرفا

مصادقة مجلس الكلية

صادق مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء على قرار لجنة المناقشة.

الأستاذ الدكتور

حـــاكـم مـحـسـن مـحـمـد

عميد كلية الإدارة والاقتصاد

الإهداء...

إلى بديع السموات والأرض,خالق الخلق, باسط الرزق, حمداً لهدايته وتمكينه وتوفيقه لنا ...جل وعلا.

إلى من أمرني بطلب العلم من المهد إلى اللحد نبي الرحمة محمد المصطفى(صلى الله عليه وسلم) وعلى آل بيته الطبيين الطاهرين

إلى بلد الحضارة بلد الأنبياء والأوصياء والعلم والعلماء بلدي العراق ... عزاً وشموخاً

إلى من هم في ظل رحمة ربي والدي ... أسكنهما فسيح جنته

إلى من هم سندي وساعدي بعد توكلي على الله ... إخوتي أخواتي

إلى رفيقة دربي زوجتي العزيزة ... وفاءا

إلى أبنائي وبناتي أحبائي لما تحملوه من أجلي ...

إلى مصابيح العلم والمعرفة التي أنارة الطريق لنا أساتذتي الأفاضل... تقديراً وعرفاناً

إليهم جميعاً أهدي ثمرة جهدي المتواضع محبة وتقديرا

الباحث

أ

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين حمداً كثيراً ما وسعت السموات والأرض على كل نعمه واشكره على ما أعانني ويسر لي أمري بعد طوال انتظار واصلي واسلم على محمد وعلى آله وصحبه الطيبين الطاهرين.

لا يسعني وانأ أختم هذا الجهد العلمي التواضع الا أن أتقدم بالشكر الجزيل والامتنان إلى الأستاذ المساعد الدكتور (أكرم محسن الياسري) المشرف على هذه الرسالة لما قدمه من جهد كبير ومتابعة وتوجيهات سديدة فذلل بذلك المصاعب في مراحل الإعداد كافة, إذ كان لتلك الملاحظات والتوجيهات الأثر البالغ في إنضاج وإنجاز هذا الجهد حتى ظهر بالشكل الحالي, فشكرا له ووفقه الله.

كما وأتقدم بالشكر والعرفان إلى الأستاذ الدكتور(حاكم محسن محمد) عميد كلية الإدارة والاقتصاد, وأقدم شكري وتقديري إلى الأستاذ الدكتور (عبد الحسين حسن حبيب)المعاون العلمي ومسؤول قسم الدراسات العليا, كما ويسعدني أن أقدم خالص تقديري إلى الأستاذ الدكتور(عواد كاظم شعلان) لما قدمه من مشوره.

وأتقدم بخالص اعتزازي وتقديري إلى الأستاذ الدكتور (علاء فرحان طالب) لما قدمه لنا من مشورة وتوجيهات سديدة, وبوافر الشكر والامتنان إلى الأستاذ المساعد الدكتور(علي كريم الخفاجي) .

وأتقدم بالشكر والامتنان إلى أساتذتي الأفاضل الأستاذ الدكتور هاشم مرزوق والأستاذ الدكتور (محسن ألراجحي) والأستاذ الدكتور (طلال الججاوي) و الدكتور (عباس الدعمي) والدكتور(فيصل علوان) و أساتذة كلية الإدارة والاقتصاد كافة وبالأخص من كان لي شرف الدراسة على أيديهم.

وأتقدم بشكري وتقديري إلى الأستاذ المساعد الدكتور(كاوه حميد فرج), جامعة السليمانية/كلية الإدارة والاقتصاد, والأستاذ المساعد الدكتور(وصفي طاهر قهوجي), جامعة اربيل/كلية الإدارة والاقتصـــــــاد .

كما وأتقدم بخالص شكري وتقديري إلى السادة الذين أشرفوا على تقويم درجة صدق الاستبانة الخاصة بهذه الدراسة وقدموا الملاحظات العلمية والتوجيهات السديدة, وأقدم شكري وتقديري إلى من راجع هذه الرسالة لغويـــا وعلمـــــيا .

وأقدم شكري وتقديري إلى منتسبي المكتبة المركزية /جامعة كربلاء ومكتبة الدراسات العليا في الكلية, ومنتسبي المكتبات الجامعية في كل من (جامعة السليمانية وجامعة اربيل وجامعة بغداد والجامعة المستنصرية وجامعة القادسية ومنتسبي المكتبة في العتبة الحسينية والعباسية المطهرتين).

وأتقدم بوافر الامتنان إلى السادة مديري فروع وأقسام ووحدات شركة زين/العراق للاتصالات لما قدموه من مساعدة واخص بالذكر (السيد يحي جودة والسيد باسم الجبوري والسيد باسم البناي والسيد إسماعيل إبراهيم) تمنياتي لهم بالموفقية.

وأقدم شكري الخاص إلى الأستاذ العزيز رؤوف حسين, أمده الله بوافر النعم.

وأقدم شكري إلى زميلة الدراسة والأخت العزيزة بشرى محمد علوان/قسم أدارة الأعمال,وزملائي في قسم العلوم المالية والمصرفية.

وأتقدم بالشكر الجزيل إلى الأخ علي احمد فارس والاخ أمير غانم والسيد خضير عباس والآنسة زينب حسن والانسة زينب مكي,والأخ احمدعبدالله لما قدموه من جهد ومعونة ,ادعوا لله أن يوفقهم جميـــعا.

الباحث

المحتويات

الموضوع	الصفحة
الإهداء	آ
الشكر والتقدير	ب
المحتويات	ج
فهرست الجداول	د
فهرست الأشكال وقائمة الملاحق	و
المستخلص	ز
المقدمة والهيكلية	3- 1
الفصل الأول: منهجية الدراسة الحالية و بعض الدراسات السابقة	27 - 5
المبحث الأول: منهجية الدراسة الحالية	18 - 6
المبحث الثاني: بعض الدراسات السابقة	27 - 19
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	99 - 29
المبحث الأول: المعرفة الالكترونية	69 - 30
المبحث الثاني: المنظمات الريادية	99 - 70
الفصل الثالث: وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة وتحليل النتائج	116 - 101
المبحث الأول: وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة حول مؤشرات المعرفة الالكترونية	108 - 102
المبحث الثاني: وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة حول أبعاد الريادة	116 - 109
الفصل الرابع: اختبار فرضيات الدراسة	138 - 118
المبحث الأول: اختبار فرضيات الارتباط بين متغيرات الدراسة	130 - 119
المبحث الثاني : اختبار فرضيات الأثر بين متغيرات الدراسة	138 - 131
الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات	145- 140
المبحث الأول: الاستنتاجات	143 -141
المبحث الثاني: التوصيات	145 -144
المصادر	160 - 147

فهرست الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	محاور الاستبانة	12
2	عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة	13
3	وصف عينة الدراسة لشركة زين/العراق للاتصالات المتنقلة	15
4	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	27
5	إسهامات بعض الكتاب والباحثين في مفهوم المعرفة	36
6	مفهوم إدارة المعرفة وفقا لآراء عدد من الكتاب و الباحثين	40-39
7	مزايا ومخاطر الانترنت	68
8	بغض إسهامات الكتاب والباحثين في مفاهيم الريادة	72-71
9	بعض إسهامات الكتاب والباحثين في مفهوم الريادي	74- 73
10	بعض إسهامات الكتاب والباحثين لتوضيح مفاهيم المنظمات الريادية	91-90
11	خصائص المنظمات الريادية على وفق آراء بعض الكتاب والباحثين	94
12	وصف وتشخيص أراء عينة الدراسة حول مؤشرات المعرفة الالكترونية لشركة زين/العراق للاتصالات المتنقلة	103
13	وصف وتشخيص أراء عينة الدراسة حول أبعاد الريادة لشركة زين/العراق للاتصالات المتنقلة	110
14	نتائج علاقات الارتباط بين المعرفة الالكترونية والريادة بأبعادها مع قيم t المحسوبة	120
15	نتائج علاقات الارتباط بين رأس المال البشري والريادة بأبعادها مع قيم tالمحسوبة	122
16	نتائج علاقات الارتباط بين الملكية الفكرية والريادة بأبعادها مع قيمt المحسوبة	124
17	نتائج علاقات الارتباط بين التعلم الالكتروني والريادة بأبعادها مع قيم tالمحسوبة	126
18	نتائج علاقات الارتباط بين شبكة الاتصالات الالكترونية والريادة بأبعادها مع قيم t المحسوبة	138
19	ترتيب قوة علاقة الارتباط بين متغيرات المعرفة الالكترونية والريادة	130
20	تقدير معلمات إنموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس اثر المعرفة الالكترونية في الريادة	132
21	تقدير معلمات إنموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس اثر رأس المال البشري في الريادة	133
22	تقدير معلمات إنموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس اثر الملكية الفكرية في الريادة	134
23	تقدير معلمات إنموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس اثر التعلم الالكتروني في الريادة	135
24	تقدير معلمات إنموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس اثر شبكة الاتصالات الالكترونية في الريادة	137
25	ترتيب قوة تأثير مؤشرات المعرفة(X) الالكترونية في الريادة (Y)	138

فهرست الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	هيكلية عمل الدراسة الحالية	3
2	أنموذج الدراسة الافتراضي	9
3	توضيح العلاقة بين المعرفة والمفاهيم ذات العلاقة على وفق راي (Newman,2000)	33
4	مفهوم المعرفة على وفق رأي (Daft, 2001)	33
5	قاعدة المعرفة من وجهة نظر (Trott,2005)	34
6	مخطط المعرفة من وجهة نظر (Math&Angadi,2005)	35
7	سوق المعرفة الالكترونية من وجهة نظر (Davise,2001)	52
8	الأسواق الرئيسية الثلاثة للمعرفة الالكترونية	53
9	خصائص الريادي الناجح على وفق راي (Barringer&Ireland,2008)	77
10	عدد ساعات العمل للريادي في الأسبوع على وفق راي (Zimmerer,etal,2008)	84
11	عناصر الريادة كما يراها (Carpenter&Sanders,2009)	85
12	عناصر موارد المنظمة الريادية	86
13	المنظمات الريادية في القرن الواحد والعشرين على وفق تصورات (Harvey&Donalde,2000)	93

قائمة الملاحق

الرقم	الملحق
1	أسماء السادة المحكمين والخبراء
2	استمارة استبانه
3	الوسائل الإحصائية المستخدمة
4	نتائج علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة لشركة زين/العراق للاتصالات المتنقلة
5	أسماء السادة الذين تمت مقابلتهم في شركة زين/العراق للاتصالات المتنقلة

المستخلص Abstract

في ظل التطور الواسع الذي يشهده العالم اليوم في مجال الاتصالات الالكترونية فائقة السرعة وفي عصر العولمة, برزت أهمية المعرفة الالكترونية بوصفها مرتكزاً جوهرياً لرفد وتمويل المنظمات بما تحتاجه من الموارد والخبرات والمعلومات والتكنولوجيا والتي تحقق لها الريادة, إذ أصبح من الضروري الاهتمام والعمل على اعتمادها في جميع النشاطات, إذ لا يمكن للمنظمات تحقيق النجاح وبلوغ الريادة في ظل بيئة أعمال تتسم بالتغير المستمر والسريع, ما لم تكن هذه المنظمات قد امتلكت معرفة الكترونية واسعة .

ووفقاً لما تقدم جاءت هذه الدراسة المتواضعة لبيان أثر استخدام المعرفة الالكترونية بوصفها متغيراً مستقلاً بمؤشراتها المتمثلة بـ (رأس المال البشري, الملكية الفكرية, التعلم الالكتروني, وشبكة الاتصالات الالكترونية) في تكوين المنظمات الريادية بوصفها متغيراً معتمداً بأبعادها التي تمثلت بـ (الاستقلالية, الإبداعية, الاستباقية, المغامرة التنافسية, والمخاطرة), فبالرغم من تبني بعض المنظمات للمعرفة الالكترونية لتعزيز بقائها ونموها نحو الريادة, إلا أن البعض الأخر لا يدرك مدى أثرها في بلوغ الريادة, وهنا تكمن مشكلة الدراسة فتعمل على وضع الحلول المناسبة, كما تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية :-

1- معرفة مدى اهتمام المنظمة المبحوثة بالمعرفة الالكترونية .
2- تشخيص إدراكها وسعيها في الوصول إلى الريادة .
3- تحديد أثر المعرفة الالكترونية في تحقيق الريادة في المنظمة المبحوثة .

ولغرض تحقيق أهداف الدراسة تم وضع إنموذجاً فرضياً يحدد طبيعة العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل وأبعاد المتغير المعتمد, ومن أجل الكشف عن طبيعة هذه العلاقة فقد تم صياغة عدة فرضيات تم اختبارها باستخدام وسائل إحصائية متقدمة, وتطبيق البرنامج الإحصائي For windows- spss-12, تم اختيار شركة زين/العراق للاتصالات المتنقلة كونها من الشركات التي تتمتع بقدرات عالية للاتصالات وباستخدامها شبكة اتصالات الكترونية متطورة, ولها فروع في دول أخرى, وتم استخدام استمارة الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات المتعلقة بالجانب الميداني, وقد شملت الدراسة (50) فرداً من مديري الفروع وألاقسام والوحدات في الشركة, و توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات الآتية :

1- المعرفة الالكترونية من الموضوعات المهمة في الأدب الإداري ولها دور فاعل في نمو وتنافسية المنظمات وريادتها.
2- وجود تأثير قوي وذو دلالة معنوية لمتغير المعرفة الالكترونية في تحقيق الريـــــــادة .

واختتمت الدراسة بعدة توصيات منها :-

1- الاستمرار بنشر واعتماد ثقافة المعرفة الالكترونية في الشركة لأنها الأساس الذي يمكن من خلاله تحقيق الريادة .
2- المحافظة على القدرات الالكترونية والسعي المستمر على تحديثها لمواكبة التطورات المتسارعة .

المقدمة:- Introduction

يشهد العالم في العصر الحالي تطورا كبيرا في مختلف العلوم والمعارف ومنها المعرفة الالكترونية, إذ تحتل مساحة واسعة في مختلف مجالات الحياة المعاصرة ومنها بيئة الأعمال والتي شهدت توسعا عالمياً من خلال التحول إلى الاقتصاد المعرفي, واستخدام قنوات الاتصالات الالكترونية في الحصول على المعلومات وتوفير الموارد واستغلالها الاستغلال الأمثل .

وقد شهدت نهاية القرن الماضي اهتماماً واسعاً بالمعرفة بشكل عام والمعرفة الالكترونية بشكل خاص بوصفها عنصـراً مهما في تطـور ونمو المنظمات وفي تحقيق التميز والتفرد والريادة, وتزامنت تلك الاهتمامات مع التحولات التي شهدها العالم نحو عصر المعرفة وعصر الالكترونية كما وصفها الكتَاب إذ أصبح كل شئ الكترونيا .

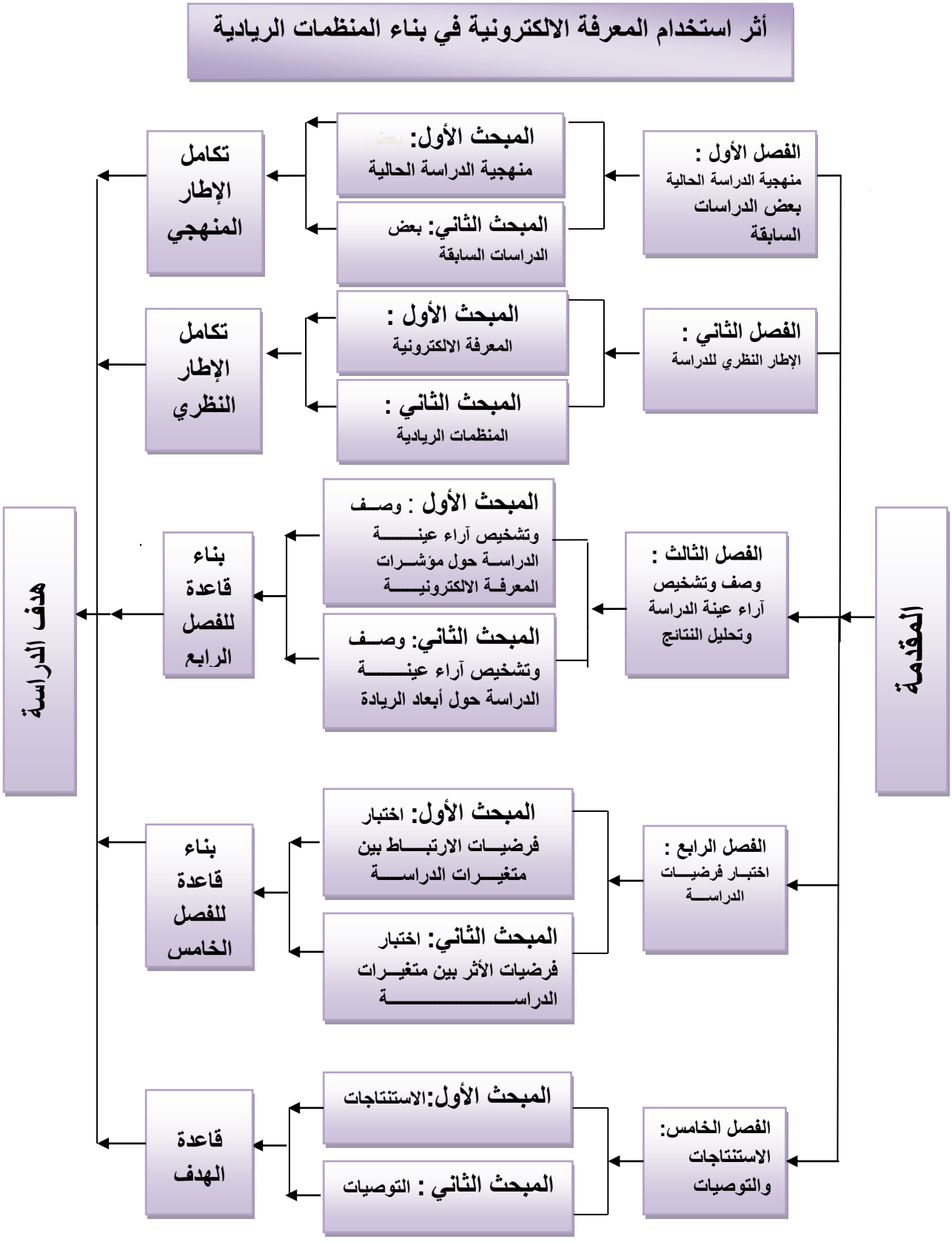
ومن هنا نجد أن توجه المنظمات الريادية نحو المعرفة الالكترونية أصبح هدفاً استراتيجياً في خططها وبرامجها لوضع رؤية مستقبلية لأعمالها, كما أن الريادة أصبحت هدفاً من أهداف المنظمات وذات أولوية أساسية في خططها واستراتيجياتها, وهي تسعى دائماً لان تكون الأولى في تخصصها وتقديم كل ما هو جديـد من سلع أو خدمـات (عامة أو خاصة) وباعتماد طرق الابتكار والإبداع واستخدام التكنولوجية الحديثة ومن هنا نجد الترابط القوي بين المعرفة الالكترونية والمنظمات الريادية, وتأتي أهمية الدراسة الحالية لتوضيح أثر المعرفة الالكترونية في بيئة الأعمال لتلك المنظمات وإسهاماتها نحو الريادة, وإبراز دور المعرفة الالكترونية في التنمية والتطور من خلال استخدام رأس المال البشري بما يحمل من خبرات ومهارات عقليةُتسهم في بقاء وديمومة وريادة تلك المنظمات, وكذلك الملكية الفكرية متمثلة بالإبداعات وبراءات الاختراع والابتكارات الحديثة والتيُتسهم في تحديث وتطوير المنتوجات والأفكار والاختراعات, إضافة إلى التعلم الالكتروني والذي يُسهم بإضافة المعارف والمعلومات الحديثة إلى الخزين المعرفي بشكل كبير وبمدة زمنية قصيرة جداً, إذ يُعد رافداً للمعلومات الهائلة, ويساعد في تقليل الكلفة, بالإضافة إلى شبكة الاتصالات الالكترونية لما لها من دور فاعل في إيجاد قنوات اتصال سريعة ومتطورة منتشرة حول العالم متمثلة بالانترنت , الانترانت والاكسترانت, وهي بمجملها تؤمن قنوات للحصول على أو تبادل آخر التطورات في المعلومات والتكنولوجيا ... وغيرها .

واستنادا إلى ما تقدم, جاءت هذه الدراسة للبحث في موضوعين جوهرين شغلا اهتمام الكتاب والباحثين هما :

المعرفة الالكترونية والريادة وحاول الباحث على العلاقة والأثر في قطاع مهم وحيوي وجديد يعتمد المعرفة الالكترونية وتحقيق الريادة أساسا في عمله وهو قطاع الاتصالات المتنقلة في العراق وبالتطبيق في شركة زين/العراق .

ومن أجل التواصل مع المنهجية العلمية للدراسة, فقد جاءت ضمن خمسة فصول, تم تخصيص الفصل الأول لتناول منهجية الدراسة الحالية و بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوعي الدراسة, وتم استعراض الإطار النظري ضمن الفصل الثاني فيما تم وصف وتشخيص مؤشرات وأبعاد الدراسة من خلال الفصل الثالث, وخصص الفصل الرابع لاختبارأنموذج الدراسة وفرضياتها, وتم الختام بالفصل الخامس الذي تضمن استنتاجات الدراسة وتوصياتها, ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل رقم (1) .

ونأمل من الله التوفيق والسداد,فقد جاء في الحديث الشريف, فما زالَ المَرءُ عالِماً أن َطلَبَ العِلمَ فإن َظنَ أنهُ عَلِمَ فَقَ َد جَهِلْ .



شكـــل (1)

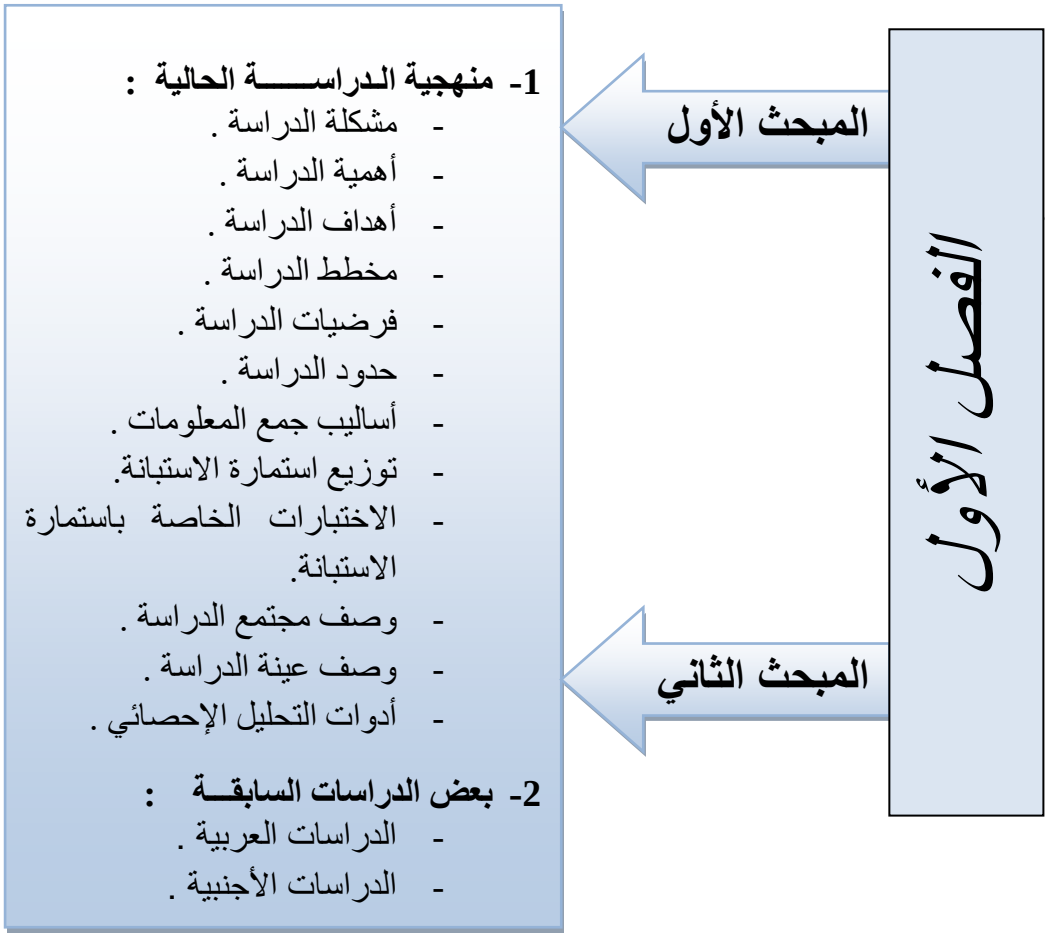
هيكلية عمـل الدراســة الحاليــة

الفصل الأول

منهجية الدراسة الحالية و بعض الدراسات السابقة

تمهيد:-

يستعرض هذا الفصل منهجية الدراسة التي تم اعتمادها, من خلال تحديد مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها ومخطط الدراســـة الافتراضي وتحديد فرضيات الدراســة الرئيسة وتوضيح الأساليب المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها, ووصف تفصيلي لعينة الدراسة ومجتمعها, ومن ثم يتناول بعـض الدراســات السابقــة ذات الصلــة بموضــوع الدراسة الحاليـة, وقد جاءت وفق محورين هما الدراسات العربية والدراسات الأجنبية, ويمكن توضيحها بالمخطط الأتي :



الفصل الأول

المبحـــــــث الأول

منهجية الدراســـــــــة الحالية

يستعرض هذا المبحث الخطوات الأساسية لمنهجية الدراسة الحالية وفق الفقرات الآتية :-

أولا- مشكلة الدراسة Study Problem:

يُعد موضوعي المعرفة الالكترونية والمنظمات الريادية من الموضوعات الحديثة والمهمة في الأدب الإداري المعاصر, وعلى الرغم من ذلك وبذل الجهود الحثيثة من قبل الكتاب والباحثين, إلا انه لا يزال يكتنف مفاهيمهما بعض الغموض, إذ تحتاج المنظمات وبكافة أنواعها وأحجامها إلى هذين المرتكزين في عصر التقدم التكنولوجي و العولمة وانتشار الانترنت, إذ تُعد المعرفة الالكترونية مورداً هاماً لمختلف المنظمات, ومن أهم عوامل وضع أسس ومرتكزات الريادة التي تعطي المنظمة صفة التميز .

إن التطور الهائل الذي حصل أخيرًا في مجالات المعرفة الالكترونية, وشبكات الاتصالات الالكترونية, ورفع شعار مرحباً عصر المعرفة الالكترونية, قد ولد الكثير من المتغيرات التي رسمت واقعاً جديداً, إذ تحول الاقتصاد العالمي إلى الاقتصاد الرقمي, وظهرت اختصاصات جديدة منها الإدارة الالكترونية, التجارة الالكترونية, الحكومة الالكترونية والمنظمات الالكترونية وهذا ما أوجد واقعاً جديداً جعل من الواجب على المنظمات مواكبة هذا التطور المتسارع وتبني آخر الابتكارات التكنولوجية والمعرفة الالكترونية لبلوغ الريادة, وتتجلى مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيس الأتي :

هل هناك أثر واضح لاستخدام المعرفة الالكترونية في بناء منظمات ريادية تستجيب لمتطلبات عصر العولمة والانترنت؟ تسعى الدراسة للإجابة على الأسئلة الآتية:

أ- ما هي المعرفة الالكترونية, وما هي مكوناتها المعتمدة من قبل شركة زين /العراق؟

ب- هل أن المعرفة الالكترونية التي تمتلكها الشركة تُسهم في تعزيز قدراتها لبلوغ الريادة ؟

ت- هل توجد علاقة ارتباط بين المعرفة الالكترونية والريادة ؟

ث- هل يوجد تأثير للمعرفة الالكترونية في الريادة ؟

ثانيا-أهمية الدراسة Study Importance:-

أحدثت المعرفة الالكترونية ثورة حقيقية في عالم التطور والتقدم, إذ أصبحت منُصلب إهتمامات الأفراد والمنظمات بمختلف اختصاصاتها, لأهميتها الكبيرة في تحول الكثير من المعارف من صفتها التقليدية إلى الصفة الالكترونية وتحول الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد المعرفي, وتحولت بيئـــة الأعمـــال إلى الأعمـــال الالكترونية, فضـــلاً عن تحول الاتصالات من الطريقة التقليدية إلى الأساليب الحديثة التي تعتمد على الالكترونية, وظهور شبكة الانترنت, الانترانت, الاكسترانت, والتي أدت إلى اختصار المسافات والوقت والجهد وجعلت العالم شاشة صغيرة .

إن اعتماد المعرفة الالكترونية في عالم الصناعة, أعطى تقدماً هائلاً في عمليات التصنيع مقابل اختصار كبير للوقت اللازم للإنتاج وهذا بدوره أدى إلى تقليل الكلفة, لذا برزت أهمية تناول هذا الموضوع وبيان مدى أثرالمعرفة الالكترونية على أنشطة المنظمة المختلفة والتي تُعد الأساس الذي تسعى من خلاله المنظمات لبلوغ الريادة في مجال اختصاصها .

ويضاف إلى ذلك, فان أهمية الدراسة تبرز من خلال الدور الذي تلعبهُ المنظمات الريادية للاتصالات في تسهيل عمليات النقل السريع للبيانات والمعلومات وآخر التطورات والابتكارات التكنولوجية في كافة المجالات ومنها المجال الالكتروني إذ أصبحت الريادة من الاستراتيجيات الرئيسة في المنظمات, وهذا يساعد على مواكبة النمو المتسارع للمعرفة الالكترونية, والذي بدوره يُسهم في التطور الاقتصادي والصحي والاجتماعي والتكنولوجي ومن خلال استخدام المعارف والمعدات الالكترونية, وخبرات ومهارات وقدرات العنصر البشري, والدور الذي تلعبهُ المعرفة الالكترونية من خلال التعلم الالكتروني الذي توفره للجميع, وإنها تُعد مخازن معرفة كبيرة يستطيع الفرد الدخول إليها والحصول على المعلومات المطلوبة بسهولة وبالكمية التي يحتاجها, ومن هنا نلاحظ ترابط الأهمية بين متغيري الدراسة .

كما تستمد الدراسة أهميتها من خلال النتائج التي تم التوصل إليها والتي تحدد طبيعة العلاقة والأثر بين المعـرفة الالكترونية والريادة, ومدى استفادة المنظمات المبحوثة من هذه النتائج وخططها واستراتيجياتها.

وتُعد هذه الدراسة مساهمة متواضعة تضاف إلى الأدبيات الإدارية للاستفادة منها من قبل المهتمين في حقل العلوم الإدارية .

ثالثا- أهداف الدراسة Study Objectives:-

في ضوء مشكلة الدراسة وأهميتها, فان الهدف الأساسي لهذه الدراسة, يتمثل بمعرفة الأثر الذي تتركه المعرفة الالكترونية في بناء المنظمات الريادية, ومدى اعتماد المنظمات لاستخدام المعرفة الالكترونية في أعمالها المختلفة, وتسعى الدراسة إلى تحقيق هذا الهدف من خلال الأهداف الفرعية الآتية :-

أ- تقديم إطار معرفي يتعلق بمتغيري الدراسة ومؤشراتها الفرعية وذلك من خلال رصد ما عرض عن الموضوعين نظرياً, ومن ثم تقديم إطار مفاهيمي يصف اتجاهات تفسير لتلك الموضوعات ويصنف آراء المنظرين بصددها .

ب- التعرف على مدى تطبيق المعرفة الالكترونية في شركة زين/العراق للإتصالات المتنقلة من خلال مؤشرات رأس المال البشري, الملكية الفكرية, التعلم الالكتروني, وشبكة الاتصالات الالكترونية .

ت- تشخيص ريادية شركة زين/العراق للاتصالات المتنقلة من خلال أبعاد الاستقلالية, الإبداعية, الاستباقية, المغامرة التنافسية, والمخاطرة .

ث- تحليل العلاقة بين مؤشرات المعرفة الالكترونية وأبعاد الريادة في الشركة المبحوثة .

ج- اختبار أثر مؤشرات المعرفة الالكترونية ومدى مساهمتها في تكوين أبعاد الريادة في الشركة المبحوثة .

ح- تقديم الاقتراحات والتوصيات للشركة المبحوثة عن مدى مساهمة المعرفة الالكترونية في تكوين المنظمات الريادية .

رابعا-مخطط الدراسة الافتراضي Pattern Virtual Study :-

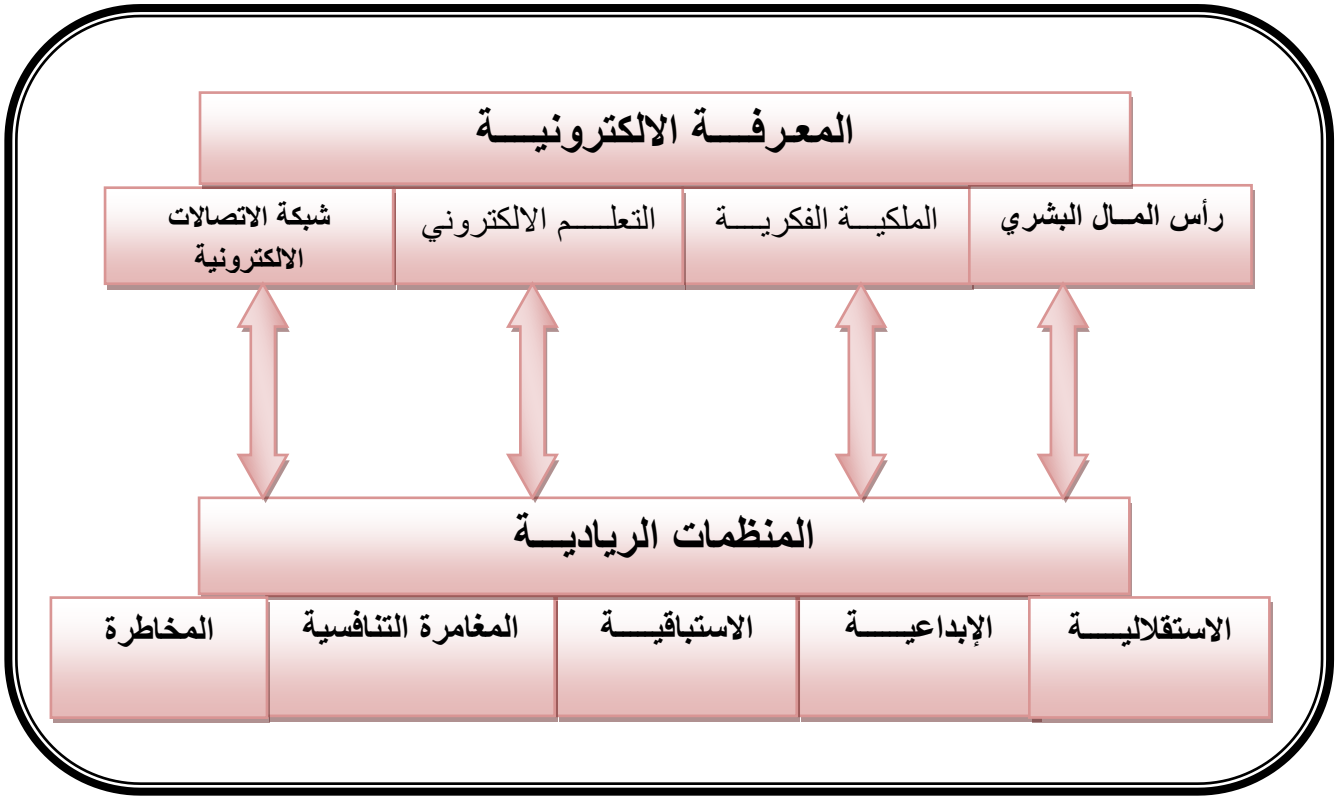
في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها, تم بناء مخططاً افتراضياًً للدراسة يبين أثر المعرفة الالكترونية في بناء المنظمات الريادية والذي تم تحديده من خلال الاطلاع على الأدبيات الإدارية ذات الصلة بموضوع الدراسة, ويتضمن هذا المخطط نوعين من المتغيرات هما:

1- المتغير المستقل Independent Variable :

ويتمثل بالمعرفة الالكترونية بمؤشراتها المتمثلة بـ (رأس المال البشري,الملكية الفكرية, التعلم الالكتروني, وشبكة الاتصالات الالكترونية) .

2-المتغير المُعتمد Dependant Variable :

ويتمثل بالمنظمات الريادية بأبعادها المتمثلة بـ (الاستقلالية, الإبداعية,الاستباقية , المغامرة التنافسية والمخاطرة) وكما في الشكل الأتي:



شكل (2)

مخطط الدراسة الافتراضي

خامسا- فرضيات الدراسة Study Hypotheses:

تنطلق الدراسة الحالية في معالجتها للمشكلة من خلال الفرضيات الآتية :

1 -**الفرضية الرئيسة الأولى** : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المعرفة الالكترونية والريادة بأبعادها, وقد انبثقت منها الفرضيات الفرعية الآتية :

أ- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين رأس المال البشري والريادة بأبعادها.

ب- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الملكية الفكرية والريادة بأبعاده.

ت - لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التعلم الالكتروني والريادة بأبعاده.

ث -لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين شبكة الاتصالات الالكترونية والريادة بأبعاده.

2-**الفرضية الرئيسة الثانية** :لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمعرفة الالكترونية في الريادة, وقد انبثقت منها الفرضيات الأربع الآتية :

أ- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لرأس المال البشري في الريادة.

ب- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للملكية الفكرية في الريادة.

ت- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتعلم الالكتروني في الريادة.

ث - لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لشبكة الاتصالات الالكترونية في الريادة.

سادسا- حدود الدراسة Study Aries:-

1- الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للدراسة بشركة زين/العراق للاتصالات المتنقلة- المركز الرئيسي/ بغداد لغرض إجراء الجانب الميداني, وقد تم اختيارها لما تمتلكه من شبكة اتصالات الكترونية, والتي تمثل عصر السرعة, عصر الالكترونية, والعمل بتسريع إرسال واستلام البيانات والمعلومات والتواصل مع العالم الخارجي و للتعرف على آخر التطورات التكنولوجية والابتكارات .

2- الحدود الزمانية للدراسة:لقد أنجزت عملية جمع البيانات وانجاز الإطار النظري للدراسة ما بين 1 / 11 / 2009 م ولغاية 30 / 8 / 2010م .

3- الحدود البشرية للدراسة : تتمثل الحدود البشرية للدراسة بالعينة المبحوثة والتي اختيرت بشكل (عشوائي) إذ بلغ حجم العينة (50) منتسباً بمنصب مدير فرع وقسم ووحدة في المنظمة المبحوثة .

سابعا- أدوات الدراسة Study Tolls:

من أجل أن تحقق الدراسة أهدافها, فقد اعتمد الباحث في عملية جمع البيانات والمعلومات على الأدوات الآتية :

1- أدوات الإطار النظري: اعتمد الباحث على ما توفر من المعلومات العلمية للكتاب و الباحثين ذات الصلة بموضوع الدراسة وبنوعيها العربية والأجنبية, وتمثلت في الكتب الاطاريح والدوريات والبحوث والمجلات ودراسات ورسائل, وكذلك الاستعانة بالشبكة الدولية للانترنت والتي من خلالها تم وضع الخلفية النظرية ومعالجتها بما يخدم الدراسة .

2- أدوات الإطار الميداني: اعتمد الباحث في أكمال الجانب الميداني للدراسة على عدد من أساليب جمع البيانات والمعلومات الخاصة بهذا الجانب وهي :-

أ- المقابلة الشخصية: قام الباحث بإجراء عدد من المقابلات الشخصية لأفراد العينة المبحوثة, بهدف الوقوف على آرائهم بخصوص متغيرات الدراسة, وكذلك توضيح متغيرات الاستبانة من خلال الإجابة على الاستفسارات والتساؤلات التي تطرح من قبل العينة, لضمان الحصول على الدقة في الإجابة على فقرات الاستبانة .

ب- استمارة الاستبانة: اعتمدت أداة رئيسه للدراسة للحصول على البيانات والمعلومات , وقد روعي في صياغتها البساطة والوضوح في تشخيص متغيرات الدراسة, إذ تم عرض الأنمـــوذج الأولي على عدد من الخبراء المتخصصين للتعرف على ملاحظاتهم, وإجراء التعديلات اللازمة لسد الثغرات التي يمكن أن تواجه أفراد العينة عند وضع إجاباتهم, وقد تم اعتماد مقياس رتبي يتضمن احد عشر رتبـــــــة (صفر% ــ 100 %) وتضمنت المحاور الآتية :

1- المحور الأول: تضمن معلومـــات عامـــة عن المستجيبين على فقرات استمارة الاستبانة وقد اشتملت على الأتي (الجنس, الفئة العمرية, مدة الخدمة, المؤهل العلمي, عدد الدورات التي اشترك بها) .

2- المحور الثاني- وتضمن الأتي :-

أ- مؤشرات المعرفة الالكترونية :- وتمثلت بـ (رأس المال البشري, الملكية الفكرية , التعلم الالكتروني, وشبكة الاتصالات الالكترونية) وقد تم وضع ستة أسئلة لكل متغير من هذه المتغيرات ليصبح عدد الأسئلة (24) سؤالا .

ب- أبعاد الريادة :- وتمثلت بـ (الاستقلالية, الإبداعية ,الاستباقية , المغامرة التنافسية, و المخاطرة), وتمت صياغة خمسة أسئلة لكل بُعد لتصبح عدد الأسئلة (25) سؤالا, ويكون إجمالي الأسئلة (49) سؤالا والجدول الأتي يوضح هذه المحاور. (ملحق رقم 2)

جدول (1)

محـــاور الاستبانـــة

المحاور	المتغيرات الرئيســـة	المتغيرات الفرعيـــة	عدد الفقرات
المحور الأول	المعلومات الخاصة بمجيبي استمارة الاستبيان	الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مدة الخدمـــة في الوظيفـــة الحالية، عدد الدورات التدريبيـــة	5
	المجمـــــوع		5
المحـــــور الثانـــي	أولا: مؤشـــرات المعرفـــة الالكترونيـــة	1- رأس المال البشري	6
		2- الملكية الفكرية	6
		3- التعلم الالكتروني	6
		4- شبكة الاتصالات الالكترونية	6
	المجمـــــوع		24
	ثانياً : أبعـــاد الريـــادة	1- الاستقلاليـــــة	5
		2- الإبداعيـــــــة	5
		3- الاستباقيـــــــة	5
		4- المغامرة التنافسية	5
		5- المخاطرة	5
	المجمـــــوع		25
المجموع الكلـي			54

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على معلومات استمارة الاستبانة .

ثامنا- توزيع استمارة الاستبانة :-

يشير الجدول رقم (3) إلى عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة إذ كان عدد الاستمارات الموزعة (50) استمارة وعدد الاستمارات المسترجعة (50) استمارة وهذا يشير إلى أن نسبة الاسترجاع (100%) .

جدول (2)

عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة

مجتمع الدراسة	حجم المجتمع	حجم العينة	الاستمارة		
			الموزعة	المسترجعة	نسبة الاسترجاع
شركة زين/العراق للاتصالات	200	50	50	50	%100

المصدر : من إعداد الباحث

تاسعا- الاختبارات الخاصة باستمارة الاستبيان:

1- الاختبارات قبل توزيع الاستمارة:

أ- اختبارات الصدق الظاهري:- بعد الانتهاء من إعداد الصياغة الأولية للاستمارة , وبهدف التأكد من صلاحية الاستبانة في قياس متغيرات الدراسة, فقد خضعت لاختبار الصدق الظاهري لها وذلك من خلال عرضها على مجموعة من الخبراء والبالغ عددهم (27) خبيراً في العلوم الإدارية والتربوية و عــلم النفس والإحصاء, وكما يظهر في الملحق رقم (1) وقد تم استطلاع أرائهم بشأن موضوعية ووضوح فقرات الاستبانة فضلاً عن الدقة العلمية, وثم الأخذ بالتعديلات المقترحة من قبل الخبراء من حذف أو إضافة على فقرات الاستبانة .

ب- الاعتمادية: من أجل اختبار اعتمادية استمارة الاستبانة, تم اعتماد الاختبار وإعادة الاختبار(Test- Retest Method) لغرض حساب درجة ثبات المقياس, فقد تم توزيع استمارة الاستبانة على(25) فرداً من عينة الدراسة, وتوضيح فقراتها لهم , وقد قام بعض أفراد العينة بتسجيل ملاحظاتهم على بعض فقراتها, إذ تم اخذ الإجابات وفرزها وتبويبها

وبعد خمسة عشر يوما تم توزيع استمارة الاستبانة مرة أخرى على أفراد العينة نفسها, وتم استلام الإجابات وبعد فرزها وتبويبها وجد أن (23) شخصا كانت إجاباتهم ثابتة أي بنسبة (92 %) من عينة الدراسة وهي نسبة ثبات مقبولة في الدراسات الإدارية .

2- **الاختبارات بعد توزيع استمارة الاستبانة:**

*- قياس الاتساق والتناغم الداخلي .

بهدف اختبار محتويات الاستبانة,(أداة الدراسة الرئيسة), فقد تم استخراج معامل الاتساق الداخلي للفقرات المعبرة عن كل متغير من المتغيرات باستخدام مصفوفة الارتباط التي أظهرت وجود عدد كبير من الارتباطات ذات العلاقة الإحصائية عند مستوى معنوية (0.99%) وكما جاء في الملحق(4) .

عاشرا- وصف مجتمع الدراسة :

يُعد مجتمع الدراسة رافداً حيوياً ومرتكزاً للمنظمات الريادية لما يحمل من أفكار وابتكارات تجعل من تلك المنظمات بمختلف إشكالها وإحجامها أكثر تقدماً وتميزاً, ويمثل مجتمع الدراسة مديري الفروع والأقسام والوحدات في الشركة .

إن اختيار قطاع الاتصالات المتنقلة والمتمثلة بشركة زين (Zain)/العراق لتطبيق الجانب العملي من الدراسة جاء نتيجة الاهميه الاقتصادية العالمية التي يحتلها هذا القطاع, وهو يتميز بمنافسة عالية في الأسواق العالمية والتي تجعل من شركات الاتصالات تعمل بشكل فعال لتقديم أفضل الخدمات للمشتركين, لذا نجد أنها في عمل دائم لتطبيق أفضل التكنولوجيا وأحدثها .

لقد اختيرت الشركة ميداناً لاختبار مخطط الدراسة وفرضياتها كونها من أقدم الشركات العاملة والأكثر انتشاراً والأكبر حجماً , كما وإنها تُعد من الشركات التي تمتلك فروعاً في مختلف أنحاء العالم , وفيما يلي لمحة تاريخية عن الشركة .

أحد عشر -وصف عينة الدراسة:

لقد تم تحديد العينة بصورة عشوائية من مجتمع الدراسة البالغ (200) مديراً, فقد شملت هذه العينة (50) مديراً في المستويات العليا والوسطى,(مدراء (فروع وأقسام ووحدات), وتمثل نسبة العينة إلى نسبة المجتمع الأصلي (25%) وتحمل العينة معلومات واسعة وذات صلة بمتغيرات الدراسة وإستراتيجية الشركة ورؤيتها, ويعرض الجدول الأتي وصفاً مفصلاً لعينة الدراسة.

جدول (3)

وصف عينــة الدراســة لشركــة زين/العراق للاتصالات المتنقلة

ت	المتغيـــرات	الفئـات المستهدفـــة	التكـــــرار	النسبـة المئويـة
1	الجنـــــــس	ذكـــــــور	40	%80
		إنـــــــاث	10	%20
	المجمـــــوع		50	%100
2	الفئـــة العمريـــة	اقل من 20	-	-
		30 -20	22	%44
		40 - 31	21	%42
		50 - 41	4	%8
		60 – 51	3	%6
		61 فأكثر	-	-
	المجمـــــوع		50	%100
3	المؤهـــل العلمـــي	إعـداديـــة	-	-
		دبلوم	6	%12
		بكـالوريوس	28	%56
		دبـلوم عالـي	6	%12
		مـــــاجستير	8	%16
		دكتـــــوراه	2	%4
	المجمـــــوع		50	%100
4	مـدة الخدمـة في الوظيفة الحاليـــــة	اقل من سنة	4	%8
		5 - 1	38	%76
		10 -6	8	%16
		15 -11	-	-
		20-16	-	-
		20 فأكثر	-	-
5	عـــدد الدورات التدريبية المشتـرك بهـــا	المجمـــــوع	50	%100
		لا يوجد	3	%6
		3 – 1	28	%56
		6 – 4	11	%22
		9 – 7	6	%12
		10 فأكثر	2	%4
	المجمـــــوع		50	%100

المصدر :من إعـــداد الباحث بالاعتماد على استمارة الاستبانة

1- **الجنس**: أوضحت النتائج الإحصائية الواردة في الجدول(4), إن أغلب أفراد العينة هم من الذكور, إذ كان عدد الذكور(40) فرداً أي بنسبة (80%), أما عددالإناث كان(10) أي بنسبة (20%) ويتضح بأنها نسبة منخفضة قياسا مع نسبة الذكور, ويستدل على أن الشركة تميل إلى توظيف الذكور أكثر من الإناث .

2- **العمر**: أما بخصوص الفئة العمرية فقد أوضحت النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (4), إن نسبة (44%) من أفراد العينة كانت أعمارها تتراوح ما بين (20 - 30) سنة إذ كان عددهم (22) فرداً, ونسبة (42%) من أفراد العينة كانت أعمارها ما بين (30-40) سنة إذ كان عددهم (21) فردًا وقد مثلت هاتان الفئتان أعلى نسبة, ويدل ذلك على أن توجهات الشركة تميل نحو العناصر الشابة لما تحمله من حيوية واندفاع في العمل وميلها نحو الإبداع والابتكار .

3- **المؤهل العلمي**: تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (4) إلى أن نسبة (56%) من أفراد العينة هم من حملت شهادة (البكالوريوس) إذ مثلت هذه الفئة أعلى نسبة من حيث المؤهل العلمي, ثم جاءت فئة الأفراد المبحوثين من حملت شهادة (الماجستير) فقد بلغت نسبة هذه الفئة (16%), بينما كانت نسبة حملت شهادة (الدبلوم العالي) هي (12%), وحملت شهادة (الدبلوم) هي(12%) وحملت شهادة الدكتوراء (4%) وتوضح النسب أعلاه أن العينة المبحوثة لها القدرة والكفاءة في فهم فقرات الاستبانة مما ينعكس إيجاباً على النتائج النهائية للدراسة .

4- **مدة الخدمة في الوظيفة الحالية**: تشير النسب الواردة في الجدول (4) إلى أن أكبر النسب كانت لمن لديهم خدمة في الشركة تتراوح ما بين(1- 5) سنة إذ كان عددهم (38) فرداً أي بنسبة (76%) من عينة الدراسة, وأن اقل نسبة كانت لمن لديهم خدمة في الشركة (اقل من سنة) أي بنسبة (8%) وكان عددهم (4) أفراد وهذه النسب تشير بوضوح إلى حداثة تأسيس الشركة .

5- **عدد الدورات التدريبية:** تشير النتائج الإحصائية في الجدول (4) إلى أن أكبر نسبة من أفراد عينة البحث البالغة (56%) هم من المشاركين بالدورات التدريبية من(1-3) دورات ثم تليها فئة الأفراد الذين شاركوا (4-6) دورات, إذ بلغت نسبة المشاركة (22%) ثم تلتها نسبة (12%) وبعدد دورات من(7-9), وكانت نسبة ممن لا توجد لديهم دورات تدريبية (6%), في حين كانت اقل نسبة هي (4%) لمن لديهم عدد دورات (10 فأكثر), وهذا يشير إلى حداثة الشركة والذي انعكس على قلة الدورات التدريبية فيها .

- لمحة تاريخية عن شركة زين /العراق للاتصالات المتنقلة (www.zain.com).

تُعد شركات خدمات الاتصالات حديثة العمل في العراق, إذ بدأ العمل عام 2003م وهي تواجه مجموعة من التحديات البيئية, الظروف الاستثنائية ,المنافسة والتطور التكنولوجي السريع على أنها تعمل بكامل معرفتها وخبرتها وقدراتها لفهم الأسواق ومعرفة رغبات وحاجات الزبائن وتقديم أفضل الخدمات لبلوغ الريادة.

تكونت شركة زين /العراق نتيجة اندماج كل من شركتي (أثير وعراقنا) وهي إحدى الشركات الرائدة في أسواق الاتصالات, وتطمح إلى أن تصبح ضمن أكبر عشر شركات في العالم وذلك بحلول عام 2011م .

بدأت شركة (أثير) أعمالها في العراق في1 /12 /2003م, واستطاعت الشركة أن تقدم الخدمة بعد مرور60 يوما من تأريخ توقيع العقد وأصبحت تعمل على أتم وجه, إذ استطاعت أن تغطي (2200) كيلو مترفي نهاية عام 2005 م .

أما شركة (عراقنا) فقد بدأت أعمالها في 2003/11/6 م, إذ نشرت شبكة اتصالاتها في المنطقة الوسطى من العراق وبدأت العمل الفعلي اعتبارا من 2003/12/1م .

إن اندماج شركتي (أثير) و(عراقنا) أدى إلى تعزيز المكانة العالية لهذه المجموعة والعمل لبلوغ الريادة في السوق العراقية, ومن خلال السنتين الأولى والثانية نجحت الشركة في تحقيق الأهداف على الرغم من الظروف الأمنية المحيطة وهي ألان تغطي أنحاء العراق ماعدا محافظة دهوك والتي سوف يتم تغطيتها بوقت قريب .

يبلغ عدد العاملين في الشركة بحدود (2600) موظف, أما عدد المشتركين حاليا فبلغ (12) مليون, وتطمح الشركة إلى أن يكون عدد المشتركين (14) مليون مشترك نهاية عام 2010م .

تسعى الشركة لان تكون إحدى الشركات الرائدة في العالم في مجال الاتصالات المتنقلة من خلال تقديم الخدمات الآتية :-

* تقديم خدمات ذات جودة عالية وبمعايير عالمية .
* العمل على تطوير وزيادة كفاءة العاملين لديها .
* تحقيق أفضل قيمة لحاملي الأسهم في الشركة .

أما رسالة الشركة فهي :

* العمل على خدمة اكبر عدد ممكن من الزبائن وذلك بتغطية اكبر مساحة في العالم .
* توفير متطلبات الخدمات للأسواق النامية كافة .
* العمل على تقوية خدمات الاتصال من خلال نصب الأبراج في كل مكان .

*تطمح إلى أن تدخل في سوق الأوراق المالية في لندن .

أما شعار الشركة هو(زين عالم جميل) .

تغطي شركة زين حاليا بخدماتها (8) دولة هي العراق و السعودية والبحرين و الكويت والأردن والسودان ولبنان وكذلك المغرب, وتهدف إلى أن تكون من الأوائل في العالم .

اثني عشر- أدوات التحليل الإحصائي Statiucal Analysis Tools :-

اعتمد الباحث أدوات التحليل الإحصائية المبينة لتحليل فرضيات ومخطط الدراسة واختبارها وكالاتي:

1-الأساليب الإحصائية الوصفية :

تستخدم للتحقق من تمركز إجابات عينة الدراسة وتشتتها وكالآتي:

أ- الوسط الحسابي: لتحديد مستوى استجابة أفراد العينة لمتغيرات الدراسة .

ب- الانحراف المعياري: لمعرفة مستوى التشتت لقيم الاستجابة عن أوساطها الحسابية .

2- **الأساليب الإحصائية التحليلية:**

أ- **معامل ارتباط البسيط (Simple Correlation):** أُستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقة بين متغيرين .

ب- معامل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression):أُستِخدم لاختبار أثر المتغيرات المستقلة في المتغيرات المعتمدة .

ج- معامل التحديد(R^2):أُستِخدم لتوضيح مقدار التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد التي من الممكن تفسيرها عن طريق المتغير المستقل .

د- اختبار(T): أُستِخدم لاختبار معنوية علاقات الارتباط وقياسها بين متغيرات الدراسة .

ه- اختبار(F):أُستِخدم في اختبار معنوية علاقات التأثير وقياسها بين متغيرات الدراسة .

و- تم إستخدام البرنامج الإحصائي الجاهز(SPSS) لمعالجة البيانات .

المبحث الثاني

بعض الدراسات السابقة

تمهيد:-

يهدف هذا المبحث إلى عرض بعض الدراسات السابقة التي شكلت أحد المنابع المهمة التي أفاد منها الباحث لفهم معطيات الدراسة الحالية ومتغيراتها, إذ أنها تناولت معلومات ذات صلة بموضوع الدراسة سواء كانت بشكل مباشر أو غير مباشر لتمثل انطلاق الباحث من حيث انتهى الآخرون وبعد الاطلاع على الدراسات التي تناولت المعرفة الالكترونية و الدراسات التي تناولت المنظمات الريادية, لم يجد الباحث أية دراسة ربطت بين الموضوعين في آن واحد إنما كانت الدراسات منفصلة الواحدة عن الأخرى, كما لا توجد أية دراسة عربية تناولت موضوع المعرفة الالكترونية, لذلك سيتم مناقشتها ضمن المحاور الآتية :

أولا:- الدراسات الأجنبية ذات الصلة بالمعرفة الالكترونية .

1- دراسة (Wickramasingh&Mills:2002) **.**

عنوان الدراسة (المعرفة الالكترونية في مؤسسات العناية الصحية).

E-Knowledge in Health Care.

تناولت هذه الدراسة معرفة أثر استخدام أنظمة المعلومات في تحسين إنتاجية هذه المؤسسات, وكيفية تبادل المعلومات من خلال الوسائل الالكترونية وباستخدام معايير تنفيذية موحدة للتمكن من تحسين التطبيقات الطبية في هذه المؤسسات, إذ أقيمت هذه الدراسة على المؤسسات الصحية الأمريكية, وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن استخدام المعرفة الالكترونية بأشكالها المختلفة يُسهم في تطوير وتحسين وتطبيق المعارف الصحية وتوصلت أيضا إلى أهمية استخدام أنظمة السجلات الطبية المؤتمتة في تحسين إجراءات العمل وسهولة التعامل والتمتع بمزايا إستراتيجية وموقع متميز في مجال عملها .

2- دراسة (Mason,etal:2003) **.**

عنوان الدراسة (مدخل استكشافي للمعرفة الالكترونية) .

An Expeditionary Approach To E-Knowledge .

حاولت هذه الدراسة استكشاف الثورة الرقمية التي مكنت من تحقيق الابتكارات وكيفية نقل هذه الابتكارات في كل مواقع التعليم العالي (التعليم والبحوث وخدمات الدعم والإدارة), ويتضمن نقل هذه الابتكارات مزيج مُعقد من العناصر الفنية والتنظيمية والثقافية لاسيما إذا كان الأمر متعلق

باكتساب ونقل وإدارة المعرفة, وأُجريت هذه الدراسة على مؤسسات التعليم العالي في انكلترا, وقد استخدمت هذه الدراسة مفهوم المعرفة الالكترونية لوصف كيفية نقل جميع البيانات من خلال تطبيقات التعلم الالكتروني وإدارة المعرفة, وناقشت كذلك إمكانية السيطرة على التطبيقات الشرعية لنقل المعلومات وقد توصلت الدراسة إلى أهمية استخدام المداخل الاستكشافية للسيطرة على المعرفة الالكترونية وعلى نقل المعلومات من خلال أنظمة المعلومات الرقمية .

3- دراسة (Robson,etal:2003) .

(المشاركة وشبه المشاركة في نقل المعرفة الالكترونية) .

Share and Share Alike ,The E-Knowledge Transformation.

ناقشت هذه الدراسة أهمية الربط بين الآلاف من أصحاب القدرات الفكرية في أمريكا وغيرها من دول العالم وكيفية الاستفادة من الاختبارات العالمية لأصحاب الكفاءات والمهارات من خلال استخدام وسائل المعرفة الالكترونية, وتطوير المئات من المواقع الالكترونية من أجل استخدامها في نقل المعلومات المتنوعة في مختلف صنوف العلم والمعرفة في الجامعات وقد قارنت الدراسة بين الاستخدام والتشارك بالمعلومات في المؤسسات الإعلامية وكيفية إنتاج أكثر من 25000 صفحة من الملفات من خلال استخدام التواصل الالكتروني, وناقشت أيضا مدى إمكانية تطبيق ذلك في التعليم العالي لتوحيد الصفوف والمناهج ولجمع الأفكار الإبداعية وتنميتها .

4- دراسة (Mason:2005) .

عنوان الدراسة (من التعلم الالكتروني إلى المعرفة الالكترونية) .

From e-Learning to e-Knowledge.

تناولت هذه الدراسة تعريف التعلم الالكتروني على أنه مصدر استراتيجي يستخدم في عدد كبير من المواقع (البيت , العمل, المواقع الثقافية,المؤسسات و المنظمات), إذ أقيمت هذه الدراسة في انكلترا, وقد أظهرت هذه الدراسة عملية الاهتمام بالأفكار الآتية :

أ- تزايد الاهتمام بالتعلم الالكتروني كونه رافداً معرفياً مهماً .

ب- الأهمية المنبثقة من تدريب إدارة المعرفة الالكترونية لتحديد الاتجاهات الإستراتيجية لتطوير التعلم الالكتروني .

ت- عملية جمع الفكرتان أعلاه مع بعضهما في ظل تزايد تطور وسائل الاتصالات الحديثة .

وافترضت الدراسة عدة افتراضات ضمنية منها :

أ- إن التعلم الالكتروني ينمو ويتطور .

ب- يُسهم في نقل وتحول المنظمات والمؤسسات من التعلم التقليدي إلى التعلم الالكتروني .

ت- يُسهم وبشكل فاعل في رسم خطط العديد من القطاعات الصناعية .

وخلصت الدراسة إلى أن بين التعلم الالكتروني والمعرفة الالكترونية علاقة تكافلية إذ يعتمد احدهما على الآخر, وأن عملية إنتاج واكتساب وتحويل وتبادل المعلومات تساعد على تعريف النشاطات الاقتصادية المستندة على المعلومات ــ المعرفة وهما مكملان احدهما للأخر .

5- دراسة (Noris:2006) .

عنوان الدراسة (من التجارة الالكترونية إلى تجارة المعرفة الالكترونية) .

From E-Commerce to E-Knowledge Commerce.

تناولت هذه الدراسة عملية المساهمة في نقل المعرفة الالكترونية من خلال أدوات نقل التجارة الالكترونية عندما تتوفرمخازن معرفة رقمية فعالة وتكون محددة النماذج ويعتمد على الملكية الفكرية والتي يتم الحصول عليها من قبل الناشرين ومالكي الملكية الفكرية, وهناك مالكي معرفة الكترونية مثل كوكل, ياهو, مايكروسوفت هولاء مُبدعي التجارة الالكترونية وروادها, وأوضحت الدراسة عملية الدعم الكبير لأدوات وتقنيات التجارة الالكترونية من خلال الملكيات الفكرية التي تتوفر في جميع المهن والصناعات عبر فضاء المعرفة الكلي, وتوصلت الدراسة إلى أن التجارة الالكترونية قد ساهمت في تطوير تجارة المعرفة الالكترونية عبر شبكة الانترنت, وأن المعرفة الالكترونية قابله للتبادلات المستندة على إشراك المعرفة الالكترونية بتجارة المعرفة الالكترونية , واليوم نحن على عتبة عصر جديد هو عصر المعرفة الالكترونية .

6- دراسة (Mjakhed&Triki:2009) .

عنوان الدراسة (باتجاه إدارة الشكاوى المستندة إلى المعرفة الالكترونية) .

Toward E-Knowledge Based Complaint Management.

تناولت الدراسة أهمية تقديم الخدمات من وجهة النظر الإدارية بهدف الحفاظ على علاقات طيبة مع الزبون, فبعد أن كان الزبون مصدر الربح للشركات أصبح ألان هدفا تسعى لكسبه وإرضائه وإشباع حاجاته, وتناولت الدراسة مؤسسات المصارف في تونس, وقد توصلت الدراسة إلى أن العديد من المديرين يشكون من حالات عدم الرضا التي تصيب الزبائن نتيجة ضعف جهود تقديم الخدمات, وأن عُمالهم لا يستطيعون تحسين الخدمات ما لم يعالجوا أسباب الفشل السابقة, لذلك من المهم إستخدام إدارة الزبون مع مدخل المعرفة الالكترونية لتحسين قدرة المديرين على معرفة أماكن الفشل لدى العاملين عند تقديم الخدمات من خلال النقل السريع والدقيق لهذه الشكاوى وأن إدارة معرفة الزبون تُعد وسيلة فاعلة في تحسين قدرة المنظمة على تنفيذ إستراتيجية إنعاش الخدمة الشاملة .

ثانيا: الدراسات العربية ذات الصلة بالريادة والمنظمات الريادية .

1- دراسة (الخفاجي:2005) الريادة الإستراتيجية,المظلة,الأصول ,القيمة :

تناولت هذه الدراسة الريادة بوصفها تحدياً معاصراً يواجه مؤسسات الأعمال, وارتكز منطق التفكير على تصور أنموذج افتراضي للريادة يفسرالعلاقة والتأثير بين أبعاد المظلة الإستراتيجية (وهي أداة القيادة الإستراتيجية في إيجاد نظرة شاملة للأعمال الريادية) والأصول المتمثلة بأصول المعرفة والمقدرات, في حين تناول القيمة من خلال العائد والنوعية والتفوق الاستراتيجي وأبعاد الريادة الإستراتيجية(المتمثلة بتصور القيادة الإستراتيجية لفضاء الأعمال الالكتروني والافتراضي). وقُدمت هذه الدراسة في جامعة فيلادلفيا, وتحمل هذه الدراسة تصورات نظرية, وأخرى تطبيقية تُسهم في توسيع دائرة التفكير في فضاءات معرفيــة معاصــرة للريــادة الإستراتيجيــة ومحاولــة المؤسسات العربية الاستفادة من جوانب المعرفة الذكية والمبدعة والدعوة إلى نشر المعرفة عن كونية الريادة الإستراتيجية من خلال مجلة الريادة والإبداع واستثمار نتائج مؤتمرات الريادة واعتماد المقارنة المرجعية في تقييم مسار الريادة في مؤسسات الأعمال العربية بهدف إغناء ذاكرة الريــادة حاضرًا ومستقبلاً, وخلصت الدراسة إلى جملت توصيات منها :-

أ- إصدار مجلة بعنوان (الإبداع والريادة) تناط مسؤليتها إلى كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية .

ب- تصميم موقع على شبكة الاتصالات الالكترونية والاستفادة من قواعد البيانات الدولية ونتائج مؤتمرات الريــادة .

ث- تشجيع ترجمة المؤلفات المميزة في الريادة والإبداع لتغذية العقل الريادي العربي حاضراً ومستقبلاً واعتماد نتائج تجارب الشركات الريادية العربية كأساس للمقارنة .

2- (دراسة السكارنة 2007) المشاريع الصغيرة والريادة:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر المشاريع الصغيرة في نمو الاقتصاد الوطني من خلال الربط بينها وبين الريادة, إذ أن تلك المشاريع هي النواة للمشاريع الكبيرة وميداناً لنمو الأفكار والمهــارات والقــدرات الإبداعية للأفراد, وكذلك توضح مفهوم وأهمية الريادة في بناء اقتصاديات البلدان, إذ أشارت إلى أن الريادة استخدمت في الأعمال اليابانية وأصبحت ذات أهمية كبيرة في حقــل الأعمـــال للمشاريع بسبب التقدم التكنولوجي والتطور الهائل في الاتصالات الفائقة السرعة, وتناولت الدراسة طريقة التفكير نحو التطوير الإداري, وكيفية الاستخدام الأمثل للأفكار في عقول العاملين التي من شانها الإسهام الفاعل بنمو المشاريع وتطورها, وتناولت أيضا خصائص الريادة, والفرد الرائد في الأعمال, أُجريت هذه الدراسة

على المشاريع الصغيرة في الأردن وخلصت إلى أن نجاح مشاريع الأعمال ذو أهمية كبيرة في الاقتصاد الوطني ونموه, وأن الفرد الريادي يجب أن تتوفر فيه خصائص وصفات مهارية عالية, وربطت بين أهمية تلك المشاريع والريادة والقدرة على تطويرها ضمن الإطار المنهجي العلمي المستند على التقدم التكنولوجي .

3- (دراسة السكارنة :2008) استراتيجيات الريادة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية .

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مفهوم استراتيجيات الريادة المنظمات الريادية والخصائص والمهارات التي يتميز بها الأفراد الرياديون, والدور الذي تلعبه تلك المنظمات في تطوير الاقتصـــاد العالمي في الأعمـــال وفي مجالات الحياة العامـــة الأخرى وكيفيـــة الاستفادة من التكنولوجيا المتطورة بهدف بلوغ الريادة, إذ أن استخدام استراتيجيات الريادة تمنح تلك المنظمات النمو والتطور من خلال الإبداع والابتكار وتنمية قدرات الأفراد العاملين وتكوين الفرد الريادي, ومن خلالهم تتكون المنظمة الريادية, وتنمية القدرات الجديدة والنشاطات والفرص لمنافسة المنظمات الريادية الأخرى, وتناولت هذه الدراسة قطاع الاتصالات في الأردن, إذ خلصت إلى أن تطبيق استراتيجيات الريادة في المنظمات وفي كافة النشاطات والمستويات يمنح الميزة التنافسية للمنظمة ويكسبها الأنموذج الريادي ويحقق لها حصة سوقية كبيرة .

4- دراسة (الدوري وصالح:2009) الفكر الاستراتيجي وانعكاساته على نجاح منظمات الأعمال /تشخيص أنماط المرأة العراقية الريادية.

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح المرتكزات الفكرية الريادية, مفهوماً وفكراً وأنماطاً, مع تشخيص الأنماط الريادية للمرأة العراقية, إذ إشارة هذه الدراسة إلى بدايات ظهور مصطلح الريادة لأول مرة في عالم الأعمال اليابانية, ومن ثم أصبح السبق في كافة الأعمال التي تسعى إليها المنظمات التي ترغب في التفرد والريادة من خلال القدرات الفكرية للمرأة العراقية, وتم التطرق إلى إحدى الدراسات الأمريكية التي قامت بها المنظمة الوطنية لسيدات الأعمال الأمريكية, إذ أن الأعمال التي أنشأتها السيدات تصل إلى ضعف المعدل الوطني لمجموع هذا النمط من الأعمال, شملت الدراسة (300) امرأة من مناطق متفرقة من مدينة بغداد تتوافر فيها الخصائص الشخصية المعتمدة في هذه الدراسة وخلصت الدراسة إلى الأتي :

أ- إن مفهوم الريادة ظهر في بداية القرن العشرين وأنتشر إستخدامه بشكل سريع لتحقيق السبق في الأعمال .

ب- للريادة دور فاعل في اقتصاديات الدول المتقدمة وأقل في الدول النامية .

ت- هناك علاقة قوية بين الريادة للمرأة العراقية والخصائص الشخصية لها .

ث- للمرأة العراقية دور فاعل في تنمية وتطوير منظمات الأعمال الريادية .

5- دراسة (مراد:2010) الريادة والإبداع في المشروعات الصغيرة والمتوسطة .

تناولت هذه الدراسة مفهوم وأهمية الريادة والإبداع, ومفهوم وخصائص الريادي, وحددت المهارات المطلوبة للريادة بـ (المهارات التقنية, مهارات إدارة الأعمال ومهارات الريادة الشخصية) وتناولت أنواع الأعمال الريادية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر, وهي (أعمال ابتكارية بحتة, أعمال ابتكارية مطورة عن أفكار وتكنولوجيا متوفرة و الملكية للأعمال الابتكارية) , وخلصت الدراسة إلى أن الريادة أصبحت الخيار الاستراتيجي للدولة التي يمكن أن تحقق أهدافها الاقتصادية من خلال عدة توصيات :

أ- نشر ثقافة الريادة في الأوساط العلمية مبكراً .
ب- إجراء دراسات وأبحاث عن السوق الحر .
ت- تشجيع البحث والتطوير .
ث- إنشاء حاضنات الأعمال التكنولوجية .
ج- الاهتمام بالعلم والتكنولوجيا والإبداع .

ثالثاً:الدراسات الأجنبية ذات الصلة بالريادة والمنظمات الريادية .

1- دراسة (Alvord,etal:2003) .

الريادة الاجتماعية (القيادة التي تسهل التحول الاجتماعي دراسة استكشافية) .

Social Entrepreneurship (Leadership That Facilitates Societal Transformation- An Exploratory Study) .

تناولت هذه الدراسة تحليل مقارن لسبع حالات من الريادة الاجتماعية والتي أثبتت نجاحها بشكل واضح, وقد اقترحت الدراسة مجموعة من العناصر المرتبطة بنجاح الريادة الاجتماعية لاسيما تلك التي تقود إلى التغيرات الكبيرة في المجالات الاقتصادية, الاجتماعية, السياسية, وأجريت الدراسة لصالح مصرف الاحتياط الفدرالي الأمريكي, وأوجدت الدراسة فرضيات حول الإبداعات الجوهرية والقيادة والمنظمة ودورها في نجاح الريادة الاجتماعية, وتوصلت الدراسة إلى أن التطبيقات العملية للريادة الاجتماعية مع الاستمرار بتطوير التكنولوجيا الداعمة سوف تشجع على الريادة الاجتماعية المستقبلية .

2- دراسة (Cagetti&Nardi:2004) .

عنوان الدراسة (الضريبة والريادة والثروة) .

Taxation, Entrepreneurship, and Wealth

حاولت هذه الدراسة معرفة الآثار الشاملة والاحتمالية للإصلاحات الضريبية المتعددة في أنموذج يعمل على تميز الدور الحقيقي والرئيسي للريادة في عملية الاستثمار والادخار و التفاوت في الثروات, أقيمت هذه الدراسة من قبل مصرف الاحتياط الفدرالي في أمريكا, على عدد من منظمات الريادة الصغيرة والمتوسطة والكبيرة, وتوصلت الدراسة إلى أن الضريبة تؤثر في الريادة, إذ أن المنظمات الريادية المتوسطة والصغيرة تتأثر بشكل مباشر بالإصلاحات الضريبية التي تحدثها الحكومة, وأنها تواجه صعوبات مالية, في حين أن المنظمات الريادية الكبيرة يكون التأثير عليها اقل .

إن نمو الريادة في المنظمات يؤدي إلى زيادة العائد فيها وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة الثروة .

3- دراسة (Henrekson,etal:2007) .

عنوان الدراسة (الريادة والمعرفة والنمو الاقتصادي) .

Entrepreneurship, Knowledge and Economic Growth .

توضح هذه الدراسة الدور الأساسي الذي تلعبه المعرفة في التنمية الاقتصادية وكيف أن هناك فهماً قاصراً لدى بعض الباحثين على كيفية إيجاد ونقل وتحويل المعرفة إلى نمو اقتصادي كمي, وقد أُجريت هذه الدراسة من قبل مؤسسة (Wallenberg) السويدية, وقد أظهرت الدراسة أن النماذج الاقتصادية قد تجاهلت الريادة ونظرت إلى المعرفة على أنها عنصر ثانوي للمنظمة, وقد أعادت نمـــاذج النمو المستنـــدة إلى المعـــرفة بتقديم فكرة الريادي, وأظهرت الدراسة وسائل خلق المعرفة ونشرها ونموها ومساهمة الريادي في هذه العمليات الديناميكية, وقد توصلت الدراسة إلى إمكانية تكامل جميع هذه الأفكار وتحويلها إلى خطط إستراتيجية تعمل فيها (الريادة والمعرفة والنمو الاقتصادي) .

4- دراسة (Gompers,etal:2008) .

عنوان هذه الدراسة (مثابرة الأداء في الريادة) .

Performance Persistence in Entrepreneurship

أُجريت هذه الدراسة من قبل جامعة هارفارد في أمريكا, و قدمت هذه الدراسة أدلة على مثابرة الأداء في الريادة وأظهرت أن الرياديين الذين يملكون سجلات واسعة من النجاح لديهم فرصة نجاح أكبر من الريـاديين الذين كان لهم فشل ســابق, وقد عرضت الدراسة كيفية إصرار الريادي على اختيار الصناعة المناسبة والتوقيت المناسب للبدء بالمشروع الجديد, وتوصلت هذه الدراسة إلى

مهارة توقيت الدخول إلى الأسواق والقدرة الكبيرة على تحقيق أداء أعلى من المنافسين في المشاريع المتعاقبة, وأثبتت الدراسة وجهة النظر التي تبين أن الزبائن والمجهزين الذين يدركون بان الريادي الذي يمتلك مهارة التوقيت المناسبة للدخول إلى السوق والفرصة الكبيرة لنجاحه سوف يفضلون التعامل معه وإيصال المواد المطلوبة للمنظمة, وبهذه الطريقة فان النجاح يولد النجاح ويرفع المثابرة في الأداء .

5- دراسة (Nand&Jesper:2008) .

عنوان الدراسة (أثر الندية والريادة) .

Peer Effect and Entrepreneurship.

تناولت هذه الدراسة أهمية تأثير الخبرات والمهارات المهنية العالية للأفراد على نجاح مشاريع الأعمال, وأفردت الخصائص التي يتميز بها هؤلاء الأفراد عن بقية زملائهم, وإنهم يمتلكون الحوافز والدوافع الذاتيــة للعمل لتطــوير تلك المشاريع وأقيمت في جامعـــة كولورادو في أمريكا . وفي دراسة فريدة أجريت لتحليل مجموعة من البيانات الوظيفية للأفراد العاملين في المنظمات وجد أن الفـرد يصبح أكثر نشاطاً وحيوية إذا وجد له زملاء ذي فاعلية ومهارات سابقة في تنظيم الأعمال، وخلصت الدراسة إلى أن هؤلاء الأفراد هم رياديون في أعمالهم وأن المنظمة التي يعملون فيها هي منظمة رائدة لتفردها في احتواء مثل هذه الكفاءات والمهارات التي تولد الدافع الحيوي للعمل, وتوصلت أيضا إلى أن الفرد العامل الذي يتميز عن بقية زملائه بخصائص لا يمتلكها الآخــرون هو شخص ريـــــادي ويكون له تأثير فاعل وكبيرعلى بقية العاملين نحو تحسين أدائهم لأعمالهم ومثابرتهم على ذلك والاقتداء بأفكاره وأعماله .

رابعا:- مجال الإفادة من الدراسات السابقة وما يميزها عن الدراسة الحالية :

في ضوء ما تضمنته الدراسات السابقة التي تناولت المعرفة الالكترونية والمنظمات الريادية , يمكن تلخيص أوجه الاستفادة وتحديد موقع الدراسة الحالية فيها, إذ تمت الإفادة من الجانب النظري, إذ تشابهت تلك الدراسات مع الدراسة الحالية من خلال استخدامها أحد المتغيرات واختلفت في إستخدام المتغير الآخر, وبسبب أن الموضوع حديث لم نجد أي دراسات عربية تطرقت إلى المعرفة الالكترونية, مع أن الدراسات العربية الخاصة بالريادية هي الأخرى قليلة, و كذلك لم نجد أي من الدراسات السابقة قد جمعت المتغيرين معا (المعرفة الالكترونية كمتغير مستقل والريادة كمتغير معتمد) في دراسة واحدة, إن دراستنا الحالية أوجدت بعداً جديداً في استخدام هذين المتغيرين وهو مــا يميزهـا عن تلك الدراســات, فقد جاءت بأنموذج جديد يجمع بين مؤشرات المعرفة الالكترونية ومتغيرات الريادة والتي لم يسبق لأي دراسة سابقة أن تناولت هذا الموضوع من حيث العلاقة أو النتائج .والجدول الآتي يبين أوجه التشابه والاختلاف.

جدول(4)

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

ت	اسم الكاتب	السنة	اوجة الشبه	أوجه الاختلاف
1	Wikramasingn&Mills	2002	المعرفة الالكترونية (متغير مستقل)	المؤسسات الصحية (متغير معتمد)
2	Mason,etal	2003	المعرفة الالكترونية (متغير مستقل)	تحقيق الابتكارات (متغير معتمد)
3	Robson,etal	2003	المعرفة الالكترونية (متغير مستقل)	تطويرا لمواقع الالكترونية (متغير معتمد)
5	Alvord,etal	2003	الريادة (متغير معتمد)	التحولات الاجتماعية (متغير مستقل)
6	Cogetti&Nardi	2004	الريادة(متغير معتمد)	الاستثمار والادخار (متغير مستقل)
7	Mason	2005	المعرفة الالكترونية (متغير مستقل)	التعلم الالكتروني (متغير معتمد)
8	الخفاجي	2005	الأعمال الالكترونية (متغير مستقل)	الريادة (متغير مستقل)
9	Noris,etal	2006	المعرفة الالكترونية (متغير مستقل)	الملكية الفكرية (متغير معتمد)
10	السكارنة	2007	الأفكار والإبداعات (متغير معتمد)	الريادة (متغير مستقل)
11	السكارنة	2008	الإبداع, القدرات (متغير معتمد)	الريادة (متغير مستقل)
12	Gompers,etal	2008	الريادة(متغير معتمد)	تحقيق الأداء (متغير مستقل)
13	Nand&Jesper	2008	الريادة (متغير معتمد)	المهارات والقدرات(متغير مستقل)
14	الدوري وصالح	2009	أنماط المرأة العراقية الريادية (متغير معتمد)	القدرات البشرية (متغير فرعي مستقل)
15	Mjakhed&Triki	2009	المعرفة الالكترونية (متغير مستقل)	اتجاهات إدارة الزبون (متغير معتمد)
16	مراد	2010	الإبداع (متغير فرعي معتمد)	الريادة (متغير مستقل)

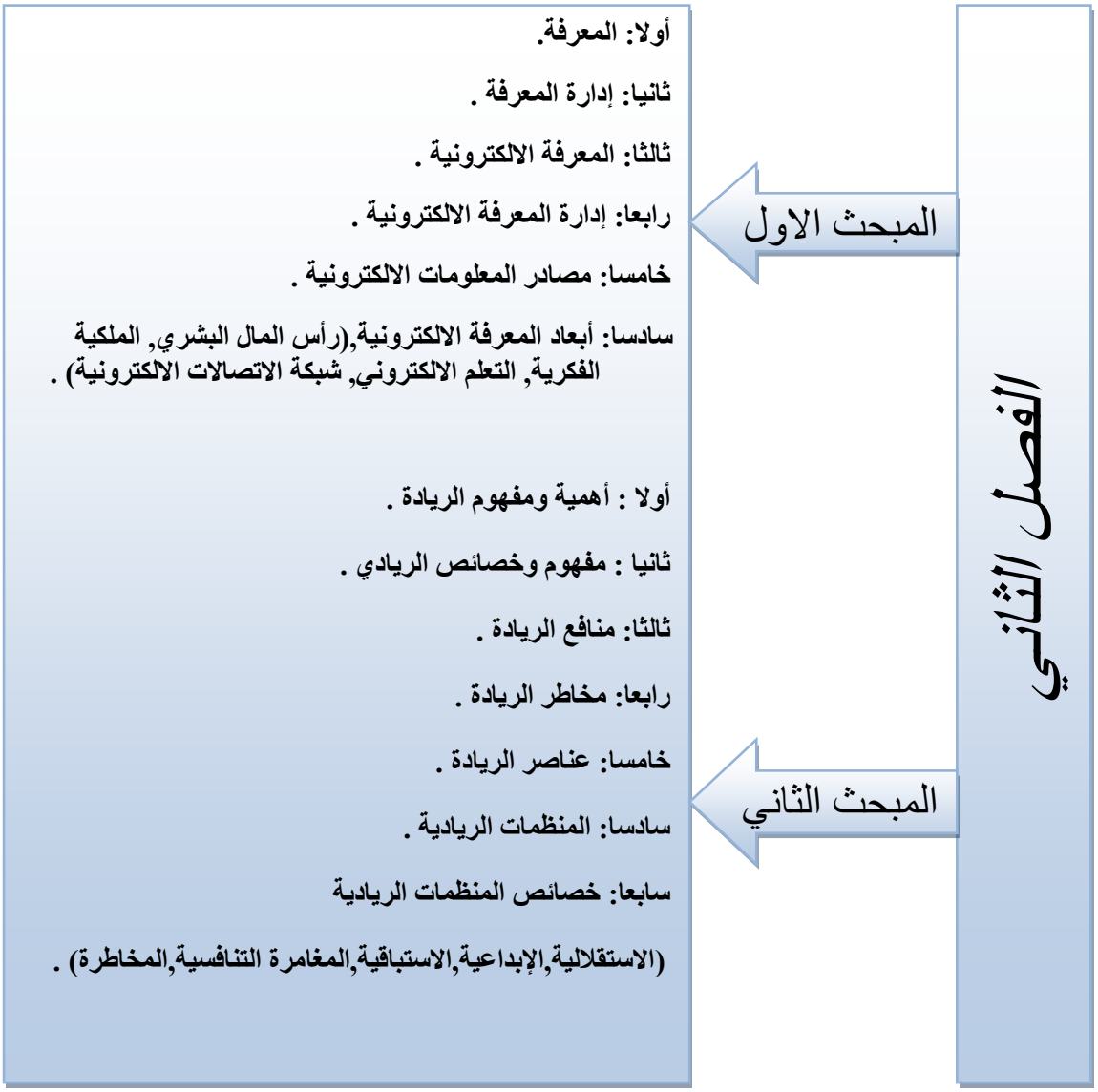
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على المصادر أعلاه.

الفصل الثاني
الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

تضمن هذا الفصل مبحثين, تناول المبحث الأول الخلفية النظرية للدراسة من خلال توضيح الإطار النظري للمعرفة الالكترونية من حيث النشأة, التطور, المفهوم والأهمية, وتناول بشكل تفصيلي مؤشراتها المتمثلة بـ (رأس المال البشري, الملكية الفكرية, التعلم الالكتروني, وشبكة الاتصالات الالكترونية) .

أما المبحث الآخر فقد تناول الإطار النظري للريادة إذ تطرق وبشكل تفصيلي إلى مفهوم الريادة وأهميتها, خصائص الريادي, منافع ومخاطرالريادة, المنظمات الريادية, أبعاد الريادة المتمثلة بـ (الاستقلالية, الإبداعية, الاستباقية, المغامرة التنافسية, والمخاطرة) والمخطط الآتي يوضح ما تضمنه هذا الفصل .



الفصل الثاني

المبحث الأول

المعرفة الالكترونية

قبل الحديث عن المعرفة الالكترونية ووظائفها وإدارتها وأبعادها وبعض المفاهيم ذات العلاقة لابد من التطرق أولا إلى المعرفة وإدارة المعرفــة من حيث النشأة والتطور, المفهوم, والأهمية وذلك ضمن المحاور الآتية :-

أولا- المعرفة Knowledge :-

أ- النشأة والتطور Evaluation :

نشأت المعرفة مع بداية خلق الإنسان,إذ قال تعالى : (الرَحمَنُ *عَلَمَ القُرءَانَ* خَلَقَ الإنسانَ *عَلَمَهُ البَيَانَ) (الرحمن:1-4) , وقوله تعالى : (وَعَلَمَ أدَمَ الأسماءَ كُلهَا) (البقرة :31) .

والمعرفــة في حالة تطــور مستمر, وتتميز بأنها تراكمية فنلاحظ أن المعرفة مرت بمراحل تطور مختلفة بمرور الزمن وفق الظروف والأزمنة ابتداء من عصر الإنسان القديم ثم الحضارات السومرية والأشورية والبابلية والفرعونيــة وكذلك الحضــارات الصينيــة والهندية واليونانية, ونتيجة للصفة التراكمية للمعرفة فإنها مكنت الإنسان وبشكل كبير من التقدم والرقي, وهناك مراحل تاريخية للمعرفة ظهرت جلياً من خلال الرسوم و المحفورات داخل الكهوف ومن ثم اتضحت أكثر عندما ظهرالتدوين وكان أول ما ظهر في بلاد الرافدين (3500 -3200) ق م .

وتطورت أساليب المعرفة بحدود مراحلها, فظهرت الكتابة المسمارية ورواقم الطين وتدوين النظم منها السياسية والاجتماعية في شريعة حمو رابي في بلاد وادي الرافدين, ثم جاءت حضارة وادي النيل إذ تميزت بالهندسة والطب والكيمياء وتم تدوين ذلك بالكتابة الهيروغليفية, ومن ثم جاءت الحضارة الهندية والصينية واليونانية (مكاوي ,1997: 5) .

إن الطابع الغالب على المعرفة في العصور القديمة تتمثل بمجموعة الخبرات المتوارثة والمكتسبة ولم يحصل لتلك المعرفة أي برهان أو تجربة لذا لم يتم تدوينها بنظريات علمية لأنها اعتمدت الأساطير والقصص وقد سميت المعرفة في هذه المرحلة بالمعرفة الأسطورية (الكبيسي , 2005 : 4) .

إلا أن بوادر الاســتخدام العلمي للمعرفــة بدأ لدى الاغريقين من خلال الإيمان بأفكار الماديــة والأخلاقية والسياسية واعتماد القدرات التحليلية والملاحظة العلمية للموضوع مع التدوين إذ تحولت إلى المعرفة النظرية (Maier,2002:51) .

أما في العصر الإسلامي فقد أصبحت المعرفة ذات أهمية كبيرة وتجلى ذلك من خلال تأكيد الإسلام والأحاديث النبوية الشريفة عليها, وفي الحديث الشريف(أطْلُبَ العِلمَ مِن المَهدِ إلى اللحدِ) (أبن كثير,1987: 373) وكذلك من خلال القرارالشهير الذي اتخذه الرسول(ص) حينما أمر بإطلاق أسرى الحرب بعد أن يعلم كل واحد منهم عشرة مسلمين وهذا ساهم في تحديد طريق جديد لإبراز العلماء والمفكرين في المجالات كافة وتوليد المعرفة ونقلها إلى مختلف البلدان المجاورة (محمد, 2006: 44), ولمع علماء الإسلام في نقل المعرفة في بلدانهم والى خارجها أمثال ابن خلدون والغزالي والفارابي وغيرهم .

ظهر الفكر الإداري مع ظهور المدارس الفكرية (التقليدية,الإنسانية,المعاصرة) في أوربا مع ظهور الثورة الصناعية, إذ تم دراسة الوقت والحركة من قبل العالم (تايلر1911م) وبعدها دراسة المعرفة في المنظمة على يد العالم (دراكر1954م) إذ سمى صناع المعرفة .

وفي عام 1980م جاء العالم ادوارد بعبارته الشهيرة (المعرفة قوة), ثم هندسة المعرفة وفي عام 1997م ظهر حقل جديد هو (إدارة المعرفة) نتيجة لإدراك الأهمية الكبيرة للمعرفة في عصر المعلوماتية (رزوقي ,2004 : 14), وأصبحت المعرفة من الأهمية أن تدرس في الجامعات كافة إذ تهتم بإعادة التركيز على الفكر والممارسة الإبداعية قياسا بالرأسمال الثقافي والملكية الفكرية التي تخلق الإبداع والتفوق وتحقق المنافسة (بيزان ,2007 :14), ونستخلص مما تقدم أن المعرفة نشأت منذ خلق الإنسان وتطورت مع مرور الزمن وبنسب مختلفة ومجالات معينة مع ظهور مراحل متميزة نوردها كالأتي: -

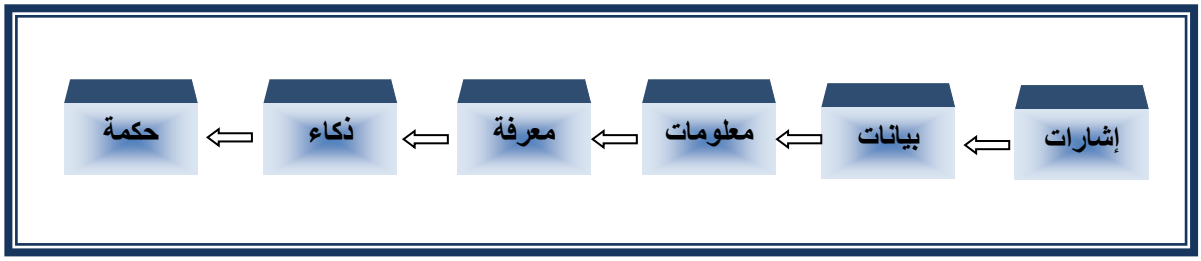
- مرحلة العصور القديمة (معرفة وتطور ذاتي) .
- مرحلة عصر الإسلام حينما بدأ التعلم ونشر الدعوة والعلوم المعرفية وما تبعها من نمو وازدهار لمختلف العلوم وفي الاختصاصات والمعارف كافة .
- مرحلة ظهور الثورة الصناعية والتي بدأت بمحاكاة بوادر لظهور المعرفة من خلال العالم تايلور(1911م) .
- مرحلة انطلاق حقل (المعرفة) (1997م) والتي تطورت و أصبحت من أهم الموجودات الرأسمالية في المنظمة وشغلت الحيزالأكبر من اهتمام الكتاب والباحثين وأصبحت علم يدرس بحد ذاته وله مساحة واسعة في وقتنا الحاضر .

ب-مفهوم المعرفة Knowledge Concept :-

جاءت المعرفة مرادفة للعلم استنادا إلى قوله تعالى:(وَقُل رَبِّ زِدني عِلماً) (طه: 114) وقوله تعالى (مِمَّا عَرَفُوا مِنَ الحَقِّ)(المائدة:83) , إن المعرفة في اللغة الانكليزية أُخذت من كلمة knowledge

وهي مشتقة من الفعل (To Know) وتعني المعـرفة, وطبقـاً لقاموس أكسفورد فان المعرفة تعني فهم المعلومات والمهارات التـي تحصل عليها مـن خلال التعلم والتجربـة (أكسفورد, 2004 : 714) وجـاءت المعرفة فـي الاصطـلاح اللغوي من (عَرَفَ, يَعـرِفُ, عِرفـاناً, ومَعرفَـةً)، (شمس الدين , وآخرون ,2005 : 556) .

تعددت أراء الباحثين والكتاب بشان وضع تعريف موحد للمعرفة, فقد أشار (Vlok,2004:11) إلى أن فهم المعرفة وكيفية بنائها يعتمد على وجهات نظر الكتاب وتوجهاتهم وتتأثر بالخلفية الثقافية للفرد أو الجماعة, فالمعرفة ليست موضوعاً جديداً بل انه مصطلح جديد لمعنى قديم وفي إطار بيان مستوى المعرفة وهل أنها هي المعلومات فقد أشار (Newman,2000:71) بأن المعرفة هي ليست المعلومات بل يرى فيها القابلية والقدرة على التعامل مع المعلومات والبيانات وتوظيفها لتحقيق الهدف, ويمكن توضيح العلاقة بين المعرفة والمفاهيم ذات العلاقة بالشكل (3) الأتي :

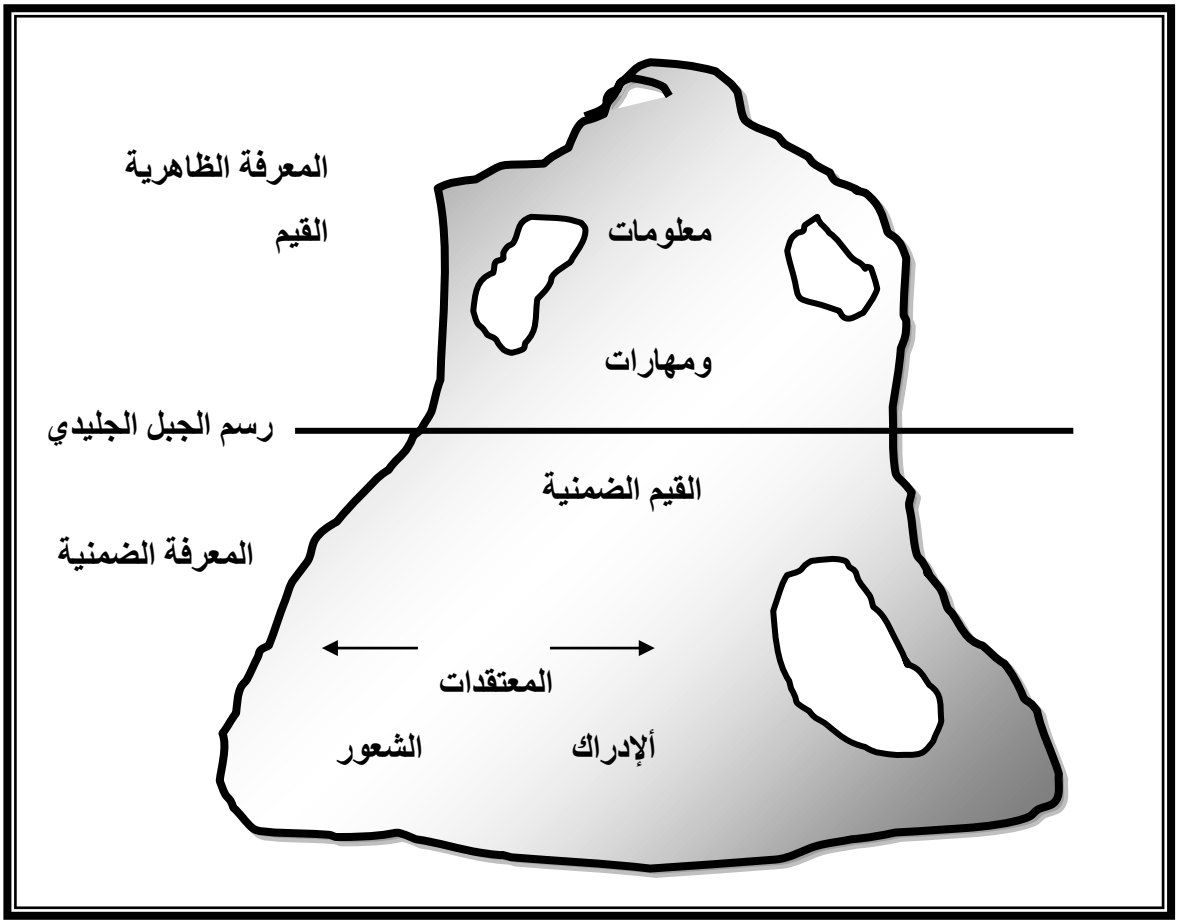


شكل (3)

توضيح العلاقة بين المعرفة والمفاهيم ذات العلاقة على وفق رأي (Newman,2000)

المصدر:العمري ,غسان والعلي ,عبد الستار " مفهوم خريطة المعرفة "دراسة استعراضية, المؤتمر السنوي الرابع,إدارة المعرفة في العالم العربي, جامعة الزيتونة الأردنية/كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية, 2004 ,P7,عمان,الأردن.

ومثل (Daft,2001:315) المعرفة على شكل جبل جليدي الجزء الظاهر منه المعرفة الظاهرية والجزء الباطن منه المعرفة الضمنيـة, والمعرفـة الظاهريـة هي التي يمكن التعبير عنها وتدوينها وتسجيلها داخل نظم المعلومات ويمكن تداولها ونقلها وخزنها, أما المعرفة الضمنية, فهي تلك المعرفة الغير ملموسة والتي لا تسـجل ولا تظهر كونها جـزءاً من عقـل الإنسـان, ويبين الشكل (4) هذا المضمون .



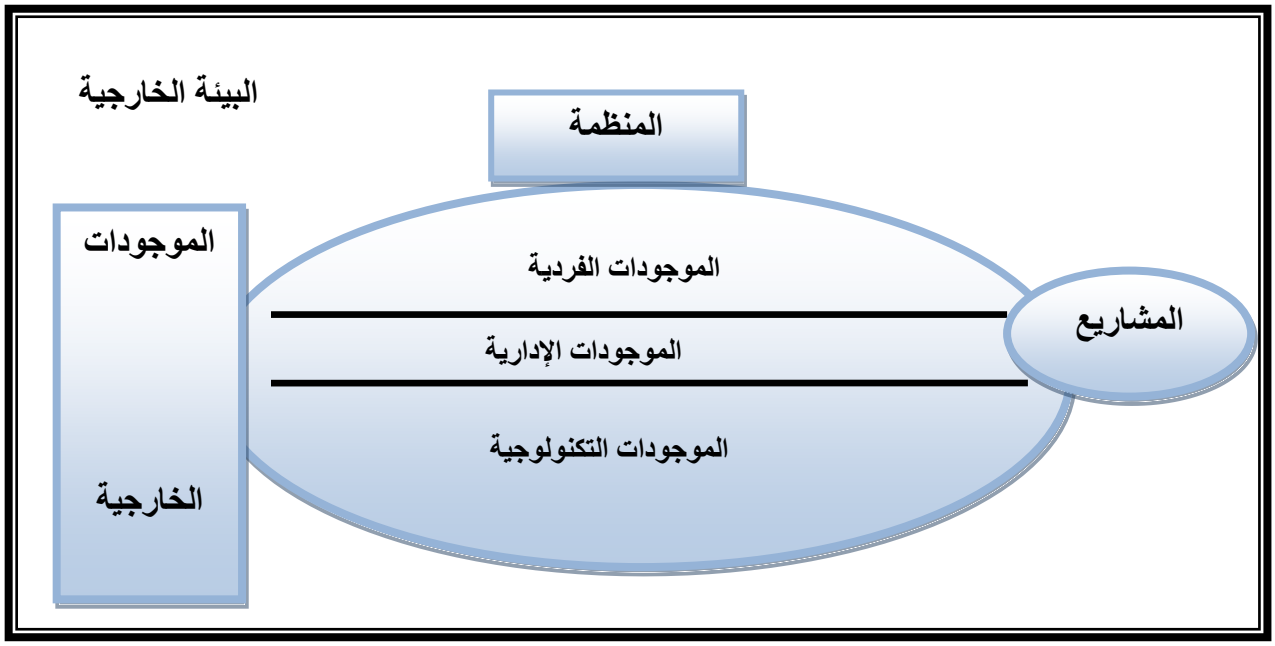
شكل (4)

مفهوم المعرفة على وفق رأي (Daft,2001)

Source: Daft, Richard ,L "Organization theory and Desingn"7 ed, South western USA,2001,p,315.

وأشار إلى المعنى نفسه (Fernandes&Sabherwal,2004: 13) و(العمري,2005: 25) و(نجم,2008 : 59) .

وبين (Trott,2005:192) إن قاعدة المعرفة تتكون من عدة أبعاد كما في الشكل (5) الأتي :



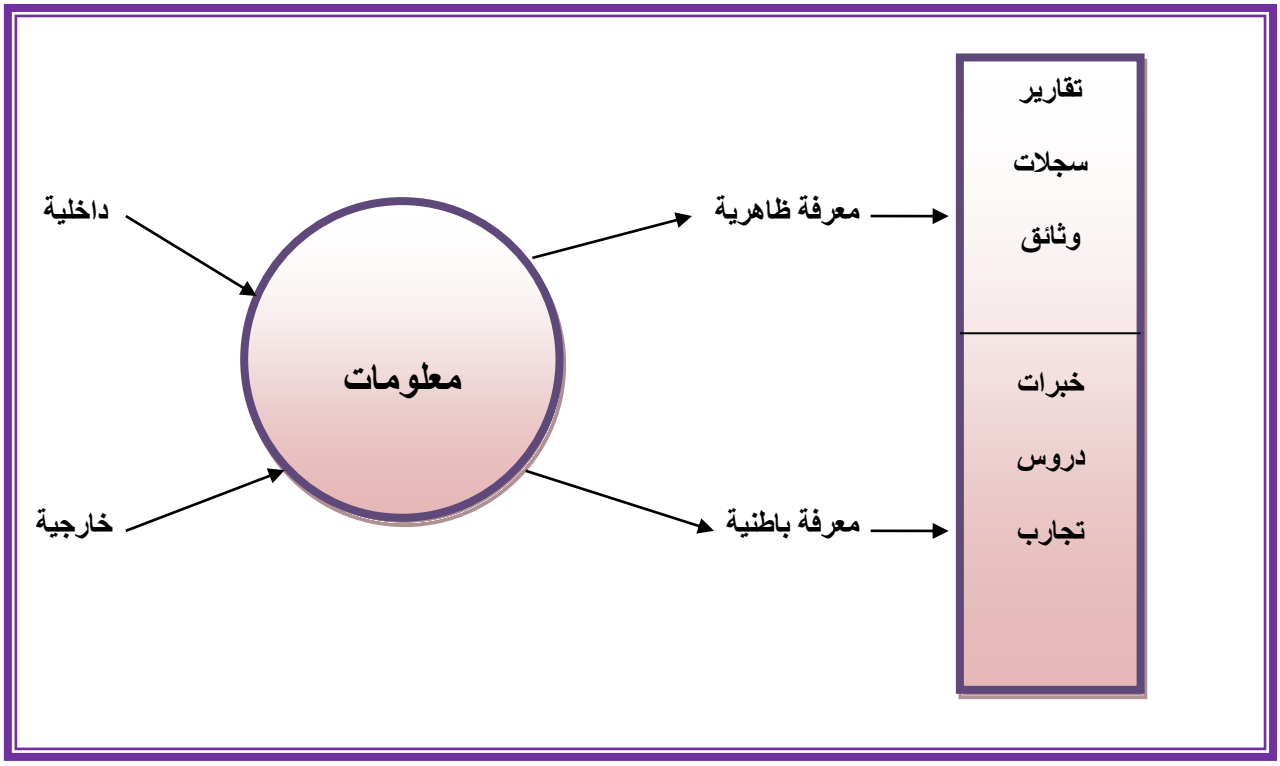
شكل (5)

قاعدة المعرفة من وجهة نظر(Trott,2005)

Source: Trott, Paul, "Innovation Management and New Product Development "3 ed , Prentice Hall, 2005, P, 192.

1- **الموجودات الفردية :** وهي عبارة عن خبرات ومهارات ومعرفة الأفراد داخل المنظمة.
2- **الموجودات التكنولوجية :** وهي من أهم العناصر المرئية لقاعدة التكنولوجيا وهي تمثل مجموعة القدرات المستخدمة في المنتج والعملية .
3- **الموجودات الإدارية :** وهي الموارد التي تمكن المنظمة في تطوير وتوظيف الموجودات الفردية والتكنولوجية وهي تمثل مهارات العاملين والمديرين والإجراءات والأنظمة والهيكل التنظيمي والاستراتيجيات الموجه للنشاطات والثقافة التي تشكل القيم للمنظمة.
4- **الموجودات الخارجية :** وتعني علاقات المنظمة مع الزبائن والمجهزين والمنافسين والقطاعات السياسية والمجتمعات الحالية والمحتملة وأنشطتها (المشاريع المشتركة وقنوات التوزيع) .
5- **المشاريع :** وهي الوسائل التي من خلالها يجري توظيف كل الموجودات التكنولوجية, والإدارية, والخارجية ويجب اعتبار المشاريع جزءاً من قاعدة المعرفة.

وأوضح كل من (Math&Angadi,2005:3) بمخطط يمثل المعرفة الضمنية والمعرفة الظاهرية .



شكل (6)

مخطط المعرفة من وجهة نظر (Math &Angadi,2005)

Source: Math, Koganur,M, & Angadi Allikarjun,"Knowledge Organization Systems Tess Cass Study" University Librarian, 2005, P3.

وندرج أدناه إسهامات بعض الكتاب والباحثين الذين تناولوا مفهوم المعرفة كما في جدول (5) .

جدول (5)

إسهامات بعض الكتاب والباحثين في مفهوم المعرفة

ت	الباحث	السنة	الصفحة	المفهوم
1	Muiray	2001	1	تحويل المعلومات إلى قدرات لعمل فاعل ومؤثر.
2	Chourides	2003	7	تعني الفهم والمهارات للمعلومات المكتسبة من خلال الخبرات والمشاهدات والتجارب .
3	نجم	2005	26	هي المزيج المتماسك من الخبرة والفهم والمعلومات التي تقدم إطار لتقيم وتقدير الخبرات والمعلومات الجديدة .
4	Geasley,etal	2006	28	هي حصيلة مزج خبرة الأشخاص مع ما يمتلكون من معلومات, وتتمثل بالمعادلة الآتية, المعرفة = الخبرة + المعلومات .
5	Jennex	2007	2	عرفها من منظورين : * المعرفة الصريحة,وهي المعلومات المعالجة التي تستخدم في معالجة مشكلة معينة, ويمكن استخدامها ونقلها وتعلمها وتقليدها من قبل المنظمات . * المعرفة الضمنية,هي التي يمتلكها الفرد داخل عقله .
6	Daft	2007	355	عرفها بمعنيين : * المعرفة الصريحة, هي التي تعطي معلومات ذات جودة عالية من اجل الدخول إلى المعرفة الكاملة لإعادة وتجميع المعارف كافة . * المعرفة الضمنية, هي قناة الخبرة الفردية لإعطاء الاستشارات الإبداعية لحل المشاكل الإستراتيجية .
7	الدوري وصالح	2009	53	هي الخبرة المتولدة من القدرة على ربط المعلومات وتوليفها بصيغة أنموذج محدد المعالم , باستخدام المعلومات العقلية للفرد,أو التقانة المتقدمة بغية اعتمادها في اتخاذ القرارات إزاء المواقف الجارية أو نقلها للآخرين للإفادة منها في المواقف الأخرى .
8	العلي وآخرون	2009	25	هي مزيج من الخبرة والقيم والمعلومات السياقية, وبصيرة الخبرة التي تزود بإطار عام لتقيم ودمج , الخبرات والمعلومات الجديدة .
9	نور الدين	2010	13	هي العلم بالأشياء ومضامينها وتفسير الظواهر.
10	الدوري وآخرون	2010	229	هي حصيلة الامتزاج الخفي بين الخبرة والمدركات الحسية والقدرة على الحكم والمعلومات .

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على ألمصادر الواردة فيه .

ومن خلال المفاهيم السابقة يستخلص الباحث أن المعرفة هيُمَركَب يتكون من عنصرين هما(الصريحة والضمنية) والمعرفة الصريحة, عبارة عن مجموعة البيانات والمعلومات التي يمكن للفرد أو المنظمة معالجتها وتعلمها ونقلها من خلال مجموعة من العمليات, أما المعرفة الضمنية هي ما يمتلكه الفرد من مهارات, خبرات, وقدرات يمكن توظيفها مع المعلومات والتكنولوجيا, مستخدماً مدركاته الحسية وقدراته لإنتاج معرفة جديدة أو منتج جديد أو سلعة أو خدمه أو تطوير وتحديث (المنتج أو الخدمة أو المعرفة) القديمة .

ج - الأهمية Importance:-

أوضح (Lauden&Lauden,2000:434) إن أهمية المعرفة تتجلى في أن المنتجات من السلع والخدمات والمعلومات التي يقدمها المتنافسون بأقل الأسعار تستند إلى المعرفة المميزة, وأن معرفة كيف (Know-How)ُتعد المصدر الأساسي لتحقيق الإرباح .

وقد بين كل من (Spender&Grand,1996) و(Drurker,1999) إن" المعرفة من أكثر الموارد أهمية لتحقيق الميزة التنافسية وتعزيز الأداء التنظيمي",(Shin,2004:181).

إن المعرفة أصبحت ذات أهمية بشكل غير مسبوق بما يجعلها القدرة الجوهرية الأهم في المنظمة ومصدر الميزة التنافسية المستدامة (نجم,2004: 388), وفي مكان أخر أكد (نجم,2004 :396) على أن التكنولوجيا المهيمنة في عصر المعلومات هو الحاسوب, وأن الثروة فيه هي المعلومات وأن ما يميز الأفراد والمنظمات هي قدرتها على استخدام تلك المعلومات وتحويلها إلى معرفة تحقق ميزة تنافسية, لقد برزت أهمية المعرفة في محورين أساسين هما, إن أهميتها في قيمتها إذ أنها أضافت قيمة لها خلال تطورها في المراحل الزمنية المختلفة, وبسبب تحول المنظمات إلى الاقتصاد المعرفي (Knowledge Economy),إذ تم التركيز على رأس المال الفكري والتنافس من خلال القدرات البشرية (الكبيسى ,2005: 13) .

في حين يرى (الدوري,وآخرون,2010: 229) بعد أن تحولت أغلب اقتصاديات الدول من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد الرقمي, وكذلك المجتمعات تسير باتجاه مجتمع المعرفة أصبحت المعرفة تعد من أهم الموجودات في المنظمة والتي ينظر إليها على أنها أكثر أهمية من الموجودات المادية الأخرى .

ونستخلص مما تقدم أن أهمية المعرفة تتجلى لنا من خلال دورها المهم في المجالات كافة الاقتصادية, الاجتماعية, والإدارية, وعلى مستوى المنظمات للوصول بها إلى الميزة التنافسية أو الأفراد لإذكائهم بخزين معرفي يحقق لهم التفوق الريادي .

ثانيا - إدارة المعرفة Knowledge Management:-

آ-النشأة والتطور Evaluation:-

شهد العالم في العقود الأخيرة تحولات كبيرة من خلال العولمة و الأسواق والاتصالات والتحالفات والشركات العابرة للقارات وهذا تطلب المزيد من الاهتمام لإدارة هذه المصالح, فظهر مصطلح إدارة المعرفة من خلال كتابات الباحث (Rickson,1976),إذ تنبأ بنشوء المجتمع المعرفي والتحول نحو صناع المعرفة ومنظمات المعرفة وتكلم عن الدورالذي تلعبه المنظمات الصناعية الكبرى في تكوين وتطبيق المعرفة التقنية, إذ بدأت المنظمات الكبرى الرائدة في السوق باعتماد الموجودات المعرفية في عمليات المنافسة, العلاقات مع الزبائن, الابتكار, والإبداع بشكل أكبر من اعتمادها على الموجودات المادية وهكذا استخدم مصطلح إدارة المعرفة لتحليل عمليات التطور وتطبيقات المعرفة (Maier,2002:35) وأشار (Thurman,1999:18) إلى أن العديد من المديرين عدوا إدارة المعرفة أعظم عملية إستراتيجية متميزة تطورت خلال السنوات العشرين الماضية, ويرى (Martenson,2000:218) إن إدارة المعرفة تطورت خلال الثمانينات نتيجة ألآتي :

* تأثير إستراتيجية تقليص الحجم عام 1980م والخسارة التي لحقت برأس المال البشري كأفراد يخرجون حاملين معهم المعرفة .

* الثورة المعلوماتية والتكنولوجية أدت بالمنظمات إلى البحث والتعامل معها للتغلب على المعلومات المتيسرة, لقد استخدم (Peter Draker) مصطلح العمل المعرفي في الستينات, وفي التسعينات بدأ العمل بإدارة المعرفة والتي يجب أن تدار كباقي الموارد داخل المنظمة, لذا دعت الحاجة إلى أن تكون ضمن المنظمات المتعلمة واعتبار إدارة المعرفة العمل الحاسم فيها (Daft,2001:257).

في حين أشار(Kelleher&Ieven,2002:28)إلى أن مصطلح إدارة المعرفة ظهر عام 1995م إذ تم تناوله من قبل الكتَاب والباحثين اليابانيين (Nonaka&Takeuhi), وأشار (الكبيسي,2002: 58) إلى أن بداية الثمانينات وحتى منتصف التسعينات من القرن العشرين يمثل مرحلة الاهتمام والتوجه نحو إدارة المعرفة والبداية الفعلية لإدارة المعرفة كانت منتصف العقد التاسع من القرن العشرين, وقد أطلق عليها مرحلة النضوج والاعتراف بإدارة المعرفة .

ومن خلال ما تقدم نستخلص, إن إدارة المعرفة نشأت في بداية الثمانينات من القرن الماضي وتطورت بشكل سريع إذ أصبحت مفهوماً ناضجاً وكمصطلح إدارة المعرفة في التسعينات, وأعطت المنظمات اهتماماً كبيراً لها كونها تمثل العامل المهم للنمو والتقدم في عصر التطور التكنولوجي والذي يحتاج إلى إدارة ناجحة .

ب-المفهوم Concept :-

أصبحت إدارة المعرفة واحدة من أهم الاتجاهات الإدارية في المنظمة وتلعب دوراً أساسياً في تحقيق الأهداف والاستراتيجيات لمنظمات الأعمال المعاصرة ومن خلالها يمكن تحقيق الميزة التنافسية, ومن الصعوبة وضع مفهوم محدد لإدارة المعرفة, فهي تضم النشاطات البشرية والمادية كافة وغيرها, وإنما وضعت المفاهيم من قبل الكتاب والباحثين استناداً إلى وجهات نظرهم والتي تركز على مجالات محددة ونورد أدناه بعض منها :-

جدول (6)

مفهوم إدارة المعرفة وفقا لأراء عدد من الكتاب والباحثين

ت	الباحث	السنة	الصفحة	المفهوم
1	Duffy	2000	64	هي عملية موجهة للإبداع باستثمار الفكر والخبرة التنظيمية وتعزيز وتوليد المعرفة الجديدة .
2	Turban,etal	2001	338	هي عملية تجميع وابتكار المعرفة بكفاءة وإدارة قاعدة المعرفة وتسهيل المشاركة فيها من اجل تطبيقها بفاعلية .
3	Nickels,etal	2002	528	هي مشاركة وتنظيم ونشر المعلومات بسهولة , وإمكانية الوصول إليها بطريقة مناسبة لمستخدمي المعلومات .
4	Laudon &Laudon	2003	317	مجموعة العمليات المطورة في المنظمة لإيجاد و تكوين وتحويل وتطبيق المعرفة .
5	Perez&Pablos	2003	84	هي مجموعة العمليات التي تمكن المعرفة ذاتها لان تستخدم كعامل رئيسي في إضافة القيمة .
6	Wikipedia	2003	27	إن إدارة المعرفة عبارة عن مصطلح يرتبط بالعمليات أو المراحل من أجل إيجاد ونشر واختيار واستخدام المعرفة لأغراض مفيدة .
7	Fernandez Sabherwal	2004	32	**هي الانجاز المتضمن اكتشاف ومشاركة وتطبيق المعرفة لتعظيم تأثيرها على انجاز الأهداف .**

8	Kisreda	2004	62	هي العمليــة التي يتم فيــها إيجــاد القيمــة من عناصرها الفكرية المبنية على المعرفـــة.
9	Ramanujan&Kesh	2004	274	إنها قدرة المنظمة على جمع وتنظيم و مشاركة وتحليل معرفة الأفراد والجماعات خلال المنظمة بطرق تؤثر إيجاباً على الأداء .
10	Daft	2007	452	هي طريقــة جديــدة للتفكير حـــول المنظمــة والتشــارك بالمــوارد الفكريـــة والإبداعيــة وهي تشير إلى جهـود المنظمــة لإيجــاد وتنظيم رأس المال الفكري .
11	العلي ,وآخرون	2009	26	الاستراتيجيات والتراكيب التي تعظم من الموارد الفكرية والمعلومات من خلال قيامها بعمليات تكنولوجية تتعلق بإيجاد وجمع ومشارك وإعادة جمع واستخدام المعرفة , بهدف إيجاد قيمة جديدة من خلال تحسين الكفاءة لزيادة الابتكار.
12	الدوري وصالح	2009	56	مجموعــة العمليــات التي تشمل تحديــد الفجوة المعرفيــة للأفراد والمنظمـــة,ومحاولــة إنتاجها واكتسابها والحــفاظ عليــها وضمان تدفقها بين التشكيلات الإدارية كافة وتحقيق أعلى مشاركة فيها,بما يُسهم في تطوير قدرات وإثراء خبرات المنظمــة والأفــراد العاملين فيــها على اتخــاذ القرارات الفاعلة والكفوءة .
13	نور الدين	2010	33	هي العمليات التي تساعد المنظمــة أو المؤسسـة للحصول على المعرفة من البيانات والمعلومات والاتجاهات والإحصاءات اللازمــة للتـخطيط والتنظيم والتنسيق لتحقيق أهداف المنظمـة .

المصدر:من إعداد الباحث بالاعتماد على المصادر الواردة فيه .

ويستخلص الباحث من خلال المفاهيم الواردة أن إدارة المعرفة هي عملية تجميع الموارد الفكرية والإبداعية, وجمع البيانات والمعلومات على وفق إستراتيجية محددة والقيام بتحليلها بشكل يعزز الأداء ألمنظمي وإنها العامل الرئيسي في توليد وإضافة القيمة للأفراد أو المنظمة وإعادة جمع واستخدام المعرفـــة .

ج - الأهمية Importance:-

حظيٌ موضوع إدارة المعرفـة (KM) باهتمـام واسـع من قبل الكتـّاب والبـاحثين وذلك لما يحقق من مزايا اقتصاديـة وتنافسيـة من خلال الاستغلال الأمثل والتطبيق الواسـع لإدارة المعرفـة .

فقد أشار(Macmillan&Tampoe,2000:48) إلى أن المنظمات لم تعد تركز على رأس المال والموجودات التقليديـة بل أخذت تركز على الموجـودات الفكرية المتمثلة بالمعرفة وكيفيـة إدارتها , وأصبحت الموّجه الأول في نمو أرباح المنظمات المتخصصة (الحسابات, المصارف الاستثمارية) إذ تعمل على تطوير معارف ملاكاتها .

ويرى (Sargent&West,2001:378) انه لا يمكن الاستغناء عن إدارة المعرفة في بيئة أعمال اليوم وخاصـة بعد أن اقترنت مع الانترنيت .

في حين أشاركل من (Kylaheiko&Blomgvist,2001:1) إلى أن الأهمية تأتي من خلال تركيز المنظمـات على المعرفـة الحديثـة والتي تعتمد بشكل أكبر على رأس المال البشري, ويؤكد (Skyrme,2002:4) أن أهميـة إدارة المعرفـــة تتمثل بالآتي :

* التحول الكبير في بعض الصناعات إلى الصناعات المعرفية مثل (الصناعات الإعلامية, تقنيات الحاسوب, الانترنيت) ونموها بسـرعة أكبر من بقيـة الصناعـات .
* ازدياد العمل المعرفي في المنظمات إذ بلغ 70% من إجمالي العمل .
* تزايد أهمية الموجودات (غير الملموسة)عن (الموجودات الملموسة) في المنظمات, ويصف (Daft,2003:10), إذا كانت المعرفة كينونـة أوأشياء مكتسبة ترتبط بإمكانيات الحصول على المعلومات فان تركيز إدارة المعرفة سيكون على بناء وتنمية موجودات المعرفة (K.Assest) وإذا نظرنا إلى المعرفة كعملية (Process) فان فهم إدارة المعرفة سيتركز على أنشطة استقطاب وتكوين المعرفة, الإبداع, الابتكار, المشاركة, وتوزيع المعرفة داخل المنظمـة .

إن استقطاب المعرفـة والحصـول عليها من مصـادر داخليـة (عن طريق إنشاء المعرفة الجديدة, تطوير الممارسات الأفضل)أو خارجية (عن طرق التراخيص,الامتيازات,والتقليد)أصبح أكثر أهميـة من الحصـول على الأصـول الماديـة (نجم,2004: 389) .

إن نسبة 81% من المنظمات في أوربا وأمريكا تستخدم إدارة المعرفة الالكترونية التي أصبحت في الوقت الحاضر واحدة من أهم اتجاهات بيئة الأعمال (Grossman,2006: 247) .

وذكر(نجم,2008: 84), على أن الاستثمار في إدارة الأشياء عادة ما يتحول إلى أصول مادية ملموسة (ملكية,مصنع,بناية) تبقى داخل المنظمة, في حين الاستثمار في إدارة المعرفة يتحول قسم مهم منه إلى (رأس مال بشري ومعرفي) يحمله الأفراد وهو يقدم خدمات كبيرة للمنظمة طالما كانوا فيها .

وذهب (العلي, وآخرون, 2009 : 28) إلى أن أهمية إدارة المعرفة تكمن في كونها مؤشراً لفهم مبادراتها في إزالة القيود وإعادة الهيكلة التي تساعد في التطوير والتغير لمواكبة متطلبات البيئة الاقتصادية, وزيادة العائدية ورضا العاملين وتحسين الموقف التنافسي من خـــلال التركيز على الموجودات الغير ملموسة, لذلك تُعد إدارة المعرفة امراً حاسماً في عصر المعلوماتية أكثر من عصر الصناعـــــة .

واستناداً إلى الأدبيات الإدارية للكتاب والباحثين, يستخلص الباحث أن أهمية إدارة المعرفة تتجلى في كيفية إدارة الموجـودات المعرفيـة من أفكار, ورؤى وإبداعات والمشاركة داخل المنظمة, والمعارف الخارجية من اتصالات مع المنظمات وأصحاب المصالح خارج المنظمة فهي بذلك تقوم بالعمليات التي تسهل استخدام المعرفـــــة بنجاح .

ثالثا- المعرفة الالكترونية Electronic Knowledge :-

أ- المفهوم Concept:-

كانت الولايات المتحدة الأمريكية ممن سبق دول العالم في وضع المبادئ الأساسية للمعرفة الالكترونية , ومن ثم جاءت أوربا عندما عقدت مؤتمر لشبونة عام 2000م , ووضعت الخطط اللازمة لان تكون أكبر قـوة اقتصاديـــة وأكثرها ديناميكيـــة في العالم, إذ وضعت خطـة عمـــل بأسم (خطة العمل لأوربا الالكترونية2002م) وترتب على ذلك اتجاه الاقتصاد الأوربي إلى المعرفة الالكترونية والاعتماد على الانترنت وعلى التكنولوجيا الرقمية للحصول على المعلومات (مطر,2007: 154) وأشار إلى المعلومات نفسها (الظاهر,2009: 59) .

فقد عرف (Norris,2003: 20) المعرفة الالكترونية, بأنها الشكل الذي تأخذه المعرفة في عالم شبكة المعلومات الذي يصعب فهمه, وإنها عبارة عن تجمع رقمي للمعلومات, وتتألف من موضوعات معرفية يمكن تشاركها مستندة على مقاييس عالمية متضمنة محتويات وسياقات وأراء حول كيفية استخدامها, ويؤكد (Bonde,2005:216) على أنها تلك المعرفة التي يتطلب استخدامها على شبكة الانترنت أو المعلوماتية إلى تطبيق استراتيجيات ومفاهيم ونماذج أعمال وممارسات غير تقليدية, في حين أورد (محمود,2005: 66) أن الربع الأخير من القرن العشرين شهد أعظم تغير في حياة البشرية

آلا وهو التحول الثالث (الثورة الثالثة) على حد تعبير(الفن توفلر) بعد الثورة الزراعية والصناعية, وتمثلت بثورة العلوم والتقنية فائقة التطور في المجالات الالكترونية, وكان لثورة الاتصالات الالكترونية والمعلومات دور الريادة في هذا التحول.

إن مفهوم المعرفة الالكترونية ليس تواصلاً فلسفياً بل هو جزء من كل للطريقة التي نفهم بها العالم (Dervin,1998), وإنها تنمو بصورة متزايدة, لتصبح كفاءة روتينية للمتخصصين والمدعومين من قبل الاقتصاديات المستندة على المعرفة وأيضاً لأي فرد يرتبط عمله بالتعلم أو التدريب أو أي عمل يرتبط بالمعرفة الالكترونية ولتصبح مبدأ أولياً لتنظيم المعلومات (Mason,2005:322), وأشار(Bonde,2005:19) إلى أنها عملية الوصول الأوسع للمعلومات والمعرفة والخبرات وتحقيق كفاءة أفضل من إعادة استخدام المعرفة والمضمون الحالين لإنشاء المضمون الجديد .

إن التطور الجديد الذي جاءت به المعرفة الالكترونية والمتمثل بالشبكات والانترنت والتي أوجدت اللامحدودية في الزمان والمكان حصلت بسبب تحولين (Benkler,2006:3):

* التحول من الاقتصاد الصناعي إلى الاقتصاد القائم على المعلومات والمعرفة .

* التحول من الاتصالات التقليدية إلى الاتصالات فائقة السرعة ذات التشبيك البيني العالي في شبكات نافذة في كل مكان .

وأضاف (نجم, 2009: 500) انه خلال العقد الماضي ومع دورة الإدمان على الانترنت والسعي المحموم لإلحاق بأسم المنظمة (com), فقد أصبح كل شئ الكترونياً يحمل الرمز(E) وجرى الحديث عن الوظائف الكترونية للإدارة, كالتخطيط الالكتروني والإستراتيجية الالكترونية والتعلم الالكتروني و القيادة الالكترونية, وهناك أيضاً الابتكار الالكتروني والعمليات الالكترونية والمالية الالكترونية وإدارة الموارد الالكترونية .

أما(الصيرفي,2009 : 21) فبين معنى الالكترونية بأنها عملية الالتقاء بين الحاسوب وشبكات الاتصال.

لقد وصف (نجم,2009 :501) تسمية المعرفة الالكترونية بما يلي, إذا كان الانترنت بوصفه التكنولوجيا الأرقى وهو السر وراء التحول إلى التجارة والأعمال الالكترونية, فأن الانترنت هو أيضاً وراء كل مشروعات المعرفة الالكترونية (E-Knowledge) لهذا يتم التأكيد على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (التسمية الأوربية المستخدمة للتعبير عن الانترنت والشبكات)هي التي تضع الالكترونية (E) إلى جانب المعرفة لتصبح المعرفة الالكترونية .

والمعرفة الالكترونية,هي تلك المعرفة التي ُتسهم في قيام مجتمع جديد عن طريق الاستخدام الأمثل للانترنت, وإعداد الشباب للعصر الرقمي, والعمل في مجالات اقتصاديات المعرفة والتجارة الالكترونية

والحكومة الالكترونية والاتصال بالشبكات العالمية للتبادل في المعارف الابتكارية و ريادة مجالات جديدة, (الظاهر,2009: 60) .

وفي مكان آخر عرفها(نجم,2009: 503) بأنها تلك المعرفة التي يمكن تداولها على الشبكة (الداخلية أو الخارجية أو الانترنت) على وفق نماذج الأعمال الالكترونية بما يحقق رافعة الأصول الرقمية (المنتجات والخدمات الرقمية) والوصول المرن إليها في أي وقت ومكان, مستندة إلى بنية تحتية وثقافية فعالة داخل المنظمة, إذ يشير إلى أن المعرفة الالكترونية التي يمكن تداولها على شبكات الانترنت حسب خصائص التداول العامة هي التي يطلق عليها بالمعرفة الصريحة, أما المعرفة الضمنية فتكون صعبة التداول ضمن أنشطة المعرفة الالكترونية إلا في حالات التفاعل المستمر بين ذوي النشاطات المتماثلة .

ويتضح للباحث مما سبق أن نشأت وتطور المعرفة الالكترونية بدأ منذ منتصف التسعينات وتطور مع تطور الابتكارات التكنولوجية المتسارعة وصولاً إلى الاستخدام الواسع لشبكة الاتصالات الالكترونية (الانترانت, الاكسترانت, و الانترنت) وهي تُسهم في التحول نحو الاقتصاد الرقمي وفي إيجاد مجتمع الكتروني يتميز بالأفكار والإبداعات الالكترونية, وكما أنها جعلت العالم شاشة صغيرة من خلال التشبيك الفائق .

ب-الأهمية Importance :

اتفقت الأدبيات الإدارية على وصف المعرفة الصريحة, التي هي عبارة عن التقارير والسجلات والوثائق وقواعد البيانات التي يتم تداولها عبر الشبكة بفعل خصائص التداول العامة بالمعرفة الالكترونية (E-Knowledge), على أن المعرفة الضمنية تكون أصعب في تداولها ضمن أنشطة المعرفة الالكترونية إلا في حالات التفاعل المستمر بين ذوي الاختصاصات المتماثلة, ويمكن إجمال خصائص المعرفة الالكترونية كالآتي (نجم,2009: 504) :-

* إن المعرفة الالكترونية في جانب أساسي منها نتاج الانترنت ويمكن الوصول إليها عن طريق التشبيك الفائق ولأي عدد وفي الوقت نفسه .
* إن نماذج أعمال المعرفة الالكترونية هي نماذج قائمة على النقرات .
* المعرفة الالكترونية تعمل على قانون الأصول الرقمية وتحقيق رافعتها بكفاءة عالية .
* العمل بلا حدود مع الوصول الواسع للجميع .
* هي نتاج شبكات أنظمة المعرفة, الانترنت, لغات الانترنت, وفي الجانب الإنساني هي نتاج ثقافة تقاسم المعرفة .

* المعرفة الالكترونية وثيقة الصلة بالمنتجات الرقمية, الوثائق, الملفات, قواعد البيانات قوائم البريد, برمجيات, وبرامج التعلم الالكتروني .
* المعرفة الالكترونية وثيقة الصلة بالمواصفات القياسية لقدرة التشغيل البيني وبروتوكولات الانترنت ولغاته .

وذكر(Rayport&Sviokla,1999:75) إن المعرفة الالكترونية جاءت بتطورات كبيرة إذ نقلت الأعمال من الاقتصاد التقليدي ذات الحركة البطيئة إلى الاقتصاد ذات الحركة الفورية القائم على النقرات, ومن اقتصاد تناقص الغلة إلى اقتصاد تزايد الغلة وفق قانون الأصول الرقمية, وأن جميع الأعمال تتنافس في عالمين: العالم المادي الذي يراه ويلمسه المديرون والعالم الالكتروني المصنوع من المعلومات ويكون على الانترنت .

أما (Low,2000:16) فبين أن أهمية المعرفة الالكترونية (EK) تتجلى من خلال التركيز على التحول من الموارد الأولية والمعدات الرأسمالية إلى التركيز على المعلومات والمعرفة ومراكز التعلم والبحث, والتي بدورها توفر الوقت والجهد وتخفض الكلفة وزيادة الأرباح عن طريق استخدام كل ما لديهم من المعارف الالكترونية .

وأوضح (Hodgins,2003:84)إن من أهم الأسباب التي أدت إلى ظهور المعرفة الالكترونية هي كآلاتي :

* كان الجهد المعياري للسنوات الأولى (1997- 2000م) ضعيفاً وكان لا يلبي احتياجات المنظمات من الموارد الالكترونية و تقنيات التعلم الالكتروني, وقد تم تطوير التقنيات التكنولوجية بشكل أدى إلى تحفيز الاستجابات بصورة كبيرة لنمو وتنظيم الإبداعات داخل المنظمات.
* إثارة الإبداع, من خلال التطور الحاصل في التقنيات الالكترونية, فأصحاب الإبداع يعدون مرتكزاً مهماً ويتطورون بسرعة كبيرة ولاسيما في مجال التعلم الالكتروني, ووضع المحتوى المعرفي و الرقمي من خلال موضوعات التعلم الالكتروني وكذلك صيغ التبادل, وقد ساهم في نقل عملية الإبداع تطور شبكة الاتصالات الالكترونية, من خلال تأمين التواصل بين المحتويات الرقمية, وبين النشاطات الأخرى .

وذكر(نجم,2009: 488) إن أهمية المعرفة الالكترونية, تتمثل بأنها الشكل الجديد للمعرفة, فكما أن معرفة المطبوعات كانت قفزة نوعية ووثبة إستراتيجية في التطور المعرفي الإنساني, فان المعرفة الالكترونية أو الرقمية قفزة نوعية ووثبة إستراتيجية جديدة, وهذه الوثبة العظيمة يمكن أن نقدر أبعادها من خلال الإشارة إلى الكتاب الالكتروني (E-Book) والذي يوزع بملايين النسخ حول العالم .
واستناداً إلى المقولة (المعرفة قوة) للتدليل على أن إنتاج المعرفة والتي ُتعد إحدى الركائز الأساسية التي يقوم عليها الاقتصاد الحديث إذ تحل فيه المعرفة محل العمل ورأس المال, أي أن المعرفة

الالكترونيـــة تلـعب دوراً مهماً في نمو كثير من القطاعـــات ومنها القطـــاع الاقتصـــــادي (الظاهر,2009: 61) .

رابعا- إدارة المعرفة الالكترونية Electronic Knowledge Management :-

أ- المفهوم Concept:-

أوضح (Arriaga,2003:13) إلى أن مصطلح إدارة المعرفة الالكترونية ظهر منذ عشرة سنوات, واختلف الكتـّاب والباحثون بوضع تعريف محدد ومتكامل له, إلا أنهم اتفقوا على المعنى الأساس لإدارة المعرفة الالكترونية (EKM), إذ عُرِفَت بأنها عملية الاستكشاف والتوليد والحفاظ على المعرفة بهدف صنع القرار وحل المشاكل عن طريق التكنولوجيا المعتمدة والتي توفرها شبكات الاتصالات الانترانت,الاكسترانت, والانترنت, فقد عرف (Arriaga,2003:25) إدارة المعرفة الالكترونية بأنها عملية نقل المعارف والمعلومات المناسبة إلى الأفراد المناسبين في الوقت المناسب ليتمكنوا من الاستفادة منها بكفاءة لاتخاذ الإجراءات وصنع القرارات, وعرفها (Mason,2005: 325) بأنها العملية التي تتفاعل مع طرق الحصول, استكشاف, توليد, توسيع, هندسة المعرفة,والمحافظة عليها باستخدام التشبيك عن طريق تكنولوجيا الاتصالات القائمة على الوب مثل الشبكة الداخلية (Intranet) والشبكة الخارجية (Extranet) والانترنت (Internet) .

وعرف (Arriag,etal,2009:5)ألـ (EKM) بأنها عبارة عن ضوابط علمية تتضمن مجموعة من الطرائق والمبادئ والمحاور المختلفة, مثل علوم الحاسبات وألانظمة مستندة على المعرفة والذكاء الاصطناعي وهندســة العمليــات وإدارة المـــوارد البشريـــة, وتحليـــل الســلوك ألمنظمي .

وأشار(Zhao,2010:2) بأنها الوسيلة التي تنقل البيانات والمعلومات والمعرفة المناسبة للناس المناسبين في الوقت المناسب, وهي تختلف عن ادارت المعرفة التقليدية بالآتي :

أ- إن تركيب إدارة المعرفة الالكترونية أكثر تعقيداً .

ب- ألاجراءت الخاصة بإدارة لمعرفة الالكترونية تختلف عن إجراءات المعرفة التقليدية .

ت- تختلف إدارة المعرفة الالكترونية باختلاف الأقسام والأنشطة .

إن إدارة المعرفة الالكترونية تمثل أداة لإدارة العلاقات بين البيانات والمعلومات والمعرفة وتنسيق العلاقة بينها وبين الإستراتيجية والتغير ألمنظماتي للشبكات والاقتصاديات'

http://www.transformingeknowledge,info/ 2010

وفي مفهوم آخر, هي التي تقوم بعملية التركيز على تقنيــة المعلومـــات والإبداعـــات والأفـــكار الالكترونيـــة والسيطرة على المعرفـــة وتنظيمها وإشراكها ,

http://wwweikm-comlindex-htm,2010

ويتضح للباحث من خلال المفاهيم السابقة, أن إدارة المعرفة الالكترونية, هي مصطلح جديد للمعرفة التقليدية يرتبط بالمعدات والأجهزة الالكترونية , إذ تقوم بالنشاطات والعمليات داخل المنظمة لجمع وتحليل البيانات والمعلومات والحصول على المعرفة وإعادة استخدامها لتحقيق أهداف المنظمة ضمن إستراتيجية مبنية على البرامج الالكترونيـــة وباســـتخدام شـــبكة الاتصالات الالكترونيـــــة وتحقق قيمـــة اقتصاديـــة من خـــــلال تخفيض التكاليف واختصار الكثير من حلقات العمـــــل .

ب - الأهمية Importance:

لقد أوضح (Debbine,1999:18) إن إدارة المعرفة الالكترونية تلعب دوراً مهماً في الاقتصاد المعرفي, وهي الجزء المهم لخلـــــق الثروة للمنظمـــات, ويؤكد (Amor,2000:7)إن المعلوماتية والانترنت التي جعلت العالم قرية صغيرة, مكنت من عولمة الأسواق والصناعات والأعمال وقد حققت وفورات اقتصادية من خلال التجارة والأعمال الالكترونية بلغت (17) بليون دولار بفضل إدارة المعرفة الالكترونية الناجحة, أما (Davenport& Beet) فأوضحا أن أهمية إدارة المعرفة الالكترونية (EKM) تتضح كونها عنصراً أساسياً في ظهور الاقتصاد المعرفي والذي له عدة تسميات, اقتصاد المعلومات, اقتصاد الخبرة, الاقتصاد الرقمـــي والاقتصاد الالكتروني من خلال استخدام المعلومات والخبـــرات والمعـــارف الأخـــرى (Davenport&Beet,2001:20) وأشـــار إلى المعنى نفسه (دومنيك,2003: 15) , و يشير(Snellen,2003:72)إلى أن أهمية إدارة المعرفة الالكترونية تتضح من خلال هدفها لجعل متخذي القرار قادرين للوصول إلى الحلول السريعة بالرجوع إلى خزين المعرفة للحالات المتشابهة أو المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع محدد والاستفادة منها في تحليل وتبويب العوامل وتحديد الأسباب ووضع الحلول اللازمـــة .

وأشار(Mason,2003:5) إلى أهمية إدارة المعرفة الالكترونية تتضح من خلال الوظائف التي تقوم بها والتي من شانها أن تؤدي بالمنظمات إلى التطور والنمو والحصول على الميزة التنافسية والتفرد وريـــادة الأسواق وكالأتي :

1- الابتكار المستند إلى المعرفة: الابتكار هو التفكير بشكل مختلف وأخذ الميزة من أدوات الذكاء والمداخل الجديدة, ويجب على الإدارة معرفة هيكلية سوق المعرفة الالكترونية, وكيف يمكن رفعه من أجل دعم الابتكار والإبداع الالكتروني, والعمل بشكل واضح في الاقتصاد المستند إلى المعرفـــة .
2- إدارة المخاطرة: إن المعرفة هي علاج للفشل وهناك عدة محددات ومجاهيل وآثار غير مرئية والأحداث غير المتوقعـــة والعـــواقب الغير مقصـــودة يمكن أن تولد لنا الفشل إذا لم تكن لدينا المعرفـــــة التامـــــة والفاعلـــــة بإدارة هذه المشـــــاكل المرتبـــــطة بهذه الأنـــــواع .

3- إكتساب المعرفة المتسارع: لغرض التعرف بأسواق المعرفة الالكترونية بشكل جيد وسريع لابد لنا من اعتماد التكنولوجيا الجيدة والفعالة والاستخدام الأمثل لها, لإيجاد طريق مستقل وشامل لإضافة الميزة لتقليل الكلف والتفكير بالوقت المناسب لقاعدة المعرفة الالكترونية .

4- قيادة المعرفة: القادة يأخذون المبادرة ولديهم نظرة لاكتشاف المسارات الجديدة ويمتلكون رؤيا لاستغلال هذه المسارات للنجاح التنظيمي, فإلابداعات العلمية والابتكارات المعرفية تدعم من قبل الإدارة الحكيمة وكذلك التوجه نحو الإبداعات العلمية والمعرفية العالمية والتي تخدم توجهات ما تم التخطيط له من قبل القيادة في ضوء إستراتيجية المنظمة .

5- رفع القوة الفكرية لشبكة سوق المعرفة الالكترونية: بسبب التركيز المتمايز فقد قام المهتمون ببناء شبكة معرفة عالمية ضرورية بخبرات العاملين الذين يمتلكون الكفاءة والمهارة ومشاركة الأسواق الالكترونية, وهذا يعني اعتماد وتنمية محور فكري متعاون مع عقلية ذات طاقة هائلة .

6- فهم عناصر النجاح الأساسية:هناك فرصة كبيرة لتوظيف هذا الإطار لخلق مشاريع أكثر مرونة وتكيف وديناميكية للمشاريع المستندة إلى الجيل القادم من المعرفة هي أسواق المعرفة الالكترونية , فالانترنت من أهم الابتكارات المرتبطة بالمعلومات, وسوق المعرفة الالكترونية هي السوق التي يتم من خلالها تدفق كامل للمشاريع والمواهب والملكية الفكرية والأفكار والتعلم والخبرات ورأس المال البشري والمعرفي .

7- المشاركة في تشكيل مجتمع سوق المعرفة الالكترونية العالمي الجديد: لقد أصبح جزء مكمل لمجتمع المعرفة الجديد فهو الرغبة المشتركة لتحسين الفهم لهذا الموضوع, من خلال بناء علاقات جديدة ومتينة, وأن يكون الترابط بين عناصر المجتمع القائم على المعرفة الالكترونية ذات أواصر تفاعلية ومتجددة لخلق الإبداع الالكتروني ونقل تلك المعارف بين عناصر المجتمع بهدف توليد معرفة الكترونية ذات جودة أعلى .

8- صنع القرار الاستراتيجي الأفضل: إن تطور سوق المعرفة الالكترونية جاء ليكون له الأثر الفعال على المنظمة, فمن خلال العمل المشترك لتطوير وفهم أعمق وتبادل المعرفة في كافة أبعاد سوق المعرفة الالكترونية سوف يتحقق فهم فائق للتطبيقات الكاملة, وهنا سوف تكون المنظمة في موقع أفضل لاتخاذ أي نشاط استراتيجي وأن جميع النشاطات والقدرات سوف تستند على قاعدة صلبة .

أما (Laudon&Laudon,2007:431) فأشارا إلى أن إدارة المعرفة الالكترونية أصبحت من أهم عوامل النمو والتطور في مساحة برامج العقل الالكتروني للمنظمة والحكومة .

وتتضـــح أهميـــة إدارة المعرفـــة الالكترونية (EKM) مـــن خلال تقديمها الخدمات والحلول للبناء بواسطـــة برمجة المعرفة والربـــط بسهـــولة ولتخفيـــف فقدان إي شئ داخل المنظمة (htt://translate 2010)، وأضاف (أبو زيد:2010) إلى أن أهمية إدارة المعرفة الالكترونية تتمثل في قدرتها الفائقة على نقل ونشر المعارف عبر العالم حين تتوفر الوسائل والظروف الملائمة وهي بذلك تخلق مجتمع الكتروني يُسهم في الإبداع والابتكار وإعادة تكوين المعرفة المضافة وفي كافة المجالات .

إن إدارة المعرفة الالكترونية لها أهمية كبيرة في تطوير الإدارة العامة من خلال تسهيل عملية تقديم الخدمات وفق الطرق الحديثة (استخدام تكنولوجيا المعلومات) مما يوفر الخدمات للمواطن بسهولة ويسر ويتجلى ذلك في شكل الحكومة الالكترونية والتي تتصف بالآتي : (Zhao,2010: 1)

1- استخدام تكنولوجيا المعلومات للتعامل مع المواطنين وبالطرق الالكترونية ذات الاتصال الفائق بعيداً عن الروتين وهذا يضع الحكومة بموقع قريب من المواطن لتلبية متطلباته .

2- تقوم الحكومة الالكترونية بالربط بين الحكومات وعمليات الأعمال من خلال العديد من الوسائل الالكترونية (الانترنت, البريد الالكتروني) وهي بذلك تكون قادرة على تقديم خيارات مختلفة من الخدمات وفقاً للمتطلبات الزمنية والمكانية للشعوب المختلفـة .

ويتضح للباحث من خلال أراء الكتاب والباحثين بأن إدارة المعرفة الالكترونية (EKM) أصبحت من الأهمية بحيث تدخل في مجالات الحياة العامة والخاصة كافة, وأن التشبيك الالكتروني حول العالم قد أزال الحدود الجغرافية و يستطيع الأفراد والمنظمات التواصل بسهولة ويسر مع توفر سرعة تحقيق الهدف و خفض التكاليف, وتحقق للمنظمة النمو والتطور وزيادة الحصة السوقية وصولاً إلى تحقيق الريـادة .

خامسا ـ مصادر المعلومات الالكترونية Electronic Information Sources :-

أ- المفهوم والأهمية :- Concept and Importance

لقد أصبح مصطلح المصادر الالكترونية (Electronic Sources) مستقراً وواضح الاستخدام في نهاية القرن الماضي (عام 1997م) ويعني هذا المصطلح, جميع الوثائق والنتاج الفكري المتاح بشكل الكتروني بغض النظر عن طبيعة وطريقة إتاحتـه .

فقد عرفتها (حمدي,2007: 32) بأنها, تلك المعلومات التي يتم استرجاعها بشكل رقمي (Digital) باستخدام الحاسوب وملحقاتـه .

وتعرف المصادر الالكترونية بأنها, جميع الوثائق التي لها شكل الكتروني ويتم الوصول إليها عن طريق الحاسوب, (قنديليجي وآخرون,2009: 387) .

إن مصادر المعلومات الالكترونية ترتكز على ألآتي :

* يتم التعامل مع المصادر الالكترونية من خلال الحاسوب وملحقاته .
* التعامل مع مصادر المعلومات الالكترونية بشكل محلي مباشرة من خلال الوسائل الالكترونية .
* تكون المصادر الالكترونية متاحة بشكل مجاني أو لقاء مبلغ مالي أو اشتراك لإفراد .
* تكون للمصادر الالكترونية مزايا عدة مقارنة بالمصادر التقليدية .
* لقد أثرت تكنولوجيا المعلومات على مصادر المعلومات مثلما أثرت على حياة الإنسان المعاصر, واستمرت بتقديم الفرص الثمينة لمراكز الخدمة وروادها وحسب احتياجاتهم .

ب- أسباب اللجوء إلى مصادر المعلومات الالكترونية: لقد أصبح لزاماً على المؤسسات المعنية بجمع وتهيئة المعلومات السريعة, أن تلجأ إلى الطرق الحديثة لتحقيق الهدف وهناك عدة أسباب دعت إلى اعتماد مصادر المعلومات الالكترونية, ويمكن توضيحها كآلاتي:(قنديليجي,وآخرون,2009: 391) .

1- السيطرة على الكم الهائل من المعلومات (Control) : إذ تساعد النظم الحاسوبية من السيطرة على الكم الهائل من أنواع المعلومات وخزنها ومعالجتها بشكل يسهل عملية الاسترجاع عند الحاجــة .
2- تبادل المعلومات والتحاور والتفاعل (Interactivity): في الأفكار والمعلومات : المشاركون في عملية النشر يتبادلون المعلومات والحوارات من خلال الاتصال والمعلوماتية عن طريق وسائل النشر الالكتروني (منتديات الاتصال, الحوار الثقافي عن بعد) .
3- السرعة في تحريك المعلومات ونقلها (Mobility) : تعني إمكانية نقل المعلومات عن طريق النشر الالكتروني من مكان إلى أخر بسرعة ويسر.
4-إمكانية التحــويل من وســيط الكتروني إلى أخر(Convertibility)**:** وتعني القدرة على نشر المعلومات عن طريق النشر الالكتروني من وسيط محدد إلى وسيط آخر مثلا(التحويل من الشكل الالكتروني على الانترنت إلى الشكل الليزري على الأقراص المدمجة) .
5- الصفة الكونية (Globalization)**:** إذ أن البيئة الأساسية الجديدة للنشر الالكتروني ووسائل الاتصال والمعلوماتية أصبحت عالمية .
6- لا يوجد تحكم على تبادل الموارد: ويعني التخلص من مركزية الإعلام والاتصال والتحول إلى اللامركزية عن طريق الأقمار الصناعية .
7- المصادر الالكترونية عامل تطور معرفي: إذ أن الكم الهائل من المعلومات تساعد على التحليل والاستنتاج الذي يقود إلى المعرفــة وهي تتيح الفرصـــة أمام الباحثين للكشــف عن المتغيرات الجديدة .

8- جهد أقل في الوصول إلى المعلومات : إن المصادر الالكترونية والنشر الالكتروني يوفران السرعة العالية في الانجاز مع ضمان الجودة العالية والكفاءة وبأقل جهد .

9-النظم الحاسوبية لا تعاني الإرهاق: إذ أن النظم الحاسوبية التي يمكن استخدامها لمدد طويلة لا تعاني من الإرهاق مقارنة بالذي يعانيه الإنسان وهناك دقة متناهية للسيطرة على المعلومات .

ج- أنواع مصادر المعلومات الالكترونية: هناك عدة أنواع من مصادر المعلومات الالكترونية وأن المكتبة الالكترونية هي الحاضنة الرئيسة لتلك المصادر فمن الطبيعي أن تكون هذه المصادر متوفرة وكالاتي:(قنديليجي,وآخرون,2009: 407) .

1- الكتب الالكترونية (E-Books): وهي مصادر ازدادت مواقعها على الانترنت وتقوم بتقديم النصوص الكاملة مع روابط للناشرين .

2- الدوريات الالكترونية (E-Periodicals): والتي تأتي بأصول ورقية أو أصل الكتروني فقط وتقدم خدماتها من خلال قواعد بيانات أو من خلال مواقعها على الانترنت .

3- المراجع الالكترونية (E-References) :انتشرت عبر الانترنت كبديل للكثير من المراجع الورقية بإمكانيات ومزايا الكترونية .

4- الاطاريح والرسائل الجامعية(E-Theses& Dissertation): بدأ هذا النوع من المصادر بالتكاثر بشكله الالكتروني عبر شبكة الانترنت كنصوص كاملة بعد ما تعودنا علية من خلال خدمات قواعد البيانات العالمية .

5- قواعد البيانات العالمية على الخط المباشر: وهي الآن من أكثر المصادر الالكترونية استخداما في المكتبات لمساعدتها في توسيع خدماتها من خلال إتاحتها للعديد من البحوث ووقائع المؤتمرات والوثائق والصحف دون الحاجة إلى اقتنائها داخل المكتبة .

6- قواعد البيانات الداخلية (In-House DBs) : وهي القواعد التي تقوم المنظمة بتصميمها حسب حاجتها وتتاح لاحقا على الخط المباشر عبر شبكة الانترنت .

أما(نور الدين,2010 : 128) فأشار إلى مصادر المعلومات الالكترونية بالاتي :

1- الأقراص الممغنطة (Magnetic Desks): وهي تحوي مجموعة من المعلومات منها أسم المصدر وأسم الموضوع والمحتوى .

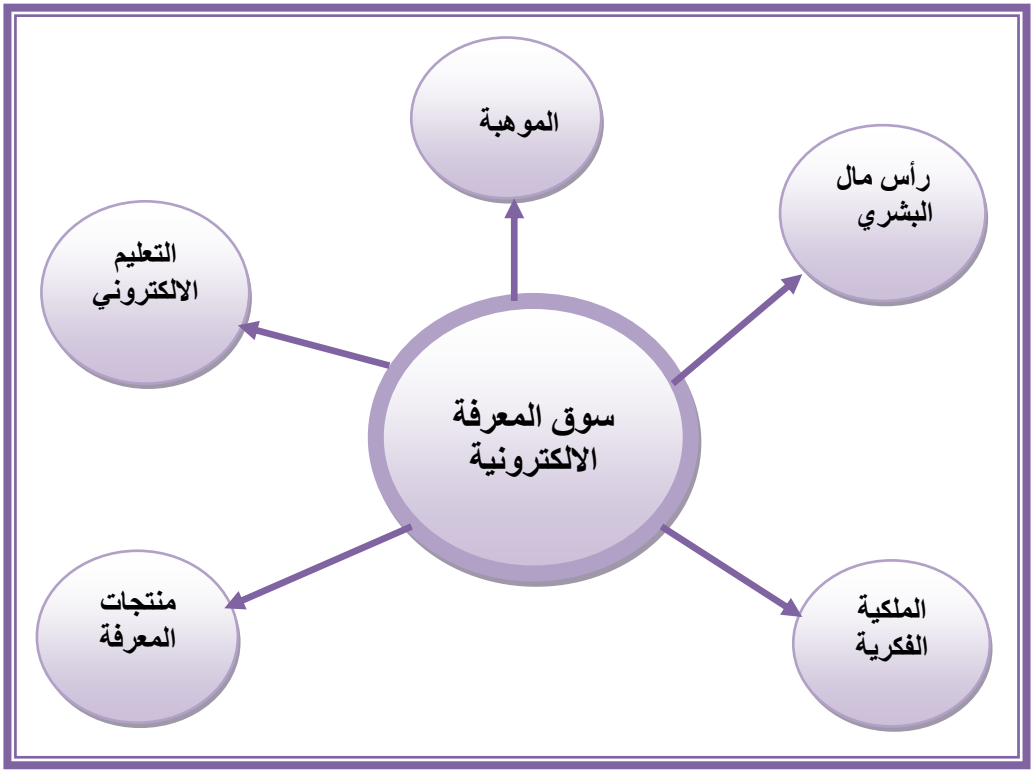
2- الدوريات الحكومية على الخط المباشر(On Line): إذ يذكر أسم المؤلف فرداً كان أو هيأة ثم أسم الدورية والتفاصيل وعنوان الوثيقة .

3- المعلومات عن طريق البريد الالكتروني (E-Mail): ويتضمن أسم المرسل وعنوان المعلومات وتأريخ إرسالها وعنوان الانترنت .

ويستنتج الباحث بان مصادر المعلومات الالكترونية هي عبارة عن الوثائق الالكترونية أو المعلومات التي يتم الحصول عليها الكترونيا, ومن ثم القيام بتبويبها وتسجيلها وتنظيمها وخزنها والتي يمكن استرجاعها عند الحاجة إليها ولا تتطلب جـــهداً ووقتاً كمثيلتها من المصـــادر التقليديـة, وقليلـــة التكلفـــة ويمكن الوصـــول إليها بسرعـــة وبكمـــيات كـــبيرة وفي أي وقـت .

سادسا- أبعاد المعرفة الالكترونية Electronic Knowledge Dimantions: -

أطلق (Devise) في عام 2001م مصطلح سوق المعرفة الالكترونية, وهو بذلك يشير إلى المكونات الأساسية للمعرفة الالكترونية, ويتضح ذلك من الشكل (7) الأتي:-

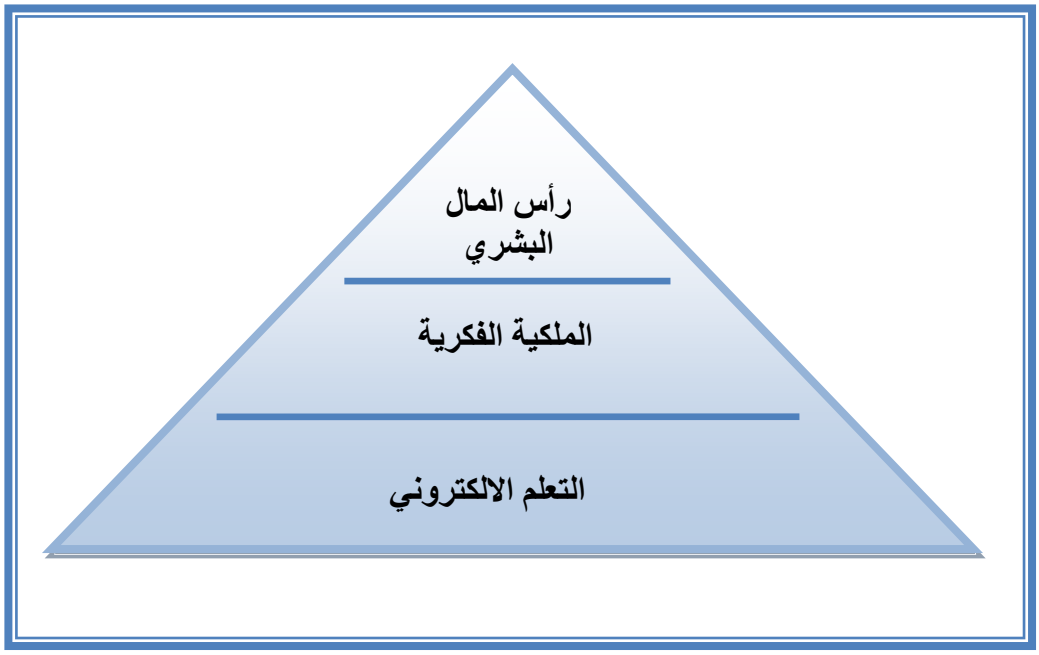


شكل(7)

سوق المعرفة الالكترونية من وجهة نظر(Davise,2001)

Source: Davis,Bryan,"The Kaieterur for Knowledge Management ,eKnowledge Markets,2001,p 6 .

إذ يبين الشكل هذه المكونات (الأبعاد) التي ُتسهم بشكل مباشر وفاعل في نمو وانتشار المعرفة الالكترونية, وقد اعتمد (نجم,2008: 404) منها أبعاد : رأس المال البشري, الملكية الفكرية, التعلم الالكتروني, بوصفها الأبعاد الرئيسة الثلاث للمعرفة الالكترونية كما يوضحها الشكل (8) الأتي:



شكل(8)

الأسواق الرئيسة الثلاث للمعرفة الالكترونية

Source: Davis, Bryan The Kaieteur Institute for Knowledge Management ,e-Knowledge Management,2001,p 8.

إن هذه الأبعاد لم تكن لتقوم بالعمل إلا من خلال تكنولوجيا الاتصالات الالكترونية, البعد الرابع ذات الأهمية الكبيرة, وقد تناوله العديد من الكتاب و الباحثين في هذا المجال ومنهم (Senn,1998:14) و (Krajewski&Ritzman,2004:513) و(قنديلي و الجنابي,2005: 45) و(النجار,2005 : 20) و (العلي وآخرون,2009: 232) وسيتم اعتماد هذه الأبعاد الأربع في الجانب التطبيقي من الدراسة والتي يمكن توضيحها كما يأتي :

البعد الأول- رأس المال البشري Human Capital:-

آ- مفهوم رأس المال البشري Human Capital Concept:

شهدت العقود الثلاثة الأخيرة من القرن العشرين تطورات وتغيرات كبيرة في الفكر التنظيمي نتيجة لاستخدام التكنولوجيا المتطورة وظهور اقتصاد المعرفة (Knowledge Economic) في الاقتصاد العالمي, وينظر إلى نجاح المنظمة بنوعية المعرفة المستخدمة وكفاءتها لا بكمية أو نوعية الإنتاج, وكذلك التركيزالواسع على القدرات العقلية للعنصر البشري كما جاءت به دراسة (Yakhelf&Morling,1999) وكما أوضحت هذه الدراسة بان الإدارة ستركز على القابليات

المعرفية للعنصر البشري عندما يوجد مجتمع معرفة, وبالتالي فان المنظمات أصبح جل اهتمامها التركيز على القدرات العقلية إذ ظهر عنصر مهم و هو صناع المعرفة Knowledge Worker وهو عامل أساسي لنمو وتطور المنظمة وإيجاد مساحة واسعة لها في السوق ولاسيما عندما تكون المعرفة من خلال وسائل الاتصال المتطورة مثل الانترنت وتكنولوجيا المعلومات .

فقد عرفته(Westphalen,1999:10) بأنه المعرفة والمهارات والقدرات والكفاءات والخصائص التي يمتلكها الأفراد أو فئات من الأفراد المكتسبة خلال حياتهم العملية في الإنتاج, وأشار (Bonits,2000:12) إلى انه عبارة عن المعرفة الضمنية في عقول العاملين في المنظمة .

ويُعد رأس المال البشري من الموجودات غير الملموسة (غير المادية) في المنظمة حيث أشار إلى ذلك (Hichner,2003:666) بان العوامل غير المادية هي تلك العوامل التي ُتسهم أو تستعمل في إنتاج السلع والخدمات أو توفر منافع للأفراد أو الشركات المستخدمة لها .

ويرى (Daft,2003:2) إن رأس المال البشري, هو الذي يعبر عن القيمة الاقتصادية للمعرفة والخبرات والمهارات والإمكانيات والتي يمتلكها العاملون .

أما(Bohlandr&Sherman,2004:20) فأشارا بأنه معرفة ومهارات وقدرات العاملين التي تضيف القيمة الاقتصادية للمنظمة .

وخلال العقد الماضي ومع الانتشار الواسع للانترنت فقد أصبح كل شئ الكترونياً يحمل (E) , إذ أصبحت وظائف المعرفة وظائف الكترونية وكذلك عملياتها أصبحت عمليات الكترونية ومنها إدارة الموارد البشرية الالكترونية (Coronos&Olive,2005:21) .

وأشار تقرير (Dutsch Bank Research,2005) إلى أن رأس المال البشري هو المعرفة والقدرات والمهارات والخصائص الأخرى المتجسدة في الأفراد أو الفئات من الأفراد .

و يتمثل رأس المال البشري بالمعرفة التي يمتلكها ويولدها العاملون بضمنها المهارات والخبرات والابتكارات, وعرفة إدفينسون ومالون (Edvinson&Malone) بأنه مجموع مهارات و خبرات, ومعرفة العاملين في المنظمة (نجم ,2009: 561) .

وعرفه (الخطيب والمعا يعه,2009 : 93) انه الإمكانيات والقدرات التي ُتسهم في إنتاج السلع والخدمات و ُتسهم في التحفيز على الإنتاج من أجل توفير الإشباع للرغبات والاحتياجات المختلفة كافة .

ومن خلال المفاهيم الآنفة الذكر يستخلص الباحث أن رأس المال البشري هو مجموعة المواهب والقدرات والخبرات والكفاءات والأفكار الإبداعية التي يحملها الأفراد كطاقات كامنة في عقولهم سواء أكانت فطرية أم مكتسبة وُتسهم في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة والوصول بها إلى درجة الاقتصاد المعرفي وباستخدام أفضل الطرائق التكنولوجية وبإدارة الموارد البشرية الالكترونية.

ب- أهمية رأس المال البشري H uman Capital Importance:-

إن الله سبحانه وتعالى كَرم الإنسان من دون سائر المخلوقات وجعله خليفته في الأرض لما يحمل من مميزات تجعله عنصراً منتجاً ومطوراً لإعماله, وهو يمتلك العقل وهذا ما يميزه عن بقية المخلوقات, وأكد القران الكريم على هذا الجانب إذ تظهر أهمية العنصر البشري, ومن هنا تتضح أهمية رأس المال البشري في المنظمات بسبب الدور الذي يقوم به الإنسان في تهيئة وتقديم وتنفيذ الأفكار والمبتكرات الجديدة والتيُتسهم في تعزيز قدرة المنظمات في النمو ومواجهة متطلبات البيئة الداخلية والخارجية, وتأكيداً لهذا الاتجاه فان العنصر البشري يُعد أهم عناصر إدارة المعرفة كونه الأساس الذي تعمل من خلاله المنظمة عن طريق الاستفادة من الخبرات والمهارات المعرفية التي يحملها الأفراد ومن خلالهم تنتقل المعرفة الفردية إلى المعرفة المنظمية, والعناصر البشرية هم صناع القرار الذين يقومـــون بخلق المعرفـــــة الالكترونيـــــة كجزء من عملهم (الكبيسي,2005: 92) .

ويشير (Marshall,2005:1) إلى أن رأس المال البشري هو محدد مهم جداً للتقدم الفردي والاجتماعي وتزداد أهمية في ظل اقتصاد عالمي تنافسي وكثيف المعرفة, وان المصدر الأساسي للتحسينات الإنتاجية هو إحلال الأفكار والمهارات والمعرفة محل الموارد الطبيعية والعمل الفعلي, إذ يعتمد تقدم المجتمعات والدول والمنظمات عليه, وأصبح مصدراً للخدمات أكثر منه مصدراً للطاقة الإنتاجية المادية إذ تواجه الدول مرحلة تطور بدا فيها العالم يتحول نحو اقتصاد المعرفة المبني على موارد بشرية مختلفة مثل مهندسوا الالكترونيات ومصمموا الحاسبات .

و أشار (صالح,2006 :41) إلى أن الله سبحانه وتعالى ذكر أصحاب العقول والألباب في (61) آية موزعة على (43) سورة وهي تشير إلى أهمية الدور الذي يؤدونه, عن طريق نعمة العقل ومن خلاله التفكير, وهي ميزة متجددة استطاع معها رأس المال البشري أن يكون رائد الإبداعات, فهو مبتكر وصانع في كل الميادين ولمختلف العصور وما نلاحظه من تقدم تكنولوجي والانتشار الواسع للانترنت ما هو إلا نتاج رأس المال البشري .

ج- مكونات رأس المال البشري Human Capital Components :-

تشير الأدبيات الإدارية إلى أن رأس المال البشري يتكون من المكونات الآتية :

1-المعرفة البشرية Human Knowledge:

أشارالباحثون إلى أن نهاية القرن العشرين هو الظهور الحقيقي للمعرفة وقوة المعرفة وصناع القرار وهذا الظهور هو السلاح الفعّال لدى المنظمات للوصول إلى اقتصاد المعرفة, وهناك فرق بين الذي يشغل الاقتصاد المعرفي وبين الذي يعتمد على الاقتصاد الصناعي, فان الأول يعتمد على صاحب المواهب والعقول العلمية والمهارات في حين أن الآخر يعتمد على صاحب رأس المال وعلى العامل الذي يعمل من أجل الحصول على الأجر.

وأشار(Duffy,2000:59) إلى أن المعرفة هي من الموارد الإستراتيجية للمنظمة وتقود إلى تحقيق الميزة التنافسية عبر توفيرها القيمة للزبائن, إن تقدم المجتمعات اليوم هو قائم على المعرفة, فكلما كانت تلك المجتمعات تمتلك معرفة أكبر تكون متطورة بنسبة أكبر.

إن المعرفة هي أساس كل عمل في المنظمة, والتقنية هي العامل المساعد إذ أنها تمثل التطبيق العلمي للمعرفة باختصاصاتها كافة تعد أحد أنواع المعرفة, إذ أن أ ساس وجود التقنيات في عالم اليوم هو المورد البشري, وان ما نراه اليوم من تطور تكنولوجي وتفرد منظمات عالمية ذات سمعة وشهرة واسعتين ما هو إلا من خلاصة أفكار وإبداعات المورد البشري, وقد تم تناول مفاهيم المعرفة في بداية المبحث .

2- ألمهارات البشرية Human Skills:-

اشتقت كلمة المهارة من الاسم الإغريق (Techno) والتي تعني التقنية وهو مصطلح يستعمل ليشير إلى المهارة التي تم تطويرها عبر التدريب والتعليم, إن التغيرات المستمرة في التقنيات وبيئة الأعمال يتطلب مورداً بشرياً يتميز بالمهارات التي من خلالها يستطيع التعامل مع تلك المتغيرات, إذ أصبحت المهارة عنصراً مهماً من مكونات رأس المال البشري, وقد أورد (Ivancevich,etal,1997:17) تعريفاً للمهارة بأنها القابلية أو الكفاءة لانجاز المهمة المحددة .

أما (Nickiles,2002:24) فأشار إلى أنواع المهارات التي تحتاجها الإدارات بمختلف مستوياتها وهي المهارات التقنية, المهارات الفكرية ومهارات العلاقات الإنسانية وان الحاجة إلى هذه المهارات تختلف باختلاف الموقع الإداري داخل المنظمات المختلفة, فالإدارة العليا تحتاج للمهارات الإدراكية والجوهرية أكثر من المهارات الفنية, كونها تحتاج إلى تلك المهارات في مراحل التفكير الاستراتيجي, القدرة على التخطيط الاستراتيجي, القدرة على إقامة العلاقات الإنسانية مع العاملين, أما الإدارة التشغيلية فإنها تحتاج إلى المهارة الفنية أكثر من إحتياجها إلى المهارة الإدراكية, في حين أن الإدارات الوسطى فان الحاجة فيها تكون متساوية بحكم طبيعة عملها, وإن المهارات التي يمتلكها الفرد بأنواعها ومستوياتها كافة هي مهمة لأي منظمة لأنها أساس التفكير والإبداع في العمل إذ أن بمجموع مهارات الأفراد تتكون مهارة المنظمات .

3-القدرات البشرية Human Capabilities :

احتلت الموارد البشرية مساحة واسعة في بحوث ودراسات الكتاب والباحثين وذلك لأهميتها ودورها الرئيسي في رسم وتخطيط وتنفيذ سياسات وبرامج المنظمات, وصولاً إلى تحقيق الميزة التنافسية وريادة السوق, إن تحقيق الميزة التنافسية في المنظمات يعتمد على مدى توفر القدرات البشرية, إذ عمدت المنظمات إلى إنشاء إدارة خاصة تعتني بالقدرات البشرية وتعمل على المحافظة عليها من خلال عمليات تحديث المعلومات تماشياً مع الظروف البيئية والتطورات التكنولوجية باعتماد

(التعليم , التدريب , التثقيف), لقد عرّفها (Daft,2001:4) بأنها مجموعة شاملة من المهام والنشاطات الإدارية التي تهتم بالتوظيف والتطوير والتحفيز والمحافظة على القدرات البشرية, إن قدرات رأس المال البشري (القدرات البشرية)هي إحدى أهم أولويات المنظمات, إذ أن كفاءتها ترتبط بكفاءة وفاعلية القدرات البشرية, وهناك عدة أسباب أشار إليها الكتّاب والباحثون ومنهم (Dafte) للاهتمام بإدارة الموارد البشرية وهي :

* إن تقدم المجتمعات علمياً واقتصاديا وتقنياً يعتمد على قدرات رأس المال البشري .
* تمثل الطاقة التي يمتلكها رأس المـــال البشري لانجاز المهام بكفاءة عالية عاملاً مهماً للمنظمـــات.
* القدرات البشـرية (قدرات رأس المال البشري)هي حجـر الأســـاس لتقـــدم ونمـو المنظمـــات .
* رأس المال البشري هو مورد أساسي للمنظمات التي تسعى دائما لتطويره ولتحقيق مستويات أعلى من الإبداع والابتكار .

يستخلص الباحث مما تقدم بان القدرات البشرية لها دور فاعل في نمو المنظمات والوصول بها إلى الميزة التنافسية من خلال الأفكار والروئ التي يقدمها الفرد (رأس المال البشري) لتطوير أو إنشاء فكرة جديدة أوعمل جديد ولأهميتها فان المنظمات أفردت إدارة خاصة بالموارد البشرية وأخرى خصصت لإدارة الموارد البشرية الالكترونيـــة .

البعد الثاني- الملكية الفكرية Intellectual Property:-

أن الملكية الفكرية في عصر الصناعة تختلف عنه في العصر الرقمي, إذ أنها تتعامل مع الموجودات الملموسة في عصر الصناعة ومع الموجودات غير ملموسة في العصر الرقمي, وتتولد صعوبة كبيرة في تحديد القياس للحالة الثانية .

آ-المفهوم Concept: تعددت مفاهيم الملكية الفكرية بحسب طبيعتها واختلاف أراء الكتاب والباحثين حولها, فقد أشار(Jones,1996:14) إلى أن الملكية الفكرية هي السعي لتحويل المعرفة من أشكالها الغير ملموسة إلى الإشكال الأكثر تحديداً ممثلة برأس المال الفكري .

وعدّها (Johniston,1997:148) أنها ملكية غير ملموسة أنشأت من قبل أفراد أو منظمات تحت الحماية القانونية لحقوقها التجارية, وتخضع الملكية إلى قوانين وضوابط وتخضع أيضاً لشروط المعاهدات الدولية التي تحمي تلك الملكيـة فرديـــة كانت أم حقوق المنظمات, وفي مجالات النشر, العلامة التجارية والتصميم .

إن الملكية الفكرية يمكن أن تظهر في حسابات المنظمة وميزانيتها في حالة إذا كانت محدودة وقابلة للقياس مثل براءة الاختراع, العلامة التجارية وهناك ملكية أخرى لا تظهر في قيود المنظمة وحساباتها

مثل الثقة, إذ لا يمكن قياسها ولكنها تظهر من خلال معرفة السمعة العالية للمنظمة لدى الزبائن (أي إعطاء الثقة من قبل الزبون بالمنظمة وخدماتها) وهذا يعني أنها ذات سمعة جيدة .

ويرى (الزيادات,2008: 332) إن الملكية الفكرية هي ابتكار يمتلكه فرد أومؤسسة, ويعود للمبتكر بعد ذلك الاختيار بين تشارك هذا الابتكار بحرية مع الآخرين أو ضبط وتنظيم إستخدامه بأساليب معينة .

كان الاقتصاد سابقاً قائماً على الأصول المادية مثل الأرض, رأس المال, المعدات ومن ثم انتقل إلى الاقتصاد الرقمي مع تغير كبير في أسس الاقتصاد, إذ جاءت الأصول الفكرية في الاقتصاد الجديد بدلاً من الأصول المادية, وجاء قطاع الخدمات المرتكز على المعرفة وليس على العامل اليدوي أو الآلة وإنما المعرفة والبرمجة كأداة معرفية ذكية (نجم,2009: 556) ويشير في مكان آخر(صفحة 564) إلى تعريف المِلكية الفكرية بأنها مجموعة المعلومات والمعارف والعلاقات والخبرات الخاصة في المنظمة, في مكوناتها الرقمية كما في قواعد بياناتها, شبكات أعمالها, مواقع الوب و برمجيات التطبيق وهي ُتسهم في تكوين القدرة الداخلية والخارجية للمنظمة, إذ التعامل بها على شبكة الانترنت والأعمال, ويكون هذا التعامل في جانبين أساسين :

* حق النشر الرقمي أو الالكتروني: إذ الانترنت وشبكات الأعمال وقواعد البيانات وبرمجيات التطبيق للمنظمات تدخل ضمن النشر الالكتروني .

* نقل المعلومات : يمكن أن تكون شبكات الانترنت والأعمال مجالات واسعة لتبادل المعلومات وعقد الصفقات وكذلك الحصول على التراخيص بمكونات الملكية الفكرية .

أما (نور الدين,2010: 194) فأوضح بأنها منتج ملموس لنتاج فكري وأن هذه الملكية الفكرية سواء كانت اختراعا أو أفكاراً أو اراءا أو منتجاً لا يجوز أن يستخدمه الآخرون للحصول على منافع دون إذن منه .

وتوضح لنا مفاهيم الملكية بأنها مجموعة معلومات ومعارف وخبرات المنظمة التي تحقق لها القدرات الجوهرية (داخلي) والميزة التنافسية (خارجيا) واعتماد شبكات الانترنت والأعمال (المكونات الرقمية) في التعامل ويكون هذا التعامل تحت المحاسبة القانونية والاتفاقيات الدولية للنشاطات المختلفة للمنظمات .

ب- الأهمية Importance:

إن أهمية الملكية الفكرية تظهر في كونها مصدر قوة لصنع الثروات للأفراد والمنظمات, وقد تضاعفت أهميتها بعد دخول العصر الرقمي واستخدام الانترنت مع نماذج الأعمال الجديدة, إذ أصبحت الملكية الفكرية الرقمية أكثر أهمية لأنها وسيلة لحماية ابتكاراتها رغم أنها تميل إلى المواصفات المفتوحة, لقد بدأ تنامي الثروة في العالم مع اكتشاف النفط في القرن التاسع عشر إذ أصبح العديد من

الأشخاص من مشاهير الثروة في العالم أمثال روكفلر(J.D.Rocefeller), في القرن التاسع عشر وسلطان برونادي في القرن العشرين, إلا انه مع العصر الرقمي لأول مرة يصبح الاثرى في العالم هو صاحب المعرفة القائمة على الملكية الفكرية في عصر شبكة الانترنت والأعمال ومثال ذلك هو (بيل غيتس)(B.Gates), وهذا يوضح الأهمية المتعاظمة للملكية الفكرية مع المطالبة بإعادة النظر فيها من جديد وبشكل جدي (Thurow,1997:95) .

أشار(نورالدين,2010 : 194) لقد ظهرت أهمية الملكية الفكرية في الدول التي تنمو فيها الصناعة ومن خلال الإحصائيات, ففي اليابان كانت نسبة نمو صناعة الالكترونيات 16% وفي الولايات المتحدة الأمريكية نمت الصناعة المتعلقة بالكفاءات العلمية بمعدل 14% وهذا يشير إلى دور الملكية الفكرية في نمو الاقتصاد المحلي والقومي .

من خلال ما ورد أعلاه نلاحظ أن تزايد أهمية الملكية الفكري أصبح واضحاً نتيجة الدخول السريع لشبكة الاتصالات والمعلومات الرقمية في مجالات الحياة العامة والخاصة, وهي عنصر مهم في الاستخدامات اليومية على مستوى الأفراد أو المنظمات وبروز الدور الفاعل لتكوين معرفة (قدرات جوهرية) وميزة تنافسية بما يمكن الأفراد أوالمنظمات بالحصول على الدور الريادي في مجال اختصاصهم مع كسب ثقة الزبائن والسمعة الطيبة وهذا بدوره سوف يوصل تلك المنظمات إلى مرحلة الاقتصاد الرقمي .

ج- حقوق الملكية الفكرية Intellectual Property Rights:

أن الأصول الفكرية في المنظمات تكون أكبر بكثير مما تستطيع المنظمة استخدامه بكفاءة في منتجاتها أو خدماتها أو حتى أساليبها, والأصول الفكرية التي توجد في معرفة المنظمة (الصريحة والضمنية) وأفرادها وعلاقاتها وسمعتها تتوزع في كل أقسام المنظمة وهي فاعلة في تحقيق أهدافها, لذلك من الضروري في إدارة الملكية الفكرية أن يتم تحويل هذه الأصول إلى رأس مال فكري وهو يأخذ أشكالا مختلفة : (نجم,2009 : 577) :

* تحويل المعرفة إلى ملكية فكرية: ويتحقق ذلك من خلال عملية إنشاء المعرفة أولا وتحويلها إلى رأس مال فكري متجسد في الملكية الفكرية .
* تحويل الأفراد إلى مواهب: من خلال الخبرات والمهارات الأفضل للإفراد الذين يتحولون إلى قدرات بشرية عالية الأداء .
* تحويل السمعة إلى علامة: إن السمعة الجيدة للمنظمة تدفع الزبائن إلى معاودة الشراء, وأن العلامة الجيدة تجعل إمكانية الشراء من قبل الزبائن قائمة في الوقت كله .

* تحويل العلاقات إلى شبكات: وهي الخط المفتوح من الاتصالات لتبادل المعلومات والأفكار والعلاقات الجيدة وهي تتطور إلى شبكة للوصول إلى الفرصة والتي ُتسهم في إنتاج منتج اقتصادي .

وقد عقدت الكثيرمن الاتفاقيات الدولية وسُنت القوانين والأنظمة والتعليمات لتنظيم حقوق الملكية الفكرية وشملت هذه القوانين أنواعاً واضحة من الملكية الفكرية مثل الأسرار التجارية وبراءة الاختراع وحق التأليف والنشر(نور الدين.2010 :194) .

البعد الثالث- التعلم الالكتروني E-Learning :-

أ-النشأة والتطور- Evalution :

لقد أولى الله سبحانه وتعالى أهمية خاصة بالعلم والتعلم,إذ قال تعالى:(اقرَأ بِاسمِ رَبِّكَ الذِي خَلَقَ, خَلَقَ الإنسانَ مِن عَلَقٍ, اقرَأ وَرَبُّكَ الأكرَمُ, الَذِي عَلَّمَ بِالقَلَمِ ,عَلَّمَ الإنسَانَ مَا لَم يَعلم) صَدَقَ الله العلي العَظِيّم (العَلَق:1-5) .

وقد ذكرنا بعض الأحاديث الشريفة في هذا الجانب في المبحث الأول, ومن هنا تظهر أهمية العلم والتعلم, وبتطور الخليقة وصل الإنسان إلى ما هو عليه ألآن من حيث التعلم والمعرفة بفعل التراكم المعرفي, ومن حيث اللغة فان التعلم يعني َتعَلَمَ الأمرَ: عَرَفَهُ وأتقَنَهُ (شمس الدين وآخرون,2005: 576) .

وفي مجال الأدب الإداري فقد ظهر أول مصطلح للتعلم في المنظمات عام1976 م من خلال (Argyis&Schon) في كتابهما بعنوان (Organization Learning) وطرحا السؤال الآتي :-

"هل يجب على المنظمات أن تتعلم؟"ومنذ ذلك الوقت وضعت العديد من الدراسات لتحديد تعريف للتعلم في المنظمات (Fulmer , etal, 1998:337), وفي عام 2002م قدم (Nick,etal) و بشكل تجريبي أنموذجاً من التعلم الذي يوجه بشكل أساسي ودقيق أصول التعلم على ثلاثة مجريات للتحليل على مستوى الفرد, المجموعة والمنظمة, وأشار(نجم,2008) إلى أن التعلم التنظيمي, هو عملية التفاعل المتكامل المُحَفَز بالمعرفة والخبرات والمهارات الجديدة التي تؤدي إلى تغير دائم ونسبي في السلوك ونتائج الأعمال (البغدادي والعبادي,2010: 22) .

وعندما أخذت المنظمات بالتحول نحو المعرفة الالكترونية واكتسابها أصبحت تلك المنظمات تدعى بالمنظمات الالكترونية, وهي تلك المنظمات التي تمارس جميع نشاطاتها الكترونيا, وتستخدم شبكات الاتصالات الالكترونية, عندها أصبح التعلم الذي تمارسه تلك المنظمات تعلماً الكترونياً (الدوري وآخرون,2010 : 365) .

والتعلم الالكتروني حديث الظهور إلا أن التطورات والقفزات النوعية التي حدثت في الاقتصاد العالمي من خلال اعتماد المنظمات على التعلم جعلت منه أن يكون أساسيا للمنظمات كافة والتي ترغب

بالتطـــور والنمو, واعتـمد في ذلك على طريقـــه فاعلـــة وقد وضعت نظامـــا للتـــــعلم الالكتروني من قبل الإدارات في المنظمـــــات و القطاعـــــات كافـــــــة, فهو نشاط متحرك خلق مرحلة جديدة (Mclean,2003:65) .

ويستخلص الباحث بان التعلم الالكتروني حديث النشأة, وقد ظهر نتيجة انتقال المنظمات من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد المعـــرفي و ظهـور الشبكات الالكترونية فائقـة السرعة, وحاجة تلك المنظمات للتعلم بهدف تحقيق النمو ريـادة السـوق .

ب-المفهوم Concept :-

لغرض وضع مفهوم للتعلم الالكتروني يجدر بنا التفريق بين التعلم الالكتروني والتعليم الالكتروني, إذ جاء ت كلـــمة (learning) في قامـــوس المـــورد بمعنى تعـــلم, معرفة, والتعلـم غير التعليم (education) فالتعليم عملية مبرمجة ومقصودة وتحتاج إلى معلم ومتلقي وبعض الأدوات, بينما التعلم يمكن أن يكون عملية مقصودة أو غير مقصودة (Gregory&Griffin,1995:130).

أفاد بعض الكتاب مجموعة من المفاهيم ندرج منها الآتي :

فقد عرفاه (Marray&Donegan,2003:51) بانه يعمل على إيجاد أفضل الطرائق لتحسين قدرات التعلم .

في حين (Buchanan&Huczynski,2004:110) أوضحا التعلم الالكتروني هو عملية اكتساب المعرفة الالكترونية من خلال الخبرات والمهارات والقدرات التكنولوجية, ويرى (Mason,2005:327) انه المصـــدر الاستراتيجي الذي يمكن أن يستخدم في العديد من المنظمات أو المؤسسات لنقل المعارف والتكنولوجـــيا المتـــــطورة من خلال شـــبكات الاتصـــــال الالكتـــرونية, ويصف كل من (laudon&Laudon,2007 :433) أن المنظمات تتعلم باستخدام آليات تعلم مختلفة ومن ثم تقوم بتعديل خططها وبرامجها لتعكس هذا التعلم من خلال أيجاد عمليات جديدة ومن خلال تغير نماذج صنع القرار الإداري وعملية التغير هذه تسمى التعلم, والتعلم الجيد يعطي ديمومة للمنظمات على عكس التعلم الغير جيد الذي معه يكون عمر المنظمة قصيراً .

ويشير (Kinick&Kreither,2008:414) بأنه معرفة كيفية التكوين ألاستباقي ومعرفة الأمور المكتسبة ومعرفة نقل المعرفة وكيفية التغير في سلوكـــها على أسس معرفيـــة جديـدة ورؤى جديـدة .

ويرى(غراب,2003) التعلم الالكتروني يعني التعلـــم باستخـــدام الحاسبات الآلية وبرمجياتها المختلفة سواء كانت شبكات مغلقة اوشبكات مشركة أو شبكة الانتـــرنت هو تعلم مرن ومفتوح (السكارنة,2008 : 249) .

أما(العلي وآخرون,2009: 312) فقد أشاروا إلى أن التعلم الالكتروني هو التحول من التعلم التقليدي إلى شكل رقمي باستخدام الوسائل التعليمية المعتمدة على تقنيات الاتصالات الالكترونية, أما

التعليم فهو جزء من التعلم الالكتروني والذي يقوم من خلال جهــة محدده وتكون فعالياتها مكرسـة لهذه العمليــة .

ويصف (الدوري,وآخرون,2010 :365) التعلم الالكتروني من خلال العلاقة التكافلية بين التعلم الالكتروني والمعرفة الالكترونية, إذ أن أحدهما يعتمد على الآخر, وبدراسة معمقة بعض الشئ يمكن عَدهُ إنتاج واكتساب وتحويل وتبادل المعلومات والنشاطات التي تساعد على التعرف على الاقتصاديات المستندة على المعلومات - المعرفة والتي يمكن أن تظهر رقمياً, وان الأدوات التي تسهل هذه التفاعلات هي, المعلومات - تقنيات الاتصالات ICT والتي من خلال التداخل مع ICT يمكن أن يعرف التعلم نفسه بأنه التعلم الالكتروني .

ومما ورد في الأدبيات الإدارية, يمكن القول أن التعلم الالكتروني, هو طريقة جديدة لاكتساب ونقل المعرفة الالكترونية التي تقوم بها المنظمة باستخدام شبكة الاتصالات الالكترونية وقدرات ومهارات العاملين فيها لتحقيق الميزة التنافسية, في وقت تحتاج المنظمات إلى التعلم الالكتروني في عصر السرعة والتطور التكنولوجي الهائل والمنافسة الشديدة .

ج- الأهمية Importance:-

تبرز أهمية التعلم الالكتروني من خلال أثره الواضح في رفد المنظمات لاسيما التعلم في المجالات كافة, فمن خلاله تستطيع المنظمات الحصول على المعلومات والبيانات والتكنولوجيا والتيُتسهم في نمو وتطور تلك المنظمات, كذلك تبرز أهميته من خلال أثرهُ في صنع القرارات, فالتعلم الالكتروني مرتبط بالعمليــات الداخليــة والقـدرات والمحفـــــزات والمواقف وكذلك من خلال شبكة الاتصالات الالكترونية الانترانت والاكسترانت والانترنت (Lee,etal,1999:64) وهو يحقق ثلاثة أهداف :

* يقدم أفكار ورؤى جديدة عن أداء المنظمة عبر الالتزام بالمعرفة الالكترونية وهذه الرؤىُتسهم في تقدم المنظمة .

* التكيف مع التطورات التكنولوجية الجديدة ويُعد الناقل للاختراعات والتكنولوجيا كافة,الأمر الذي يجعل المنظمة في نمو وتطور دائمين .

* من خلال التعلم الالكتروني تحصل المنظمة على الاتصال الخارجي ووضع الحلول اللازمة للاستجابة للأحداث والتطورات بما يضمن بقائها واستمرارها .

وأوجز (الكبيسي,2005 : 98) مبررات الاهتمام بالتعلم كونه يستجيب للتغيرات الآتية :

* تلبية احتياجات المنظمة من المعارف التي تحتاجها .

* التغير السريع والكبير في تقنيات التعلم وأساليبه .

* العولمة وحرية التجارة, دعت المنظمات الدولية والإقليمية والمحلية والخاصة إلى التنافس فيما بينها للسيطرة على الأسواق وهذا لا يمكن تحقيقه إلا من خلال توليد المعارف بأفضل السبل و أفضلها هو التعلم الالكتروني .

ويرى (Mason,2005:327) بأنه يُسهم في نقل المعرفة والتكنولوجيا الحديثة والمتطورة من خلال الأتي :

* يُعد التعلم الالكتروني الطريقة الأساسية التي تستخدمها المنظمات لزيادة المعرفة وسرعة النمو والازدهارلما يتمتع به من سرعة النقل والكفاءة وحجم المعلومات .

* لا يقتصر هدف التعلم الالكتروني على قطاع معين, فهو يستهدف القطاعات والمؤسسات كافة ويساعد على رسم مستقبل العديد من المنظمات .

* يلعب التعلم الالكتروني دوراً مهماً في مستقبل شبكات الاتصالات الالكترونية ولاسيما الانترنت من خلال دوره الأساسي في عملية التعلم نفسها .

تعد عملية التعلم واحدة من ابرز العمليات التي تعتمد عليها المنظمة في تحقيق أهدافها وكلما نجحت المنظمة في إدارة هذه العملية أصبحت أكثر فاعلية في تحقق أهدافها التنظيمية (السالم,2007 : 34) .

ويتضح مما تقدم أهمية التعلم الالكتروني, كونه إحدى الطرائق التي توفر للمنظمة البيانات والمعلومات والمعرفة الالكترونية بسرعة عالية, من خلال نقلها واكتسابها, وزيادة معارف المنظمة , فهو يوفر عملية نقل التقنيات التكنولوجية وفي المجالات كافة, بالوقت المناسب والكميات المناسبة, ويعمل على نمو وازدهار تلك المنظمات .

البعد الرابع- شبكة الاتصالات الالكترونية Electronic Telecommunication Network:-

إن المنظمات تسعى دائما للحصول على البيانات والمعلومات لغرض تطوير وإدامة خططها, وان أهم وسيلة للحصول على هذه المعلومات هي تكنولوجيا الاتصالات الالكترونية منذ ظهورالتلغراف والهاتف وما تبعها من تقدم وصولاً إلى ثورة الاتصالات الالكترونية والتي مكنت المنظمات من الحصول على مختلف العلوم المعرفية بأقصر وقت واقل كلفة وبكميات كبيرة .

آ-المفهوم Concept:

هناك العديد من المصطلحات التي توصف بها شبكة الاتصالات الالكترونية منها, التقنية المحيطة والبيئة الذكية و الشبكة الالكترونية أو أي وصف آخر يوضع من قبل خبراء الاتصالات والمعلومات والإبداعات اللاحقة للاتصالات, فيصبح الوصف للتعامل الالكتروني, في أي وقت, وأي مكان وبأي طريقة كانت سواء أكانت سلكية أم لاسلكية, لقد أوضح (Prensky,2001), بأنها الأجهزة والمعدات والبرمجيات وقواعد البيانات والاتصالات الالكترونية عن بُعد, والتي تستخدم لجمع

وتحليل ومعالجة المعلومات واستخدامها لتحقيق خطط المنظمة وإدامة التواصل بين الأفراد داخل المنظمة والمنظمة ومحيطها الخارجي (Krajwski& Ritzman 2004 :513), وأشار إلى المعنى نفسه كل من (قنديليجي والجنابي,2005: 45) .

و تناول العديد من الكتاب والباحثين مفهوم عملية الاتصال الالكتروني, وبحسب وجهات نظرهم المختلفة, فقد عرفها (البكري,2005: 231), بأنها العملية التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين الأفراد من خلال نظام الرموز والإرشادات والسلوك, أما (Deakins&Freel,2006:140) فأشارا بأنها تلك العمليـــة التي تنجز أعمالها من خـلال مجموعتين فرعيتين متمايزتين للمنظمـات الصغيرة :

* استخدام التكنولوجيا الالكترونية من أجل انسياب أو تحليل أو استخدام المعلومات لأغراض العمل .

* استخدام التكنولوجيا الالكترونية لإيصال المعلومات بواسطة البحث و الحوار .

إن الأولى من هاتين المجموعتين تستخدم من أجل حفظ السجلات المالية, وكقاعدة بيانات للاستخدام السريع, وهي تكنولوجيا الحواسيب, أما الأخرى تتضمن استخدام المنظمة لتكنولوجيا المعلومات من أجل الصفقات المالية والأوامر والبحث وتطوير العلاقات مع الزبائن والمجهزين, وهي تكنولوجيا الهاتف وتسهيلات الانترنت .

أما (ألشرابي,2008: 9) فعرفها بأنها مجموعة الأدوات الالكترونية التي تستخدم لتحليل ومعالجة وخزن ونقل المعلومات على وفق معايير تطبقها الحواسيب والتكنولوجيا الأخرى للحصول على معلومات تستخدم في عمل المنظمة و حل المشاكل وفي زيادة نموها .

في حين يراها (العلي,وآخرون,2009: 232), مجموعة من المكونات المادية, المكونات البرمجية المنسقة والمهيأة لغرض التواصل بالمعلومات والمعرفة التي تشمل نصوصاً ورسومات ومعلومات صوتية وفيديوية من موقع الكتروني لآخر, وأوضح (ياسين,2009 : 142) بأنها تكنولوجيا الشبكات, انطلاقاً من حقيقة أن معظم نظم المعلومات الحاسوبية الحديثة هي نظم معلومات شبكية, بمعنى آخر إنها تستند على قاعدة شبكية متمثلة بشبكات الاتصال الالكترونية المحلية, شبكة المنظمة الداخلية, شبكة المنظمة الخارجية وفضاء الانترنت الرقمي .

ويستخلص الباحث بأنها المعدات والأجهزة الالكترونية كافة التي تقوم بنقل المعارف من والى الأفراد والمنظمـات, وبتقنيـــات نقل فائقــة والمتمثلة بالانترنت (الشبكة الدولية) والانترانت (الشبكة الداخلية) والاكسترانت (الشبكة الخارجية) .

ب- الأهمية Importance:

يشير (العنزي,2001 : 33) إلى أن أهمية الثورة التقنية للمعلومات والاتصالات تتمثل باعتمادها على المعرفة العلمية والمعرفة المكتسبة من الخبرات والمهارات والاستخدام الملائم, إذ أنها لا تعتمد على المكونات المادية فقط بل تتعداها إلى العقل البشري, والانجازات وكآلاتي :

* العمل على إتاحة الفرصة للانتفاع الأمثل من الموارد .
* التنسيق بين الأقسام المختلفة للمنظمة وبين المنظمات, وهذا يؤدي إلى تقليل الكلف .
* القدرة على الاستخدام الأمثل في عدد لانهائي من المواقع .
* الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة, ومواكبة عصر المعلوماتية .

ووصف (Deakin&Freel,2006:141) أهمية شبكة الاتصالات بأنها أصبحت اليوم تؤثر في أغلب مجالات الحياة المعاصرة وليس فقط على الأعمال والمنظمات الريادية .

وأكد (ياسين,2009 :143) على أن أهمية شبكة الاتصالات تتضح من خلال الكم الهائل من الرسائل المرسلة يومياً في الولايات المتحدة الأمريكية خلال سنة (2004) فقط, وصل إلى بليون رسالة ثابتة وأربعة ملايين رسالة بريد الكتروني ومليون ملف قاعدة بيانات وأربعة ملاين صورة رقمية, وقد استثمرت منظمات الأعمال الأمريكية في السنة نفسها (149) بليون دولار في الاتصالات الالكترونية و(620) بليون دولارعلى خدمات الاتصالات الالكترونية, مما يدلل على أهمية هذه التكنولوجيا في حياة الناس أولا وفي بيئة نظم المعلومات ثانياً .

إن المؤسسات ذات المعرفة الالكترونية تقوم بالتحول من مخازن للمعرفة إلى جمعيات تشارك المعرفة, ولا تتم هذه العملية إلا من خلال استخدام وسائل الاتصال الفعالة والمتطورة, ذات التقنيات الفائقة, إذ يتم تحويل المعرفة الالكترونية سريعاً وتصل إلى الجميع من خلال شبكات الاتصالات الالكترونية السريعة , (http//www.transformingekenowldge.info/).

ج- مكونات الاتصالات الالكترونية Electronic Telecommunications Component :

تتكون الاتصالات من عدة أجزاء يمكن إدراجها بالاتي (العلي وآخرون,2009 : 232) :

1- الحاسوب - يعمل على معالجة البيانات .
2- محطات طرفية- تعمل على إرسال واستلام البيانات .
3- قنوات الاتصال- وهي وسائل لنقل البيانات والمعلومات من طرف لآخر .
4- معالجة الاتصالات- وهي الأجهزة التي تزود وظائف الدعم لنقل البيانات واستلامها .
5 - برامجيات الاتصال- تؤمن السيطرة على نشاطات الإدخال و الإخراج وتدير الوظائف الأخرى لشبكة الاتصال .

د- أنواع شبكات الاتصال Kinds of Telecommunication Network:-

تعددت أنواع شبكات الاتصال, فقد صنفت حسب الشكل أو الوظيفة, أو حسب التغطية الجغرافية, أو حسب الدور, ولكن تبقى شبكات, الانترنت, الانترانت والاكسترانت, من أهم الشبكات وسوف نتناول كل منها بشيء من التفصيل :-

1- شبكة الانترنت Internet Network:

إن من أهم ما توصلت إلية المعرفة البشرية هو شبكة الانترنت, حيث الترابط والتبادل للمعلومات حول العالم, إذ سهل الكثير من معاناة التخاطب والاتصال, فهي بحق أضخم بنك للمعلومات وهي امتياز العصر, وتقدم خدماتها للمنظمات والأفراد, وبسرعة فائقة .

بدأ العمل على شبكة الانترنت في بداية الستينيات من قبل وزارة الدفاع الأمريكية, ثم أجرت عدة بحوث لتطويرها خوفاً من حصول هجوم على تلك الحاسبات إذ توصلت إلى إمكانية ربط تلك الحاسبات مع بعضها, وكانت أربع حاسبات, هي حاسبة لوس أنجلس وجامعة كلفورنيا وسانتا بارا وجامعة آوتا وه, لتصبح بما يُسمى ألآن بشبكة الانترنت,(جاري شنا يدر,2008: 98) .

يُعد الانترنت أحدث وسيلة إعلامية, وهي عالمية الانتشار, سريعة التطور, وكلمة (Internet) تعني لغوياً الترابط بين الشبكات, إذ تتكون شبكة الإنترنت من مجموعة من الشبكات الحاسوبية المترابطة والمتناثرة في مختلف أرجاء العالم, ويحكمها بروتوكول موحد يُسمى بروتوكول تراسل الانترنت, وتتكون من مجموعة ضخمة من شبكات الاتصال المرتبط بعضها ببعض (محمد علي , 2010: 14) .

فقد عرفها (Deakins& Freel,2006:143) بأنها مجموعة الشبكات الحاسوبية, التي تقوم باستلام وإيصال البيانات والمعلومات بين مختلف الشبكات المترابطة الكترونيا, وتقديم خدماتها لمختلف القطاعات, وتحكمها قواعد البروتوكولات .

أما (العلى وآخرون,2009: 242) فعرفوا الانترنت بأنه البنية التحتية والأساسية التي تسمح بالاتصال والتواصل بين مختلف أنواع الشبكات, وتجهز الخدمات التي تمكن حزم المعلومات من التنقل والتبادل من طرف لآخر .

إن شبكة الانترنت, هي عبارة عن توليفة (Combination) لمجموعة وسائل اتصال تكنولوجية مجتمعة وتكوين نظام متكامل منها اسمه الانترنت (نورا لدين,2010: 166) .

وتتجسد أهمية شبكة الانترنت, من خلال قدرتها الخارقة على اختزال المسافات, الزمن, زيادة أعضائها المشتركين, يستطيع الفرد نشر ما يريد ولا يمنعه مانع (محمد علي,2010 : 15), إن شبكة الانترنت ذات أهمية كبيره للأفراد والمنظمات من خلال تقديم الخدمات, وتسهيل عملية الوصول والمشاركة في مختلف المعلومات, ويمكن إيضاح ذلك بالنقاط الآتية :

* تقليص عدد المستويات الإدارية, وهذا أدى إلى خفض التكاليف .

* السرعة ودقة التعامل مع المعلومات وهو بدوره أيضا أدى إلى تقليل التكاليف .

* يُعد الانترنت أكبر مستودع للمعلومات, وبذلك أصبح الحصول على المعلومات بكميات كبيرة وسرعة أعلى .

* ساهمت شبكة الانترنت بنمو وتطوير التجارة الالكترونية و رفع الحواجز الجغرافية ورفد المنظمات بأنشطـــة وابتكارات جديـــدة ومن مزايا الانترنت الأخـــرى كما أشـار (محمد علي,2010: 260) .

آ- نشر العلم النافع والأخلاق الحسنة .

ب- سهولة عمل الأبحاث العلمية, التعرف على أحدث التقارير.

ت- سهولة الاتصال بالأشخاص بالصوت والصورة .

ث- البحث عن فرص للعمل والتدريب .

ج- التعلم عن بُعد بمناهج معينة واشتراكات محددة .

ح- العمل عن بُعد وذلك للقيام بأعمال الالكترونية .

خ- تقديم الخدمات ومختلف الأنشطة من خلال الحكومة الالكترونية .

وأشار (Deakins&Freel,2006:146), إلى مزايـــا ومخاطـــر ألانترنت على المنظمات الريادية كما في الجدول (7) الأتي:-

جدول (7)

مزايا ومخاطر الانترنت

ت	المزايا الممكنة	المخاطر الممكنة
1	أسواق كبيرة للنوعين,المحلية والعالمية	مقابلة توقعات الزبائن المتزايدة محليا وعالميا
2	شبكات اكبر من خلال الاتصالات المتزايدة	صيانة وإدارة العلاقات للشبكات المتزايدة
3	زيادة الاتصال مع المجهزين	إدارة العلاقات مع المجهزين مع خسارة الاتصال
4	التجارة خلال 24 ساعة وسبعة أيام في الأسبوع	المحافظة على الاستجابات المنطقية للوقت واحتمالية خسارة الفرص
5	زيادة الإعلان	ضمان الجودة
6	إمكانية التجارة الالكترونية	ضمان السرية
7	الدخول السهل على الموارد	الحاجة للبحث عن التسهيلات ومراقبتها
8	التحسينات من خلال التكنولوجيا الالكترونية	الحاجة إلى صيانة الاستثمار في ICT
9	تساوي الإمكانيات بين المنظمات الكبيرة والصغيرة	زيادة المنافسة وزيادة معرفة المنافسين

Source :Deakins& Freel" Entrepreneurship and small Firms"4 ed , McGraw-Hill Companis,2006,p 146.

2- شبكة الانترانت Intranet Network:

وهي عبارة عن شبكة المنظمة الداخلية, وتستخدم تكنولوجيا الانترنت, والبنى التحتية للمنظمة, لتكوين بيئة شبيهة ببيئة الانترنت, وذلك بهدف المشاركة بالمعلومات,الاتصالات بين العاملين, التعاون والتنسيق, دعم أنشطة الأعمال, وهي تحقق قيمه للأعمال من خلال تجهيز الاتصالات (بريد الكتروني, بريد صوتي, الفاكس والدعم الجماعي), والنشـر على الانترنت بتكلفـة منخفضة وباستخدام وسائط المعلومات الرقمية المتعددة, فضلاعن كون شبكات الانترانت قاعدة تقنية لتطويرودعم وإدارة تطبيقات الأعمال المهمة والجوهرية, وتمتد قيمة شبكة الانترانت إلى تقديم المنظمة إلى عالم الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية,(ياسين,2009 : 150) .

أما (العلي وآخرون,2009: 239) فقد وصفوا الانترانت, عبارة عن شبكة داخلية في منظمة , تستطيع أن تؤمن وصولا وحصولا على البيانات, من خلال المنظمة ويستخدم الانترانت الركائز التحتيـــة لشـبكة المنظمـــــة نفســـها, فضلا عن وســـائل الربط المستخدمـــــة في شـبكة الانترنت .

إن شبكة الانترانت,ُتعد طريقة ممتازة ومنخفضة التكاليف لتوزيع معلومات المنظمة الداخلية,لأن إنتاج وتوزيع المعلومات عن طريق الورق تكون أبطأ وأكثر كلفة, من الاتصالات المبنية على الويب, وتستخدم المنظمات شبكات الانترانت في تقليل تكاليف صيانة نظم البرامج , وتجديدها لمحطات عمل حاسب العاملين,(جاري شنا يدر, 2008 :130) .

ويوضع جهاز حماية للشبكة الداخليـــــة الانترانت, لمنع أي من المستخدمين الخارجين من التوغل إليها, ويسمى جدار النـــار, فهو مزود بأجهزة وبرمجيات خاصة تمنع الغرباء من الدخول, ويوضـــع في مكان مناســـب بيـن شبكـــة المنظمـــة الداخليـة الانترانت والشبكـة الخارجيـــة الانترنت,(العلي وآخرون,2009 : 240) .

3- شبكة اكسترانت Extranet Network:

إن الشبكة الخارجية, Extranetهي شبيهه إلى حد ما بنظام التبادل الالكتروني للبيانات والمعلومات, بعد أن كل منهما يؤسس جسور اتصالات مع المجتمع الخارجي, إلا أن التبادل الالكتروني يتعاطى مع المعلومات المهيكلة مسبقاً, أما الشبكة الخارجية فإنها تعمل مع مختلف البيانات والمعلومات المدعومة بالصور أو الأصوات أو الإشكال البيانية, وتعد تقنيات الشبكة الخارجية أكثر انفتاحاً و مرونة وقدرة على التفاعل بين مختلف الأطراف (ياسين,2005 : 73) .

ويشير (جاري شنا يدر,2008 : 131), إلى العديد من المنظمات أو الشركات جعلت الزبائن يتابعون طرودهم عن طريق الاتصال برقم الهاتف المجاني لها, وتعطي بعد ذلك لعامل التشغيل رقم التتبع ومثال ذلك شركة فيد اكس, ثم بعد ذلك أخذت بإعطاء نظم تتبع الطرود لأي زبون يحتاجها, وفي التسعينات ألغت برنامج الزبون, وأصبح التتبع عن طريق الويب الخاص بها من قبل الزبائن .

إن شبكات الانترانت الداخلية توسعت وامتدت خدماتها إلى المستخدمين الخارجين المخولين بالدخول إلى شبكات المنظمة الداخلية, للاستخدام الكلي أوالجزئي, وهي مفيدة للربط بين المنظمة من جانب, والمنظمات والمجهزين والزبائن من جانب آخر, وأن شبكتي الانترانت والاكسترانت يستخدمان المعلومات التكنولوجية الخاصة بشبكة الانترنت نفسها,(العلي وآخرون,2009: 240) .

الفصل الثاني

المبحث الثاني

ألمنظمات الريادية

أولا- أهمية و مفهوم الريادة The concept and importance of Entrepreneurship:-

قبل الحديث عن أهمية و مفهوم الريادة يجدر بنا النظر إلى المعنى اللغوي للريادة, فقد عرف معجم الأعلم الريادة بأنها مشتقة من رَوّد, رواداً و ِرياداً وتعني راد الشيء:َطلبَهُ و رادَ الأرضَ: تفقد ما حولها من المراعي والمياه ليرى هل هي صالحه للنزول (شمس الدين, وآخرون,2005: 391), أما قاموس (أكسفورد), فقد وضح الريادة بأنها عملية صنع النقود من خلال البدء بعمل جديد خصوصا عندما يتضمن العمل أخذ المخاطرة, (أكسفورد,2004: 421) .

ومن المنظور الإداري فقد عدت الريادة مهمة في ظل المنافسة الشديدة والتكنولوجيا الحديثة إذ تمكن المنظمات الحديثة من التنسيق بين العمليات كافة للوصول إلى أفضل السلع والخدمات و تحقيق أعلى قيمة للأعمال, (Hitt&Betis,2000:16) .

وتتمثل أهمية الريادة في مجال مشروعات الأعمال إلى حاجة الاقتصاديات و الأنشطة إلى التطور والنمو وتقديم خدمات نوعية مميزة إلى المجتمع وتنمية روح الابتكار واستثمار الموارد النادرة بالشكل الذي يحافظ عليها من الهد ر وسوء الاستخدام, (الحسيني,2006 : 45) .

وُتعد الريادة من الحقول المهمة والواعدة في اقتصاديات الدول الصناعية المتقدمة والنامية على حد سواء إذ ُتسهم المشاريع الريادية مساهمة فاعلة في تطور ألتنمية الاقتصادية الشاملة في جميع البلدان, (النجار والعلي,2008: 5), وأوضح (نجم,2009 :104) إن التحول المتزايد في الاقتصاد التقليدي في ظل الانترنت الحاصل من فرص عمل و رأس مال وموارد محدودة إلى الاقتصاد الريادي (**E - Entrepreneur**) , قد ساهم بانفجار الأعمال بموارد محدودة, و في مكان أخر أوضح (نجم,2009: 176) أهمية الريادة كالأتي: مع دخول العولمة في الاقتصاد أصبحت المنظمات التقليدية تواجه مشكلة المنافسة على الانترنت بشكل غير مسبوق, ولا يفترض بالمنافسين أن يكون لديهم رأس مال كبير, بل لديهم طريقة جديدة للخدمة, لتكون الأولى في السوق الرقمية, فكما يرى البعض, أن تكون الأول في سوق الأعمال الالكترونية, فهو القوة الأساسية التي تؤكد على الريادة (Entrepreneurship), كما إنها تشكل نشاطا فاعلا تمارسه الجماعات والأفراد من خلال بذل الجهود الإدارية والتنظيمية نحو خلق القيم وتحقيق سبل النمو والتحسين في إشباع حاجات الأفراد والجماعات وتشجيعهم نحو العطاء المتميز من خلال الإبداع والتفرد في الأداء, (حمود, 2010 : 46) .

و تعددت مفاهيم الريادة في الأدبيات الإدارية واختلفت جزئياتها ولكنها اتفقت من حيث المعنى وسبب الاختلاف يرجع إلى تباين الخلفية العلمية و الاكاديميه للكتاب والباحثين وطبيعة أهداف دراساتهم, ويبين الجدول (8) بعض إسهامات الكتّاب والباحثين في مفاهيم الريادة .

جدول (8)

بعض إسهامات الكتاب والباحثين في مفاهيم الريادة

ت	الاسم	السنة	الصفحة	المفهوم
1	Nickels, etal	2002	116	الريادة عملية قبول وبداية عمل الأعمـال.
2	الحسيني	2006	45	ذلك النشاط الذي ينصب على إنشاء مشروع عمل جديد ويقدم فعالية اقتصادية مضافـة.
3	Hitt,etal	2007	392	**عملية يقوم من خلالها الأفراد والجماعات بالمعرفة والسعي وراء الفرص الريادية من غير أن تكون مقيده بشكل مباشر بالموارد التي تسيطر عليها .**
4	Jones	2007	2	العمليـة التي من خـلالها يدرك الأفراد فرص إرضاء الحاجات ومن ثم جمع واستخدام الموارد لتحقيق هذه الحاجـات .
5	Ferrell ,etal	2008	177	عملية إيجاد وإدارة الأعمـال لتحقيـق الأهـداف المرجوة .
6	النجار والعلي	2008	5	عملية إنشاء شيء جديد ذو قيمة وتخصيص الوقت والجهد والمال اللازم للمشروع وتحمل المخاطرالمصاحبة, واسـتقبال المكافئـة الناتجة بالتـجاوب مع الرغـبات والحاجـات من خلال الإبداع Innovation والتفرد Uniqueness .
7	Barringer&Ireland	2008	6	عملية يقوم من خلالها الأفراد بالسعي للحصول على الفرص من غير الموارد المتوفرة حاليا 0
8	Carpenter Sanders	2009	405	عبارة عن مجموعة من الفرص لاستخدام الموارد والإمكانيات لتنفيذ الأفكار الإبداعية في المشاريع الجديدة وبالتالي فان العملية الريادية هي مجموعة من النشاطات التي تقود إلى المشاريع الريادية فهي تعني تكامـل معرفـة الفـرص والمـوارد والقـدرات الأساسـية مع الريـادي أو الفريق الريادي لإيجاد مشروع جديد .

9	ألغالبي وإدريس	2009	561	مجموعة من الخصائص المتعلقة ببدء الأعمال والتخطيط لها وتنظيمها وتحمل المخاطر والإبداع فيها .
-10	مبارك	2009	45	ظاهـرة ترتبـط بالابتكار والإبـــداع والتجديـد واكتشاف الفـرص الجديـدة والمبـــادرة بتبنيها والمخاطرة والتعامل مع الظروف غير الواضحة, والاستعداد لتقبل الفشل,والحاجة إلى الانجاز الذي يقود إلى خلق الثروة والنمو, وتبني القيم الجديدة, مثل إضافة خدمات أو تحسينات جديدة للمنتج أو أي مزايا أخرى .
11	العاني وإرشيد	2010	26	مجموعة الإجراءات التي يقوم بها شخص أو مجموعة من الأشخاص أو شركة معينة أو قطاع معين أو شعب معين لإيجاد قيمة مضافة تضاف إلى المنتج أو الخدمة أو الطريقة أو الإجراءات وبشكل متميز .

المصدر:من إعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات الواردة فيه.

واستنادا إلى ما تقدم يمكن القول أن الريادة هي عملية خلق وإبداع تقوم بها المنظمة أو الفرد أو الفريق الريادي من خلال الاستغلال الأمثل للفرص والمـوارد الريادية بهدف إضافة القيمة مع الأخذ بعنصر المخاطـرة المحسوبـة .

ثانياً- مفهوم وخصائص الريادي Concept and Characteristics of Entrepreneur:-

تُعد المنظمات الريادية ثمرة جهود و أفكار وإبداعات العاملين فيها من خلال الابتكار والتفرد الذي يمارسـونه في عملهم بما يحقق الميزة التنافسية, وأن هذه الميزة التنافسية لم تكن لتحصل لولا هؤلاء العاملين (الرياديين) في المنظمة ومن هنا نجد أن الريادي هو أساس تطور المنظمة .

إن كلمة الريادي مشتقة من كلمات فرنسية وهي (entre) وتعني (بين) و(Prender) وتعني (الحصول على) والكلمة تستخدم عموماً لوصف الفرد الذي يقبل المخاطرة بين المشترين والبائعين, أو تعني الفرد الذي يأخذ على عاتقه انجاز مهمة مثل البداية بمشروع جديد (Ivancevich,etal,1997: 502) وأشـــارا إلى المعنى نفسه أعلاه كل من (Barringer&Ireland,2008:5) .

وأوضح (Peggy,2000 :14) بأنها تعني الشخص الذي يتوسط مابين شيئين ويأخذ موقعاً مابين المورد والزبون وله القدرة على قبول المخاطرة .

إذ بدأ المفهوم يأخذ بعداً اقتصادياً واجتماعياً وسعت العديد من المنظمات لان تكون رائدة في مجال تخصصها من خلال الفرد الريادي, ونورد في جدول (9) بعض إسهامات الكتاب والباحثين في مفهوم الريادي .

جدول (9)

بعض إسهامات الكتاب والباحثين في مفهوم الريادي

ت	الاسم	السنة	الصفحة	المفهوم
1	Ivancevich,etal	1997	506	هو الشــخص الذي يوجــد عمــل لبناء النمو والربح مستخدمـا مـدخلا تخطيطياً, تشاورياً يطبق مناهج الإدارة الإستراتيجية .
2	Harvey Donald	2000	4	بأنه ذلك الشخص الذي يمتلك تمييز الفرص واغتنامها بينما الآخرين لا يستطيعون ذلك .
3	Perrsen	2002	1	انه مالك الأعمال الذي يحاول جني الأموال عن طـريق خــوض المخاطرة واتخاذ زمام المبادرة .
4	العطية	2004	15	هو مالك المشروع والذي يتحمل المخاطرة ويتميز بالمغامرة أملا في تحقيق الربحية في المستقبل .
5	Daniel	2004	12	الفرد القـادر على أدارة الأعمــال مع الأخـذ بالمخاطرة .
6	Histrich&Peter	2005	10	هو ذلك الشــخص الذي يتمتع بصفات اخذ المبــادرة وتنظــيم الآليــات والمتطلبات الاقتصادية والاجتماعية وكذلك القبول بالفشل والمخاطرة .
7	Hitt,etal	2007	395	الأفراد الذين يعملون باستقلاليه أو كجزء من المنظمة و يبحثون عن الفرص الريادية ومن ثم يجــازفون بقــبول المخاطــرة لتطوير الإبداعات لاستغلال هذه الفرص .
8	Jones	2007	303	هم الأفراد الذين يدركون الفرص ويستفيدون منها في استخدام مهاراتهم وقدراتهم لخلق القيمة .
9	النجار والعلي	2008	15	الشــخص الذي يجـلب المــوارد والعمــالة والأصول الأخرى بتوافق لجعل قيمتها اكبر

				من ذي قبل .
10	zimmerer&Scarborough	2008	5	أنة الشخص الذي يخلق الأعمال الجديدة في ظروف المخاطرة وعدم التأكد لغرض تحقيق الأرباح والنمو بواسطة معرفة الفرص وتجميع الموارد الضرورية ليحولها إلى رأس مال حقيقي .
11	Barringer&Ireland	2008	5	الشخص الذي يجمع ويكامل كل الموارد المطلوبة مثل الأموال والأفراد ونموذج العمل والإستراتيجية والقدرة على تحمل المخاطرة لتحويل الابتكار إلى عمل متوفر.
12	Leach & Melicher	2009	6	الفرد المفكر والعامل على تحويل الأفكار إلى فرص تجارية ولخلق القيمة .
13	Carpenter & Sonders	2009	407	الفرد أو مجموعة الأفراد الذين يسعون لإيجاد الفرص واستغلالها من خلال اتصالهم الوثيق بالعلوم الحديثة .
14	السكارنه	2009	59	ذلك الشخص الذي يبني ويبتكر شيئا ذا قيمة والاستمرار بأخذ الفرص المتعلقة بالموارد والالتزام بالرؤيا والأخذ بعنصر المخاطرة .
15	نجم	2009	108	الرياديون,هم القطاع ذو العائد الحدي الأكبر والإنتاجية الأعلى والأكثر كفاءة في صنع الثروة.

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات الواردة فيه.

واستناداً إلى ما تقدم من مفاهيم يمكن القول أن الريادي هو ذلك الفرد الذي يتمتع بالمهارات والقدرات الابتكارية والاستفادة من الفرص والموارد المتاحة وتكوين قنوات اتصال فعالة داخل المنظمة وخارجها مع الأخذ بعنصر المخاطـرة .

وقد أورد العديــد من الباحثين مجموعـــة من الخصائص للريادي الناجح كلاً حسب وجهــة نظره فاختلفوا في بعــض منـــها واتفقـــوا في الأخرى, ونـــورد في أدناه بعض نقاط الاتفاق لمجموعة من الكتاب(Ivancevich,etal:1997:511-512) و(Peggy,2000:14) و(Harvey&Donald,2000:4) و(Daniel, 2004: 10) و(العطيـــة ، 2004 : 17) و (النجـــــار والعلـــــي,2008: 11) و (Zimmerer ,etal, 2008: 5), (Barringer&Ireland,2008 : 8) وهي :

1 -الرغبة بتحمل المسؤولية : فالريادي لديه شعور عميق بالمسؤولية الشخصية حول مخرجات المجازفات التي يبدأ بها, وهو يعمل للسيطرة على الموارد واستخدامها للأهداف التي حددها لنفسه .

2- تفضيل المخاطرة المتوسطة : الريادي ليس مجازفاً بشكل كبير ومن دون حساب إلا أنه يأخذ المخاطرة بحساب .

3- الثقة بالقدرة على النجاح : فالرياديون لديهم الثقة الكبيرة بقدراتهم على النجاح وهم يميلون إلى التفاؤل حول فرص النجاح الخاصة بهم .

وأضاف (Ivancevich,etal,1997:511- 512) على ما تقدم أعلاه :-

1- المرونة والتكيف : وتعني أمكانية الاستجابة السريعة للمتغيرات التي تحصل عن طريق إعادة الخطط الإستراتيجية بهدف إدامة الميزة التنافسية والمحافظة على الحصة السوقية .

2-القيادة الديناميكية : يحمل الريادي خاصية القيادة الفاعلة التي يستطيع من خلالها تحقيق الأهداف وبشكل متميز ومدروس وتحقيق الخطط الموضوعة .

3-المبادرة : الاتصاف بروح المبادرة في العمل لاغتنام الفرص وتحقيق مستوى إبداعي عال .

4- المثابرة : أن يكون مثابراً في عمله دون ملل أو تواني ولديه قابلية تحمل عالية لمواجهة المصاعب .

أما (Peggy,2000:14) فأضاف :-

1- دوافع شخصية ونفسية : يتصف بطموحات وأهداف شخصية ونفسية يرغب بتحقيقها لإشباع حاجاته .

2- دقة ووضوح : أن يكون دقيقاً وواضحاً بوضع الخطط والبرامج والتعليمات .

3-الابتكار: أن يحمل خاصية الابتكار بشكل مستمر الأمـر الذي يجعلــه متفوقاً بأعماله ومنافسا قويـــا في محيطـــه .

4- الانفتاح والأفق الواضح : الانفتاح على الآخرين وعلى أخر التطورات التكنولوجية العالمية مع أفق ورؤى واضحة ومعلومة .

وأضاف (Harvey&Donald,2000:4) :- إن الريادي الناجح هو الذي :

1- يرى الفرص التي لا يراها الآخرون .

2- لديه التصورات الواضحة لما يمكن عمله .

3- القدرة على تجنب المخاطر سواء المادية أو الاجتماعية .

في حين أن (Daniel,2004:10) أضاف إلى ما تقدم :-

1- القدرة على التخطيط والتنظيم الفعّال والذي يحقق الريادية .

2- بيع المنتجات والأفكار: يتصف الريادي بإمكانية وضع الخطط اللازمة لمبيعات المنتجات والخدمات والالتزام بها مع الزبائن وما يقدمه من أفكار .

3- الالتزام بألاخلاقيات والقيم التي تأتي من الدين والحضارة .

4- القدرة على الاستماع والتعلم .

وأضافت (العطية , 2004 : 17) الخصائص الآتية :

1- الرغبة بالحصول على المعلومات من كافة المصادر .

2- التميز بالطاقات العالية والتي لا توجد لدى الآخرين .

3- المهارة بالتنظيم ودقة العمل والذي يقلل من هدر المــوارد .

أما (النجار والعلي , 2008 :11) فأضافا :-

1- الالتزام : الدقة والالتزام بخطة العمل وتحقيقها ضمن الزمن المحدد لها .

2- التفاؤل : أن يكون دائم التفاؤل وينظر للمستقبل نظرة أمل مشرق .

3-الاستعداد الطوعي للعمل ساعات طويلة دون ملل أو تباطؤ .

أما (Zimmerer & Scarborough ,2008:5) فأضافا :-

1- الرغبة بالتغذية العكسية المباشرة : يرافق الريادي دائماً مجموعة تحديات عند تشغيل الأعمال وهو يرغب بمعرفة كيف تسير تلك الأعمال من خلال جمع المعلومات والبيانات عنها عن طريق عدة قنوات ومنها قناة التغذية العكسية .

2 - متوجة للمستقبل : للريادي حس عميــق للبحث عن الفرص وهو يهتم بماذا يفعل غداً أكثر من اهتمامه بما فعله أمس فهو يركز دائماً على المستقبل ضمن خطة عمل مدروسة .

3- قيمة الانجاز أكبر من قيمة النقود : أحد المفاهيم الخاطئة والشائعة عن الريادي أنه لديه دائما الرغبة بجمع الأمــوال إلا أن أكثر القــوى المحفزة للريادي هي الانجاز (والنقود هي وسيلة لحفظ هذا الانجاز أو لتحقيق الدرجة المطلوبة لهذا الانجاز) .

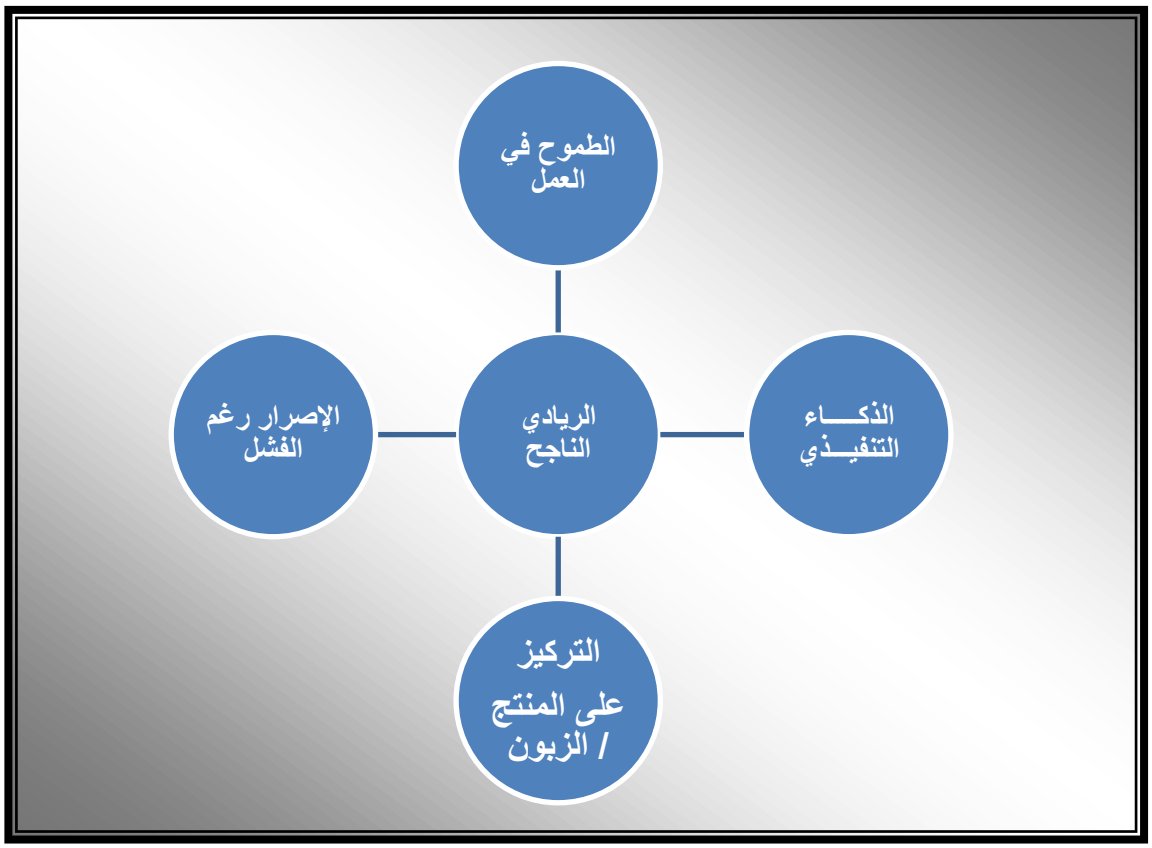
أما (Barringer&Ireland,2008:8) فقد حددا خصائص الريادي الناجح بالآتي: -

1- الطموح في العمل : وهي الخاصية الأولى المشتركة للريادي الناجح في كل من المشروع الجديد أو المنظمة الموجودة فعلاً وهذا الطموح ينشأ عادة من اعتقاد الفرد الريـــادي بأن المنظمة سوف تؤثر بشكل ايجابي على حياة الأفراد .

2- التركيز على المنتج / الزبون : هذه الخاصية تنشأ من أن معظم الرياديين الناجحين بالأصـــل هم أفـراد مبدعون, وهم يكافحون من أجل صنع منتجات ذات جودة عالية ترضي حاجات ورغبات الزبائن .

3- الإصرار رغم الفشل : لآن الريادي عادة ما يحاول تجربة شيء جديد فأن نسبة الفشل لهذه الجهود المبذولة تكون عالية, وعملية بناء مشروع جديد مشابهة بطريقة ما إلى تجربة العالم في المختبر, فالكيماوي على سبيل المثال عليه أن يجرب عدة تركيبات من المواد الكيماوية قبل أن يصل إلى التركيبة المثلى والتي يمكن أن تحقق الهدف, ومثل ذلك فأن تطوير فكرة عمل جديد تتطلب درجة عالية من عمليات التجريب قبل تحقيق النجاح .

4-الذكاء التنفيذي: إن القـدرة على صياغة فكـرة جديـدة إلى مشـروع موجود فعلاً هي من الخصائص الأساسية للريادي, وهذا ما يُسمى بالذكاء التنفيذي, والذكاء التنفيذي هو العامل الذي يحدد إذا ما كانت البداية ناجحة أم فاشلة والشكل (9) يبين خصائص الريادي الناجح .



شكل (9)

خصائص الريادي الناجح على وفق رأي (Barringer&Ireland,2008)

Source:Barringer&Ireland:Enterpreneurship Successfully Launching New Ventures,2ed,Prentice-Hall, ,2008,P,9.

ثالثا ـ منافع الريادة Entrepreneurship Benefits:-

للريادة أثارايجابية كبيرة اقتصادية واجتماعية, ففي تقرير لهيئة الرقابة الدولية عن الريادة عام 2005م جاء فيه : الرياديون هم أفراد مميزون يدركون ويستغلون فرص الربح, فضلاً عن مساهمتهم باتجاه كفاءة السوق فان الريادي يقدم الابتكارات من خلال عرض وتقديم منتجات وخدمات فريدة وجديدة, ونتيجة لذلك فان الريادي هو الرابط بين الريادية والنمو الاقتصادي, والريادة تبقى المركب الأفضل الذي نملكه من أجل تحســين الحـــالة الاقتصادية للمجتمع وكذلك فإنها تحسـن المنتـــجات والتكنولوجيا ورفاهيـــة المجتمع

(Barringer&Ireland,2008:18), ويمكـن الحـديث عن مـنافع الريـادة ضمن نوعين هما :المنافع الاقتصادية والمنافع الاجتماعية, وكالآتي :

أ-المنافع الاقتصادية Economic Benefit s:

تتمثل المنافع الاقتصادية للريادة بالآتي :

1- فرصة التميز: حيث يتميز الريادي عن غيرة بتقليص الكلف والمحافظة على الموارد ووضع برامج التصنيع الناجحة وإيجاد الطرق الجيدة لربط كافة أهداف المشروع لتحقيق النجاح .
2- الفرصة لتحقيق الأرباح : بالرغم من أن المال لا يُعد القوة الأساسية الدافعة للريادي فان الربحيةُتعد عاملاًً محفزاً في اتخاذ القرار لبدء العمل, إذ أن الريادي وان كانت الأرباح قليلة أو غير مجزية فانه مع ذلك يشعر بالمتعة في العمل (العطية,2004: 16) .

أما(Barringer&Ireland,2008:18) فأوضحا أن للمنظمة الريادية منافع اقتصاديـة كبيـرة من خـلال الأعمال التي تؤديها والتي لها دور في نمو وتطـور الاقتصـاد ويمكن توضيح هذه الأعمال بالآتي :-

1- الابتكار: ويعني عملية إيجاد شي جديد وهي ألأساس في العملية الريادية فالمنظمات الريادية الصغيرة مسؤولة عن 55% من كل الابتكارات في أمريكا, والابتكارات الأكثر قوة والأثر وهي التي تقوم أما بحل المشاكل أو إشباع الحاجات بطرق جديدة أكثر كفاءة في تقليل الكلف .
2- خلق الوظائف: في العقدين الماضين تحرك النشاط الاقتصادي بشكل متزايد باتجاه المنظمات الريادية الصغيرة, قد يكون بسبب القدرة الفريدة لهذه المنظمات على الابتكار والتركيز على المهام التخصصية .
3- العولمة : اليوم 97 % من كل المصدرين في أمريكا هم من المنظمات الريادية الصغيرة والمتوسطة الحجم والتي تحتـوي على أكثـر مـن (500) موظـف, وبين أعـوام (1993-2003) نما عدد المنظمات الصغيرة والمتوسطة بمقدار مرتين أكثر من المنظمات الكبيرة .

لقد أظهرت الاستطلاعات بأن مالكي المنظمات الصغيرة يعتقدون بأن العمل الشاق يحقق عائدات أفضل ومرضي أكثـر من العمـل لدى شخص آخـر, وقبل تقديم أي مشروع جديد على الريادي أن يهتم بالمنافع الاقتصادية التي تقدمها الريادة له (Zimmerer&Scarborough,2008:8) وهي:-

1- فرصة التفرد: الريادي يبدأ بألا عمال لأنه يرى في ذلك الاستقلالية والفرصة لتحقيق التميز في الإنتاج أو الخدمة وبهدف الحصول على الميزة التنافسية ولضمان النمو السريع والنوعية الجيدة .

2- الفرصة لتحقيق أقصى الإمكانات : العديد من الأفراد يرون في بداية أعمالهم أنها لا تكون فيها تحديات أو صـعوبات ولكن الريـاديين يرون عكس ذلك إذ يحتاج العمـل إلى الجد والمثابرة والتحدي (العمل

بخطط مدروسة) فالعمل بالنسبة للريــادي هو أداة تحقيق الذات والتعبير عنها وهو يدرك بان وجود حدود وحواجز النجاح هي الإبداع والرؤيا والحماس .

3- فرصة لجني أرباح محترمة : رغم أن النقود هي ليست القوة الأساسية للريادي فان الأرباح يمكن أن تكون عنصراً محفزاً في قراراتهم لتقديم مشاريع جديدة للسوق وأغلب الرياديون لم يصبحوا يوماً أغنياء جداً ولكنهم قد يحققون ثروات لا بأس بها .

تلعب الريادة دوراً كبيراً في الاقتصاد الوطني كونها قادرة على أن ُتسهم وبشكل فعّال في إعادة تقويم وهيكلة الإنتاج في العديد من الدول النامية فهي ُتعد الأساس الذي تقوم عليه التنمية الشاملة وعليه فلها العديد من الآثــاروالمنــافع الاقتصادية التي يمكن توضيحها (النجار,العلى,2008 : 28) كالآتي :-

1- زيادة متوسطة في دخل الفرد : تعمل الريادة على زيادة متوسط الدخل الفردي إذ تكون الريادة في العديد من المواقع مصحوبة بنمو وزيادة المخرجات وهذه تسمح بتشكيل الثروة للأفراد عن طريق زيادة عدد المشاركين في التنمية .

2- الزيادة في جانبي العرض والطلب : إن تأمين رأس مال جديد يوسع جانب النمو في العرض, كما أن الانتفاع من المخرجات والطاقات الجديدة في المشروع تؤدي إلى نمو في جانب الطلب إذ تعمل على زيادة كلا من العرض والطلب .

3- التجديــد والابتكار : يعتمد التطــوير على الابتــكار, ليس فقط بتطـــوير منتج معين أو خدمة جديدة للأسواق, ولكن أيضاً الاهتمام بالاستثمار لتامين مشاريع جديدة, ومن هنا فأن الريادة مصدر من مصادر التجديد .

4- توجيه الأنشطة للمناطق التنموية المستهدفة : تستطيع الدولة أن تشجع الاتجاه نحو الريادة في أعمال معينة مثل : الأعمال التكنولوجية, أو مناطق معينة عن طريق تشجيع الرياديين لإقامة مشاريعهم في تلك المناطق أو التخصصات .

5- التكامل مع المنظمات الكبيرة وترابط الإعمال التجارية : إن الرياديين هم الذين يعطون دم الحياة للاقتصاد الحديث وتبقى الحاجة ضرورية على مستوى ألاقتصاد القومي للان العمل الحديث ليس قائماً بذاته فصاحب العمل يشتري ويبيع من والى المشروعات الأخرى وهذا يؤكد فرصة الريادي لان يقدم شيئاً يحمل قيمة وبأسلوب فعال للمنظمات الكبيرة مما يخفف كلفة الإنتاج .

6- العمل على تطوير الاقتصاد: إن المشروعات الريادية الصغيرة في الغالب هي الأصل في تطور الاقتصــاد وهي النـواة التي ترفد الاقتصــاد القومي فيما بعد بالمشروعـــات الكبيرة العملاقة سواء بتطويرها أو رفدها بألا فكار التي تقدمها, فمشروعات اليوم الصغيرة هي مشروعات الغد الكبيرة .

ب- **المنافع الاجتماعية Socialist Benefits:**

تتمثل المنافع الاجتماعية من خلال الآتي:-

1- الفرصة للمساهمة في عمل المجتمع : غالباً ما يكون الريادي من بين الناس المحترمين في المجتمع والأكثر ثقة, وإذ أن التعاملات التجارية تعتمد على الثقة المتبادلة فان الفرصة أمامه كبيرة لخدمة المجتمع من خلال المساهمة في تطوير الاقتصـاد وزيــادة النمو, كما أنهم يلعبون دوراً أساسياً في نظام العمل المحلي, وتأثير أعمالهم على وظائف الاقتصاد المحلي .

2- الفرصة لأن يفعل ما هو ممتع له : إن الرياديين وبسبب اختيارهم لأعمالهم يشعرون بالمتعة حيث أن أعمالهم هي جزء من أفكار ومشاعر طالما حلموا بتحقيقها, وهذا ينعكس على المجتمع الذي يعيش فيه الريادي (العطية,2004 : 16) .

أما (Barringer&Ireland,2008:18): فقد أوضحا أن للريادة منافـع اجتماعيـــة لها تأثير كبيــر على المجتمع وهي كالأتي:-

1- المجال الصحي: للريادة دور مهم في دعم الابتكارات والاكتشافات الصحية ووضع الحلول اللازمة للمعالجة .

2- المجال الخدمي:ُتسهم المنظمات الريادية بإيجاد وتوفير الخدمات التي يحتاجها الفرد, و توسيعها وتطويرها بما يتلاءم مع المتطلبات الضرورية للمجتمع .

3- الرفاهية :الاهتمام برفاهية المجتمع من خلال توفير فرص العمل, وتحسين وتطوير المنتجات , ومواكبة التقدم التكنولوجي .

ويصف كل من (Zimmerer & Scarborough,2008 : 8) فوائد المنافع الاجتماعية بالآتي :-

1- فرصه لتحقيق الذات: إن امتلاك الريادي للعمل يعطيه الاستقلالية والفرصة لتحقيق كل ما هو مهم له من حيث الطموح والتطلع لصنع مستقبل ناجح ضمن ما خطط له من أهداف .

2- عنصر فعال في المجتمع وأن يدرك المجتمع جهودهم :إن مالكي المنظمات الصغيرة من بين أكثر الناس احتراماً وثقة لدى المجتمعات ويتمتع مالكي هذه المنظمات بثقة وتقدير من قبل الزبائن الذين قدموا لهم خدمات ممتازة لسنوات طويلة وقد أظهرت دراسة الهيئة الوطنية للأعمال المستقلة بان 78% من الأمريكان يعتقدون بان المنظمات الريادية تقدم تأثير ايجابي على توجه البلد العلمي والتكنولوجي .

إن الابتكارات في المنظمات الريادية لها اثر كبير على المجتمع, فالمنتجات والخدمات الجديدة تجعل الحياة أسـهل للأفراد وتحسـن من إنتاجيـة العمل وتحسـن في الصحـة والرفاهيــة وتولد منافـع اجتماعيــة عـدة (النجار والعلي ,2008 :24) وهي كآلاتي:-

1- عدالة التنمية الاجتماعية وتوزيع الثروة : إن الرياديين وفي مشروعاتهم المختلفة سواء كانت صغيرة أم متوسطة (ومن خلال انتشارها جغرافياً وعلى نطاق واسع) قادرون على تهيئة تنمية إقليمية شاملة وكفؤءة ومتوازنة من خلال استغلال الموارد والإمكانيات المحلية المتاحة وهذا بدوره سوف يوزع مكاسب التنمية الاقتصادية والاجتماعية على المناطق المختلفة, مما يجعلها ُتسهم في تحقيق العدالة الاجتماعية بين تلك المناطق .
2- امتصاص البطالة وتامين فرص عمل جديدة : يلعب الرياديون في المنظمات الصغيرة والمتوسطة دوراً مهماً في الاقتصاد الحديث بسبب المرونة والإبداع التي تتمتع بها, إذ لهم دور رئيساً في إيجاد فرص العمل, وامتصاص البطالة إذ تكلفة العمل فيها اقل من تكلفة العمل في المنظمات الكبيرة وبالتالي تستوعب أعداد لا بأس بها من الأيدي العاملة .
3- المساهمة في تشغيل المرأة : تلعب الريادة دوراً كبيراً في الاهتمام بالمرأة العاملة من خلال دورها الفاعل في مجال إدخال العديد من الأعمال التي تتناسب مع قدرات المرأة مثل العمل على الحاسوب ومشاغل الخياطة وغيرها .

يتضح لنا من خلال أدبيات الكتاب والباحثين, أن المنافع الاجتماعية التي تقدمها المنظمات الريادية تلعب دوراً مهماً في تحسن الوضع الصحي والاجتماعي و النفسي, وُتسهم في استقرار المجتمعات من خلال التوزيع العادل للثروة الاقتصادية ومعالجة البطالة وتعمل على نمو الاقتصاد الوطني .

رابعا- مخاطر الريادة Entrepreneurship Risks :-

كما أن للريادة منافع, فهناك مخاطر تظهر في المراحل المبكرة إذ يتم تقديم مشاريع صغيرة قد تواجه مخاطركبيرة تتمثل بعدم معرفة مخرجات النشاط أو القرار, والفرضية الشائعة هي أن البداية بأعمال صغيرة عادة ما تحمل مخاطرة كبيرة, ولكن هذه الفرضية مثل كل الفرضيات المرتبطة بالريادية, فالفشل نادرفي الأعمال الجديدة لاسيما إذا عرفنا الفشل بأنه غَلق المنظمة الريادية لأعمالها بسبب الإفلاس أو عدم القدرة على تسديد القروض وفوائدها وأكثر الأعمال الريادية الصغيرة التي ُتغلق قد يكون ليس بسبب الفشل من هذا النوع ولكن بسبب عدم قناعة الريادي بالعائدات أو بسبب انتقاله إلى مجال أخر قد يكون ريادي أيضاً والانتقال من مجال ريادي إلى أخر لا يُعد فشلاً, ورغم أن مخاطر الفشل مبالغ بها لكن العديد من الرياديين يواجهون المخاطر الآتية (Ivancevich,etal,1997: 507) :

1-المخاطرة المالية Financial Risk :

تتجسد المخاطرة المالية في عدم إمكانية تحقيق الأرباح الكافية لتغطية التكاليف في بداية العمل, إذ من غير المؤكد أن يحصل الريادي على الإيرادات الكافية لتغطية تلك التكاليف, أو تحقيق ربح , فهو يستثمر كل أو جزء من أمواله في العمل, وهذا يدعوه إلى دراسة الإمكانيات والقدرات على تحمل نتائج الفشل قبل البدء بالعمل, ففي بعض الأحيان تكون نتائج الفشل كبيرة في بدايتهِ, رغم أن كثيراً من الرياديين تكون المخاطرة المالية محسوبة لديهم لكنهم يتعرضون إلى ظروف وعوامل غير متوقعة .

2-المخاطرة الوظيفية Functional Risk : عندما يترك الريادي وظيفته في المنظمة إلى أخرى مع وجود مستقبل فيه الكثير من حالات عدم التأكد فانه قد يتعرض إلى فقدان تلك الوظيفة بسبب ظروف عدم التأكد أو الغير متوقعة وهذا بدوره يؤثر على الصفة الريادية للمنظمة عندما تفقد عنصراً يحمل الصفات الريادية التي لا تتوفر لدى الآخرين .

3-المخاطرة الاجتماعية والعائلية Socialist and family Risk :- إن إدارة الأعمال الريادية الجديدة قد تتطلب من الريادي وقتاً طويلاً في العمل يتراوح من (60-80) ساعة أسبوعياً وهذا يترك وقتاً قليلا للعائلة أو الأصدقاء, الأمر الذي يؤثر سلباً على تلك العلاقات .

وتضيف (العطية,2004: 18) نوعين من المخاطر هما المخاطر الاقتصادية والمخاطر الاجتماعية إذ ترى بالرغم من أن امتلاك العمل الريادي يوفر العديد من المنافع, فان أي شخص يبدأ بالعمل يجب عليه أن يأخذ بنظر الاعتبار مخاطر هذا العمل وهي :

أ-المخاطر الاقتصادية Economic Risks:

1- الدخل غير المؤكد: أن البدء بالمشروع لا يعني أن المالك يحقق إيراداً كافياً يغطي تكاليف المشروع ومصاريفه الشخصية, ولاسيما في بداية العمل, وقد يكون عليه أن يعتمد على مدخراته الشخصية في حياته اليومية .
2- مخاطرة فقدان الاستثمار: تُعد مخاطرة فشل المشاريع عالية نسبياً, فاعتمادا على دراسة جديدة في الولايات المتحدة وجد أن 24 % من الأعمال الجديدة فشلت خلال السنتين الأولى من العمل, وأن 51 % فشلت خلال أربع سنوات, و63% فشلت خلال ست سنوات, ولذلك وقبل البدء بالعمل على الشخص أن يراجع نفسه ويدرس قدراته وإمكانياته لتقبل نتائج الفشل و وضع الحلول البديلة, وما الذي يمكن أن يفعله لتقليل مخاطر الفشل .

ب-المخاطر الاجتماعية Socialist Risks:

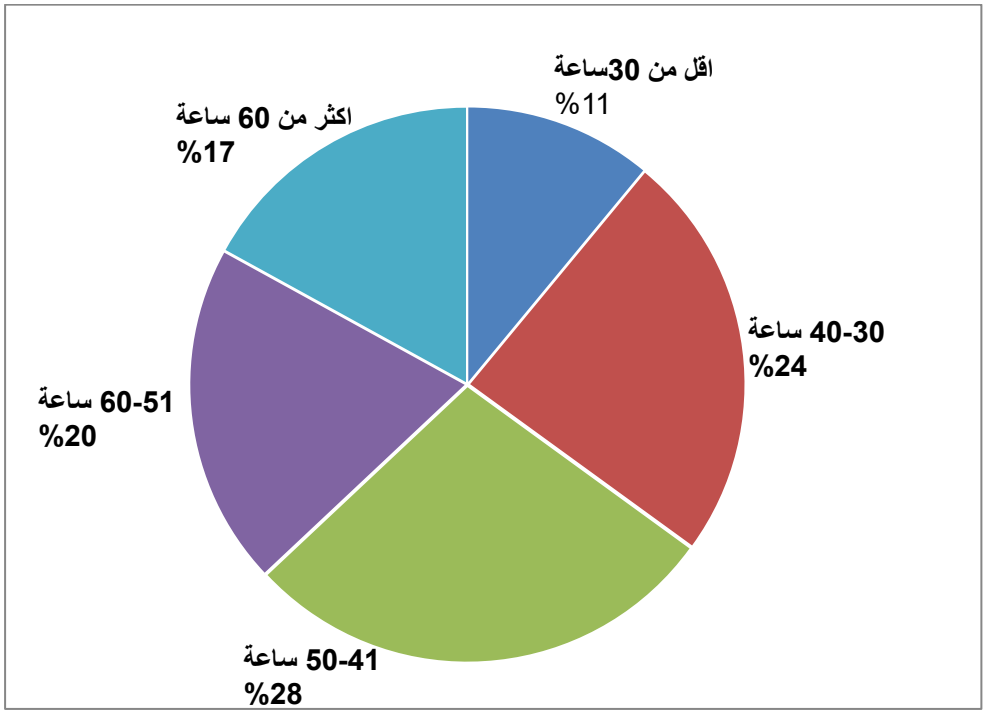
1- نوعية الحياة بمستوى أقل: إن استمرار العمل لساعات طويلة وشاقة و التي يمارسها الريادي في عمله غالباً ما تؤدي به إلى التخلي عن جزء كبير من مسؤولياته العائلية والاجتماعية, مما يجعله أن يفقد جزء من الروابط والعلاقات الضرورية على مستوى العائلة والمجتمع .

2- المستوى العالي من التوتر: في بداية العمل, قد تكون تجربة ممتعة ومفيدة, إذ تحقق أهداف الريادي, ولكن مع مرورالزمن تؤدي إلى الإرهاق والتوتر, نتيجة العمل الشاق, وعدم الاطمئنان والأمـان على ما حققـه مـن إيرادات ثابتـة, نتيجة ظروف غير متوقعة تؤدي إلى الدمار الكامل لما حققه, بالتالي فانه يبقى في دوامة التفكير والتوتر والحسابات المتعددة لما يحدث له غداً .

ويشير (Zimmerer & Scarborough , 2008 : 12) بالرغم من أن امتلاك المنظمات الريادية فيه الكثيرمن المنافع ويقدم العديد من الفرص للريادي إلا أن الدخول إلى عالم الريادية يواجه بعض المخاطر المحتملة منها :-

1- عدم التأكد في الدخل : إن فتح وإدارة المشاريع الريادية الجديدة لا يقدم ضمانات بأن الريادي سوف يحقق أموالاً كافية للبقاء, في أعمال اليوم المالك غالبا ما يعاني من المشاكل عند محاولته تسديد التزاماته المالية, بسبب أن الإيرادات المتحققة لا تساوي الاستثمارات والمصاريف التي أنفقها .

2- ساعات طوال وعمل شاق : إن بداية العمـل غالباً ما يتطلب من الريادي جـداول من العمل الشاق, ويمتد لساعات طوال, إذ أن القيام بهذا العمل يحتاج إلى الجهود المكثفة والقدرات المركزة ولساعات عدة لحين تثبيت العمل واستقراره, وحسب استطلاع (Dun & Bradstree) وجد أن 65% من الرياديين يستهلكون أكثر من (40) ساعة عمل أسبوعيا في منظماتهم, ويعملون من (6)إلى (7) أيام عمل في الأسبوع وفي إحدى الدراسات الأمريكية وجد أن 29% من مالكي الأعمال لا يملكون خطط للتمتع بالعطل وهم دائما بانشغال, وهؤلاء يشعرون بضغط العمل لأنهم يعرفون عندما يفقدون أعمالهم فان الإيرادات تتوقف, والزبائن يذهبون أيضا والنتيجة الفشل, والشكل (10) يوضح نسب العمل الأسبوعية .



شكل (10)

عدد ساعات العمل للريادي في الأسبوع على وفق رأي (Zimmerer&etal,2008).

Source:Zimmerer&etal: Essentials 0f Entrepreneurship and Small Business Management Prentice-Hall,2008, Pa, 13.

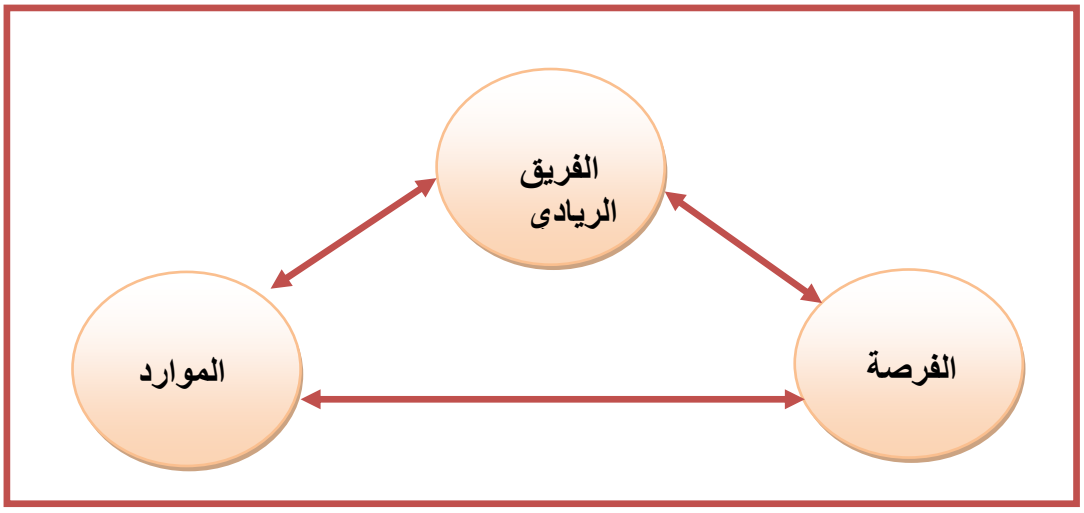
من خلال الشكل يتضح لنا أن الذين يعملون أكثر من (40) ساعة في الأسبوع يشكلون ما نسبته65%من الرياديين, هم الذين يتعرضون إلى هذا النوع من المخاطرة, إذ نلاحظ أن الذين يعملون من (41 -50) ساعة في الأسبوع يشكلون نسبة 28% والذين يعملون من (51-60) ساعة عمل في الأسبوع يمثلون نسبة 20 % أما الذين يعملون أكثر من 60 ساعة عمل في الأسبوع يمثلون نسبة 17% ومجموع النسب يكون 65% وهؤلاء الرياديون الذين يتولد عليهم ضغط العمل الشاق وساعات العمل الطويلـــة .

3- انخفاض نوعية الحياة مع تأسيس العمل : إن ساعات العمل الشاقة والطويلة والتي تقدم لمنظمة جديدة قد يؤثر بشكل سلبي على المجالات الأخرى في حياة الرياديين, فالرياديون غالباً ما يرون أن أدوارهم كأزواج أو أرباب عوائل تتراجع عن أدوارهم كمؤسسين للمنظمة, إذ أن معظم أوقاتهم تكون في مجال العمل ولا يوجد متسع من الوقت يخصص لعوائلهم, ورعاية شؤونهم .

4- مستويات عالية من الجهد: إن البدء بعمل صغير وإدارته قد يكون تجربة مهمة جداً ولكنها قد تسبب أيضا ضغطاً هائلاً على الريادي, فالريادي قد يحصل على الأموال من خلال الالتزامات المالية ومن خــلال الرهون الكبيرة, والفشــل قد يسبب مشاكل ماليــة ويخلق ضغطاً هائلاً على الريـادي .

خامسا-عناصر الريادة The Elements of Entrepreneurship: -

أورد (Carpenter&Sanders,2009:406) ثلاثة عناصر أساسية ومهمة تعمل بشكل متزامن ومتكامل لإيجاد الريادة والشكل (11) يبين هذه العناصر .



شكل (11)

عناصر الريادة كما يراها (Carpenter&Sanders,2009)

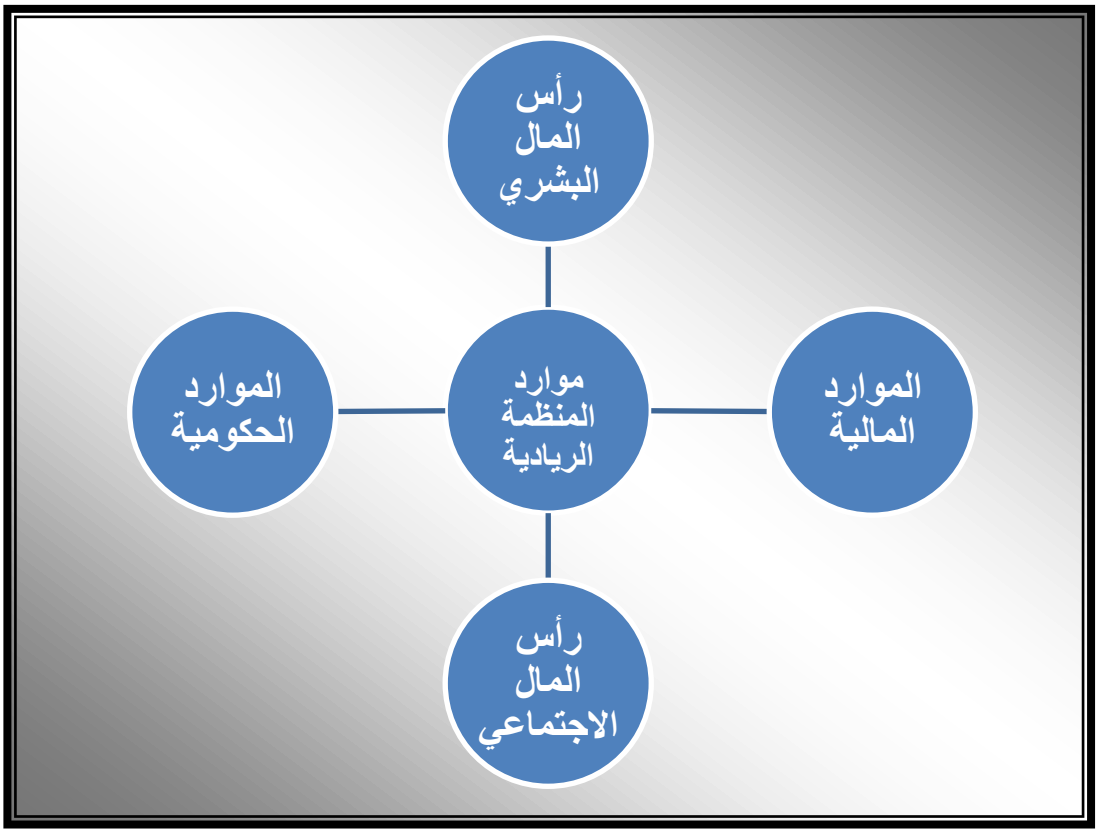
Source:Carpenter&Sanders: Strategic Management A Dynamic Perspective Concepts 2ed,Prentice-Hall, 2009,Pa407.

أ- الموارد الريادية The Resource of Entrepreneurship :-

إن الموارد تشير إلى موجودات المنظمة التي يمكن تقسيمها إلى نوعين هما, الموجودات الملموسة و الغيرملموسة والموارد الملموسة هي أشياء مادية مثل الأرض والبنايات والمصانع والمعدات أما الغير ملموســة هي أشــياء غير ماديــة توجــد عن طريــق المديرون والعاملــون مثل الأسماء التجاريــة وسمعة الشركـــة والمعرفـــة التي يمتلكـــها العاملــون والملكـــية الفكريـــة (Hill&Jones,2008 :78) .

إن المنظمات أو المشروعات التي تطمح إلى أن تكون ريادية لابد لها من مكونات أساسية للوصول إلى ذلك,إن الموارد هي أحد المكونات الأساسية لنجاح المشروع الريادي, ففي بداية المشروع تُعد النقود أهم الموارد المطلوبـة لان المنظمة أو المشروع الجديد عـادة ينفق مـبالغ ضخمــة من أجل بدايــة العمل .

ولكن الموارد المالية ليست هي النوع الوحيد فهناك رأس المال البشري و رأس المال الاجتماعي, من الموارد الأساسية المطلوبة أيضا, والعديد من المنظمات تعتمد كذلك على الموارد الحكومية لمساعدتها على الازدهار, ويمكن إبراز الموارد الريادية المذكورة من خلال ألشكل (12), إذ يتم إيضاحها ضمن الفقرات الآتية : (Dess,etal,2008:271) .



شكل (12)

عناصر موارد المنظمة الريادية

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات الإدارية .

1- الموارد المالية Financial Resource: إن الإمكانيات المالية للمنظمة مهمة جداً في عمليات البناء , إذ يتم تحديد مصادر الأموال وكيفية استخدامها ومن ثم وضع عملية التخطيط المالي والرقابة وتحديد مقدار النقد الموجـود داخل المنظمـة, ووضع آلية تحديد الأموال الداخلــة والخارجة (الدوري,2005 : 134) .

ومثلما تكون هناك أهمية كبيرة للأسواق والتسوق, المعدات, رأس المال البشري والإعلان لخلق المنظمة الجديدة, فان هناك أهمية كبيرة للتمويل المالي للمنظمات الريادية, إذ تحتاج المنظمات الريادية إلى مبالغ

مالية محددة ضمن خطة مدروسة مسبقاً, ويكون مستوى التمويل محدداً لمدى نجاح المنظمة الجديدة, فقوة التمويل تعني قوة المنظمة الجديدة, والتمويل النقدي مهم للمنظمة, وهناك تمويل تحصل عليه المنظمات الريادية من بعض أنواع الائتمان, وكذلك التعامل مع المجهزين للحصول على فقرات دفع ملائمة يمكن أن تساعد على نجاح المشروع وموارد التمويل المالية الرئيسة تكون على شكلين هما القروض وحق الملكية (Dess,2005:272).

2- رأس المال البشري Human Capital: يُعد رأس المال البشري من أهم العناصر في المنظمة وهو يشمل جميع الطاقات والقدرات والمهارات والخبرات المعرفية للعاملين فيها من خلال ما يقدمه من إبداعات وابتكارات وأفكار تعمل على تطوير العمــل وخلق التجديد, وهو يعبر عن أهم قيمة اقتصاديــة للمعرفــة في المنظمــة (Daft,2003:2) .

إن رأس المال البشري عنصر مهم من عناصر موارد المنظمة الريادية المهمة, إذ يرى أغلب المستثمرين و الراسماليين الذين يستثمرون في المنظمات الريادية, إن من أهم الموجودات في المنظمات الريادية هو رأس المال البشري المتمثل بالإدارة, والتي تقع عليها مهام كبيرة, يجب أن تمتلك الإدارة مهارات كبيرة , فالمستثمرون في المنظمات الجديدة, لا يستثمرون في الأعمال ولكن يستثمرون في الأفراد لاسيما الأفراد الأذكياء والذين يمتلكون نزاهة كبيرة, ويجب على المديرين أن يمتلكون قاعدة قوية من الخبرات والقدرات المعرفية على صنع القرارات السريعة وتغير التوجهات مع تغير الظروف الداخلية والخارجية, إذ أن رأس المال البشري يمثل القيمة الحقيقية لتلك المهارات والخبرات والقدرات التي يمتلكها الرياديون, والتي تحقق التميز والتفرد للمنظمة, والمنظمات الريادية الجديدة التي تبدأ مع فريق مكون من ثلاثة أو أربعة رياديين تكون احتمالية نجاحها أكبر من المنظمة ذات الريادي الواحد (Dess,2005:271) .

3- رأس المال الاجتماعي Social Capital:- إن المشاريع الجديدة التي ُأسست من قبل الرياديين الذين لهم اتصالات اجتماعية مكثفة وقوية تكون أكثر قدرة على النجاح من المشاريع التي لا تمتلك الدعم الاجتماعي, والدعم الاجتماعي يمكن أن يأتي من عِدة مصادر أهمها المهن السابقة والمنظمات في الصناعة وجماعات العمل المحلية مثل الهيأة التجارية وغرف التجارة وهذه الاتصالات ممكن أن ُتسهم في نمو الشبكة التي تمنح دعم للمنظمة الريادية, إذ لا يمكن لأي منظمة أن تعمل بمعزل عن المحيط الذي تعمل فيه سيما المجتمع, وكذلك التحالفات الإستراتيجية تمثل نوع من أنواع رأس المال الاجتماعي وهي مهمة جداً سيما للمنظمات الصغيرة والفتيــة .

4- الموارد الحكومية Government Resources :- في الولايات المتحدة تقوم الحكومة الفدرالية بمنح الدعم للمنظمات الريادية في مجالين أساسيين (Dess,etal,2008:272)هما :

* المجال الأول التمويل الحكومي: فإدارة الأعمال الجديدة لها عدة برامج قروض مضمونة تصمم لدعم نمو وتطـوير المنظمــات الريادية, إذ تقوم المصارف بتمويل المنظمات مالياً وتقوم إدارة الأعمال الجديدة

أيضاً بخدمات التدريب والاستشارة والدعم من خلال المكاتب المحلية ومراكز تطوير الأعمال الصغيرة, إن الحكومات المحلية لها أيضاً برامج تمويل و تعاقد لدعم المنظمات الصغيرة .

* أما المجال الآخر من الدعم هو التعاقد الحكومي: فالبرامج التي ترعاها إدارة الأعمال الجديدة وباقي الوكالات الحكومية تحاول التأكد من أن المنظمات الصغيرة لها فرصة لوضع عقود لتجهيز الحكومة بالسلع والخدمات, ورغم إن العمل مع الحكومة فيه بعض المساوي مثل مشاكل التشريع والوقت المستهلك في اتخاذ القرار, فان برنامج الدعم الحكومي للمنظمات الريادية يمثل مورداً مهماً جداً لها .

ب- الفرصة الريادية Entrepreneurship opportunity :-

أشار(Trott,2005:198) إلى كيفية اختيار الطرق المناسبة لتوليد الفرص, إذ يكون التركيز على إدراك أهمية الارتباطات التنظيميــة الخارجيــة والتي ُتسمى غالباً بالشبكات كمصـدر للمعرفة الخارجية, وعملية الربط مع قاعدة المعرفة الداخلية للمنظمة, وذلك يساعد على معرفة الأساليب المختلفة وكيفية توليد الفرص الجديدة للمنظمات .

إن الفرص الجديدة مع الأعمال الالكترونية واسعة ومتنوعة ولكنها بحاجة إلى الريادي (Entrepreneur) الذي يبادر بالأعمال الجديدة لاستخدام تلك الفرص, (نجم, 2008 : 118) .

فقد عرف (Hitt,etal,2007:391) الفرصة الريادية بأنها الاستغلال للظروف التي تساعد على إيجاد السلع والخدمات الجديدة, والتي تعمل على تحقيق الإشباع لحاجة السوق, وتأتي هذه الفرص لعدة أســباب :

* عدم تماثل المنافسة في الأسواق .
* عدم تماثل عوامل إنتاج السلع والخدمات .
* توزيع المعلومات المتعلقة بالمنافسة بشكل غير متماثل بين الأفراد .

ويجب على المنظمات أن تهتم بمتابعة الفرص الريادية في أي وقت وفي أي مكان قد تجد فيه هذه الفرصـة .

إن نقطة البداية لأي مشروع جديد هي وجود الفرصة الريادية وتأتي هذه الفرصة بالنسبة للأعمال الجديدة من عدة موارد (Dess,etal,2008:267) وهي :

* الخبرات الحالية والسابقة .
* الهوايات التي تقود إلى الابتكار .
* فرصة حدوث حدث يجعل الريادي يدرك حاجة معينة لم يتم إشباعها .

أما بالنسبة للمنظمات الموجودة فان الفرص الجديدة تأتي من حاجات الزبائن الحالين أو الاقتراحات من المجهـزين أو التطــورات التكنولوجيـة التي تقود إلى التقدم الصناعي, بالنسبة إلى جميع المنظمات هنالك عاملاً كبيراً وراء كل الفـرص المتـوفرة يظهـر في مجـال الأعمال ألا وهو التغير, فالتغير يخلق الفرص والمنظمات الريادية تصنع أغلب التغيرات في التكنولوجيا الجديدة والاتجاهات الاجتماعيــة والثقافيـــة .

إن رجال الأعمــال غالباً ما يمتلكون أفكاراً حــول المشاريع الريادية الجديدة ولتحديد أي الأفكار جيدة وقوية لتصبح مشروعاً جديداً, على الريادي أن يمر بمراحل تعريف واختبار وتطوير الفرصـــة الممكنـــة بعملية تسمى إدراك الفرصة, وهي عملية إدراك وتقيم الفرص في بيئة العمل مثل التكنولوجيا الجديدة, الاتجاه الثقافي, الاتجاه الاجتماعي, وتتكون من مرحلتين :

* مرحلة الاكتشاف : عملية أدراك مفهوم العمل الجديد, البحث المتأني لفرص المشاريع الجديدة والحلول الخلاقة وتأتي بعد جهود كبيرة لمعرفة الفرصة الجيدة وهي تشبه العملية الإبداعية التي قد تكون فوضوية في البداية ولكنها تدريجيا تقود إلى أعمال مبتكرة .

* مرحلة تقييم الفرصة : تحدث بعد معرفة الفرصة و تتضمن التحليل لهذه الفرصة لمعرفة إمكانية النجاح والتطور لتصبح مشروعاً جديداً والأفكار التي يتم تطويرها من قبل جماعات المنتج الجديد يتم اختبارها بعدة وسائل منها التحدث مع الزبائن المستهدفين, مناقشة المتطلبات التشغيلية مع مديري الإنتاج ومديري الدعم الوجستي, ومن أهم عوامل التقييم هو الإمكانية التسويقية للمنتج أو الخدمة .

تعمل المنظمات في الأسواق الموجودة وعليها التكيف مع اتجاهات السوق و تغيرات طلبات الزبائن .

وأشارا (Carpenter&Sanders.2009:408) إلى خصائص الفرصة الناجحة بأنها :

* الجاذبية : يجب أن يكون للفرصة تميز في السوق مع طلب للمنتج أو الخدمة .
* قابلة للانجاز: يجب أن تكون الفرصة واقعية وممكن تحقيقها .
* المتانة : يجب أن تكون الفرصة متينة لمدة كافية لنجاح التطوير ولمدة كافية لتصبح مفيدة .
* خلق القيمة : الفرصة يجب أن تكون مربحة بمعنى أن تكون هناك منافع أكبر من الكلف .

وأوضح (نجم,2009: 118) إن الفرص الجديدة مع الأعمال الالكترونية واسعة ومتنوعة, ولكنها بحاجة إلى الريادي (Entrepreneur) الذي يبادر بالأعمال الجديدة لاستخدام تلك الفرص .

ج- الفريق الريادي Entrepreneurial Group :- مجموعة من الأفراد الذين يتميزون بأفكار جديدة سواء على مستوى وحدا ت العمل أو على مستوى المنظمة وهم يبحثون دائماً عن فرص العمل ويطورون الإبداعات لاستغلال هذه الفرص ويعدون أساس الفكرة ونواة العمل الريـــادي وقد تم الحديث عنـــه سابقا .

سادساً- المنظمات الريادية Entrepreneurship organizations :-

تختلف المنظمات الريادية عن غيرها من منظمات الأعمال, سواء أكانت في بداية تكوينها وانطلاقها أم في بقية مراحل نموها وتقدمها, إذ أنها تتكون من أنشطة وأعمال تتعلق بالأفراد والتنفيذ والرقابة للا نشطة

المختلفة, وبطبيعــة ألإجراءات المتبعــة لانجـاز الأعمــال, ولذلك نجد أن هناك مفاهيم متنوعة للمنظمات الريادية ويبين جدول (10) بعض إسهامات الكتاب والباحثين لهذه المفاهيم .

جدول (10)

بعض إسهامات الكتاب والباحثين لتوضيح مفاهيم المنظمات الريادية

ت	الاسم	السنة	الصفحة	المفهوم
1	Lumpkin Gregory	2000	14	هي المنظمة التي تقوم باقتناص الفرص اعتماداً على الموارد والمصادر وضمن رؤية محددة مع الأخذ بنظر الاعتبار تقدير المخاطر .
2	Michael	2000	120	هي تلك المنظمات التي لها القدرة على الربط ما بين الابتـكارات والتحـديث من خــلال تطوير المنتجات والخدمات الجديدة ودورهما في تحقيق الميزة التنافسية .
3	Caruang	2000	15	هي تلك المنظمة التي تحتوي على ثلاثة عناصر أساسية هي الأفراد الرياديين, البعد البيئي و البعد التنظيمي .
4	Kuratko &Richard	2001	4	تلك المنظمة التي تستطيع اعتماد عـدة ابتكارات في الأعمــال ولها القـدرة على قبول المخــاطرة وتشجيع عامليها على روح الإبداع والابتكار.
5	Robert Meier	2001	12	تلك التي تنتــج عن الابتـكارات سـواء أكانـت منتجات جديدة أم خدمات جديدة أم طرق جديدة أم أسواق جديدة أم منظمات جديدة .
6	العطية	2004	15	بأنها التي تخلق عملا بدرجة مخاطرة عالية, أو عدم تأكد عالٍ, لغرض تحقيق الربحية, والنمو عن طريق التعرف على الفرص المتاحة, وتجميع الموارد الضرورية لإنشاء المنظمة .
7	Hisrich& Peter	2005	10	تلك المنظمة التي لها القدرة على ابتكار شيء جديد ذات قيمة في الوقت المناسب, مع الأخذ

				بنظـر الاعتـبار المـوارد الماليـة, الحوافز, الاستقلالية ,المعنوية والمخاطر الاجتماعية .
8	Griffin	2005	305	**تلك المنظمة التي تمتلك القوة والكفاءة للقيام بعملية التنظيم والتخطيط مع أقل الخسائر في المخاطرة. الجديدة**
9	Dess,etal	2005	426	تلك المنظمة التي تهدف إلى تحقيق هدفين: الأول, البحث عن فرص جديدة للمجازفة والآخر, تحديد الإبداع الاستراتيجي .
10	Daft	2007	290	هي تلك المنظمة التي تحاول تطوير روح وفلسفة وهيكل ريـادي داخلي يمكن أن تحقق عدد من الابتكارات أكـبر أو أعلى من المعدل وتتضمن أقسام, الإبداع, وفرق المشاريع الجديدة, وتحاول إطلاق الطاقة الإبداعية لكل العاملين في المنظمة .
11	Wheelen&Hunger	2008	306	أن المنظمة الريادية تعني ولادة عمل جديد داخل المنظمـات الموجـودة أي انه إبداع داخلي, تقديم مشروع جديد, وتحويل المنظمات من خلال أعادة التجديد للأفكار الأساسية .
12	Barringer&Ireland	2008	6	بأنها تلك المنظمة ذات التوجه الريادي والتي عادة ما تكـون سـباقة في الابتـكارات ولا تخشـى المخاطرة المحسوبة 0
13	السكارنة	2009	62	بأنها التي تكون لديها القـدرة على الإبـداع والابتـكار من خـلال منتـجات وأسواق ونماذج جديدة في المنظمـات والتي ترتكز على الإدارة الإستراتيجية في تحسين الأداء .
14	Carpenter Sander	2009	405	هي تلك المنظمة التي تميز الفرص وتستخدم المـوارد و لها القدرة على تنفيذ الأفكار الإبداعية للمجازفات الجديدة .

المصدر:من إعداد الباحث بالاعتماد على ألمصادر الواردة فيه.

في حين أوضحا (Harvey&Donalde,2000:9) تسعى منظمات القرن الحادي والعشرين لان تكون منظمات ريادية في تقيم الأعمال, وحددا مواصفاتها بالسرعة, وإدراك الجودة, وولاء العاملين والاتجاه نحو الزبون و الاستقلالية, ويمكن توضيحها بشكل مختصر:

1- السرعة: أي أن المنظمة تستجيب بشكل سريع لوضع الخطط والحلول المناسبة للتغيرات والظروف التي تطرأ عليها الداخلية والخارجية مع سرعة الإبداع والابتكار .

2- إدراك الجودة : وتعني أن على المنظمة الالتزام الكامل بالجودة سواء كانت منتجات أم خدمات .

3- مثابرة العاملين : وتشير إلى إضافة قيمة ايجابية للمنظمة الريادية من خلال الموارد البشرية ذات الكفاءة والخبرة والقدرات الإدارية والفنية والولاء للمنظمة .

4- الاتجاه للزبائن : من خلال تلبية حاجات ورغبات الزبائن الحالين والمحافظة على ولائهم لمنتجات أو خدمات المنظمة, وكذلك البحث عن زبائن جدد للحصول على أسواق جديدة لتوسيع الحصة السوقية للمنظمة .

5- الاستقلالية : تعني إعطاء الصلاحيات والمسؤوليات للوحدات لتكون أكثر حرية في العمل .

وهناك أربعة عوامل تؤثر بشكل مباشر على هذه المنظمات هي :

المنافسون الجدد, تغيرات الزبائن, التكنولوجيا, منافسة المنظمات الموجودة, ويمكن التطرق إليها بشكل مختصر:

1- المنافسون الجدد: ويقصد بهم الذين يدخلون مضمار العمل لأول مرة وهم يدخلون دائما بقوة ولديهم إمكانيات كبيرة, ويكون المنافس أما محلياً, من المكان نفسه, أو عالمياً أي من خارج المنطقة الجغرافية, وكلا النوعين يمثل تهديداً للمنظمات الريادية, ويجب عليها وضع المعالجات اللازمة .

2- تغيرات الزبائن: وتشير إلى التغير الحاصل في رغبات وأذواق وحاجات الزبائن تجاه منتجات أو خدمات المنظمة, ويحصل هذا التغير لسببين, الأول هو تغير في مستوى الحياة للزبائن, من حيث القدرة المعاشية, التطور الثقافي, التطور الصحي, تطور الوعي العلمي نحو طبيعة الاستهلاك, أما السبب ألآخر, فهو تغير اتجاهات المجتمع نحو سلعة ما أو خدمة بسبب توجهات أو رؤى مجتمعية .

3- التكنولوجيا: وهي عامل مهم ومؤثر على المنظمــات الريادية, حيث أن التكنولوجيا أصبحت حديث العصر لما تحمله من تأثير كبير على عمليات التصنيع أو الاختراعات الحديثة, أو إنتاج المعدات المتطورة التيُتسهم في أنتاج السلع والخدمات, أي إنتاج منتجات جديدة بمواصفات عالية الجودة, أوأن تكون لإنتاج تكنولوجيا جديدة أي تحديث أو تطوير المعدات المستخدمة في الإنتاج أو تصنيع معدات جديدة لم تكن معروفة سابقا .

4- منافسة المنظمات الموجودة: ويقصد بها منافسة المنظمات الموجودة ضمن محيط العمل نفسه, وهنا أما أن تكون المنافسة عن طريق المديرين, بما يحملونه من خبرات إدارية, أو تقنية, أو لديهم علاقات عمل جيدة, يستطيعون من خــلالها التأثير على المنظمــات الأخرى وعامليهم أو المجهزين أو الزبائن الحالين, فعندما يكون المدير ذا سمعة ونزاهة كبيرتين يكون عنصرالجذب كبيراً, و هناك عامل الأسعار فكلما تكون الأسعار مناسبة في منظمة معينة تكون لها تأثيرات كبيرة على الزبائن بالاتجاه نحو التعامل مع تلك المنظمة, ونلاحظ أن هذه العوامل الأربع تشترك في معظمها مع القوى التنافسية التي جاء بها (Porter) في

أنموذجـــه المـعروف القـــوى التنافســـــية الخمســـــة في بيئة الصناعــة, ويبين الشكل (13) تصور (Harvey&Donalde,2000) للمنظمـــــات الرياديـــــة في القــرن الحــادي والعشـــــرين .

شكل (13)

المنظمات الريادية في القرن الواحد والعشرين على وفق تصورات (Harvey&Donalde,2000)

Source: Don Harvey ,Donalde .R. Brown. " Experiential Approach To Organization Development".6th Edition, Prentice Hall, New Jersey,2000, P,9.

ويستخلص الباحث من المفاهيم والأدبيات الواردة, أن المنظمة الريادية تمتلك قدرة الإبداع والابتكار للحصول على أكبر حصة سوقية للسلع والخدمات المنتجة من خلال جهود الأفراد الرياديين ولها ثقافة ريادية ولا تخشى المجازفة .

سابعا- خصائص المنظمات الريادية Characteristics of Organizations Entrepreneurship :-

يبين الجدول(11) تلخيصا بخصائص المنظمات الريادية حسب أراء بعض الكتاب والباحثين من خلال ما ورد في أدبياتهم .

جدول (11)

خصائص المنظمات الريادية على وفق أراء بعض الكتاب والباحثين

ت	اسماء الباحثين	الاستقلالية	الابداعية	الاستباقية	المغامرة التنافسية	المخاطرة
1	Ferreira,2002	✓	✓			
2	Dess,etal,2005	✓	✓	✓	✓	✓
3	Dess,etal,2007	✓	✓	✓	✓	✓
4	Hitt,etal,2007	✓	✓	✓	✓	
5	Hill&Jones,2008	✓	✓	✓	✓	
6	Dess,etal,2008	✓	✓	✓	✓	✓
7	O.Ferrell,etal,2008	✓	✓	✓	✓	
8	Zimmerer,etal,2008	✓	✓	✓	✓	✓
9	Leach&Melicher,2009	✓	✓	✓	✓	
10	Carpenter&Sanders,2009	✓	✓	✓	✓	✓
	المجموع	10	10	9	9	5

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على الادبيات المذكورة .

وكما يتضح من الجدول أعلاه فان هناك اتفاق بين هذة المجموعة من الادبيات الادارية على أن هناك خمس خصائص للمنظمات الريادية تم إعتمادها كأبعاد لاغراض الدراسة الحالية, وأن هذه الخصائص يمكن أن تعمل لتحسين الاداء الريادي للمنظمات و يمكن توضيحها بألآتي :

1- الاستقلالية Autonomy :- لقد أشار كل من (kuratko&Richarchd,2001:40) إلى أن الاستقلال الذاتي هو أن المبدعين والمبادرين بأفكار جديدة هم مستقلون في اتخاذ القرارات ولهم حرية العمل وهذا يشجعهم على بذل المزيد من الجهود بهدف تحقيق الريادة للمنظمة من خلال قدراتهم وإمكانياتهم الفنية والإدارية, في حين أوضح (Dess,etal,2005:427) إن الرغبة في العمل باستقلالية هدفاً للوصول في المستقبل إلى الرؤيا والفرصة الريادية، وهي تطبق على كل من الأفراد والفرق التي تعمل بمساحة أوسع ضمن المبادئ التنظيمية الموجودة، وفي مجال الرياده غالباً ما تستخدم وحدات العمل المستقلة لرفع نقاط

القوه الموجودة في المجالات الجديدة ومعرفة الفرص التي تقف وراء القدرات الحالية للمنظمة وتشجيع وتطوير المشاريع الجديدة أو تحسين إجراءات العمل .

إن الاستقلالية قد تطبق في كل من مدخلي الريادة المركزة والمنتشرة من خلال المشاريع الجديدة ,إذ أنها تكون مهمة بالنسبة إلى المنظمة التي تكون الريادة جزءً من ثقافتها, وهي تساعد أعضاء المنظمة على التفكير المستقل لإيجاد الفرص واخذ الوقت اللازم لانجازها والعمل بحرية أكثر, وتبني الأفكار الجديدة ووضعها موضع التطبيق, وعليه فان الاستقلالية تمثل نوع من الصلاحية في معرفة وإيجاد الفرص الريادية.

أما (Hitt , etal ,2007 : 400) فأوضح بأنها عمل يمارس من القاعدة إلى الإدارة العليا حيث أبطال المنتج يحصلون على الأفكار الجديدة بوسائل يطورونها حتى يتم تحقيق النجاح, وبطل المنتج هو عضــو في المنظمة وله رؤيا ريادية للمنتج أو الخدمة الجديدة التي يبحث عنها, وهم يلعبــون دور حاسم في عمليـة تقدم الإبداعات للأمام وإنهم يستخدمون رأسمالهم الاجتماعي لتطوير شبكات غير رسمية داخل المنظمة وتوظيف ذلك لنجاح العمل ولتكون فاعلة أكثر فان عمليــة الاستقلال الذاتي تتطلب أن تكون المعرفة الجديدة ذات انتشار مستمر داخل المنظمة ولاسيما المعرفة الضمنية .

2- الإبداعية Innovativeness:- أشارا(ا لنجار والعلي ,2008 : 14) إلى أن الإبداع هو إيجاد توافق جديد للعوامل الاقتصادية وقد يكون هنا إبداعاً تكنولوجيا أو إبداعاً تسويقياً أوفي مجال التوزيع أو منتج جديد أو خدمة جديدة وقد يكون إبداعاً إدارياً , وأوضحا (Barringer&Ireland,2008:19) إلى أن الإبــداع هو عمليــة خــلق بعض الأشــياء الجديــدة والتي ُتعــد مركــزاً للعمليــات الرياديــة ووصف كــل مــن (Hill &Jones,2008:64) الإبداع الناجح يمكن أن يغير طبيعة المنافسة في الصناعة, ففي العقود الأخيرة كان أحد نتائج الإبداع المهمة هو تقليل الكلف الثابتة للناتج وبذلك فقد تناقصت حواجز الدخول للسوق وهذا سمح للمنظمة والمشاريع الصغيرة والجديدة بالتنافس مع المنظمات الكبيرة الموجودة في السوق

إن الإبداعية - هي جهود المنظمة لإيجاد الفرص الجديدة والحلول المبتكرة و تعني موقف المنظمة تجاه عملية الإبداع ومدى تفضيلها للابتكار, وتتضمن روح الإبداع والتجربة التي تنتج منتج أو خدمه جديدين وتحسين العمليات التكنولوجية, الإبداعية هي واحدة من أهم مكونات الإستراتيجية الريادية وإدارة الإبداعية يمكن أن تكون لها تحديات كبيرة فالإبداعية تتطلب من المنظمات التحول من التكنولوجيا والإجراءات الحالية والانتقال والمجازفة إلى ما وراء الوضع الحالي .

أما (Wheelen & Hunger,2008:305) فقد تناولا الموضوع من خلال التركيز لإيجاد منظمة أكثر إبداعاً, وعلى الإدارة العليا أن تطـور ثقافتــها الريادية, وعليها أن تنفتح لنقل التكنولوجيا الجديدة إلى نشاط ومنتجات وخدمات المنظمة, ويجب أن تكون المنظمة مرنة لتقبل التغير وكذلك أن تتعامل وتتقبل نسبة معينة من الفشل, ويجب أن تكون قادرة على إدارة الابتكارات الصغيرة والمتوالية في المنتجات الموجودة, وعملية

الإبـداع غالباً ما يشـترك فيها الإفـراد في مختلف المسـتويات التنظيميـة والذين ينـجزون ثلاثـة أدوار ريادية هي:-

1- بطل المُنتج : وهو شخص يولد فكرة جديدة ويدعمها لتتجاوز العديد من العقبات التنظيمية .

2- الراعي : وهو عادة مدير قسم يدرك الفكرة ويساعد على الحصول على التمويل اللازم لتطوير الإبداع وتسهيل عمليـة التنفيذ .

3- المنظم : وهو شخص في الإدارة العليا يبين الحاجة إلى الإبداع ويعطي التمويل للنشاطات الإبداعية ويوجد محفزات لمديري المستوى الأوسط لرعاية الأفكار الجديدة ويقوم برعاية أبطال الفكرة / المنتج وما لم تكن هذه الأدوار الريادية موجودة فمن غير المحتمل حـدوث أي إبداعات في المنظمة .

أما (Hitt,etal,2008:394) فيرى أن الإبداع هو الوظيفة المحددة للريادية إذا كان في منظمة أو مؤسسة خدمية عامة أو مشروع جديد يقدمه فرد معين, والإبداع يوفر مواد جديدة منتجة للثروة أو الإبقاء على المواد الموجـودة مع تحسين إمكانيتها الإنتاجية لذلك فالريادة والإبداع يمكن أن تقدمها المنظمات الصغيرة والكبيرة, والإبداع هو المخرجات الرئيسة للمنظمات التي تبحث عن الريا دية وهو غالباً ما يكون مصدر النجاح التنافسي, و هناك ثلاثة أنواع من الإبداع الذي تمارسه المنظمات وكالاتي :

1- الابتكار : وهو نشاط لخلق وتطوير منتج جديد أو عملية جديدة .

2- الإبداع : وهو عملية إيجاد منتج تجاري من الابتكار, والإبداع يأتي بعد الابتكار, لذلك فأن الابتكار يجلب أشياء جديدة للوجود, بينما الإبداع يجلب أشياء جديدة للاستعمال, فالمعيار التقني يستخدم لتحديد نجاح الابتكار بينما المعيار التجاري يستخدم لتحديد نجاح الإبداع .

3-التقليد : وهي عملية تبني إبداعات يستخدمها الآخرون , والمنتج المقلد غالباً ما يقدم بأسعار أقل .

وأشار(Burgelman,etal,2009:9) إلى أن الإبـداع هو مجموعـة من القدرات التكنولوجية وباقي القدرات مثل التصنيع, والتسويق, والتوزيع, وإدارة الموارد البشرية, وهي بمجملها تكون القدرات الإبداعية

ويشير(Moonmoon,2010:20) إلى نـوع آخـر مـن الإبـداع هو الإبـداع الالكتـروني ويعرفه بأنه الفن الظاهر الذي يستخدم المعدات والطرق الالكترونية ويساعد على إدراك المنتجات وإيجادها وتسويقها بفاعلية أكبر من خلال جمع خصائص التصميم الداخلي والتخطيط اللوجستي وأساليب تطوير المنتج الجديد واكتساب الإبداعات العالمية, وتطوير برامجيات التصدير المفتوحـة .

3- **الاستباقية Proactiveness**:- أشار(Dess,etal,2005:430) إلى أن الاستباقية هي جهود المنظمة للاستيلاءعلى الفرص الجديدة, فالمنظمات الاستباقية تراقب الاتجاهات وتحاول معرفة المتطلبات المستقبلية للزبائن الحالين وإدراك التغيرات في الطلب أو إدراك المشاكل الناشئة التي يمكن أن تقود إلى فرص لمشاريع جديدة, الاستباقية لا تتضمن فقط إدراك التغيرات ولكن أن تكون قادراً على العمل عليها والتقدم

على المنافسين، والمدراء الاستراتيجيين الذين يطبقون الاستباقية يجب أن تكون لهم عيون على المستقبل عند البحث عن الاحتمالات الجديدة للنمو والتطور .

الاستباقية فاعلة جداً في خلق الميزة التنافسية، لأنها تضع المنافسين في موضع الاستجابة للمبادرات الناجحة للمنظمات الاستباقية والمنافع التي تحصل عليها المنظمات التي تكون أول الداخلين إلى الأسواق الجديدة أوالتي تضع هويــة لعلامــة تجاريــة خاصــة بها أو التي تنفذ تقنيــات إدارية حديثة والتي تتبنى تكنولوجيات تشغيلية جديدة في أي صناعة تسمى ميزة المتحرك الأول (First movers) والمتحـرك الأول عــادة له عــدة مزايا منها:

أ- إن رواد الصناعة خصوصاً الصناعات الجديدة والذين غالباً ما يحققون أرباحاً كبيرة بسبب عدم وجود منافسين لهم يتسببون في انخفاض الأسعار .

ب- المتحرك الأول الذي يحقق علامة تجارية مميزة يكون عادة قادراً على إعادة صورته واستخدامها في تحقيق حصة سوقية كبيرة, ولكن المتحرك الأول ليس ناجحاً دائماً لعدة أسباب أهمها :

* إن زبائن المنظمات التي تقدم منتجات مبتكرة و تكنولوجية جديدة قد يترددون في استخدام الطرائق الجديدة لأداء الأشياء .

* بعض المنظمات تحاول أن تكون المتحرك الأول وهي غير جاهزة بعد لذلك وحتى مع هذه المشاكل فان المنظمات التي ُتعد متحرك أول يمكن أن تحسن موقعها التنافسي و يمكن للمنظمات أن تستخدم أسلوبين للعمل ألاستباقي:-

1- تقديم منتجات جديدة وقدرات تكنولوجيا تتقدم على المنافسين: إن الحفاظ على مستوى عال من الاستباقية يُعد عاملا مهماً لثقافة المنظمة, فرسالة شركة سوني على سبيل المثال تتضمن (يجب أن نكون دائما سباقين في منتجاتنا وفي قيادة السوق ونحن نعتقد في عملية توجيه الجمهور إلى منتجاتنا الجديدة بدلا من سؤالهم حول نوع المنتج الذي يرغبون به) .

2- البحث المستمرعن العرض الجديد للمنتجات والخدمات : إن المنظمات التي تعطي مواردا جديدة أو مصادراً للتجهيز يمكن أن تستفيد من المكان ألاستباقي, وأن تكون قائدة للصناعة لا يعني دائماً أن تحصل على المزايا التنافسية فبعض المنظمات التي قدمت منتجات جديدة في السوق قد فشلت في تحقيق العائد الذي كانت تأمل بالحصول عليه .

لذلك فان الإشراف الدقيق وفحص البيئة والبحث المكثف مطلوب جداً في الإستراتيجية الاستباقية التي تقود إلى الميزة التنافسية فالمنظمات التي تعمل ذلك بشكل جيد عادة ما تمتلك نمواً كبيراً وتطوراً داخلياً والعديد منها تكون قادرة على استدامة المزايا التنافسية لسنين طوال .

4- المغامرة التنافسية Competitive Aggressiveness :- أشار (Dess,etal,2005:431) إلى أن المغامرة التنافسية بأنها عبارة عن مجموعة جهود المنظمات التي تعمل بشكل أفضل من منافسيها في الصناعة, وهي غالباً ما تغامر ضد المنافسين, فتقلل الأسعار وتضحي بالأرباح من أجل الحصول على الحصة السوقية أو أن تنفق بشكل كبير للحصــول على القـدرة التصنيعية وكطريقة لتطوير ونمو المنظمة, فأن المغامرة التنافسية قد تجعل المنظمة مجازفة جداً في رفع نتائج النشاطات الريادية الأخرى مثل الإبداعية والاستباقية,وتختلف المغامرة التنافسية عن الإبداعية والاستباقية في أنها تتوجه مباشرة إلى المنافسين بينما البعدين الآخرين يركزان على الفرص السوقية .

إن المديرين الإستراتيجيين يمكن أن يستخدموا المغامرة التنافسية لتكافح التوجهات الصناعية التي تهدد وجود المنظمة أوموقعها في السوق وأحيانا تحتاج المنظمات لأن تكون قويه للدفاع عن موقعها التنافسي الذي جعلها قائد في السوق وتحتاج المنظمات لآن تكون مغامرة للحفاظ على ميزتها التنافسية من استغلال التكنولوجيا الجديدة أو خدمة أسواق جديدة وهناك إسلوبان للمغامرة التنافسية يمكن من خلالها تحسين الوضع الريادي :-

1- الدخول إلى الأسواق بأسعار منخفضة جداً :

إن المنظمات الصغيرة غالباً ما تخشى من دخول المنظمات الكبيرة إلى أسواقها لان المنظمات الكبيرة غالباً ما تمتلك احتياطيات كبيرة تسمح لها بتقليل الأسعار من غير أن تعرضها إلى مخاطرة الإفلاس .

2- تقليد الإجراءات والتقنيات الخاصة بالمنافسين الناجحين :

إن التقليد هو أعلى شكل من أشكال الاقتباس ولكن التقليد يمكن أن يستخدم لسحب الأعمال من المنافسين لاسيما إذا كانت الفكرة أو التطبيق غير محمي بقانون الملكية الفكرية, مع ذلك فان المغامرة لا تحقق دائماً المزايا التنافسية فأحياناً تفقد المنظمة سمعتها بسبب مغامرتها الكبيرة، لذلك فان أفضل استخدام للمغامرة التنافسية هو أن ُتستخدم باعتدال والمنظمات التي تحقق موقعاً تنافسياً وتستغل الفرص لتحقيق الربحية تكون قادرة أكثرعلى استدامة المزايا التنافسية على المدى الطويل أذا كان هدفها التغلب على المنافسين وليس تقليدهم .

5-المخاطرة Risk:-

أشار كل من (Charles&Robyn,2000:2) إلى أن المخاطرة تأتي من حالات الغموض وعـدم التأكد والكيفية التي تضمن نجاح الإعمال .

وبين كل من (Robert&,Meier,2001:3) المخاطرة هي الاحتماليـة في عمليـة الحصـول على المكافأة أو تحقيق عوائد في حالة نجاح خطة عمل المشروع .

وتشير إلى تفضيل المنظمات للاستيلاء على الفرص الجديدة حتى لو لم تكن تعلم إذا ما كان المشروع الجديد سيكون ناجحاً, وأن تعمل بجرأة من غير أن تعرف النتائج، ولتكون المنظمات ناجحة ريادياً فهي عادة تمتلك المخاطرة والبدائل الخطيرة حتى لو كان ذلك يعني ترك الأساليب أو المنتجات التي كانت تعمل عليها سابقا، وللحصـول على عائـدات مالية عاليه فان المنظمات تخاطر أحياناً باقتراض مبالغ كبيرة والالتزام بكميات كبيرة من موارد المنظمة وتقديم منتجات جديدة إلى أسواق جديدة والاستثمار في تكنولوجيا غير مكتشفة, وفي بعـض الأحيـان تعد كـل التطـويرات الداخليـة فيها احتماليـة للمخاطـرة، وقبل استخدام استراتيجياتها فأن المنظمات الرياديــة يجب أن تعـلم مقدار رغبتها للمخاطرة ولكن إلى أي مدى يمكن السير من دون معرفــة المخرجات ؟ .

هناك ثلاثة أنواع من المخاطرات تواجهها المنظمات (Dess,etal,2005:434) وهي (مخاطرة العمل ، المخاطرة المالية، والمخاطرة الشخصية) .

1- مخاطرة العمل Business Risk :- وتعني المجازفة في المجهول من غير معرفة احتمالية النجاح وهي مخاطره مرتبطة بالدخول إلى الأسواق غير المجربة أو استخدام تكنولوجيا لم تجرب بعد .

2- المخاطرة المالية Financial Risk :- وتعني اقتراض المنظمة بشكل كبير أو الالتزام باستخدام مقدار كبير من مواردها من أجل النمو .

3- المخاطرة الشخصية Personality Risk :- وتشير إلى المخاطر التي يقترفها المديرون التنفيذيون باتخاذهم موقف يعدونه جيداً في نشاط الاتجاه الاستراتيجي الذي يتخذونه، فالتنفيذيــون الذين يســتخدمون مخاطرة الوقوف للتأثيرعلى مجرى المنظمة الكلي وقراراتهم يمكن أن يكون لها تطبيقات مهمة على وظائفهم والمنظمات تستخدم أسلوبين لتقوية موقعها التنافسي من خلال المخاطرة :

أ- البحـث عـن عوامـل المخاطـرة وتقيميـها لتقليل حالــة عدم التأكد رغم أن كل الأعمال الجديدة لها مخاطرة، فان المنظمات التي تؤدي واجباتها بشكل جيد سوف تقلل من مخــاطرتها .

ب- استخدام التقنيات التي تعمل في مجالات أخرى :-

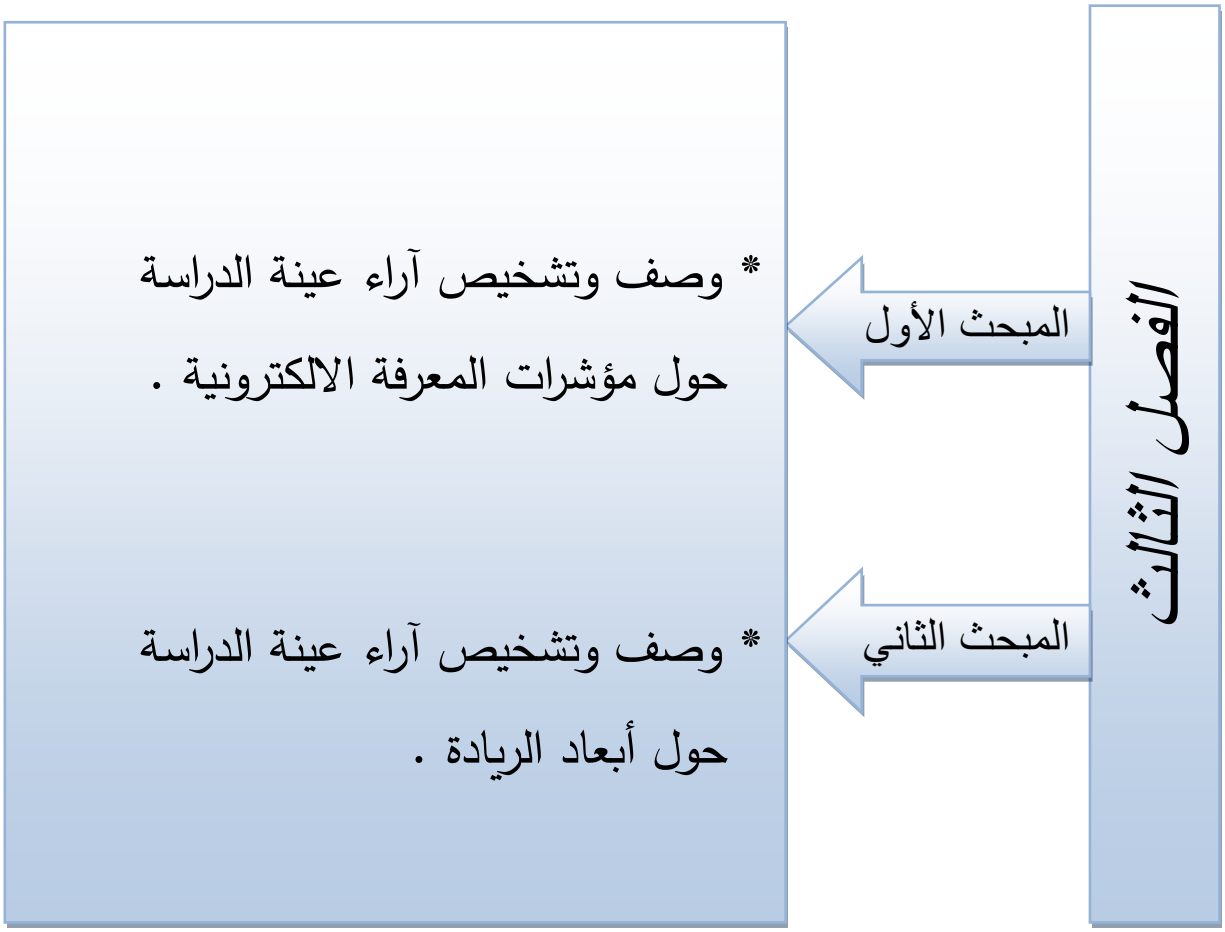
إن الأساليب الخطرة التي تطبقها باقي المنظمات بنجاح قد تستخدم لتحسين المشاريع الجديدة، إن المخاطرة بطبيعتها تتضمن إمكانية الربح والخسارة وإدارة المخاطرة بشكل حذر يمكن أن تقود إلى المزايا التنافسية, فالنشاطات التي تنفذ من غير تدبير كافٍ وبحثٍ وتخطيط تكون مكلفة جـــداً .

الفصل الثالث

وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة وتحليل النتائج

تمهيد:

يسعى هذا الفصل إلى وصف وتحليل ومناقشة آراء العينة حول متغيرات الدراسة والتي تتمثل بمؤشرات المعرفة الالكترونية (رأس المال البشري,الملكية الفكرية,التعلم الالكتروني, شبكة الاتصالات الالكترونية), وأبعاد الريادة المتمثلة بـ (الاستقلالية,الإبداعية,الاستباقية,المغامرة التنافسية, والمخاطرة) للتعرف على مدى اهتمام المنظمة المبحوثة بتبني هذه الأبعاد والمتغيرات, وقد تم استخدام وسائل إحصائية لهذا الغرض مثل الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري وقد تم استخدام المقياس ألرتبي الذي يتألف من إحدى عشرة رتبة,إذ يتوزع من أعلى وزن (100%)إلى أقل وزن (صفر%) وتسعة أوزان تقع ما بين الوزنين هي (90%,80%,70%,60%,50%,40%,30%,20%,10%), وذلك بهدف تحليل وقياس استجابات الأفراد المبحوثين حول أسئلة استمارة الاستبيان .



المبحث الأول

وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة حول مؤشرات المعرفة الالكترونية

يتناول هذا المبحث عرض البيانات التي أظهرتها استمارات الاستبانة وتحليل استجابات العينة فيما يخص مؤشرات المعرفة الالكترونية, ومن ثم تم إعداد جداول التوزيعات التكرارية لمتغيرات الدراسة واعتمادها لأغراض عملية التحليل الإحصائي للحصول على الأوساط الحسابية الموزونة, والانحرافات المعيارية, والأوزان المئوية لمعرفة شدة الإجابة المتحققة من وجهة نظر أفراد العينة, وتم الاعتماد على الوسط الحسابي الفرضي البالغ (0.5) كمتوسط أداة قياس وتقيم الدرجة المستحصل عليها والمتعلقة باستجابات أفراد العينة .

إن متوسط أداة القياس البالغة (0.5)هو نتيجة جمع النسب من المقياس ألرتبي البالغة (550) مقسوما على عدد الرتب البالغة (11).

إذ يشير الجدول (12) إلى الوصف العام لأراء واستجابات أفراد العينة من مديري فروع و أقسام ووحدات شركة زين/العراق للاتصالات المتنقلة وبشكل تفصيلي لمؤشرات المعرفة الالكترونية وكالآتي :

بلغ الوسط الحسابي الموزون الكلي للمعرفة الالكترونية (0.892) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (0.5), وبلغ الانحراف المعياري الكلي (0.092) وهذا يشير إلى تجانس البيانات, وان النسبة المئوية لشدة إجابة عينة الدراسة على أبعاد المعرفة الالكترونية بلغت (89.2 %) .

وهذا يدل على أن شركة زين/العراق للاتصالات المتنقلة تهتم بالمعرفة الالكترونية, ويتضح ذلك من خلال إجابات العينة المبحوثة, إذ كانت الأوساط الحسابية الموزونة لجميع الفقرات (C_{24}-C_1) أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (0.5) إذ بلغ أقل وسط حسابي لإجابات عينة الدراسة هو(0.856) للفقرتين (C_{11}) و (C_{18}), وفيما يلي شرح تفصيلي لآراء عينة الدراسة المبحوثة حول مؤشرات المعرفة الالكترونية وفقا للنتائج الواردة في جدول (12) .

جدول (12)

وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة حول مؤشرات المعرفة الالكترونية لشركة زين/العراق للاتصالات المتنقلة

الأوزان / الأسئلة		100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%	N	الوسط الحسابي الموزون	شدة الإجابة %	الانحراف المعياري
رأس المال البشري X1	C1	14	30	5	1	0	0	0	0	0	0	0	50	0.914	91.4	0.067
	C2	12	23	13	2	0	0	0	0	0	0	0	50	0.890	89.0	0.081
	C3	7	27	12	4	0	0	0	0	0	0	0	50	0.874	87.4	0.080
	C4	28	14	5	1	2	0	0	0	0	0	0	50	0.930	93.0	0.102
	C5	19	21	9	1	0	0	0	0	0	0	0	50	0.916	91.6	0.079
	C6	12	23	11	4	0	0	0	0	0	0	0	50	0.886	88.6	0.088
	المجموع	92	138	55	13	2	0	0	0	0	0	0	300	0.902	90.2	0.085
الملكية الفكرية X2	C7	14	20	11	4	1	0	0	0	0	0	0	50	0.884	88.4	0.113
	C8	15	21	9	3	2	0	0	0	0	0	0	50	0.888	88.8	0.104
	C9	13	22	10	4	1	0	0	0	0	0	0	50	0.884	88.4	0.098
	C10	9	24	13	3	1	0	0	0	0	0	0	50	0.874	87.4	0.090
	C11	5	27	11	5	2	0	0	0	0	0	0	50	0.856	85.6	0.095
	C12	13	15	17	4	1	0	0	0	0	0	0	50	0.870	87.0	0.102
	المجموع	69	129	71	23	8	0	0	0	0	0	0	300	0.876	87.6	0.98
التعلم الالكتروني X3	C13	19	19	10	1	1	0	0	0	0	0	0	50	0.908	90.8	0.092
	C14	5	29	13	3	0	0	0	0	0	0	0	50	0.872	87.2	0.073
	C15	12	15	16	7	0	0	0	0	0	0	0	50	0.864	86.4	0.101
	C16	11	16	19	4	0	0	0	0	0	0	0	50	0.868	86.8	0.091
	C17	15	15	15	4	1	0	0	0	0	0	0	50	0.878	87.8	0.104
	C18	4	27	13	5	1	0	0	0	0	0	0	50	0.856	85.6	0.086
	المجموع	66	121	86	24	3	0	0	0	0	0	0	300	0.874	87.4	0.092
شبكة الاتصالات الالكتروني X4	C19	25	20	3	2	0	0	0	0	0	0	0	50	0.936	93.6	0.078
	C20	20	22	5	3	0	0	0	0	0	0	0	50	0.918	91.8	0.085
	C21	25	15	9	1	0	0	0	0	0	0	0	50	0.928	92.8	0.083
	C22	19	15	11	5	0	0	0	0	0	0	0	50	0.896	89.6	0.101
	C23	16	19	13	2	0	0	0	0	0	0	0	50	0.898	89.8	0.087
	C24	20	20	10	0	0	0	0	0	0	0	0	50	0.92	92.0	0.076
	المجموع	125	111	51	13	0	0	0	0	0	0	0	300	0.916	91.6	0.086
الكلي		352	499	263	73	13	0	0	0	0	0	0	1200	0.892	89.2	0.092

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية .

1- رأس المال البشريX_1 :

بلغ الوسط الحسابي الموزون لمؤشر رأس المال البشري (0.902), وبانحراف معياري قدره (0.085) , وشدة إجابة أفراد عينة الدراسة بلغت (90.2%) إذ ظهر أن الوسط الحسابي الموزون أكبر من الوسط الفرضي(0.5) وهذا يعني أن غالبية أفراد العينة يعتقدون بأهمية هذا المؤشر, وهو يعود إلى ارتفاع مستوى أدراك عينة الدراسة إلى أهمية الدورالذي يلعبه رأس المال البشري في مجال عمل المنظمة المبحوثة وإضافة القيمة الاقتصادية لها .

ويمكن توضيح ذلك من خلال النتائج الواردة في الجدول كآلاتي :

أ- يرى (91.40%) من أفراد عينة الدراسة أن الشركة المبحوثة تعمل على الاهتمام برأس المال البشري, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرةC_1 (0.914) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.067), وهذا يشير إلى أن رأس المال البشري يُسهم في تحقيق القيمة الاقتصادية العليا للشركة .

ب- يجد (89.00%) من أفراد عينة الدراسة أن لرأس المال البشري دوراً فاعلاً في رسم السياسات والخطط داخل الشركة وخارجها, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_2هو(0.890), وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.081), مما يشير إلى الاستجابة العالية لأفراد العينة وأرائهم حول هذه الفقرة .

ت- يتفق (87.40 %) من أفراد هذه العينة على أن الشركة المبحوثة تعمل على استغلال القدرات العقلية أكثر من بقية الشركات, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_3 (0.874) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.080), مما يدل على أن أراء و استجابات عينة الدراسة كانت ايجابية بخصوص هذه الفقرة .

ث- يرى (93.00%) من أفراد العينة أن الشركة المبحوثة تحافظ على قدرات الأفراد العاملين وتطويرها ، إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرةC_4 (0.930) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي وبانحراف معياري (0.102), وهذا يشير إلى قوة إجابة عينه الدراسة على هذه الفقرة .

ج- يجد (91.60 %) من أفراد العينة أن الشركة المبحوثة تستفيد من جميع القدرات والمهارات التي ُتسهم في بقائها في بيئة الأعمال, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_5 (0.916) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.079), وهذا يدل على قوة الإجابة لهذه الفقرة .

ح- يتفق (88.60 %) من أفراد العينة أن الشركة المبحوثة تهتم بمعارف الأفراد العاملين في وضع الخطط وحل المشاكل, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_6 (0.886) وهو أكبر من الوسط

الحسابي الفرضي , والانحراف المعياري (0.088), مما يشير إلى أن الشركة المبحوث تعمل على الاهتمام الكبير بمعارف الأفراد وإسهاماتهم بحل المشاكل ووضع الخطط, وكانت الفقرة الرابعة هي الأعلى في الأوساط الحسابية لذلك هي الأكثر اغناء للمؤشر .

2- الملكية الفكرية X_2:

بلغ الوسط الحسابي الموزون لمؤشر الملكية الفكرية (0.876), وبانحراف معياري قدره (0.98), أما شدة الإجابة لعينة الدراسة فقد بلغت (87.6%) ونلاحظ أن الوسط الحسابي الموزون أكبر من الوسط الفرضي(0.5) ويدل على أن الشركة المبحوثة تعمل على امتلاك الملكية الفكرية من خلال الابتكار والإبداع إذ تزداد الحصة السوقية .

ويمكن توضيح ذلك من خلال النتائج الواردة في الجدول كآلاتي :

أ- يرى (88.40 %) من أفراد عينة الدراسة على أن الملكية الفكرية تُسهم في تكوين القدرة الداخلية والخارجية للشركة, فقد بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_7 (0.884) وهو أكبر من الوسط الفرضي وبانحراف معياري (0.113), وهذا يشير إلى أن الشركة تعمل على اعتماد هذا البعد في عملها . .

ب- يتفق (88.8%) من أفراد عينة الدراسة أن الشركة المبحوثة تعمل على بلوغ الريادة من خلال الاستخدام الأمثل للملكية الفكرية, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_8 (0.888) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.104), وهذا يشير إلى وضوح ألفقره لأفراد عينة الدراسة, وتتفق النسبة الأكبر من العينة على أن الشركة تعمل على بلوغ الريادة من خلال الاستخدام الأمثل للملكية الفكرية .

ت- يجد (88.4 %) من أفراد عينة الدراسة, أن الشركة المبحوثة تسعى لاستخدام حقوق الملكية الفكرية في الإبداعات والابتكارات المستقبلية, فقد بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_9 (0.884) وهو أكبر من الوسط الفرضي, وبانحراف معياري (0.098), وهذا يشير إلى أن الشركة المبحوث تشجع حقوق الملكية الفكرية في الإبداعات الآنية والمستقبلية .

ث- يرى (87.4 %) من عينة الدراسة إلى أن توظيف الملكية الفكرية يؤدي إلى تطوير المنتجات والخدمات, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{10} (0.874) وهو أكبر من الوسط الفرضي, وبانحراف معياري (0.090), وهذا يشير إلى أن الشركة المبحوثة تعمل على تطوير منتجاتها وخدماتها من خلال استخدام حقوق الملكية الفكرية .

ج- يجد (85.60 %) من عينة الدراسة أن الابتكارات الحالية والمستقبلية تؤدي إلى زيادة الحصة السوقية , فقد بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرةC_{11} (0.856) وهو أكبر من الوسط الفرضي, وبانحراف معياري (0.095), وهذا يشير إلى وضوح هذه الفقرة ويدل على أن الشركة المبحوثة تعمل على اعتماد هذا البعد لزيادة حصتها السوقية .

ح- يتفق (87.00%) من أفراد عينة الدراسة على أن العلامة التجارية الناجحة تودي إلى زيادة ثقة الزبائن بها, فقد بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{12}(0.870) هو أكبر من الوسط الفرضي, وبانحراف معياري (0.102), وهذا يشير إلى أن الشركة المبحوثة تستخدم العلامة التجارية لزيادة ثقة الزبائن بمنتجاتها .

3- التعلم الالكتروني X_3:

بلغ الوسط الحسابي الموزون لمؤشر التعلم الالكتروني (0.874), وبانحراف معياري مقداره (0.092), فيما بلغت شدت الإجابة لأفراد عينة الدراسة حول المتغير(87.4 %), إذ يتبين أن الوسط الحسابي الموزون أكبر من الوسط الفرضي البالغ (0.5) مما يشير إلى وضوح هذا المؤشر بالنسبة إلى أفراد العينة وأن الشركة المبحوثة تعمل على تبني التعلم الالكتروني لاكتساب المعرفة الالكترونية .

ويمكن توضيح ذلك من خلال النتائج الواردة في الجدول كآلاتي :

أ- يجد (90.80%) من أفراد عينة الدراسة أن الشركة المبحوثة تعمل على اعتماد التعلم الالكتروني مصدراً استراتيجياً لنقل المعارف المتطورة لتحقيق أهدافها, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة (C_{13})هو (0.908) وهو أكبر من الوسط الفرضي, وبانحراف معياري (0.092), مما يشير إلى وضوح الفقرة بالنسبة إلى أفراد عينة الدراسة, وهذا يدل على أن الشركة تتبنى هذه الفقرة بقوة .

ب- يرى (87.20%) من أفراد عينة الدراسة إلى أن التعلم الالكتروني يوفر السرعة اللازمة في الاتصالات للتعامل مع التطورات ووضع الحلول, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{14} هو (0.872) وهو أكبر من الوسط الفرضي, وبانحراف معياري (0.073), وهذا يدل على أن الشركة تعمل على اعتماد التعلم الالكتروني كونه يوفر سرعة في الاتصالات (الداخلية والخارجية) للتعامل مع التطورات ووضع الحلول .

ت- يتفق (86.40%) من أفراد عينة الدراسة على أن التعلم الالكتروني يعزز الموقف التنافسي وريادة السوق, فقد بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{15} هو (0.864) وهو أكبر من الوسط الفرضي, وبانحراف معياري (0.101), وهذا يدل على أن الشركة المبحوثة تعتمد هذا البعد لتعزيز موقفها التنافسي وريادة السوق .

ث- يرى (86.80%) من أفراد العينة الدراسة أن التعلم الالكتروني يرفد الذاكرة التنظيمية الالكترونية بالمعلومات الحديثة فقد بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{16} هو (0.868) وهو أكبر من الوسط الفرضي, وبانحراف معياري (0.091), وهذا يدل على الشركة المبحوثة تعتمد التعلم الالكتروني بشكل كبير وواسع للتغذية بالمعلومات الحديثة .

ج- يجد (87.80%) من أفراد عينة الدراسة أن التعلم الالكتروني يُعد قاعدة معرفية واسعة للبيانات والمعلومات, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرةC_{17} هو (0.878) وهو أكبر من الوسط الفرضي, وبانحراف معياري (0.104), مما يدل على وضوح هذه الفقرة لأفراد عينة الدراسة, وهذا يشير إلى أن الشركة تعمل على إنشاء قاعدة معرفية واسعة للبيانات والمعلومات من خلال استخدام التعلم الالكتروني .

ح- يتفق (85.60 %) من أفراد عينة الدراسة على أن التعلم الالكتروني يُسهم في زيادة الإنتاج وبناء الخبرات وتطوير الاتصالات إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{18} هو (0.856) وهو أكبر من الوسط الفرضي, وبانحراف معياري (0.086) , مما يشير إلى وضوح مؤشر التعلم الالكتروني وأن الشركة المبحوثة تسعى لاستخدام التعلم الالكتروني لزيادة الإنتاج وبناء الخبرات وتطوير الاتصالات بهدف توسيع الحصة السوقية .

4- شبكة الاتصالات الالكترونية X_4 :

بلغ الوسط الحسابي الموزون لهذا المتغير(0.916), وبانحراف معياري قدره (0.086), وقد بلغت شدة الإجابة لأفراد عينة الدراسة (91.60 %), إذ يتبين أن الوسط الحسابي الموزون هو أكبر من الوسط الفرضي البالغ (0.5) وهذا يشير إلى وضوح مؤشر شبكة الاتصالات الالكترونية بالنسبة إلى أفراد عينة الدراسة, وأن الشركة المبحوثة تتبنى شبكة الاتصالات الالكترونية لنقل المعارف .

ويمكن توضيح ذلك من خلال النتائج الواردة في الجدول كآلاتي :

أ- يتفق (93.6 %) من أفراد عينة الدراسة على أن شبكة الاتصالات الالكترونية تُسهم في تطوير الخطط وإدامتها, وقد بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{19} هو(0.936) وهو أكبر من الوسط الفرضي, وبانحراف معياري (0.078) , وهذا يشير إلى وضوح هذه الفقرة بالنسبة لأفراد العينة , وأن الشركة تستخدم شبكة الاتصالات الالكترونية لتنفيذ وتطوير وإدامة تلك الخطط .

ب- يرى (0 91.8%) من أفراد عينة الدراسة أن الشركة المبحوثة تحصل على المعرفة بكفاءة عالية من خلال الاتصالات الالكترونية, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{20} هو (0.918) وهو أكبر

من الوسط الفرضي, وبانحراف معياري (0.085), وهذا يشير إلى أن الشركة المبحوثة تعمل على إيجاد شبكة اتصالات الكترونية حديثة للحصول على المعرفة بكفاءة وفاعلية أكبر من منافسيها .

ت- يجد (92.80%) من أفراد عينة الدراسة أن الشركة تعتمد على شبكة اتصالات الكترونية لدعم وزيادة خزينها من البيانات والمعلومات وزيادة خبرة العاملين لديها, فقد بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{21} هو(0.928) وهو أكبرمن الوسط الفرضي, وبانحراف معياري (0.083), وهذا يدل على أن الشركة تتبنى هذا المؤشر .

ث- يعد (89.60 %) من أفراد عينة الدراسة أن الانترنت يُسهم في الحصول على آخر الابتكارات الالكترونية, فقد بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{22} هو (0.896) وهو أكبر من الوسط الفرضي, وبانحراف معياري (0.101), وهذا يشير إلى أن الشركة تستخدم شبكة الانترنت في أعمالها وكذلك للحصول على آخر الابتكارات التكنولوجية المتطورة .

ج- يتفق (89.80 %) من أفراد عينة الدراسة هناك دور كبير للانترنت والانترانت والاكسترانت في تحقيق الريادة , إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{23} هو (0.898) وهو أكبر من الوسط الفرضي, وبانحراف معياري (0.087), وهذا يشير إلى أن الشركة المبحوثة تعمل جاهدة لاستخدام الشبكة الدولية (الانترنت) والداخلية(الانترانت) والخارجية(الاكسترانت) والتي ُتسهم في التوجه الريادي لها .

ح- يجد (92.00%) من عينة الدراسة أن الدورات التدريبية تعمل على تطوير كفاءة العاملين على شبكة الاتصالات الالكترونية, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{24}هو (0.920) وهو أكبر من الوسط الفرضي, وبانحراف معياري (0.076), وهذا يشير إلى أن الشركة المبحوثة تعمل على فتح الدورات التدريبية لتطوير كفاءة عامليها على شبكة الاتصالات الالكترونية لزيادة خبرتهم .

المبحث الثاني

وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة حول أبعاد الريادة

يتناول هذا المبحث عرض وتحليل البيانات التي أظهرتها استمارة الاستبانة وتحليل استجابات العينة فيما يخص أبعاد الريادة, ومن ثم تم إعداد جداول التوزيعات التكرارية لمتغيرات الدراسة واعتمادها لأغراض عملية التحليل الإحصائي للحصول على الأوساط الحسابية الموزونة, والانحرافات المعيارية, والأوزان المئوية لمعرفة شدة الإجابة المتحققة من وجهة نظر أفراد العينة, وتم الاعتماد على الوسط الحسابي الفرضي البالغ (0. 5) كمتوسط أداة قياس وتقيم الدرجة المستحصل عليها والمتعلقة باستجابات أفراد العينة .

وفيما يلي شرح لوصف وتشخيص استجابات عينة الدراسة حول أبعاد المتغير الرئيسي المعتمد (Y) .

إذ يشير الجدول (13) إلى الوصف العام لأراء واستجابات أفراد العينة من مديري فروع وأقسام ووحدات شركة زين /العراق للاتصالات المتنقلة وبشكل تفصيلي لأبعاد الريادة و كالآتي :

بلغ الوسط الحسابي الموزون الكلي لأبعاد الريادة (Y) (0.839) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ(0.5), في حين أن الانحراف المعياري الكلي بلغ (0.108) وهذا يشير إلى تجانس البيانات, وأن النسبة المئوية لشدة إجابة عينة الدراسة حول أبعاد الريادة بلغت (83.9 %) .

وهذا يدل على أن شركة(زين/العراق) للاتصالات المتنقلة تهتم بالريادة, ويتضح ذلك من خلال إجابات العينة المبحوثة, إذ كانت الأوساط الحسابية الموزونة لجميع الفقرات (C_{49}-C_{25}) أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (0.5) إذ بلغ أقل وسط حسابي لإجابات عينة الدراسة (0.774) للفقرة (C_{45}), وفيما يلي شرح تفصيلي لآراء عينة الدراسة حول أبعاد الريادة لشركة زين/العراق وفقا للنتائج الواردة في جدول (13) .

جدول (13)

وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة حول أبعاد الريادة لشركة زين/العراق للاتصالات المتنقلة

الانحراف المعياري	شدة الإجابة %	الوسط الحسابي الموزون	N	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	الأوزان / الأسئلة	
0.097	87.6	0.876	50	0	0	0	0	0	0	0	4	13	21	12	C25	الاستقلالية Y1
0.073	86.0	0.860	50	0	0	0	0	0	0	0	3	18	25	4	C26	
0.123	81.4	0.814	50	0	0	0	0	0	1	2	15	10	15	7	C27	
0.100	82.2	0.822	50	0	0	0	0	0	0	1	12	17	15	5	C28	
0.088	86.0	0.860	50	0	0	0	0	0	0	0	6	15	22	7	C29	
0.099	84.8	0.848	250	0	0	0	0	0	1	4	40	73	98	35	المجموع	
0.084	91.0	0.910	50	0	0	0	0	0	0	0	2	9	21	18	C30	الإبداعية Y2
0.071	87.8	0.878	50	0	0	0	0	0	0	0	3	10	32	5	C31	
0.089	84.8	0.848	50	0	0	0	0	0	0	0	7	18	19	6	C32	
0.114	84.0	0.840	50	0	0	0	0	0	0	2	10	14	14	10	C33	
0.093	88.0	0.880	50	0	0	0	0	0	0	0	5	12	21	12	C34	
0.094	87.1	0.871	250	0	0	0	0	0	0	2	27	63	107	51	المجموع	
0.137	81.4	0.814	50	0	0	0	0	0	3	1	12	14	10	10	C35	الاستباقية Y3
0.116	82.0	0.82	50	0	0	0	0	0	2	1	9	16	17	5	C36	
0.093	89.0	0. 89	50	0	0	0	0	0	0	0	5	9	22	14	C37	
0.106	83.6	0.836	50	0	0	0	0	0	0	0	13	15	13	9	C38	
0.091	86.8	0.868	50	0	0	0	0	0	0	0	7	10	25	8	C39	
0.113	84.6	0.846	250	0	0	0	0	0	5	2	46	64	87	46	المجموع	
0.130	80.2	0.802	50	0	0	0	0	0	3	3	9	15	15	5	C40	المغامرة التنافسية Y4
0.131	79.0	0.790	50	0	0	0	0	0	5	2	8	14	20	1	C41	
0.120	79.4	0.794	50	0	0	0	0	0	3	1	13	15	15	3	C42	
0.097	84.4	0.844	50	0	0	0	0	0	0	0	9	18	15	8	C43	
0.086	84.4	0.844	50	0	0	0	0	0	0	0	7	19	19	5	C44	
0.116	81.4	0.815	250	0	0	0	0	0	11	6	46	81	84	22	المجموع	
0.137	77.4	0.774	50	0	0	0	0	0	6	2	10	15	15	2	C45	المخاطرة Y5
0.099	81.40	0.814	50	0	0	0	0	0	1	1	10	18	18	2	C46	
0.133	79.8	0.798	50	0	0	0	0	0	5	1	8	15	18	3	C47	
0.090	83.6	0.836	50	0	0	0	0	0	0	0	9	19	17	5	C48	
0.089	86.8	0.868	50	0	0	0	0	0	0	0	5	15	21	9	C49	
0.115	81.8	0.818	250	0	0	0	0	0	12	4	42	82	89	21	المجموع	
0.108	83.9	0.839	1250	0	0	0	0	0	29	17	201	363	465	175	الكلي	

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية .

1-الاستقلالية Y_1 :

بلغ الوسط الحسابي الموزون لمؤشر الاستقلالية (0.848), وبانحراف معياري قدره (0.099), وشدة إجابة أفراد عينة الدراسة بلغت (84.800%) إذ ظهر أن الوسط الحسابي الموزون أكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (0.5) وهذا يعني أن أغلب أفراد العينة يرون أن هذا المؤشر يلعب دوراً مهماً للوصول إلى الرؤيا والفرص الريادية .

ويمكن توضيح ذلك من خلال النتائج الواردة في الجدول كآلاتي :

أ- يرى(87.65 %) من أفراد عينة الدراسة أن الشركة المبحوثة تعمل على الاهتمام بمنح الاستقلالية, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{25}(0.876) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.097), وهذا يشير إلى أن الشركة المبحوثة ترغب بمنح الاستقلالية لتوسيع قاعدة الابتكارات فيها .

ب- يجد (86.00 %) من أفراد عينة الدراسة أن منح الصلاحيات إلى الأقسام والوحدات والأفراد يشجع على الإبداع, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون لفقرة C_{26}هو(0.860) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.073), مما يشير إلى أن الشركة المبحوثة تعمل على منح الصلاحيات للأقسام والوحدات والأفراد العاملين لديها بهدف تشجيع الإبداع والابتكار .

ت- يتفق (81.40%) من أفراد هذه العينة على أن الشركة المبحوثة تعمل على منح فرق العمل حرية أكبر لانجاز أعمالها بالطريقة التي تراها مناسبة, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{27} (0.814) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.123), مما يدل على أن الشركة المبحوثة تتبنى هذا المؤشر .

ث- يرى (82.20 %) من أفراد العينة أن الاستقلالية تزيد من فرص العمل, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{28} (0.822) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي وبانحراف معياري (0.100), وهذا يشير إلى أن الشركة المبحوثة ترى أن الاستقلالية تزيد من القدرات الخاصة بوحدات العمل على التعرف على الفرص واغتنامها .

ج- يجد(86.00 %) من أفراد العينة أن الشركة المبحوثة تعمل على استغلال نقاط القوة في كل وحدة من وحدات العمل من اجل الوصول إلى الريادة, فقد بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{29}(0.860) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.088), وهذا يدل على

وضوح الرؤيــا لدى أفراد العينة حـــول هذه الفقـــرة, وكانت الفقرات C_{25} و C_{26} و C_{29} هي الأكثر إغناءا من باقي الفقرات لهذا المؤشر نظرا للارتفاع أوساطها الحسابية.

2- الإبداعية Y_2:

بلغ الوسط الحسابي الموزون لمؤشر الإبداعية (0.871), وبانحراف معياري قدره (0.094), وشدة إجابة أفراد عينة الدراسة بلغت (87.100%), حيث ظهر أن الوسط الحسابي الموزون هو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (0.5) وهذا يعني أن اغلب أفراد العينة موافقين, وهو يعود إلى ارتفاع مستوى أدراك عينة الدراسة إلى أهمية الدور الذي يلعبه هذا المؤشر في مجال عمل المنظمة المبحوثة .

ويمكن توضيح ذلك من خلال النتائج الواردة في الجدول كآلاتي :

أ- يرى(91.00%) من أفراد عينة الدراسة أن الشركة المبحوثة تعمل على خلق فرص جديدة لعملها, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{30}(0.910) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.084), وهذا يشير إلى أن الشركة المبحوثة تتبنى هذا البعد بشكل عالٍ .

ب- يجد (87.80 %) من أفراد عينة الدراسة أن الشركة المبحوثة تشجع على الإبداع, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{31}هو(0.878) وهو أكبر من الوسط الفرضي, وبانحراف معياري (0.071) , مما يدل على أن الشركة تتبنى عملية تشجيع الإبداع وبطرق ووسائل متنوعة.

ت- يتفق (84.80%) من أفراد هذه العينة على أن الحلول الاستثنائية للمشاكل الجديدة هو من ابتكارات الشركة, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{32} (0.848) وهو أكبر من الوسط الفرضي, وبانحراف معياري (0.089), مما يدل على أن الشركة المبحوثة تبتكر الحلول الاستثنائية للمشاكل الجديدة وهي جزء من إبداعات الشركة .

ث- يرى (84.00 %) من أفراد العينــة أن المكافأة والتحفيز تدعم الأفكار المبتكرة, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{33} (0.840) هو أكبر من الوسـط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.114), وهذا يشير إلى أن الشركة المبحوثة تعتمد هذا البعد لدعم الأفكار والإبداعات والابتكارات فيها .

ج- يجد (88.00 %) من أفراد العينة أن الشـركة المبحوثة تعمل على نشـر الوعي الإبـداعي بين الأفراد والوحدات والأقسام, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{34} (0.880) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.093), وهذا يدل على أن الشـركة المبحوثة تتبنى عملية

نشـــر الوعي الإبـــداعي, وكانت الفقرتـــان C_{30} و C_{34} هي الأكـثر إغناءا من باقي الفقـــرات لهذا المؤشر .

3- الاستباقية Y_3:

بلغ الوسط الحسابي الموزون لمؤشر الاستباقية (0.846), وبانحراف معياري قدره (0.113), وشدة إجابة أفراد عينة الدراسة بلغت (84.60%), إذ ظـهر أن الوسـط الحســـابي الموزون هو أكبر من الوســـط الحسابي الفرضي البالغ (0.5) وهذا يؤكد اتفاق غالبية أفراد العينة على توفر فقرات هذا المؤشر,وهو يعود إلى ارتفاع مستوى أدراك عينة الدراسة إلى أهمية الدور الذي يلعبه هذا المؤشر في مجال عمل المنظمة المبحوثة .

ويمكن توضيح ذلك من خلال النتائج الواردة في الجدول كآلاتي :

أ- يرى(81.40 %) من أفراد عينة الدراسة أن الشركة المبحوثة تعمـل على الاهتمام بالاستباقية, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{35} (0.814) وهو أكبر من الوســـط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.137), وهذا يشير إلى أن الشركة المبحوثة تتنبأ برغبات واحتياجات الزبائن المستقبلية .

ب- يجد (82.00%) من أفراد عينة الدراسة أن الشركة المبحوثة تحاول دخول أسواق جديدة لم يدخلها المنافسون, إذ بلغ الوسـط الحسابي الموزون للفقرة C_{36}هو(0.820) وهو أكبر من الوسـط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.116), مما يشير إلى تبني الشركة لهذا البعد .

ت- يتفق (89.00%) من أفراد هذه العيـنة أن للمتغيرات البيئية تأثيراً كبيراً على مستوى الشـركة وكفاءتها, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{37} (0.890) وهو أكبر من الوسـط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.093), مما يدل على أن الشركة المبحوثة تسعى إلى دراسة المتغيرات البيئية المؤثرة وتحليلها ومعالجتها .

ث- يرى (83.60 %) من أفراد العينة أن للفحص البيئي دوراً هاماً للتفوق على المنافسين, إذ بلغ الوسط الحســابي الموزون للفقرة C_{38} (0.836) وهو أكبر من الوسـط الحسابي الفرضي وبانحراف معياري (0.106), وهذا يشير إلى أن الشركة المبحوثة تطبق الفحص البيئي الدقيق والذي يفوق عمل المنافسين .

ج- يجد (86.80%) من أفراد العينة أن الشركة تعتمد منهج التفكير الدقيق والعمل ألاستباقي لبلوغ الريادة, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{39} (0.868) وهو أكبر من الوسـط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.091), وهذا يدل على أن الشركة تقوم بوضع الخطط اللازمة

للازمة للأعمال الاستباقية بهدف تحقيق الريادة وأن الفقرتان C_{37} و C_{39} أكثر إغناءا من باقي الفقرات لهذا المؤشر لارتفاع أوساطها الحسابيـــة .

4- المغامرة التنافسية Y_4:

بلغ الوسط الحسابي الموزون لمؤشر المغامرة التنافسية (0.815), وبانحراف معياري قدره (0.116) , وشدة إجابة أفراد عينة الدراسة بلغت (81.50%) إذ ظهر أن الوسط الحسابي الموزون هو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (0.5) وهذا يعني أن غالبية أفراد العينة موافقين, وهو يعود إلى ارتفاع مستوى أدراك عينة الدراسة إلى أهمية الدور الذي يلعبه هذا المؤشر في مجال عمل المنظمة المبحوثة .

ويمكن توضيح ذلك من خلال النتائج الواردة في الجدول كآلاتي :

أ- يرى(80.20%) من أفراد عينة الدراسة أن سياسة خفض الأسعار تؤدي إلى اختراق الأسواق, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{40} (0.802) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.130), وهذا يشير إلى أن الشركة المبحوثة تعمل على خفض الأسعار أكثر من منافسيها لاختراق الأسواق .

ب- يجد (79.00%) من أفراد عينة الدراسة أن سياسة التضحية بجزء من الأربـاح تعمل على اكتساب الزبائن, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{41}هو(0.790) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.131), مما يشير إلى أن الشركة تستخدم أسلوب التضحية بجزء من الأرباح لكسب الزبائن على المدى البعيد .

ت- يتفق (79.40%) من أفراد هذه العينة على أن الشركة المبحوثة تعمل على تحديث تقنيات العمل بشكل أفضل من تلك التي تستخدمها الشـركات الناجحة الأخرى, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{42} (0.794), وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.120), مما يدل على أن الشركة تتبنى العمل على تحديث التقنيات وبشكل مستمر .

ث- يرى (84.40%) من أفراد العينة أن الاستخبارات السوقية مهمة جداً لمعرفة نشاطات الشركات الأخرى, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{43} (0.844) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي وبانحراف معياري (0.097), وهذا يشير إلى أن الشركة تسعى إلى تبني الاستخبارات السوقية لمتابعة نشاطات الشركات المنافسة الأخرى .

ج- يجد (84.40 %) من أفراد العينة أن الشركة تعمل على تخصيص الأموال اللازمة للبحث والتطوير لتحقيق أهدافـها وبلوغ الريادة, فقد بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{44} (0. 844) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي , وبانحراف معياري (0.086), وهذا يدل على أن الشركة تعمل على

الاهتمام بهذا البعد لتحقيق أهدافها وبلوغ الريادة, وكانت الفقرتان C_{43} و C_{44} هي الأكثر إغناءا من بين الفقرات الأخرى لارتفاع أوساطها الحسابية .

5- المخاطرة Y_5:

بلغ الوسط الحسابي الموزون لمؤشر المخاطرة (0.818), وبانحراف معياري قدره (0.115), وشدة إجابة أفراد عينة الدراسة بلغت (81.80%) إذ ظهر أن الوسط الحسابي الموزون هو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (0.5) وهذا يعني أن غالبية أفراد العينة موافقين, وهو يعود إلى ارتفاع مستوى أدراك عينة الدراسة إلى أهمية الدور الذي يلعبه هذا المؤشر في مجال عمل المنظمة المبحوثة .

ويمكن توضيح ذلك من خلال النتائج الواردة في الجدول كآلاتي :

أ- يرى(77.40%) من أفراد عينة الدراسة أن الشركة المبحوثة تعمل على الاهتمام بالمخاطرة, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{45} (0.774) وهو أكبرمن الوسط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.137), وهذا يشير إلى أن الشركة المبحوثة تتبنى هذه الفقرة للتفوق على الشركات المنافسة .

ب- يجد (81.40%) من أفراد عينة الدراسة أن الشركة المبحوثة تفضل العمل على اغتنام الفرص الجديدة حتى في حالة عدم التأكد من النجاح أو الفشل, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{46}هو(0.814) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.099), مما يشير إلى أن الشركة المبحوثة تعمل على تبني هذا البعد .

ت- يتفق (79.80%) من أفراد هذه العينة على أخذ المخاطرة عندما يتوقعون أن يكون العمل جيداً, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{47} (0.798), وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.133), مما يدل على أن المديرين في الشركة المبحوثة يعتمدون هذا البعد في أعمالهم وحسب توقعاتهم .

ث- يرى(83.60%) من أفراد العينة أن المخاطرة تعمل على زيادة الحصة السوقية, إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{48} (0.836) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي , وبانحراف معياري (0.090), وهذا يدل إلى أن الشركة تعمل على اخذ المخاطرة بهدف زيادة حصتها السوقية .

ج- يجد (86.80 %) من أفراد العينة أن الشركة المبحوثة تعمل على اعتماد عنصر المخاطرة من أجل الحصول على الميزة التنافسية لتحقيق الريادة, فقد بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة C_{49} (0.868) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي, وبانحراف معياري (0.089), وهذا يدل على

أن الشـركة المبحوثـة تتبنى المجـازفـة لبـلوغ المـيزة التنافسيـة وتحقيق الريـادة وكانت الفقرتـان C_{48} و C_{49} هي الأكـثر إغناءا مـن بين الفقـرات أعـلاه .

الفصل الرابع

اختبار فرضيات الدراسة

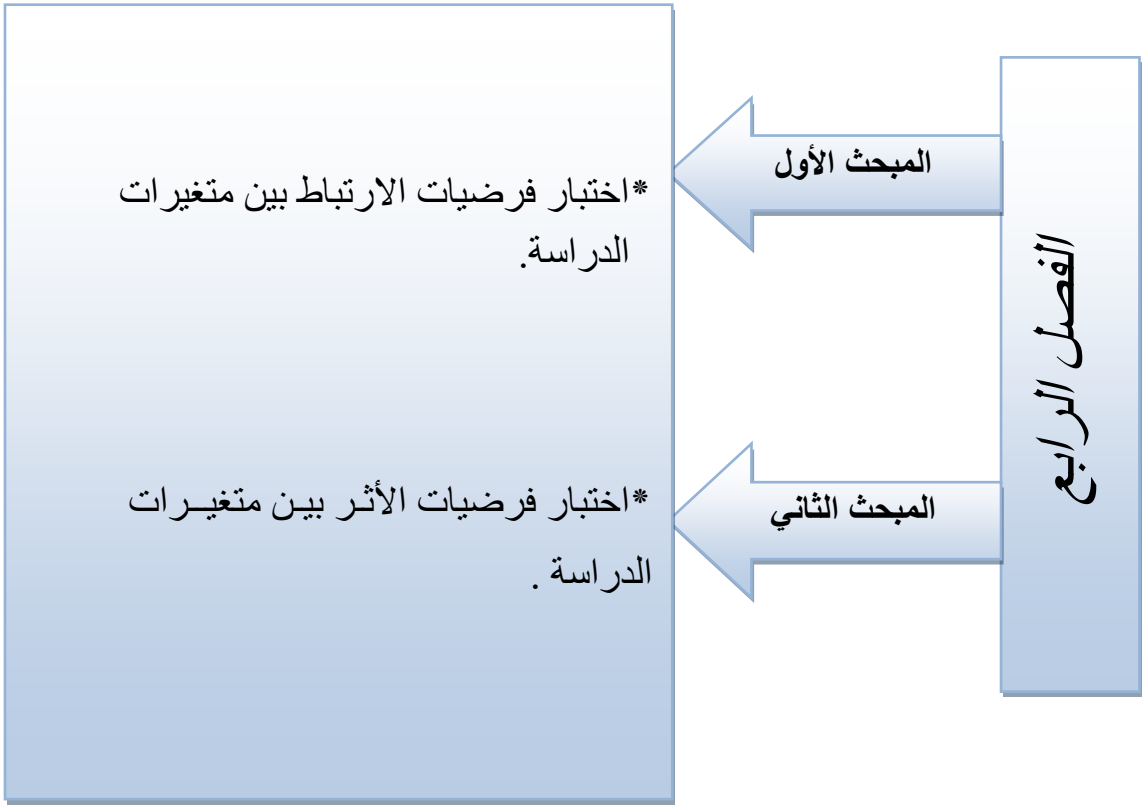
تمهيد:

يتناول هذا الفصل طبيعة العلاقة والأثر بين متغيرات الدراسة الحالية والمتمثلة بالمعرفة الالكترونية (X), والريادة (Y),على مستوى الشركة مجتمع الدراسة للتحقق من مدى سريان المخطط الافتراضي للدراسة, وأختبار الفرضيات الرئيسة والفرعية, باستخدام الوسائل الإحصائية المناسبة.

وقد اشتمل هذا الفصل على المباحث الآتية :

* اختبار فرضيات الارتباط بين متغيرات الدراسة .

* اختبار فرضيات الأثر بين متغيرات الدراسة .



المبحث الأول

اختبار فرضيات الارتباط بين متغيرات الدراسة

ُخصص هذا المبحث لتحليل نتائج علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة الخاصة بالفرضية الرئيسة الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها وذلك من خلال استخدام معامل الارتباط البسيط واختبار (t) وكما يأتي .

1- اختبار الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص:

(لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المعرفة الالكترونية والريادة بأبعادها) .

ولغرض إثبات صحة الفرضية أعلاه من عدمها سيتم أولا اختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين :

* فرضية العدم(HO): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المعرفة الالكترونية والريادة بإبعادها .

* فرضية الوجود(H_1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المعرفة الالكترونية والريادة بأبعادها .

ومن أجل قبول الفرضية الإحصائية أعلاه من عدمها فقد تم اختبار معاملات الارتباط البسيط الوارد في الجدول (14) باستخدام اختبار(t) للوقوف على معنوية العلاقة بين المتغير الرئيسي المستقل وهو المعرفة الالكترونية (X) والمتغير الرئيسي المعتمد وهو الريادة (Y) من جهة, وعلاقتها بأبعادها الخمسة المعتمدة في هذه الدراسة (الاستقلالية, الإبداعية, الاستباقية, المغامرة التنافسية, والمخاطرة) من جهة أخرى, وكما موضح في الجدول (14) .

جدول (14)

نتائج علاقات الارتباط بين المعرفة الالكترونية والريادة بأبعادها مع قيم (t)المحسوبة .

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	الرياده Y	أبعاد الريادة					قيمة t الجدولية
		الاستقلالية Y_1	الإبداعية Y_2	الاستباقية Y_3	المغامرة التنافسية Y_4	المخاطرة Y_5	
المعرفة الالكترونية X	0.918	0.917	0.839	0.773	0.885	0.896	2.423
قيمة t المحسوبة	16.029	15.901	12.600	10.799	14.716	15.445	درجة الثقة
نوع العلاقة	توجد علاقة ارتباط موجبة و قوية وذات دلالة معنوية عند المستوى(0.01) ولجميع أبعاد الريادة						0.99

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.

يتضح من النتائج الواردة في الجدول(14) الأتي:

أ- وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة معنوية عند مستوى(0.01) بين المعرفة الالكترونية بوصفها متغير رئيسي مستقلا, والريادة بوصفها متغيراً رئيساً معتمداً,إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما(0.918), وتدل هذه القيمة على قوة العلاقة بين المعرفة الالكترونية والريادة, والذي يدعم علاقة الارتباط الموجبة هذه, إن قيمة (t) المحسوبة بلغت (16.029) وهي أكبر من قيمة (t) الجد ولية البالغة(2.423),لذا يستدل على رفض فرضية العدم (HO), وقبول فرضية الوجود(H_1) وهذا يعني وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة معنوية بين المعرفة الالكترونية و الريادة, وهذا يدل على أن المنظمة المبحوثة تعتمد المعرفة الالكترونية من خلال ما ورد من مؤشرات لبلوغ الريادة, وهذا يدل على صحة فرضية الوجود(H_1) .

ب- بلغت قيمة معاملات الارتباط بين المعرفة الالكترونية بوصفها متغيراً رئيساً مستقلاً (X) , وكل من(الاستقلاليةY_1,الإبداعيةY_2,الاستباقيةY_3, المغامرة التنافسيةY_4 المخاطرة Y_5)

بوصفها متغيرات فرعية معتمدة (0.917) ,(0.839), (0.773),(0.885),(0.896) على التوالي, مما يدل على وجود علاقــة ارتباط موجبة وقوية ذات دلالة معنوية بين هذه المتغيرات عند درجة ثقة (0.99) ومما يدعم معنوية علاقة الارتباط هذه هو أن قيم (t) المحسوبة بلغت (15.901),(12.600),(10.799),(14.716),(15.445) على التوالي, وهي جميعها أكبرمن قيمة (t) الجد ولية البالغة (2.423) وهذا يعني رفض فرضية العدم(HO) وقبول فرضية الوجود(H_1), وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة معنوية بين المتغير الرئيس المستقل المعرفة الالكترونية, والمتغيرات الخمسة المعتمدة المتمثلة بـ (الاستقلالية, الإبداعية, الاستباقية, المغامرة التنافسية والمخاطرة) وبدرجــه ثقــة (99%) .

ومن خلال النتائج أعلاه يستدل الباحث على أن الشركة المبحوثة تتبنى المعرفة الالكــترونية,إذ يتضح وجود ارتباط قوي بين مؤشراتها وأبعاد الريادة مما أدى إلى أن الشركة اعتمدت خطط عمل لتطوير ونقل المعارف الغير موجودة لديها وبحسب تلك المؤشرات من خلال العمليات والأنشطة والمهارات والقدرات التي تمتلكها وتتفوق بها على باقي المنظمات بامتلاكها والاجهزه الالكترونية لبلوغ الريادة .

2-اختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص:

(لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مؤشر رأس المال البشري والريادة بأبعادها) .

ولغرض إثبات صحة الفرضية أعلاه من عدمها سيتم أولا اختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:

* فرضية العدم(HO): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين رأس المال البشري والريادة بأبعادها .

* فرضية الوجود(H_1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين رأس المال البشري والريادة بأبعادها .

ومن أجل قبول الفرضية الإحصائية أعلاه من عدمها فقد تم اختبار معاملات الارتباط البسيط الوارد في الجدول(15) باستخدام اختبار(t) للوقــوف على معــنوية العلاقة بين المتغير الفرعي الأول وهو رأس المال البشري(X_1) والمتغير الرئيسي المعتمد وهو الريادة (Y) من جهــة, وعلاقتــه بأبعادها الخمسة المعتمدة في هذه الدراسة (الاستقلاليةY_1, الإبداعية Y_2, الاستباقية Y_3,المغامرة التنافســية Y_4والمخاطــرة Y_5) من جهة أخرى, وكما موضح في الجدول (15) .

جدول (15)

نتائج علاقات الارتباط بين رأس المال البشري والريادة بأبعادها مع قيم(t)المحسوبة.

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	الرياده Y	أبعاد الريادة					قيمة t الجدولية
		الاستقلالية Y_1	الإبداعية Y_2	الاستباقية Y_3	المغامرة التنافسية Y_4	المخاطرة Y_5	
رأس المال البشري X_1	0.913	0.907	0.830	0.775	0.881	0.895	2.423
قيمة t المحسوبة	15.487	14.779	10.187	8.400	12.761	13.750	درجة الثقة
نوع العلاقة	توجد علاقة ارتباط موجبة و قوية وذات دلالة معنوية عند المستوى (0.01) ولجميع أبعاد الريادة						0.99

المصدر:من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية .

يتضح من النتائج الواردة في الجدول(15) ما يأتي:

أ- وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.01) بين رأس المال البشري(X_1) بوصفه متغيراً مستقلاً فرعياً, والريادة (Y) بوصفها متغيراً رئيساً معتمداً, إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما(0.913), إذ تشير هذه القيمة إلى قوة العلاقة بين رأس المال البشري و الريادة, وما يدعم هذه العلاقة الموجبة, هو أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت (15.487) وهي أكبر من قيمة (t) الجد ولية والبالغة (2.423) ويستدل من ذلك رفض فرضية العدم(HO) والقبول بفرضية الوجود (H_1) بسبب عدم وجود ما يدعم صحة فرضية العدم, مما يعني وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة معنوية بين رأس المال البشري والريادة, وهذا يدل على أن المنظمة المبحوثة تعتمد متغير رأس المال البشري X_1, والذي يُسهم بشكل كبير في تحقيق الريادة .

ب- بلغت قيمة معاملات الارتباط بين رأس المال البشري(X_1) بوصفه المتغير الفرعي المستقل وكل من(الاستقلاليةY_1,الإبداعيةY_2,الاستباقيةY_3, المغامرة التنافسيةY_4, المخاطرة Y_5) بوصفها متغيرات فرعية معتمدة (0.907),(0.830),(0.775),(0.881) ,(0.895) على التوالي,مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة معنوية بين هذه المتغيرات عند درجة ثقة (0.99), ومما يدعم معنوية علاقة الارتباط هذه هو أن قيم (t)

المحسوبة بين المتغير الفرعي المستقل رأس المال البشري والمتغيرات الفرعيـــة الخمسة المعتمدة بلغت (14.779),(10.187) ,(8.400),(12.761),(13.750) على التوالي وهي أكبرمن قيمة (t)الجد ولية البالغة (2.423)عند مستوى معنوية (0.01), وهذا يدل على رفض فرضية العدم (HO) وقبول فرضية الوجود (H_1) مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة معنوية بين المتغير الفرعي المستقل رأس المال البشري وأبعاد الريـادة الخمسة (الاستقلالية, الإبداعية, الاستباقية , المغامرة التنافسية, و المخاطرة) وبدرجة ثقة (0.99) .

واعتماداً على ما تقدم من نتائج نجـد أن جميع علاقات الارتباط التي تم التوصـل إليها بين متغير رأس المال البشري والريـادة بأبعادها كانت علاقات ارتباط قوية ومعنوية, مما يشير إلى اعتماد الشركة على رأس المال البشري, وبالمهارات والقدرات والخبرات التي يقدمها للمنظمة, والتي ُتسهم في بلوغ الريادة وفقاً للأبعاد(الاستقلالية, الإبداعية, الاستباقية, المغامرة التنافسية والمخاطرة) .

3-اختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص:

(لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مؤشر الملكية الفكرية والريادة بأبعادها) .

ولغرض إثبات صحة الفرضية أعلاه من عدمها سيتم أولا اختبارا لفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:

* فرضية العدم(HO): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الملكية الفكرية والريادة بأبعادها.

* فرضية الوجود(H_1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الملكية الفكرية و الريادة بأبعادها.

ومن أجل قبول الفرضية الإحصائية أعلاه من عدمها فقد تم اختبار معامـلات الارتباط البسيط الوارد في الجدول (16) باستخدام اختبار(t) للوقوف على معنوية العلاقـة بين المتغير الفرعي الثاني المستقل وهو الملكية الفكرية (X_2) والمتغير الرئيسي المعتمد وهو الريادة (Y) من جهة, وعلاقته بأبعادها الخمسة المعتمدة في هذه الدراسة (الاستقلاليةY_1, الإبداعيةY_2, الاستباقية Y_3 , المغامرة التنافسية Y_4, والمخاطرة Y_5) من جهة أخرى, وكما موضح في الجدول (16) .

جدول (16)

نتائج علاقات الارتباط بين الملكية الفكرية والريادة بأبعادها مع قيم(t) المحسوبة .

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	الرياده Y	أبعاد الريادة					قيمة t الجدولية
		الاستقلالية Y_1	الإبداعية Y_2	الاستباقية Y_3	المغامرة التنافسية Y_4	المخاطرة Y_5	
الملكية الفكرية X_2	0.904	0.904	0.838	0.756	0.879	0.870	2.423
قيمة t المحسوبة	14.667	14.487	10.529	7.922	12.648	12.073	درجة الثقة
نوع العلاقة	توجد علاقة ارتباط موجبة و قوية وذات دلالة معنوية عند المستوى(0.01) ولجميع أبعاد الريادة						0.99

المصدر:من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (16) ما يأتي :

أ- وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة معنويـــة عند مستوى معنوية (0.01) بين الملكية الفكرية(X_2) بوصفـــه متغيراً مستقلاً فرعياً, والريادة (Y) بوصفها متغيراً رئيساً معتمداً,إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما(0.904), إذ تشير هذه القيمة إلى قوة العلاقة بين الملكية الفكرية والريادة, وما يدعم هذه العلاقة الموجبة,هو أن قيمة (t)المحسوبة قد بلغت (14.667) وهي أكبر من قيمة (t) الجد ولية والبالغة(2.423), ويستدل من ذلك إلى رفض فرضية العدم(HO) وقبول فرضية الوجود (H_1) بسبب عدم وجود ما يدعم صحة فرضية العدم, مما يعني وجود علاقة الارتباط موجبة وذات دلالة معنوية بين الملكية الفكرية والريادة, وهذا يدل على أن المنظمة المبحوثة ترى أن متغير الملكية الفكريةX2, يُسهم بشكل كبير في تحقيق الريـــادة .

ب- بلغت قيمة معاملات الارتباط بين الملكية الفكرية(X_2) بوصفها المتغير الفرعي المستقل وكل من(الاستقلاليةY_1,الإبداعيةY_2,الاستباقيةY_3, المغامرة التنافسيةY_4, المخاطرة Y_5) بوصفها متغيرات فرعية معتمدة (0.904) ,(0.838),(0.756),(0.879),(0.870)على

التوالي, مما يـدل على وجـود علاقـة ارتبـاط موجبـة وقويـة وذات دلالة معنوية بين هذه المتغيرات عند درجة ثقة (99%), مما يدعم معنوية علاقة الارتباط هذه هو أن قيم (t) المحسوبة بين المتغير الفرعي المستقل الملكية الفكرية(X_2) والمتغيرات الفرعية الخمسة المعتمدة بلغت(14.487),(10.529),(7.922),(12.648),(12.073) على التوالي, وهي أكبر من قيمة (t) الجد ولية البالغة(2.423)عند مستوى معنوية (0.01), وهذا يدل على رفض فرضية العدم (HO) وقبول فرضية الوجود (H_1) مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة معنوية بين المتغير الفرعي المستقل الملكيـة الفكريـة وأبـعاد الريـادة الخمسـة (الاستقلالية, الإبداعية, الاستباقية, المغامرة التنافسية, و المخاطرة) وبدرجـة ثقـة (0.99) .

واستناداً على ما تقدم من نتائج نجد أن جميع علاقات الارتباط التي تم التوصل إليها بين متغير الملكية الفكرية والريادة بأبعادها كانت علاقات ارتباط قوية ومعنوية, مما يشير إلى أن الشركة ترى أن الملكية الفكرية تساعد المبدعين والابتكارين على التواصل في إبداعاتهم وابتكاراتهم والذي بدوره يُسهم في بلوغ الريادة وفقاً للأبعاد(الاستقلالية, الإبداعية, الاستباقية ,المغامرة التنافسية, والمخاطرة) .

4-اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص:

(لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مؤشر التعلم الالكتروني والريادة بأبعادها) .

ولغرض إثبات صحة الفرضية أعلاه من عدمها سيتم أولا اختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:

* فرضية العدم(HO): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التعلم الالكتروني والريادة بأبعادها .

* فرضية الوجود(H_1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التعلم الالكتروني و الريادة بأبعادها .

ومن أجل قبول الفرضية الإحصائية أعلاه من عدمها فقد تم اختبار معاملات الارتباط البسيط الوارد في الجدول (17) باستخدام اختبار(t) للوقوف على معنوية العلاقة بين المتغير الفرعي الثالث المستقل وهو التعلم الالكتروني (X_3) والمتغير الرئيسي المعتمد وهو الريادة (Y) من جهة , وعلاقته بأبعادها الخمسة المعتمدة في هذه الدراسة (الاستقلاليةY_1, الإبداعية Y_2, الاستباقية Y_3 , المغامرة التنافسية Y_4والمخاطرةY_5) من جهة أخرى, وكما موضح في الجدول (17) .

جدول (17)

نتائج علاقات الارتباط بين التعلم الالكتروني والريادة بأبعادها مع قيم(t) المحسوبة .

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	الرياده Y	أبعاد الريادة					قيمة t الجدولية
		الاستقلالية Y_1	الإبداعية Y_2	الاستباقية Y_3	المغامرة التنافسية Y_4	المخاطرة Y_5	
التعلم الالكتروني X_3	0.886	0.892	0.801	0.753	0.845	0.872	2.423
قيمة t المحسوبة	13.267	13.538	9.165	7.815	10.581	12.228	درجة الثقة
نوع العلاقة	توجد علاقة ارتباط موجبة قوية وذات دلالة معنوية عند المستوى (0.01) ولجميع أبعاد الريادة						0.99

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (17) ما يأتي:

أ- وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.01) بين التعلم الالكتروني(X_3) بوصفه متغيراً مستقلاً فرعياً, والريادة (Y) بوصفها متغيراً رئيساً معتمداً, إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما(0.886), إذ تشير هذه القيمة إلى قوة العلاقة بين التعلم الالكتروني والريادة, وما يدعم هذه العلاقة الموجبة, هو أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت (13.267) وهي أكبر من قيمة (t) الجد ولية والبالغة (2.423) , ويستدل من ذلك على رفض فرضية العدم (HO) وقبول فرضية الوجود (H_1) بسبب عدم وجود ما يدعم صحة فرضية العدم, مما يعني وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة معنوية بين التعلم الالكتروني والريادة, وهذا يدل على أن المنظمة المبحوثة تعتمد متغير التعلم الالكتروني X_3 , والذي يُسهم بشكل كبير في تحقيق الريادة .

ب- بلغت قيمة معاملات الارتباط بين التعلم الالكتروني (X_3) بوصفه المتغير الفرعي المستقل وكل من (الاستقلاليةY_1,الإبداعية Y_2,الاستباقيةY_3, المغامرة التنافسيةY_4, المخاطرةY_5) بوصفها متغيرات

فرعيـــــــــــة معتمدة (0.892),(0.801),(0.753),(0.845),(0.872) على التوالي مما يـدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة معنوية بين هذه المتغيرات عند درجة ثقة (99%), مما يدعم معنوية علاقة الارتباط هذه هو إن قيم (t) المحسوبة بين المتغير الفرعي المستقل التعلم الالكتروني(X_3) والمتغيرات الفرعية الخمسة المعتمدة بلغت (13.538),(9.165),(7.815),(10.581),(12.228) على التوالي, وهي أكبر من قيمة (t) الجد ولية البالغة (2.423)عند مستوى معنوية (0.01), وهذا يدل على رفض فرضية العدم(HO) وقبول فرضية الوجود (H_1), مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة معنوية بين المتغير الفرعي المستقل التعلم الالكتروني وأبعاد الريادة الخمسة (الاستقلالية,الإبداعية, الاستباقية ,المغامرة التنافسية, والمخاطرة) وبدرجـة ثقـة (0.99) .

واستناداً إلى ما تـــقدم مـــن نتائج نجد أن جميع علاقات الارتباط التي تم التوصل إليها بين متغير التعلم الالكتروني والريادة بأبعادها كانت علاقات ارتباط قوية ومعنوية, مما يشير إلى اعتماد الشركة للتعلم الالكتروني, وبما يقدمه من خدمات لنقل وتعلم المعارف والابتكارات التكنولوجية والتي بدورها تُسهم في بلوغ الريادة وفقا للأبعاد(الاستقلالية, الإبداعية, الاستباقية, المغامرة التنافسية والمخاطرة) .

5-اختبار الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص :

(لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مؤشر شبكة الاتصالات الالكترونية والريادة بأبعادها).

ولغرض إثبات صحة الفرضية أعلاه من عدمها سيتم أولا اختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:

* فرضية العدم(HO): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين شبكة الاتصالات الالكترونية والريادة بأبعادها .

* فرضية الوجود(H_1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين شبكة الاتصالات الالكترونية و الريادة بأبعادها .

ومن أجل قبول الفرضية الإحصائية أعلاه من عدمها فقد تم اختبار معاملات الارتباط البسيط الوارد في الجدول (18) باستخدام اختبار(t) للوقوف على معنوية العلاقة بين المتغير الفرعي الرابع المستقل وهو شبكة الاتصالات الالكترونية(X_4) والمتغير الرئيسي المعتمد وهو الريادة(Y) من

جهة,وعلاقته بأبعادها الخمسة المعتمدة في هذه الدراسة (الاستقلاليةY_1, الإبداعية Y_2, الاستباقية Y_3المغامرة التنافسية Y_4, والمخاطرة Y_5) من جهة أخرى, وكما موضح في الجدول (18) .

جدول (18)

نتائج علاقات الارتباط بين شبكة الاتصالات الالكترونية والريادة بأبعادها مع قيم(t)المحسوبة.

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	الريادة Y	أبعاد الريادة					قيمة t الجدولية
		الاستقلالية Y_1	الإبداعية Y_2	الاستباقية Y_3	المغامرة التنافسية Y_4	المخاطرة Y_5	
شبكة الاتصالات الالكترونية X_4	0.915	0.914	0.840	0.763	0.886	0.895	2.423
قيمة t المحسوبة	15.730	15.425	10.602	8.090	13.099	13.754	درجة الثقة
نوع العلاقة	توجد علاقة ارتباط موجبة قوية وذات دلالة معنوية عند المستوى (0.01) ولجميع أبعاد الريادة						0.99

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (18) ما يأتي:

أ- وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.01) بين شبكة الاتصالات الالكترونية (X_4) بوصفها متغيراً مستقلاً فرعياً, والريادة (Y) بوصفها متغيراً رئيساً معتمداً, إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما(0.915), إذ تشير هذه القيمة على قوة العلاقـــة بين شـبكة الاتصالات الالكترونية والريادة, وما يدعم هذه العلاقة الموجبة, هو أن قيمة (t)المحسوبة قد بلغت (15.730) وهي أكبر من قيمة (t) الجد ولية والبالغة (2.423), ويستدل من ذلك رفض فرضيـــة العدم (HO) وقبــول فرضية الوجود (H_1) بسبب عدم وجود ما يدعم صحة فرضية العدم, مما يعني وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة معنوية بين شبكة الاتصالات الالكترونية والريادة, وهذا يدل على أن المنظمة

المبحوثة ترى أن متغير شـــبكة الاتصالات الالكترونية (X_4), يُسهم بشكل كبير في تحقيق الريـــادة .

ب- بلغت قيمة معاملات الارتباط بين شبكة الاتصالات الالكترونية X4 المتغير الفرعي المستقل وكل من(الاستقلاليةY_1,الإبداعيةY_2,الاستباقيةY_3, المغامرة التنافسيةY_4, المخاطرة Y_5) بوصفها متغيرات فرعيــة معتمدة (0.914),(0.840)(0.763)(0.886)(0.895) على التوالي مما يـدل على وجــود علاقة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة معنوية بين هذه المتغيرات عند درجة ثقة (99%), مما يدعم معنوية علاقة الارتباط هذه هو إن قيم (t) المحســوبة بين المتغير الفرعي المسـتقل شبكة الاتصالات الالكترونية (X_4) والمتغيرات الفرعية الخمسة المعتمدة بلغت (15.425),(10.602),(8.090),(13.099),(13.754) على التوالي, وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة(2.423)عند مستوى معنوية (0.01), وهذا يدل على رفض فرضية العدم (HO) وقبول فرضية الوجود (H_1) ما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة معنــوية بين المتــغير الفرعي المستقل شبكة الاتصالات الالكترونية وأبعاد الريــادة وبدرجــة ثقــة (0.99) .

واستنادا إلى ما تقـــدم من نتائج نجد أن جميع علاقات الارتباط التي تم التوصل أليها بين متغير شبكة الاتصالات الالكترونية والريادة بأبعادها كانت علاقات ارتباط قوية ومعنوية, مما يشـير إلى اعتمــاد الشركة على شبكة اتصالات الكترونيــة مميزة, و خدمات جيدة لنقل جميع المعــارف والابتكارات التكنولوجــية الغير متــوفرة في المنظمــة والتي بدورهاُتسهم في بلـوغ الريـــادة وفقا للأبـــعاد(الاستقلالية, الإبداعية, الاستباقية ,المغامرة التنافسية, والمخاطرة) .

واستنادا إلى المعطيات الإحصـــائية التي أثبتت صحة فرضيات الوجود للفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الأولى, وكذلك ثبوت معنوية العلاقة بين المعرفة الالكترونية والريادة بصوره عامة تأكد لدينا رفض فرضيات العدم المنبثقة من ألفرضية الرئيسة الأولى .

والجدول الأتي (19) يوضح ترتيب قوة علاقة الارتباط بين متغيرات المعرفة الالكترونية والريادية وفقاً لقيم معامل الارتباط البسيط .

جدول (19)

ترتيب قوة علاقة الارتباط بين متغيرات المعرفة الالكترونية والريادة

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	الريـــادة Y	الترتيب
رأس المال البشري X_1	0.913	الثاني
الملكية الفكرية X_2	0.904	الثالث
التعلم الالكتروني X_3	0.886	الرابع
شبكة الاتصالات الالكترونية X_4	0.915	الأول

المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.

وتوضح النتائج الواردة في الجدول (19) الأتي :

1- جاء متغير شبكة الاتصالات الالكترونية (X_4) بالمرتبة الأولى من حيث قوة علاقة الارتباط مع الريـــادة (**Y**) من خـــلال معامل ارتباط بلغ(0.915), إذ يبين ذلك أن لشـــبكة الاتـــصالات الالكترونية دوراً فاعلاً في رفد الشـركة بكل ما هو جديد من اختراعات وابتكارات وتكنولوجيا وهذا يدعم ريـــادة الشركـــــة .

2- احتل متغير رأس المال البشري (X_1)المرتبة الثانية من حيث قوة علاقة الارتباط مع الريادة (**Y**) من خلال معامل ارتباط بلغ (0.913), إذ يعتبر رأس المال البشـري عنصـراً أساسياً بما يحمله من إبداعات وابتكارات وأفكار تجعل من الشركة في تطور ريادي مستمر .

3- فيما حصل متغير الملكية الفكرية (X_2)على المرتبة الثالثة حيث بلغت قوة العلاقة بينه وبين الريادة (0.904), إذ يدل هذا على أن الشركة تقوم على حماية الملكية الفكرية للمديرين والأفراد في الإبداعات والاختراعات والابتكارات الأمر الذي يشجعهم نحو عطاء أكبر والذي يُسهم في بلوغ الريـــادة .

4- في حين جاء متغير التعلم الالكتروني (X_3) بالمرتبة الرابعة والأخيرة حيث بلغت قوة علاقة الارتباط مع الريادة (**Y**) (0.886), إذ يعمل على زيادة المعارف والمهارات والقدرات لدى المديرين والأفراد, إذ يُسهم ذلك على نمو الشركة وبلوغها الريـــــادة .

المبحث الثاني

اختبار فرضيات الأثر بين متغيرات الدراسة

يتناول هذا المبحث عرض ومناقشة نتائج اختبار الأثر بين متغيرات الدراسة على وفق ما جاءت به الفرضية الرئيسة الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها لتحديد مقدار الأثر الذي تفسره المتغيرات المستقلة في المتغير المعتمد فقد تم استخدام (الانحدار الخطي البسيط), لقياس أثر مؤشرات المعرفة الالكترونية (X) والمتمثلة بـ (رأس المال البشريX_1,الملكية الفكريةX_2 ,التعلم الالكتروني X_3, وشبكة الاتصالات الالكترونية X_4) في الريادة (Y), وتم استخدام (F) لاختبار المعنوية وكذلك معامل التفسير($\mathbf{R^2}$) لقياس نسبة تفسيرالمعرفة الالكترونية بمؤشراتها للتغيرات التي تطرأ على الريادة وكما يأتي :

1- اختبار الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص:

(لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمعرفة الالكترونية في الريادة) .

ولغرض إثبات صحة الفرضية أعلاه من عدمها سيتم أولا اختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:

- فرضية العدم (HO): لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمعرفة الالكترونية في الريادة .
- فرضية الوجود(H_1): يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمعرفة الالكترونية في الريادة .

والجدول الأتي يوضح معلمات إنموذج الانحدارالخطي البسيط والمستخدم في قياس تأثيرالمعرفة الالكترونية في الريادة .

جدول (20)

تقدير معلمات إنموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس اثر المعرفة الالكترونية في الريادة

المتغير المستقل X / المتغير المعتمد Y	constant	المعرفة الالكترونية X	قيمة (F)		معامل التفسير R^2
	a	B	المحسوبة	الجدولية (0.01)	
الريادة Y	0.141	1.054	256.927	7.31	0.843

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية .

توضح النتائج الواردة في الجدول (20) الأتي:

أ- بلغت قيمة (b)(1.054) وهي تمثل ميل معادلة الانحدار, ويدل ذلك على أن أي تغير في قيمة (X) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تغير في قيمة (Y) بمقدار (1.054) .

ب- أما قيمة (F) المحسوبة لإنموذج الانحدار البسيط فقد بلغت (256.927) وهي أكبر من قيمة (F) الجد ولية البالغة (7.31) عند مستوى معنوية (0.01), وهذا يدل على رفض فرضية العدم (HO) وقبول فرضية الوجود(H_1), ويعني ذلك ثبوت معنوية إنموذج الانحدار البسيط عند المستوى المذكور, وهذا يشير أن للمعرفة الالكترونية (X) تأثيراً عالياً على الريادة (Y) .

ت- في حين أن قيمة معامل التفسير($\mathbf{R^2}$) بلغت (0.843) وهذا يدل على أن المعرفة الالكترونية (X) تفسر ما نسبته (84.3%) من التغيرات التي تطرأ على الريادة (Y) أما النسبة المتبقية والبالغة (15.7%) فتعود إلى مساهمة متغيرات أخرى .

2-اختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص :

(لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لرأس المال البشري في الريادة) .

ولغرض إثبات صحة الفرضية أعلاه من عدمها سيتم أولا اختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:

- فرضية العدم(HO) : لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لرأس المال البشري في الريادة .
- فرضية الوجود(H_1): يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لرأس المال البشري في الريادة .

والجدول الأتي يوضح معلمات نموذج الانحدار الخطي البسيط والمستخدم في قياس تأثير رأس المال البشري في الريادة .

جدول (21)

تقدير معلمات أنموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس اثر رأس المال البشري في الريادة

المتغير المستقل X_1 / المتغير المعتمد Y	constant	رأس المال البشري X_1	قيمة (F)		معامل التفسير R^2
	a	B	المحسوبة	الجدولية (0.01)	
الريادة Y	0.157	1.035	239.851	7.31	0.833

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.

توضح النتائج الواردة في الجدول(21) الأتي:

أ- بلغت قيمة (b)(1.035) وهي تمثل ميل معادلة الانحدار, ويدل ذلك على أن أي تغير في قيمة (X_1) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تغير في قيمة (Y) بمقدار (1.035) .

ب- أما قيمة (F) المحسوبة لإنموذج الانحدار البسيط فقد بلغت (239.851) وهي أكبر من قيمة (F) الجد ولية البالغة (7.31) عند مستوى معنوية (0.01), ويؤكد ذلك ثبوت معنوية أنموذج الانحدار البسيط عند المستوى المذكور, وهذا يشير أن لمتغير رأس المال البشري (X_1) تأثيراً عالياً في الريادة (Y) .

ت- بلغت قيمة معامل التفسير($\mathbf{R^2}$) (0.833) وهذا يدل على أن رأس المال البشري (X_1) يفسر ما نسبته (83.3 %) من التغيرات التي تطرأ على متغير الريادة (Y) أما النسبة المتبقية والبالغة(16.7%) فتعود إلى مساهمة متغيرات أخرى .

وبناءا على ما تقدم تم رفض فرضية العدم (HO) للفرضية الفرعية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسة الثانية وقبول فرضية الوجود(H_I) .

3-اختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص:

(لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للملكية الفكرية في الريادة) .

ولغرض إثبات صحة الفرضية أعلاه من عدمها سيتم أولا اختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:

- فرضية العدم(HO) : لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للملكية الفكرية في الريادة .
- فرضية الوجود(H_1): يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للملكية الفكرية في الريادة .

والجدول الأتي يوضح معلمات أنموذج الانحدار الخطي البسيط والمستخدم في قياس تأثير الملكية الفكرية في الريادة .

جدول (22)

تقدير معلمات أنموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس اثر الملكية الفكرية في الريادة

المتغير المستقل X_2 / المتغير المعتمد Y	constant	الملكية الفكرية X_2	قيمة (F)		معامل التفسير R^2
	a	B	المحسوبة	الجدولية (0.01)	
الريادة Y	0.110	1.034	315.133	7.31	0.818

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.

توضح النتائج الواردة في الجدول(22) الأتي :

أ- بلغت قيمة (b)(1.034) وهي تمثل ميل معادلة الانحدار, ويدل ذلك على أن أي تغير في قيمة (X_2) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تغير في قيمة (Y) بمقدار (1.034) .

ب- أما قيمة (F) المحسوبة لأنموذج الانحدار البسيط فقد بلغت (315.133) وهي أكبر من قيمة (F) الجد ولية البالغة (7.31) عند مستوى معنويــة (0.01), ويعني ذلك ثبوت معنويــة أنموذج الانحدار البسيط عند المستوى المذكــور, وهذا يشير أن لمتغير الملكية الفكرية (X_2) تأثيراً عالياً على الريــادة (Y) .

ت- بلغت قيمة معامل التفسير($\mathbf{R^2}$) (0.818), وهذا يدل على أن الملكية الفكرية (X_2) تفسر ما نسبته (81.8%) من التغيرات التي تطرأ على الريادة (Y) أما النسبة المتبقية والبالغة (18.2 %) فتعود إلى مساهمة متغيرات أخرى .

وتأسيساً على ما تقدم فقد تم رفض فرضية العدم (HO) للفرضية الفرعية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الثانية وقبول فرضية الوجود (H_1) .

4-اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص:

(لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتعلم الالكتروني في الريادة) .

ولغرض إثبات صحة الفرضية أعلاه من عدمها سيتم أولا اختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:

- فرضية العدم (HO) : لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتعلم الالكتروني في الريادة .
- فرضية الوجود (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة للتعلم الالكتروني في الريادة .

والجدول الأتي يوضح معلمات أنموذج الانحدار الخطي البسيط والمستخدم في قياس تأثير التعلم الالكتروني في الريادة .

جدول (23)

تقدير معلمات نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس اثر التعلم الالكتروني في الريادة

المتغير المستقل X_3 / المتغير المعتمد Y	constant	التعلم الالكتروني X_3	قيمة (F)		معامل التفسير R^2
	a	B	المحسوبة	الجدولية (0.01)	
الريادة Y	0.214	1.003	176.007	7.31	0.786

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.

توضح النتائج الواردة في الجدول(23) الأتي :

أ- بلغت قيمة (b)(1.003) وهي تمثل ميل معادلة الانحدار, ويدل ذلك على أن أي تغير في قيمة (X_3) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تغير في قيمة (Y) بمقدار (1.003) .

ب- أما قيمة (F) المحسوبة لأنموذج الانحدار البسيط فقد بلغت (176.007) وهي أكبر من قيمة (F) الجد ولية البالغة (7.31) عند مستوى معنوية (0.01), ويعني ذلك ثبوت معنوية أنموذج الانحدار البسيط عند المستوى المذكور, وهذا يشير أن لمتغير التعلم الالكتروني (X_3) تأثيراً عالياً على الريـــادة (Y) .

ت- بلغت قيمة معامل التفسير($\mathbf{R^2}$) (0.786) وهذا يدل على أن متغير التعلم الالكتروني(X_3) يفســر ما نسبته (78.6 %) من التغيرات التي تطرأ على الريــادة (Y) أما النسبة المتبقية والبالغة (21.4 %) فتعود إلى مساهمة متغيرات أخرى .

وبناءا على ما تقدم فقد تم رفض فرضية العدم (HO) للفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة من الفرضية الرئيسة الثانية وقبول فرضية الوجود (H_1) .

5-اختبار الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص:

(لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لشبكة الاتصالات الالكترونية في الريادة) .

ولغرض إثبات صحة الفرضية أعلاه من عدمها سيتم أولا اختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:

- فرضية العدم(HO): لا يوجد تأثيرذو دلالة معنوية لشبكة الاتصالات الالكترونية في الريادة.
- فرضية الوجود(H_1): يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لشبكة الاتصالات الالكترونية في الريادة .

والجدول الأتي يوضح معلمات نموذج الانحدار الخطي البســـيط والمستخدم في قياس تأثير شبكة الاتصالات الالكترونية في الريادة .

جدول (24)

تقدير معلمات نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس اثر شبكة الاتصالات الالكترونية في الريادة

المتغير المستقل X_4 / المتغير المعتمد Y	constant	شبكة الاتصالات الالكترونية X_4	قيمة (F)		معامل التفسير R^2
	a	B	المحسوبة	الجدولية (0.01)	
الريادة Y	0.164	1.025	247.431	7.31	0.838

المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية .

توضح النتائج الواردة في الجدول(24) الأتي:

أ- بلغت قيمة (b)(1.025) وهي تمثل ميل معادلة الانحدار, ويدل ذلك على أن أي تغير في قيمة (X_4) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تغير في قيمة (Y) بمقدار (1.025) .

ب- أما قيمة (F) المحسوبة لأنموذج الانحدار البسيط فقد بلغت (247.431) وهي اكبر من قيمة (F) الجد ولية البالغة (7.31) عند مستوى معنوية (0.01), وهذا يدل على رفض فرضية العدم(HO) وقبول فرضية الوجود(H_1), ويعني ذلك ثبوت معنوية أنموذج الانحدار البسيط عند المستوى المذكور, وهذا يشير إلى أن لمتغير شبكة الاتصالات الالكترونية(X_4) تأثير عالٍ على الريادة (Y) .

ت- بلغت قيمة معامل التفسير($\mathbf{R^2}$) (0.838) وهذا يدل على أن متغير شبكة الاتصالات الالكترونية (X_4) يفسر ما نسبته (83.8 %) من التغيرات التي تطرأ على الريادة (Y) أما النسبة المتبقية والبالغة(16.2 %) فتعود إلى مساهمة متغيرات أخرى .

وبناء على ما تقدم فقد تم رفض فرضية العدم(HO) للفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة من الفرضية الرئيسة الثانية وقبول فرضية الوجود (H_1) .

وتأسيساً على نتائج التحليل الإحصائي السابق, وبعد التأكد من إثبات معنوية أثر المعرفة الالكترونية (X) ومؤشراتها,على الريادة(Y), تأكد رفض فرضية العدم (HO) للفرضية الرئيسة الثانية والفرضيات المنبثقة عنها والتي تنص:(لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمعرفة الالكترونية في الريادة)

وتم قبول فرضية الوجود (H_1), والجدول الأتي يوضح قوة تأثير المعرفة الالكترونية في الريادة, اعتماداً على قيم معامل التفسير($\mathbf{R^2}$) وكالاتي :

جدول (25)

ترتيب قوة تأثير مؤشرات المعرفة الالكترونية (X) في الريادة (Y)

متغيرات المعرفة الالكترونية	معامل التفسير R^2	ترتيب قوة التأثير
رأس المال البشري X_1	0.833	الثاني
الملكية الفكرية X_2	0.818	الثالث
التعلم الالكتروني X_3	0.786	الرابع
شبكة الاتصالات الالكترونية X_4	0.838	الأول

المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.

توضح النتائج الواردة في الجدول(25) الأتي :

1- حصل متغير ($\mathbf{X_4}$) (شبكة الاتصالات الالكترونية) على المرتبة الأولى للتأثير في الريادة($\mathbf{Y}$) إذ كان معامل التفسير(0.838), إذ يكون لشبكة الاتصالات الالكترونية معامل تفسيراً عالٍ للتغيرات التي تطراء في الشركة والتي توثر إيجاباً في الريادة .

2- واحتل المتغير ($\mathbf{X_1}$) (رأس المال البشري) المرتبة الثانية من حيث التأثير في الريادة ($\mathbf{Y}$) من خلال معامل التفسير البالغ (0.833), إذ يدل هذا أن لرأس المال البشري قوة تأثير عالية من خلال معامل التفسير للتغيرات التي تطراء, فهو يُسهم في تفسيرها بما يؤمن وضع الحلول اللازمة , واعتماد الإبداعات والابتكارات .

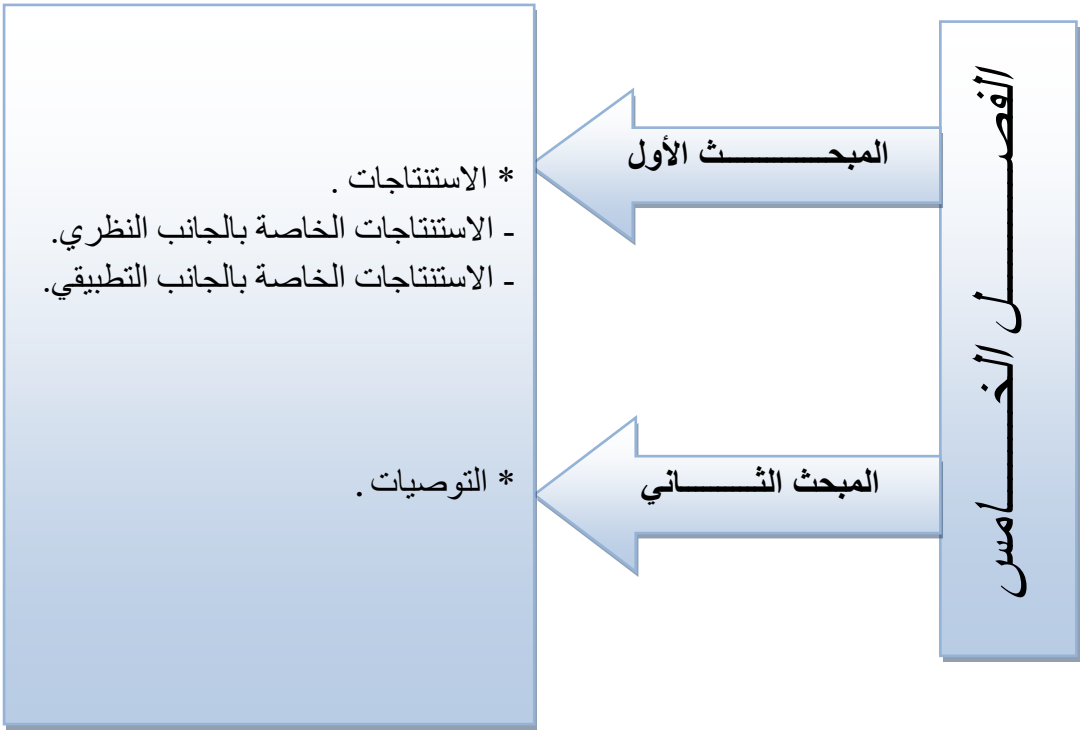
3- في حين حصل المتغير($\mathbf{X_3}$)(الملكية الفكرية) على المرتبة الثالثة من حيث التأثير في الريادة ($\mathbf{Y}$) إذ بلغ معامل التفسير(0.818), وهذا يدل على أن للملكية الفكرية قوة تأثير كبيرة في الريادة من خلال معامل التفسيراعلاه لما يطرأ على الملكية الفكرية (تشجيع وحماية أصحاب الابتكارات والإبداعات) والذي يؤثر في الريادة .

4- وأخيراً احتل متغير ($\mathbf{X_4}$)(التعلم الالكتروني) المرتبة الرابعة من حيث التأثير في الريادة ($\mathbf{Y}$) من خلال معامل تفسير قدره (0.786) والذي يلعب دوراً هاماً من خلال قوة تأثيره في العوامل المعرفية والتكنولوجية لنمو الريادة في الشركة .

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

يتضمن هذا الفصل مبحثين أساسين, يهتم الأول بعرض الاستنتاجات التي تم التوصل إليها من خلال الإطارين النظري والتطبيقي, وفي ضوء النتائج التحليلية التي تم التوصل إليها على وفق الأساليب الإحصائية المعتمدة لتوكيد صحة النتائج, في حين خُصص المبحث الثاني من هذا الفصل لعرض التوصيات التي تم التوصل إليها .



المبحث الأول

الاستنتاجات:

يتناول هذا المبحث أهم الاستنتاجات التي تم التوصل إليها على وفق المحورين الآتيين:

- **المحور الأول**: ما تم استعراضـــــه من المفاهيم النظريـــــة والأدبيات الإداريــة حول متغيرات الدراسة .
- **المحور الثاني**: ما توصلت إليه الدراسة في الجانب التطبيقي .

أولا:الاستنتاجات الخاصة بالجانب النظري للدراسة :

1- المعرفة الالكترونية من الموضوعات الحديثة والمهمة في الأدب الإداري بما تحتله من دور فاعل في بيئــة الأعمال وأن المكتبة الإدارية العربية منها خاصة تفتقر إلى الأبحاث والدراسات بما يتناسب مع الدور الذي تحتلـــه المعرفة الالكترونية في تنافسية المنظمات وريـــــادتها .

2- إن العصر الحالي هو عصــر المعرفـــــة الالكترونيـــة, وذلك يتطلب من المنظمات التي تسعى لبلوغ الريــادة استخدام التقنيــات الالكترونيــة في مجالات عملها كافـــــة .

3- إن استخدام المعرفـة الالكترونية يُسهم في نمو الإبداعات الالكترونية, ويضيف قوة للعلامة التجاريــة مما يجـعل الزبــون يتمسك بالشركـــة صاحبـــة العلامـــة المتميزه .

4- إن ريادة السوق تُعد هدفاً استراتيجياً تعتمده المنظمات كافة التي تسعى لان تكون الأولى في مجال تخصصها .

5- تساعد الريادة على تقليل البطالة في المجتمع من خلال نمو المنظمات الريادية الصغيرة والكبيــرة والتي تســتوعب أعــداداً كبيــرة من العاملين وبذلك هي تُسهم في تطـــوير الاقتصـاد المحلي والوطني من خلال المشاريع الناجحة ذات الصفة الريادية ـــة .

6- تشجع الريادة باستمرار عمليــة البحث والتطوير لإيجاد كل ما هو جديد في التكنولوجيا والأفكار والإبداعات .

ثانيا:الاستنتاجات الخاصة بالجانب التطبيقي للدراسة :

1- أظهرت نتائج وصف وتشخيص آراء عينــة الدراسة للشركة المبحوثة اهتماماً كبيراً بمؤشرات المعرفة الالكترونية وكالاتي :

أ- جاء مؤشــر شـــبكة الاتصالات الالكترونية بالمرتبة الأولى, إذ يدل على اهتمام الشركة بالاتصالات الالكترونية بهدف الحصول على الابتكارات والإبداعـــات المتطورة وهي بذلك تسعى إلى تقليل التكاليف واختصار الزمن والتواصل عالميا من خلال شبكة اتصالات متطورة متمثلة (الانترنت,الانترانت والاكسترانت).

ب- كما ظهر اهتمامها بالدرجة الثانية بتنمية رأس المال البشري للمحافظة على قدرات الأفراد العاملين وتطويرها لإيمانها بدورهم الفاعل في تحقيق الريادة .

ت- وجاء مؤشر التعلم الالكتروني بالمرتبة الثالثة في اهتمامات الشركة من نقل للمعارف التكنولوجيـــة الحديثـــة بما يعزز موقفـها التنافسي وريـــادة الســـــوق .

ث- فيما جاء مؤشر الملكيــة الفكريـــة بالمرتبـة الرابعة من اهتمامات الشركة بهدف تطوير الابتكارات والأفكار والمحافظة علي حقوق الملكية الفكرية .

2- أظهرت نتائج وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة للشركة المبحوثة اهتماماً كبيراً بأبعاد الريادة وكالاتي:

أ- جاء بُعد الإبداعية بالمرتبة الأولى ,إذ أن الشركة تبذل جهوداً متميزة لخلق الفرص الجديدة بوسائل متنوعة, وتعمل على إيجـاد الحـلول الاستثنائيـــة للمشـــاكل التي تحـدث وتعمل على المحافظة على مستوى عال من الإبداع.

ب- حصل بُعد الاستقلالية على المرتبة الثانية إذ يدل على أن الشركــة تتبنى هذا البُعـد بهدف منــح العاملين الفرصة لإثراء الشركة بما يحملون من أفكار وإبداعات ورؤى مستقبلية تعزز من مساحة الميزة التنافسية لها .

ت- أظهرت النتائج أن بُعد الاستباقية حصل على بالمرتبة الثالثة وهذا يدل على أن الشـــركة المبحوثـــة تعمل على التنبؤ برغبات واحتياجـات الزبائن المستقبليـــة بهدف التميز على المنظمـــات المنافســـــة ووضع الخطط لذلك .

ث- جاء بُعد المخاطرة بالمرتبة الرابعة ويعني ذلك أن الشركة تعتمد هذا البعد من اجـــل الحصول على الفرص الجديدة وتتحمل نتائج المجازفـــة المحتملـــة واستغـــلالها بما يحقـــق الريـــــــادة .

ج- أما بُعد المغامرة التنافسية فقد جاء بالمرتبة الخامسة إذ يدل على أن الشركة تستثمركل الجهود والمبادرات للحصول على الفرص والموارد ودخول الأسواق بشكل أفضل من منافسيها .

3- أظهرت النتائج الإحصائية وجود علاقة ارتباط قوية وذات دلالة معنوية بين مؤشرات المعرفة الالكترونية وأبعاد الريادة وكالاتي :

أ- إن الشركة المبحوثة تستخدم شبكة اتصالات الكترونية حديثة تؤدي بدورها إلى تقليص الوقت والكلفة وزيادة المعلومات لتحقيق الريادة.

ب- تعتمد الشركة المبحوثة على عنصر رأس المال البشري بما يحمله من مهارات وقدرات تسهم في تحقيق الريادة .

ت- احتل مؤشر الملكية الفكرية المرتبة الثالثة إذ يدل أن الشركة تعتمد هذا المؤشر لزيادة الابتكارات والاختراعات وحماية ملكيتها الفكرية لزيـــادة تطـــورها ومنافســـــة المنظمـــــات الأخرى .

ث- جاء مؤشر التعلم الالكتروني بالمرتبة الرابعة ,إذ أن الشركة على تطوير كفاءات وخبرات ومهارات العاملين باستخدام وسائل التعلم الالكتروني بما يحقق التميز والتفرد وهذا يعني رياديتها .

4- أظهرت النتائج الإحصائية وجود تأثير ذو دلالة معنوية لمؤشرات المعرفة الالكترونية في الريادة وكالاتي :

أ- هناك تأثير كبير لشبكة الاتصالات الالكترونية في بناء الريادة ,إذ جاءت بالمرتبة الأولى وهي تؤمن للشركة الاتصالات فائقة السرعة للحصول على آخر التطورات التكنولوجية , والعمل على تطورها الريادي.

ب- جاء بالمرتبة الثانية من حيث التأثير رأس المال البشري, فالشركة تعمل على اعتماد الكفاءات التي تحمل المهارات الالكترونية العالية.

ت- احتل مؤشر الملكية الفكرية المرتبة الثالثة ,إذ يدل ذلك وجود تأثير, وأن الشركة تعمل على تشجيع الإبداعات والابتكارات من خلال حقوق الملكيـــة الفكريـــة في طريقـــها لتحقيق الريادة .

ث- جاء مؤشر التعلم الالكتروني بالمرتبة الرابعة, فله تأثير مباشر في كفاءتها وقدراتها ويضيف لها القيمة الاقتصادية والميزة التنافسية وتنمية قدرات الأفراد العاملين والتي تعمل على تحقيق الريـــــادة .

المبحث الثاني

التوصيات:

في ضوء ما تقدم من دراسة أثر المعرفــة الالكترونية في بناء المنظمات الريادية في جانبها النظري, وما أفرزته التحليلات الميدانية, توصلت الدراسة الحالية إلى مجموعة من التوصيات التي ُتسهم في تحقيق الريادة من خلال الوصول إلى الميزة التنافسية والتفرد وتحقيق الابتكارات والإبداعات للشركة المبحوثة مجتمع الدراسة بشكل خاص والى باقي منظمات الأعمال والشركات بشكل عام, ومن أهم ما جاءت به هذه الدراســـة من توصيات هي :

1- بذل المزيد من الجهود العلمية في البحث والدراســة في أدبيات المعرفة الالكترونية والريادة من قبل الاكادمين والباحثين سواء كانوا على مستوى الوزارة أو الجامعات أو الجهات ذات العلاقة, وذلك من أجل تكوين الأساس الفكري والمعرفي لمنظمات الأعمال لفهم وتطبيق هذه الموضوعات الإستراتيجية وصولا إلى تحقيق الميزة التنافسية وريادة السوق .
2- ضرورة محافظة الشركة على قدراتها الالكترونية, والسعي المستمر إلى تحديثها لمواكبة التطورات المتسارعة في هذا المجال من أجل زيادة حصتها السوقية في بيئة ديناميكية سريعة التغير, ويمكن تحقيق ذلك من خلال الآليات الآتية :
   أ- الاطلاع المستمر على المعارف ولاسيما المعرفة الالكترونية .
   ب- إدامة قنوات الاتصال العالمية مع باقي الشركات والمنظمات والمؤسسات المتخصصة بهدف الحصول على كل ما هو جديد في مجال المعرفة الالكترونية .
   ت- التحديث المستمر للتقنيات والاجهزه الالكترونية المتطورة .
3- الاستفادة من شبكة الاتصالات الالكترونية (الانترنت, الانترانت, الاكسترانت) في عمليات التعلم الالكتروني, وتوليد, وخزن, وتوزيع, وتطبيق المعرفة وصولا إلى شركة تتمتع بمواصفات المنظمات المتعلمة .
4- الاهتمام بالقدرات العقلية المتميزة التي تمتلكها الشركة بوصفهم رأس مال فكرياً ليسهم بشكل فاعل في تحقيق الإبداع واقتناص الفرص الجديدة في سوق الاتصالات, ويمكن تحقيق ذلك من خلال الآليات الآتية :
   أ- تنمية قدرات وقابليات هذه الطاقات البشرية الخلاقة .
   ب- توسيع وتشجيع قاعدة الإبداع والابتكار .
   ت- الاهتمام برأس المال البشري ورعايته والمحافظة عليه .
   ث- منحه دوراً فاعلاً في وضع استراتيجيات الشركة ورسم رؤيتها المستقبلية .
5- توسيع قاعدة المشاركة وتمكين العاملين وتنفيذ الأعمال عن طريق فرق العمل, ومبدأ الاستقلالية بهدف دعم ومساندة قاعدة الابتكار والإبداع وريادة السوق, ومن التوصيات العامة :

6- تعزيز دورالمعرفـة الالكترونيـــة في عمليات واستراتيجيات الشركات والمؤسسات العراقية الخاصة والحكومية في بيئة أعمال سريعة التغير شديدة المنافسة, أصبح كل شيء فيها الكترونياً, ويمكن أن يتم ذلك من خلال الجهات الآتية :

أ- مجلس النواب العراقي واللجان المتخصصة ذات العلاقة في مجال التشريع والرقابـــة .

ب- مجلس الوزراء وتشكيلاته المتخصصة في مجال الأعـــمال الالكترونيـــــة .

ت- وزارة التخطيط والتعاون الإنمائي من خلال تشكيلاتها الإدارية في المركز والمحافظات .

ث- وزارة الاتصالات من خلال تشـــكيلاتها الإدارية في المركز والمحافظات, وتصميم موقع الكتروني يعنى بالموضوع .

ج- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بإدخال مادة المعرفة الالكترونية في المناهج الدراسية لتطوير قدرات وإمكانـــيات الطلبة في هذا المجال وتطبيقاتها في المؤسسات العراقية عند مزاولة العمل وتشجيع البحوث والدراسات التي تهتم بهذا الموضوع .

ح- وزارة الثقافة وشبكة الإعلام العراقية من خلال إصدار مجلة بعنوان"المعرفة الالكترونية"وإعداد برنامـــج إعلامي لتنميـــــة وتنشيط ونشر ثقافة المعرفة الالكترونية .

خ- تطبيق آليات الحكومات الالكترونية المحلية في المحافظات بما في ذلك القطاع الخاص, والخدمات التي تقدمها هذه الحكومات إلى المواطنين .

د- الشركات الخاصة العاملة في العراق للعمل على اعتماد المعرفة الالكترونية ضمن خطط عماها بهدف التطور الالكتروني بكفاءة وقدرة عاليتين تحقق نجاحات للشركات ورفاهية المجتمع.

الحَمدُ لله على نِعمَتِه

المصادر العربية

القرآن الكريم

أولا:الكتب

1- أبن كثير, الحافظ أبي الفداء إسماعيل, **"البداية والنهاية"**, الجزء/9 تحقيق علي شيري,ط/1, دار إحياء التراث العربي,بيروت لبنان,1987.

2- البكري,ثامر ياسر," **تسويق الخدمات الصحية** ", دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, عمان, الأردن, 2005 .

3- البغدادي,عادل هادي حسين والعبادي,هاشم فوزي دباس,**"التعلم التنظيمي, المنظمة المتعلمة وعلاقتهما بالمفاهيم الإدارية المعاصرة,السلوك التنظيمي - الذاكرة التنظيمية - إدارة المعرفة - إدارة المعلومات - الأداء التنظيمي** ", ط/1, مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع, عمان, الأردن, 2010.

4- جاري شنا يدر," **التجارة الالكترونية** ", تعريب, سرور علي, الطبعة الانكليزية, دار المريخ للنشر,الرياض, السعودية, 2008 .

5- الحسيني,فلاح حسن," **إدارة المشروعات الصغيرة مدخل استراتيجي للمنافسة والتميز**", ط/1, دار الشروق للنشر والتوزيع , عمان,الأردن, 2006 .

6- حمود,خضير كاظم, **"منظمة المعرفة** ", ط/1, دار صفاء للنشر والتوزيع, عمان, الأردن, 2010 .

7- حمدي,أمل وجيه, " **المصادر الالكترونية للمعلومات, الاختيار والتنظيم والإتاحة في المكتبات** ", ط/1,الدار المصرية اللبنانية, القاهرة, 2007 .

8- الخطيب,احمد والمعايعة,عادل سالم, " **الإدارة الحديثة- نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة** ", ط/1, عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع,عمان,2009 .

9- الدوري,زكريا وصالح,أحمد علي, " **الفكر الاستراتيجي وانعكاساته على نجاح منظمات الأعمال قراءات وبحوث** ", الطبعة العربية, دار اليازوي العلمية للنشر والتوزيع , عمان, الأردن, 2009 .

10- الدوري,زكريا والعزاوي,نجم والسكارنه,بلال والعمله,شاكر وعبد القادر,محمد " **مبادئ ومداخل الاداره ووظائفها في القرن الواحد والعشرين** ", ط/1, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع,عمان, الأردن, 2010 .

11- دومنيك, فوراي,"**اقتصاد المعرفة**", ترجمة محمد عرب صاصيلا, طلاس للدراسات والترجمة والنشر, دمشق,سوريا,2003 .

12- الزيادات,محمد عواد احمد, " **اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة** ", ط/1, دار صفاء للنشر والتوزيع ,عمان, الأردن, 2008 .

13- السكارنة, بلال خلف," **الريادة وإدارة منظمات الأعمال** ", ط/1, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ,عمان, الأردن, 2008 .

14- السكارنة ,بلال خلف, " **دراسات إدارية معاصرة** ", ط/1, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, عمان, الأردن, 2009 .

15- ألشرابي,فؤاد, " **نظم المعلومات الإدارية** ", ط/1, دار أسامة للنشر والتوزيع, عمان , الأردن , 2008.

16 – شمس الدين,إبراهيم وآخرون,"**الأعلم**", ط/1,مؤسسة الاعلمي للمطبوعات , بيروت, لبنان, 2005.

17- الصيرفي,محمد, " **المرجع المتكامل في الإدارة الالكترونية للموارد البشرية** " ط/1, المكتب الجامعي الحديث, عمان, الأردن,2009 .

18- الظاهر, نعيم إبراهيم, " **إدارة المعرفة** ", ط/1, عالم الكتب الحديثة ,الولايات المتحدة ألأمريكية ,2009 .

19- العمري,غسان, " **المدخل إلى إدارة المعرفة** ", ط/1, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة , عمان, الأردن ,2005 .

20- العلي,عبد الستار محمد والنجار,فايز جمعة,"**الريادة والأعمال الصغيرة** ", ط/2, دار الحامد للنشر والتوزيع, عمان, الأردن, 2008 .

21- العلي,عبد الستار و قنديليجي,عامر والعمري,غسان, " **مدخل إلى إدارة المعرفة**", ط/2, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة,عمان, 2009 .

22- العطية,ماجدة, " **إدارة المشروعات الصغيرة** ", ط/2, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, عمان, الأردن, 2004 .

23- العاني,مزهر شعبان وجواد,شوقي ناجي و أرشيد,حسين عليان وحجازي,هيثم علي, "**إدارة المشروعات الصغيرة- منظور ريادي تكنولوجي**", ط/1, دار صفاء للنشر والتوزيع , عمان, الأردن, 2010.

24- ألغالبي, طاهر محسن منصور وإدريس, وائل محمد صبحي,"**الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل**", ط/2, دار وائل للنشر, عمان, الأردن , 2009 .

25- قنديليجي,عامر إبراهيم, والجنابي,عـلاء الـــدين عبد القـــادر, " **نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات** ", ط/1, دار الميسرة للنشر والتوزيع , عمان, الأردن, 2005 .

26- قنديليجي,عامر إبراهيم وعليان,ربحي والسامرائي,إيمان, " **مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية** ", ط/1, دار اليازوري للنشر والتوزيع, عمان, الأردن, 2009 .

27- الكبيسي ,صلاح الدين عواد, " **إدارة المعرفة** ",المنظمة العربية للتنمية الإدارية, القاهرة , 2005.

28- محمد علي,محمد النوبي, " **إدمان الانترنت في عصر العولمة** ", ط/1, دار صفاء للنشر والتوزيع, عمان, الأردن, 2010 .

29- مكاوي, حسن عماد," **تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في عصر المعلومات** " ط/1الدار المصرية اللبنانية, القاهرة, 1997.

30- مبارك,مجدي عوض," **الريادة في الأعمال ,المفاهيم والنماذج والمداخل العلمية** ", ط/1, عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع , عمان, الأردن, 2009 .

31- مطر,عبد اللطيف محمود, " **إدارة المعرفة والمعلومات**", ط/1, دار كنوز المعرفة العلمية للنشر, عمان , الأردن, 2007 .

32- النجار, فايز جمعة, " **نظم المعلومات الإدارية** ", ط/1, دار حامد للنشر والتوزيع, عمان, الأردن, 2005 .

33- نجم,عبود نجم, "**الإدارة الالكترونية ,الإستراتيجية والوظائف والمشكلات** ", دار المريخ للنشر , الرياض, السعودية, 2004 .

34- نجم, عبود نجم, " **إدارة المعرفة,المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات** ", ط/1, مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع, عمان, الأردن , 2005 .

35- نجم,عبود نجم," **إدارة المعرفة,المفاهيم- الاستراتيجيات- المعلومات** ", ط/2, مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع, عمان, الأردن, 2008 .

36 - نجم,عبود نجم," **الإدارة والمعرفة الالكترونية الإستراتيجية-الوظائف-المجالات** " ط/1, دار اليازوري, عمان, الأردن, 2009 .

37- نور الدين,عصام, " **إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة** ", ط/1, دار أسامة للنشر والتوزيع, عمان, ألأردن, 2010 .

38- ياسين, سعد غالب, " **نظم المعلومات الإدارية** ", ط/1, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع , عمان, الأردن, 2009 .

ثانيا:الدوريات الاطاريح الجامعية

1- العنزي, سعد, " **رأس المال الفكري الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الواحد والعشرون**", مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية, كلية الإدارة والاقتصاد, جامعة بغداد, المجلد الثامن, العدد, 25 , 2001 .

2- العمري,غسان والعلي,عبد الستار **"مفهوم خريطة المعرفة"**, دراسة استعراضية تحليلية,المؤتمر السنوي العلمي الرابع, إدارة المعرفة في العالم العربي, جامعة الزيتونة الأردنية, كلية العلوم الإدارية , P7,2004, عمان, الأردن .

3- رزوقي,نعمة حسن جبر," **رؤية مستقبلية لدور اختصاص المعلومات في إدارة المعرفة** ",مجلة مكتبة فهد الوطنية, مجلد9, العدد2, 2004 .

4- الكبيسي,صلاح الدين عواد, " **إدارة المعرفة وأثرها في الإبداع التنظيمي**",دراسة استطلاعية مقارنة لعينة من شركات القطاع الصناعي المختلط"اطروحة دكتورا غير منشورة, كلية الإدارة والاقتصاد, الجامعة المستنصرية, بغداد, 2002 .

5- السالم, مؤيد سعيد,والحياني,عبد الرسول,**"مستويات التعلم التنظيمي وعلاقتها بإدارة المنظمة"**, دراسة حالة مستشفى أردني,المجلة الأردنية للإدارة,مجلد27, العدد1, حزيران, عمان , 2007 .

6- السكارنة, بلال خلف," **استراتيجيات الريادة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية** ", مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة, العدد17, 2008 .

7- صالح, احمد علي,**"بناء محافظ رأس المال الفكري من الأنماط المعرفية واختبار مؤامتها الإستراتيجية الحاكمية في القطاع الصناعي المختلط"**, اطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال , غير منشورة /كلية الإدارة والاقتصاد, بغداد 2006 .

8- مراد, زايد," **الريادة والإبداع في المشروعات الصغيرة والمتوسطة**",الملتقى الدولي حول التكوين وفرص الأعمال, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية, جامعة محمد خيضر, الجزائر,2010 .

9- محمد , خميس, ناصر, " **اثر إدارة المعرفة في الإبداع والتنافسية دراسة تشخيصية مقارنة** ", اطروحة دكتورا, كلية الإدارة والاقتصاد, جامعة بغداد, 2006 .

10- الخفاجي,نعمة عباس, " **الريادة الإستراتيجية,المظلة,الأصول والقيمة** ", مؤتمر الريادة والإبداع, جامعة فيلادلفيا /كلية العلوم الإدارية والمالية, 2005 .

11- السكارنة,بلال خلف," **المشاريع الصغيرة والريادة**",مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة بغداد, العدد15, 2007 .

المصادر الأجنبية

Books

1- Amor. D "**The E-Business Revolution**", Prentice- Hall, New Jersey,2000 .

2- Barringer, R. Bruce & Ireland .R. Duane " **Entrepreneurship, Successfully launching new venterures**" 2ed prentice-Hill 2008

3- Benkler .Y.," **The Wealth of Networks**", Yale University Press, New-Haven, 2006.

4- Bohlander , G ,Snell , Sherman, A S"**Human Resources Management** "4th Ed,South- Western College Publishing, 2004

5- Buchanan,D&Huczynski,A, "**Organization Behavior** "An Introductory Text,5ed .,Prentice -Hall, London, 2004.

6- Burgelman .Robert A. and Christensen. Clayton M. and Wheelwright. Steven C. "**strategic management of Technology and Innovation**" ,5ed,McGraw-Hall, 2009.

7- Carpenter .Mason A., Sunders. Gerard .Wm," **strategic management, dynamic perspective concepts**" 2ed prentice-Hill,2009.

8- Coronos. T.T, & Olive .M.A,"**E-Human Resource Management** "Idea Group Publishing, Hershey. 2005.

9- Deakins .David & Freel . Mark "**Entrepreneurship and small Firms**" 4 ed McGraw-Hill Companis,2006.

10- Daft .Richard .L, "**Management**",6 ed, South- Western ,Division Thumper Learning, 2003.

11- Daft .Richard .L, "**Organization theory and Desingn**"7ed, south - western USA, 2001.

12- Daft, Richard .L, " **Understanding the Theory and Design of Organizations**" 8 ed,Thomson,sowth-western,2007.

13- Daneil.Robert,"**Entrerpreneurship checklist. The Top Entrepreneurship Resource center onlin**",3ed,2004.

14- Davenport .Thomas .H, & Beet .J.C, " **The Attention Economy**" Harvard Business, School- Press, Boston,2001.

15- Dess Gregory G. & Lumpkin ,G.T. & Eisner r ,Alan B. " **strategic management,taxt&cases**"4ed,McGraw-Hill, 2008.

16- Dess .Gregory G, & Lumpkin G.T, & Taylor, Marilyn L, " **Strategic Management, creating competitive advantages**" ,2ed McGraw-Hill, 2005.

17- Davis .Bryan ,"**E-Knowledge Markets** "Kaieteur Institute For Knowledge Management, 2001.

18- Debbine , B" **Management A Total Quality Perspective** "South-Western publisher N-Y.

19- Fernandes,I,B., Gonzales, A., & Sabherwal,R .R. R., "**Knowledge Management: Challenges. Solutions, and Technologice**"1ed.,Prearson Prentice Hall, New, Jersey, 2004.

20- Ferrell .O.C., Hirt .G. e .offrey, Ferrell .Linda," **Business**" ,6ed,McGraw-Hill ,2008.

21- Fulmer .R .Gibbon ,P.& Keys ,J,"**New Tools For Sustaining Competitive Advantages** "Inc Tames Cortada & John Woods (eds.)"**The Knowledge Management Year Book 2000-2001** ", Worth &Heinemann, 2001.

22- Greasley , Andrew. Bocij ,Paul, . Chaffey ,Dave, Simon Hickie, "**Business Information systems**"3th ed, Prentice -Hall, 2006.

23- Gregory .Moorhead, &Griffin,Rocky"**Organizational Behavior** "Houghton And Company, U.S.A. 1995.

24- Griffin,Rocky"**Management**",6ed,Houghton Mifflin Company ,2005.

25- Harvey. Don, &Donald R.Brown"**An Experiential Approach to Organization Development**", 6ed ,Edition Prentice Hall New Jersey,USA,2000.

26- Hill , Charles W.L & jones,Gareth R "**Strategic Management An Integrated Approach**",8ed,Houghton Mifflin Company, Boston Company New York,2008.

27- Histrich.Robert.D& peters, Michael., "**entrepreneurship**" , 6ed , McGraw-Hill, 2005.

28- Hitt .Micheel .A & Robert .Hoskisson. Duane ,R, "**management of strategy, Concepts and Cses**"International student Edition,2008, USA.

29- Hitt,M,A ,&Chaffey Betlis,R.A"**The New Competitive Land Scape.Strategic Management Journal**",3ed,South Western College Publishing. , 2000.

30- Hitt. Michael & Hoskisson .Robert E. & Ireland .R.Dunane Thomson,"**Managemant of strategy concepts and cases**", south-western. 2007.

31- Hitchner .Jams "**Financial valuation**" Application and Model, John Wiley and Sons, Inc, 2003.

32- Ivancevich .John M., Lorenzl .Peter , Skianer J.Teven J, Crosbg .Philip. B " **Entrepreneurship and Growth**" 2ed Mc Graw-Hill ,1997.

33- Jennex .M.E.,"**Knowledge Management in modern organization, Idea group publishing**", Hershey, 2007.

34- Johnston ,D. "**Cyper Law, Student Publishing Co**". Toronto, 1997.

35- Jones, Gareth R, "**Organizational Theory Design and Change**"5ed,Prentice Hall ,New Jersey, 2007.

36- Kinicki ,Angelo& Robert Kreither, "**Organizational Behavior ,Key ,Concept ,Skills ,And Best Practices**"3ed Mc Graw-Hall Companies,In,New YORK, 2008.

37- Krajewski,Lee,J.&Ritzman,Larry, "**Operation Management Strategy and analysis**"7th ed Prentice-Hall,In,NEW Jersey 2004.

38- Kelleher& Ieven .S "**Knowledge Management**"Aquide to good Practice, U K,2002.

39- Kuratko.Donald.F &Richard.M.Hodgetts, "**Entrepreneurship Contemporary Approach**" ,5ed,Harcout college publishers, 2001 .

40- Laudon . K. C, &Laudon .J. P"**Menagement Information System Organization and Technology in the Networked**" Enterprise NJ,6th ed Prentice-Hall, 2000.

41- Laudon .Kenneth C. & Laudon .Jane P., "**Management Information Systems , Managing The Digital Firm**",10 ed ,Prentice-Hall, New Jersey,2007.

42- Laudon K.C. & Laudon .J.P "**Essentials of Management information system, the Digital Firm**",5ed,Prentice-Hall,Now Jersey. 2003.

43- Leach .J.Chris, Melicher. Ronald w.,"**Enterepreneurial finanll** " 3ed South-western, 2009.

44- Lee,D&Newman&Price,R, "**Decision Making In Organzation**"First Published ,Prentice-Hall, Great Irritation ,England-London, 1999.

45- Low .Linda, "**Economics of information Technology and Media**", Singapore University Press,.Sangapor ,2000.

46- Macmillan, Hugh &Tampe ,Mahen, "**strategic Management**" ,Printed in Great Britain, 2000.

47- Maier ,Ronald, "**Knowledge Management ,Systems, Information and Communication Technologies for Knowledge Management**"3 ed, Springer-Verlag Berlin Heidelberg, Germany,2002.

48- Mason .J."**Frome e-Learning to e-Knowledge",** in M.Rao(ed) e-Knowledge Management Tools and Techniques, Elsevier , London, 2005.

49- Mclean. E ,"**Business Psychology And Organization Behavior students Hand Book** ",3 ed Psychology ,Press-England, 2003.

50- Michail,K, "**Exploring Perceptions of Priory Barriers to Entrepreneurship , Multidisciplinary Approach, Entrepreneurship** "Theory Practice ,2000.

51- Moon moon Bhattacharya, "**E-Innovation Trends and Applications**"Icfai Books, The Icfai University, Press India,2010.

52- Nickels .William G., Mchugh .Games. M. Mchugh ,Susen M. " **Understanding Busineess**",6ed,McGraw-Hill, New York , 2002.

53- Oxford "**Advanced Learners Dictionary** "Oxford University Press. 2004.

54- Peggy.R,"**Entrepreneurship**",2ed Pearson education Company ,2000.

55- Perrsen .C , "**Comparing Entrepreneurship and Leadership**" A Textual analsis, prentice-Hill co, 2002.

56- Sergeant ,Adrian .& West ,Douglas C, "**Direct and Interactive Marketing**", Oxford University Press,N.Y, 2001

57- Snellen,I "**E-Knowledge Management for public management** ":An Agenda for the Future. In M.A.Wimmer,(ed).KMGov, 2003.

58- Seen. Jams .A" **Information Technology in Business Practice and Opportunities**" 2 ed Prentice – Hall ,Inc asimon &Schuster Company ,New Jarsey,1998.

59- Trott .Paul ," **Innovation Management and New Product Development**",3ed,Prentice- Hall , 2005.

60- Turban E,&Kelly R,R,Jr and Potter,R.E.,"**Introduction Information Technology**",3/ed,John Wily&Son,Inc. U.S.A, 2001.

61- Vlok .Daniel, "**An Assessment of the Knowledge Processing Environment in an Organization. A case Study** " Master dissertation of Business Administration, Rhodes University,2004.

62- West phalen. Age. S, "**Measuring and Reporting Intellectual Capital**"Experince,Issues, and Prospects Technical Meeting, A Amsterdam, 1999.

63- Whleen,Thomas, Hunger., David. Land., "**Strategic Management and Business Policy, Concepts and Cases**",11ed Upper Saddle River, New Jersey, Pearson Prentice -Hall, 2008.

64- Zimmerer .Thomas .W. , Scarborough .Norman. M ,Wilson Doug, "**Essentials of Entrepreneurship &small Business management**" 5ed prentice-Hall, 2008.

65- Zhao . Jie , "**E-Knowledge Management for Paplic Management** " Corresponding Author Jin, 2010.

Periodicals

1- Bonits,Nick, "**Human Capital Management**"Journal of Intellectual Capital Vol.11,N0.3, 2000.

2- Caruang. Albert " **Effect of Centralization and Formalization on Entrepreneurship in Export Firm**"Vol.36.Issuc.1. Journal of small Business Management,2000.

3- Chourides. P, Long. bottom ,and Murphy " **Excellence in Knowledge Measures** "Measuring Business excellence, Bradford , Vol,7,ISS,2 , 2003.

4- Deutsche Bank Research, "**Value intangibles**" Germany,2005**.**

5- Duffy .Jan, "**Knowledge Management: To Be not To Be?** " IMJ , Vol ,14,Janauary, 2000.

6- Jones .Karen "**Trust as a Affective Attitude, Ethices**",Vol,10,No1

7- Martenson .M "**Acritical Review of K-M , as Management Tool**" JKM Vol,4 No3,2000.

8- Math . Konganur . M &Angadi. L "**Knowledge Organization Systems Tiss Cass study University Libararian** ",B ,NO 83,2005.

9- Murrey .Philip C, "**Core Concepts of Knowledge Management**", New Language for New Leverage, The Terminology of Knowledge Manadement,Part,2, 2001.

10- Marry. Peter& Donegan . Kevin" **Empirical Linkages Between Firm Competencies ,And Organizational Learning**", The Learning Organization , Vol 10,No 1,2003.

11- Marshall. Ray" **Labor standards ,Human Capital and Economic Development**" working paper No.271, 2005.

12- Newman .Amy, "**Are You Ready for Knowlede Management**" , Tranining and Development,Vol.54,ISS.9, 2000.

13- Perez. J .R. & pobos . P.C ," **Knowledge Management and Organizational Competitiveness' Framework for Human Capital Analysis**", Journal of Knowledge Management, Vol.7,No.3, 2003.

14- Ramanujan . S& Kesh .S, "**Comparison of Knowledge Management and CMM/CMMI Implementation**"Journal of American Axademy of Business, Mar.,V0l.4,N0.1, Cambridge,2003.

15- Rapport .Jeffery. F & Sviokal,J.J . " " , HBR , Vol.73,No,6, 1995.

16- Shin .M,"**A framework for evaluating economics of knowledge management systems**", Information &management NO 42 ,2004.

17- Thurman .Shannon, "**Knowledge Management Carrer Opportunity**"IC JUL-AUG periodicals & Journals, 1999.

18- Thurow .Lester. C. " **Needed A New System of Intellenal Property Rights**", HBR Vol ,75,No 5, 1997.

الانترنـــــت

1- احمد أبو زيد, 2010 : مقال **,"المعرفة ...صناعة المستقبل**

http://www.mafthoum.com/press 6/173T45.htm

2- بيزان.حنان الصادق **"الافتراضية ومستقبليات الإدارة الالكترونية الليبية"**

hanbezan@yahoo.com.

3 -محمود, 2005 " http./www.rezgar.com/debate/show.art.

Internet

1- Arriaga ,F.de, "**E-Knowledge Management**": Its Role the Development of Intelligent E-Learning Systems, http://www.ejkm.com/index.htm , 2009 .

2- Arriaga .F.D,"**E-Knowledge Management ,E-Learning and E-Commerce** ",An Evaluation of Their Situation and Tendencies , Technical Report, International Computer,2003.

3- Bond .Allen "**Crating A foundation for (Knowledge in Your Center**", See(www.outstart.com), 2005.

4- Charles, Kirk & Clarke, Robyn D"**Assuming the Risks**", http: //2004/4/20 .serarch.epent.com/direct.asp.HTML..638344.CITED, 2000.

5- Hodgkin's ,W. "**Information about all the Learning Standards being Developed**",www.learnativty.com/standards.html, 2003.

6- htt :// translate .gogleusercontent.com,1/2/2010.

7- Mason. Jon "**An Expeditionary Approach to E-Knowledge**", see , www.transforming e-Knowledge in fol, 2003.

8- Kiser. edu,"**Knowledge Management New Letter** " http :// edu KM , We began /Com,2004.

9- Kylaeika .K, Blmgvist ,"**Knowledge Management Main Challenge Management** Telecommunication Sector As Example , Internte,2001.

10- Lumpkin.G.T &Dess Gregory .G "**Clarifying the Entrepreneurial Orientation Construct and Linking it to Performance** hpi//Search Open Com, 2000.

11- Mason Jon, Norris .Donald and Lefrere . Paul" **An Expeditionary Approach to E-Knowledge**" http://www.ejkm.com/indx.htm,2003.

12- Mjahed .Samiha & Triki. Abdelfattah"**Toward E-Knowledge Based Complaint Management** "http://www.eikm.com/index.htm,2oo9.

13- Norris ,Donald M, "**Are you e-Knowledgeable Enough**?" Association Trends, February , http://www.ejkm.com/index.htm 2003.

14- Norris. Donald "**From e- Commerce to e-Knowledge Commerce** " http://www.e-Larningzone.co.uk/feature,htm ,2006.

15- Robson . Robot ,Norris .Donald, Lefrere . Paul, Mason Jon" **Share And Share Alike**" :The E-Knowledge Transformation Comes to Campus " http://www.transformingeknowledge.into/2003.

16- Skyrme , David, **"Innovation Though Knowledge Networks**", hpp: // www.skyrme.com/insights/12knoinn.htm, 2002.

17- Wickramasinghe .Nilmini & Mihhs .Gail"**E-Knowledge in Health Care**" http://www.ejkm.com/indx.htm,2002.

18- Wikipedia,2003.,**Knowledge Management, Available under the terms of the Gnu Free Documentation Licens,27.**

19- Zain company to Conomacation,www.zain.com.

20- Sarah. H. Alvord, L. David Brown and Christine W "**Social Entrepreneurship ,Leadership That Facilitates Social transformation** " An Exploratory Stady, http:// www , youngenterpreneur.com..2003.

21- Cagetti. Marco& Nardia Mariacristina "**Taxation, Entrepreneurship , and Wealth** " http://entrneurs.about.com/?once=true.2004.

22- Hendrickson .Magnus ,Per .Thulin . and Anders. Lundstrom "**Entrepreneurship ,Knowledge and Economic Growth**" http://www.businesslaw.gov.2007.

23- Gompers.Paul,Kovner.Anna and David Scharfstein"**Performance Persistence in Entrepreneurship**" http://innovationparinrship-net,2008.

24- Nand.Ramana and Gesper .B"**Peer Effects and Entrepreneurship**" http:// bus.coloradou.edulcenters/eutrep.,2008.

ملحق رقم (1)

أسماء السادة المحكمين والخبراء

ت	الاسم	الجامعة	القسم
1	آ.د حاكم محسن محمد	جامعة كربلاء	عميد كلية الإدارة والاقتصاد
2	آ.د عبد الحسين حسن حبيب	جامعة كربلاء	م.ع للشؤون العلمية/كلية الإدارة والاقتصاد
3	آ.د عواد كاظم شعلان	جامعة كربلاء	رئيس قسم الإحصاء/كلية الإدارة والاقتصاد
4	آ.د.هاشم مرزوك ألشمري	جامعة كربلاء	رئيس قسم الاقتصاد/كلية الإدارة والاقتصاد
5	أ.د علاء فرحان طالب	جامعة كربلاء	رئيس قسم العلوم المالية والمصرفية/كلية الإدارة والاقتصاد
6	آ.د مسلم علاوي شبلي السعد	جامعة البصرة	قسم إدارة الأعمال/كلية الإدارة والاقتصاد
7	آ.د.عبد الرضا فرج بدراوي	جامعة البصرة	قسم إدارة الأعمال /كلية الإدارة والاقتصاد
8	آ.د عبود جودي الحلي	جامعة أهل البيت	رئيس الجامعة
9	آ.د محمد عبد الحسين الخطيب	جامعة كربلاء	قسم اللغة العربية/كلية التربية
10	آ..د صالح عبد الرضا رشيد	جامعة القادسية	قسم إدارة الأعمال /كلية الإدارة والاقتصاد
11	آ.م.د علي كريم الخفاجي	جامعة كربلاء	قسم إدارة الأعمال /كلية الإدارة والاقتصاد
12	آ.م.د ناجح حمود السلطاني	جامعة كربلاء	قسم التربية وعلم النفس/كلية التربية
13	آ.م.د مكي محي عيدان	جامعة كربلاء	قسم اللغة العربية/كلية التربية
14	آ.م.د طاهر محسن ألغالبي	جامعة البصرة	قسم إدارة الأعمال/كلية الإدارة والاقتصاد
15	آ.م.د راضي عبد الله علي	جامعة البصرة	قسم إدارة الأعمال/كلية الإدارة والاقتصاد
16	آ.م.د محمد حسين منهل	جامعة البصرة	قسم إدارة الأعمال/كلية الإدارة والاقتصاد
17	آ.م.د سمير كامل الخطيب	هيئة التعليم التقني	الكلية التقنية الإدارية
18	آ.م.د صلاح الدين محمد أمين الإمام	هيئة التعليم التقني	الكلية التقنية الإدارية
19	آ.م.د اسعد كاظم نايف	هيئة التعليم التقني	الكلية التقنية الإدارية
20	آ.م.د صلاح الدين الكبيسي	جامعة بغداد	قسم إدارة الأعمال/كلية الإدارة والاقتصاد
21	آ.م.د رفاء فرج سموعي	الجامعة المستنصرية	قسم إدارة الأعمال /كلية الإدارة والاقتصاد
22	آ.م.د حامد كاظم متعب	جامعة القادسية	قسم إدارة الأعمال /كلية الإدارة والاقتصاد
23	آ.م.د إحسان دهش جلاب	جامعة القادسية	قسم إدارة الأعمال /كلية الإدارة والاقتصاد
24	آ.م فارس جعباز شلاش	جامعة القادسية	قسم إدارة الأعمال /كلية الإدارة والاقتصاد
25	آ.م عبد الكريم هادي شعبان	جامعة الكوفة	قسم إدارة الأعمال /كلية الإدارة والاقتصاد
26	آ.م فؤاد حمودي العطار	جامعة كربلاء	قسم إدارة الأعمال /كلية الإدارة والاقتصاد
27	آ.م عزيز كاظم النايف	جامعة كربلاء	قسم التربية وعلم النفس كلية التربية

ملحق رقم (3)

الوسائل الإحصائية المستخدمة

1- **النسبة المئوية** :

$$\frac{\text{الجزء}}{\text{الكل}} * 100$$

2- **الوسط الحسابي :**

$$\bar{X}=\frac{\sum \bar{X}_i}{N}$$

حيث أن:

X= تقدير الوسط الحسابي.

X i= استجابات أفراد العينة.

N = حجم العينة.

3- **الوسط الحسابي الموزون** :

$$=\frac{F_{iXW_i}}{\sum \mathrm{F_i}}$$

$$W\bar{X}$$

حيث أن:

W = الوسط الحسابي الموزون.

Fi = التكرار.

4- **الانحراف المعياري**: يستخدم لقياس التشتت وهو الجذر التربيعي الموجب لمتوسط مجموع مربعات انحرافات قيم المتغير العشوائي عن وسطها الحسابي.

$$S=\sqrt{\frac{\sum f_i(x_i-\bar{x})}{f_i-1}}$$

حيث أن:

S= تقدير الانحراف المعياري.

XI=استجابات أفراد العينة.

Fi= التكرار.

X= تقدير الوسط الحسابي للاستجابات؟

5- **معامل التحديد R^2**: $R^2 = r^2$

6- **معادلة الانحدار البسيط**

$$\hat{Y} = \hat{a} + \hat{b}\bar{X}\mathbf{i}$$

$$a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

$$b=\frac{n\sum xiyi-\sum xi\sum yi}{n\sum xi^2-(\sum xi)^2}$$

حيث أن:

Y= قيمة y التقديرية.

A= القيمة الثابتة.

B= ميل خط الانحدار.

7- اختبارF ويستخدم لقياس المعنوية الإحصائية للاتجاه في معادلة الانحدار .

$$\boldsymbol{F = \frac{MSA}{MSE} = \frac{mean\ square\ among}{\text{mean square error}}}$$

8- اختيار T ويستخدم لقياس المعنوية الإحصائية للارتباط بين متغريين .

$$T = r \times \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}}$$

حيث أن:

r = معامل الارتباط

n = حجم العينة (عدد المشاهدات).

ملحق رقم (4)

نتائج علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة لشركة زين/العراق للاتصالات

	Y	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5
X	0.918	0.917	0.839	0.885	0.773	0.896
X_1	0.913	0.907	0.830	0.881	0.775	0.895
X_2	0.904	0.904	0.838	0.879	0.756	0.870
X_3	0.886	0.892	0.801	0.845	0.753	0.872
X_4	0.915	0.914	0.840	0.886	0.763	0.895

ملحق(5)

أسماء السادة الذين تمت مقابلتهم في شركة زين/العراق للاتصالات

ت	الاسم	المنصب
-1	إسماعيل إبراهيم	مدير قسم المخازن
-2	باسم الجبوري	مدير قسم الضريبة والضمان
-3	باسم البناي	مدير الدائرة القانونية
-4	يحيى علوان	مستشار حسابي

ملاحظة : الملحق رقم (2) هو استمارة الاستبانة

ملحق رقم (2)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة كربلاء
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال
الدراسات العليا

إلى السادة ..... المحترمين

استمارة استبانه

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

نضع بين أيديكم استمارة استبانه وهي جزء من متطلبات إنجاز رسالة الماجستير في إدارة الأعمال والموسومة (اثر المعرفة الالكترونية في بناء المنظمات الريادية) دراسة تحليلية لشركة زين/العراق الاتصالات المتنقلة.

أملنا كبير في تعاونكم معنا في قراءة فقرات الاستمارة والإجابة عنها .

إن نجاح هذه الدراسة يعتمد على درجة استجابة المبحوثين وبما يتمثل فيها من دقة وموضوعية, علماً إن هذه الدراسة لا تستهدف تشخيص نقاط القوة والضعف في الشركة, بقدر ما تستخدم لإغراض البحث العلمي على أمل أن تخرج بنتائج تخدم مسيرة البحث العلمي, بفضل ما تقدمونه من إجابات موضوعية ودقيقة, علماً بان البيانات المدونة تتسم بطابع السرية والأمانة العلمية, ولا داعي لتثبيت الاسم أو التوقيع على الاستمارة, شاكرين لكم سلفاً جهودكم وحسن تعاونكم معنا مع فائق شكرنا وتقديرنا .

الباحث
صالح مهدي محمد
طالب ماجستير / إدارة الأعمال

المشرف
ا.م.د . أكرم محسن الياسري
جامعة كربلاء/كلية الإدارة والاقتصاد

أولا :معلومات عامة

بيانات شخصية – يرجى وضع إشارة(✓) في المربع المناسب

آ الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

ب العمر: اقل من 20 ☐ 21- 30 ☐ 31 – 40 ☐

41 – 50 ☐ 51 - 60 ☐ 61 فأكثر ☐

ج التحصيل العلمي: إعدادية ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐

دبلوم عالي ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

د سنوات الخدمة : أقل من سنة 1 – 5 ☐ 6 – 10 ☐ 11 – 15 ☐

16 – 20 ☐ 21 فأكثر ☐

هـ - عدد الدورات التي شارك فيها :- 1 - 3 ☐ 4 - 6 ☐

7 – 9 ☐ 10 فأكثر ☐

لا يوجد ☐

ح - الموقع الوظيفي :-

ثانيا : الأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة

* **المعرفة الالكترونية** : هي المعرفة التي تسهم في نمو وتطور الشركة وزيادة قدرات ومهارات أفرادها باستخدام شبكة الاتصالات الالكترونية .

أولا: مؤشرات المعرفة الالكترونية .

1- رأس المال البشري : هو عبارة عن المعرفة والمهارات والقدرات المتجسدة في الأفراد والمكتسبة خلال حياتهم العملية التي تضيف قيمة اقتصادية للشركة .

ت	العبارات	اتفق بنسبة									
		%100	%90	%80	%70	%60	%50	%40	%30	%20	%10	%0
1	يسهم رأس المال البشري في تحقيق القيمة الاقتصادية العليا للشركة .											
2	تجعل الشركة لرأس المال البشري دوراً فاعلاً لرسم السياسات والخطط داخل الشركة وخارجها .											
3	تعتمد الشركة العمليات والإجراءات الفعلية لاستغلال القدرات العقلية أكثر من غيرها من الشركات .											
4	تحافظ الشركة على قدرات الأفراد العاملين وتعمل على تطويرها .											
5	تستفيد الشركة من جميع القدرات والمهارات التي تساعدها على البقاء والنمو في بيئة الأعمال .											
6	تهتم الشركة بمعارف الأفراد العاملين للإسهام في وضع الخطط وحل المشاكل.											

2- الملكية الفكرية: هي الابتكار والإبداع الذي يمتلكه الفرد أو الشركة ويحق للمبتكر التشارك به مع الآخرين ضمن ضوابط محددة, وهي تزيد من الحصة السوقية للشركة .

ت	العبارات	اتفق بنسبة									
		%100	%90	%80	%70	%60	%50	%40	%30	%20	%10	%0
1	تسهم الملكية الفكرية في تكوين القدرة الداخلية والخارجية للشركة .											
2	تعمل الشركة على بلوغ الريادة من خلال الاستخدام الأمثل للملكية الفكرية											
3	تشجع الشركة على الإبداعات والابتكارات الآنية و المستقبلية .											
4	تستخدم الشركة حقوق الملكية الفكرية لتطوير منتجاتها وخدماتها .											
5	تعمل الشركة على زيادة الحصة السوقية من حلال توظيف الملكية الفكرية في الابتكارات الحالية والمستقبلية .											
6	تستخدم الشركة العلامات التجارية في زيادة ثقة الزبائن بمنتوجاتها .											

3- التعلم الالكتروني : هي العملية التي تقوم بها الشركة لاكتساب المعرفة الالكترونية من خلال الخبرات والمهارات والقدرات التكنولوجية باستخدام شبكة الاتصالات الالكترونية (الانترنيت) .

ت	العبارات	اتفق بنسبة									
		%100	%90	%80	%70	%60	%50	%40	%30	%20	%10	%0
1	يُعد التعلم الالكتروني مصدراً استراتيجياً لنقل المعارف المتطورة لتحقيق أهداف الشركة .											
2	يوفر التعلم الالكتروني سرعة في الاتصالات (الداخلية والخارجية) للتعامل مع التطورات ووضع الحلول.											
3	تهتم الشركة بالتعلم الالكتروني لتعزيز موقفها التنافسي وريادة السوق.											
4	يسهم التعلم الالكتروني برفد الذاكرة التنظيمية الالكترونية بالمعلومات الحديثة .											
5	تستخدم الشركة التعلم الالكتروني لتكوين قاعدة معرفية واسعة للبيانات والمعلومات .											
6	تسعى الشركة لاستخدام التعلم الالكتروني لزيادة الإنتاج وبناء الخبرات وتطوير الاتصالات بهدف توسيع الحصة السوقية .											

4- شبكة الاتصالات الالكترونية :هي الشبكة الالكترونية التي تقوم بنقل المعارف من الشركة واليها وأهمها شبكة (الانترنت, الانترانت, الاكسترانت).

ت	العبارات	اتفق بنسبة									
		%100	%90	%80	%70	%60	%50	%40	%30	%20	%10	%0
1	تستخدم الشركة شبكة الاتصالات الالكترونية لتطوير خططها وإدامتها .											
2	تسهم شبكة الاتصالات الالكترونية في الحصول على المعرفة بكفاءة وفاعلية.											
3	تعتمد الشركة على شبكة الاتصالات الالكترونية لدعم وزيادة خزينها من البيانات والمعلومات وزيادة خبرة الأفراد العاملين لديها.											
4	تستخدم الشركة شبكة الانترنت للتواصل عالميا والحصول على آخر الابتكارات التكنولوجية.											
5	الاستخدام المميز للشبكة الدولية (الانترنت)والداخلية (لانترانت) والخارجية (الاكسترانت) يُسهم في التوجه الريادي للشركة .											
6	تقوم الشركة بفتح دورات تدريبية لتطوير كفاءة أفرادها العاملين على شبكة الاتصالات الالكترونية لزيادة كفاءتهم وخبراتهم .											

* **الريادية** : هي عملية تكوين وإدارة الأعمال من خلال الاستغلال الأمثل للفرص والموارد لتحقيق الأهداف مع تحمل المخاطرة المحتملة .

ثانيا- أبعاد الريادية .

1- الاستقلالية : هي العملية التي تقوم بها الشركة بوضع الخطط والبرامج والرغبة في العمل بشكل مستقل للوصول إلى الرؤيا والفرص الريادية في تحقيق الأهداف .

ت	العبارات	اتفق بنسبة									
		%100	%90	%80	%70	%60	%50	%40	%30	%20	%10	%0
1	ترغب الإدارة بمنح الاستقلالية بهدف توسيع قاعدة الابتكار .											
2	تقوم الشركة بمنح الصلاحيات للأقسام والوحدات والأفراد العاملين لتشجيع الإبداع والابتكار.											
3	تعمل الشركة على إعطاء فرق العمل حرية أكبر لانجاز أعمالها بالطريقة التي تراها مناسبة.											
4	تزيد الاستقلالية من قدرة وحدات العمل على معرفة الفرص .											
5	تعمل الشركة على استغلال نقاط القوة في كل وحدة عمل من اجل الوصول إلى الريادية .											

2- الإبداعية : بذل الجهود المتميزة لخلق الفرص وتطوير الابتكارات وإيجاد الحلول الإبداعية لتحقيق الريادية .

ت	العبارات	اتفق بنسبة									
		%100	%90	%80	%70	%60	%50	%40	%30	%20	%10	%0
1	تبذل الشركة جهوداً متميزة لخلق الفرص الجديدة .											
2	تشجع الشركة الإبداع من خلال وسائل متنوعة .											
3	تبتكر الشركة الحلول الاستثنائية للمشاكل الجديدة .											
4	تعتمد الشركة مبدأ المكافأة والتحفيز لدعم الأفكار المبتكرة.											
5	تعمل الشركة على نشر الوعي الإبداعي بين الأفراد والوحدات والأقسام.											

3- الاستباقية : هي الجهود المبذولة من قبل الشركة للحصول على الفرص الجديدة بوقت أسرع من منافسيها.

ت	العبارات	اتفق بنسبة									
		%100	%90	%80	%70	%60	%50	%40	%30	%20	%10	%0
1	تعمل الشركة على التنبؤ برغبات واحتياجات الزبائن المستقبلية .											
2	تحاول الشركة دخولها أسواق جديدة لم يدخلها المنافسون.											
3	تسعى الشركة باستمرار لدراسة المتغيرات البيئية المؤثرة وتحليلها ومعالجتها .											
4	تطبق الشركة الفحص البيئي الدقيق الذي يفوق عمل المنافسين .											
5	يمثل التفكير الدقيق والعمل ألاستباقي منهجا للشركة لبلوغ الريادة .											

4- المغامرة التنافسية: الجهود والمبادرات التي تقوم بها الشركة للحصول على الفرص والموارد ودخول ألأسواق الجديدة بشكل أفضل من منافسيها .

ت	العبارات	اتفق بنسبة									
		%100	%90	%80	%70	%60	%50	%40	%30	%20	%10	%0
1	تمارس الشركة سياسة خفض الأسعار أكثر من منافسيها لاختراق الأسواق .											
2	تستخدم الشركة أسلوب التضحية بجزء من الأرباح لاكتساب الزبائن على المدى البعيد.											
3	تقوم الشركة بتحديث تقنيات العمل بشكل أفضل من تلك التي تستخدمها الشركات الناجحة الأخرى .											
4	تعتمد الشركة على الاستخبارات السوقية لمتابعة نشاطات الشركات المنافسة الأخرى .											
5	تخصص الشركة الأموال اللازمة للبحث والتطوير لتحقيق أهدافها وبلوغ الريادة .											

5- المخاطرة : هي العملية التي تقوم بها الشركة للحصول على الفرص الجديدة وتتحمل نتائج المجازفة المحتملة .

ت	العبارات	اتفق بنسبة										
		%100	%90	%80	%70	%60	%50	%40	%30	%20	%10	%0
1	تتبع الشركة سياسات مغامرة لتحقيق التفوق على الشركات المنافسة .											
2	تفضل الشركة العمل على اغتنام الفرص الجديدة حتى في حالة عدم التأكد من النجاح أو الفشل .											
3	يقوم المديرون بأخذ المخاطرة غالباً لعمل يرونه جيداً بحسب توقعاتهم											
4	تعمل الشركة على أخذ المخاطرة بهدف زيادة حصتها السوقية .											
5	تعتمد الشركة عنصر المخاطرة من أجل الحصول على الميزة التنافسية لتحقيق الريادة .											

Abstract

In the light of the wide development the witnesses today in the field of telecommunications and the age of Globalization, the importance of e-knowledge emerged as a major cornerstone to supply and finance organizations with their needs as regards resources, expertise, information, and technology which make it excel for it became a necessity to take care of it and depend upon it in all activities. Organizations can not achieve success and become pioneers under the rapidly changing business, unless these organizations have a command of e-knowledge.

According to what is mentioned above, this study came as a demonstration of the impact of using e-knowledge as an independent variable with its indicators represented by (human capital, mental property, e-education, telecommunications network) that form pioneer organization as a reliable variable whose characteristics are represented by(Independence, creativity, pre-emptiveness adventure, risk). Although

some organizations have adopted the e-knowledge to their existence and development towards being pioneers while others do not realize its scope in reaching excellence and here lies the problem of the study which the study aims at finding appropriate solutions. The study also aims at achieving the following goals:

1. Knowing the studied organization's scope of interest in e-knowledge.
2. Diagnosing its realization of reaching excellence.
3. Determining the impact of e-knowledge in achieving excellence in the studied organization.

In order to achieve the goals of study, a virtual pattern is set which determines the the relationship among the independent variable's dimensions and reliable variable's dimensions. In order to reveal the nature of this relationship, a few hypotheses have been formulated which were tested by using advanced statistical methods and applying the statistical software windows-spss-12. Zain corporation\ Iraq for telecommunications has been selected for being one of the corporations with high potentials for telecommunications by using an advanced electronic telecommunications network which also has branches in other countries. A questionnaire was used as the main tool in collecting data relating to field study and the study comprised (50) managers of sections, subdivisions, and departments in the corporation. The study has arrived at the following conclusions:

1. E-knowledge is one of the major topics in the administrative literature and also has a vital role in developing organizations and their excellence.
2. The presence of a powerful and significant impact for the e-knowledge variable in achieving excellence.

The study has concluded with some recommendations as:

1. The continuation of publishing and relying the e-knowledge culture in the corporation because it constitutes the basis through which they can achieve excellence.
2. The preservation of electronic potentials and the sustainable work to update it to cope with the rapid developments.

Republic of Iraq
Ministry of Higher Education and Scientific Research
Karbala University
College of Management and Economics
Business Administration Dep0rtment.
Higher Studies

The impact of using electronic knowledge in forming Entrepreneurship organizations

Analytic Study of Samples From Zain Iraq For Communications Managers

A thesis Submitted to the Council of the College of Administration & Economics- Karbala University, in partial fulfillment of the requirements of MSc. Degree in Business Administration

By
Saleh Mahdy Mohammed Al-Hassnaoy

Under the Supervision of

Assist. Prof. Dr. Akram Mohsen Al - Yasery

2010 AD **1431 AH**