



سلوك المعرفة التشاركية و دورها في العلاقة بين متطلبات شبكات الاتصالات
العالمية و فاعلية مجتمع الممارسة
" دراسة ميدانية في قطاع الإتصالات الأردني "

**Knowledge Sharing Behavior and Its Role in the Relationship
between Requirements Global Communication Networks and the
Effectiveness of Communities of Practice.
"A case study in the Jordanian telecommunications sector"**

إعداد الطالبة

ريم كامل الدليمي

401110241

إشراف

الدكتور المهندس رائد الهناندة

قدمت هذه الرسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة
الأعمال

تخصص الأعمال الألكترونية

قسم إدارة الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

2013 - حزيران

ب

تفويض

أنا ريم كامل اسماعيل الدليمي أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي المعنونة:

(سلوك المعرفة التشاركية و دورها في العلاقة بين متطلبات شبكات الاتصالات

العالمية و فاعلية مجتمع الممارسة)

"دراسة ميدانية في قطاع الإتصالات الأردني"

للمكتبات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنيين بالأبحاث

والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: ريم كامل الدليمي

 التوقيع:

التاريخ: ٢٠١٣ / ٥٦ / ١٥

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها

سلوك المعرفة التشاركية ودورها في العلاقة بين متطلبات شبكات الاتصالات العالمية و

فاعلية مجتمع الممارسة

"دراسة ميدانية في قطاع الاتصالات الأردني"

وأجيزت بتاريخ 15/06/2013م.

التوقيع

أعضاء لجنة المناقشة

الدكتور رائد محمد الهناندة مشرفا

الدكتور كامل محمد الحواجرة رئيسا

الدكتور وائل موسى هادي عضوا من خارج الجامعة - جامعة البتراء

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم، والصلوة والسلام على نبيه الصادق الأمين، فبعد أن من الله عليّ بإتمام كتابة رسالتي هذه، لا يسعني إلا أن أتقدم بواهر الشكر وعظيم الامتنان إلى أستادي الفاضل الدكتور رائد الهناندة الذي أشرف على هذه الرسالة، وما قدمه من أراء وإرشادات سديدة ساهمت في إخراج هذه الرسالة إلى حيز الوجود كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أساندنة قسم إدارة الأعمال والأعمال الإلكترونية في جامعة الشرق الأوسط الذين لم يتوانوا عن تقديم النصائح والمشورة والآراء العلمية القيمة.

ويشرفني أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة على تقاضاهم بقبول مناقشة هذه الرسالة وتحملهم عنااء القراءة ومراجعة الرسالة وإثرائها بملحوظاتهم القيمة.

الباحثة

ريم كامل الدليمي

الإهاداء

الى القلب الحنون .. أمي

الى والدي الغالي .. مثلي وسندني

الى إبنتي وأخواتي .. روحي ونفسني

إليهم جميعاً والى كل من يدعو لي بالخير أهدي جهدي المتواضع هذا..

الباحثة

ريم كامل الدليمي

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	تفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	شكر وتقدير
هـ	الإهداء
و	قائمة المحتويات
ط	قائمة الملحقات
ي	قائمة الجداول
م	الملخص باللغة العربية
س	الملخص باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول مقدمة عامة للدراسة
2	(1-1) المقدمة
6	(2-1) مشكلة الدراسة
8	(3-1) أسئلة الدراسة
9	(4-1) أهمية الدراسة
11	(5-1) اهداف الدراسة

12	(6-1) فرضيات الدراسة
14	(7-1) أنموذج الدراسة
15	(8-1) التعريفات الاجرائية
18	(9-1) حدود الدراسة
19	الفصل الثاني الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة
20	(1-2) المقدمة
32	(2-2) الدراسات السابقة
32	الدراسات العربية
33	الدراسات الأجنبية
37	(3-2) ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة
38	الفصل الثالث الطريقة والإجراءات
39	(1-3) المقدمة
39	(2-3) منهج الدراسة
41	(3-3) مجتمع وعينة الدراسة
41	(4-3) وصف خصائص مجتمع الدراسة
43	(5-3) أداة الدراسة

44	(6-3) صدق أداة الدراسة
44	(7-3) ثبات أداة الدراسة
46	(8-3) إجراءات الدراسة
47	(9-3) متغيرات الدراسة
47	(10-3) الأساليب الإحصائية
49	الفصل الرابع عرض النتائج ومناقشتها
50	(1-4) المقدمة
51	(2-4) متطلبات شبكات الاتصالات العالمية لشبكة الإنترنيت
58	(3-4) سلوك المعرفة الممارسة
60	(4-4) مجتمعات الممارسة
61	(5-4) اختبارات جاهزية البيانات لتحليل البيانات
65	(6-4) اختبار فرضيات الدراسة
76	الفصل الخامس مناقشة النتائج
77	(1-5) المقدمة
77	(2-5) النتائج
79	(3-5) التوصيات

81	قائمة المراجع
81	المراجع العربية
82	المراجع الأجنبية
	قائمة الملحقات
87	ملحق (1) إستبانة الدراسة بصورتها النهائية
95	ملحق (2) قائمة بأسماء محكمي الإستبانة

قائمة الجداول

رقم الفصل/رقم الصفحة	محتوى الجدول	الصفحة
(1-2)	أستخدامات إدارة المعرفة ووسائل تطبيقها	22
(1-3)	خصائص عينة الدراسة	42
(2-3)	متغيرات الدراسة المستقلة وأبعادها والوسيلة والتابعة	43
(3-3)	قيم معاملات الإتساق الداخلي بإستخدام اختبار كرونباخ ألفا	45
(1-4)	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات محور (تطبيقات تكنولوجيا الإنترنت) مرتبة ترتيباً تنازلياً	51
(2-4)	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد التكنولوجيا الرقمية مرتبة ترتيباً تنازلياً.	53
(3-4)	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة مرتبة ترتيباً تنازلياً.	55
(4-4)	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات محور (نقاط القوة والتحديات) مرتبة ترتيباً تنازلياً.	56
(5-4)	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات شبكات اتصالات العالمية بواسطة	49

	الإنترنت مرتبة ترتيباً تنازلياً الحالي	
58	المتوسطات الحسابية والإحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير سلوك المعرفة الممارسة مرتبة ترتيباً تنازلياً.	(6-4)
60	المتوسطات الحسابية والإحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات محور (المجتمعات الممارسة) مرتبة ترتيباً تنازلياً.	(7-4)
62	إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات باستخدام فحص Skewness وإختبار Kolmogorov-Smirnov	(8-4)
63	إختبار إستقلالية متغيرات الدراسة (Multicollinearity)	(9-4)
64	إختبار معامل الإرتباط (Bivariate Pearson Correlation)	(10-4)
65	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر متطلبات شبكات الاتصالات العالمية بواسطة الإنترت في سلوك المعرفة الممارسة.	(11-4)
67	نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتنبؤ بسلوك المعرفة الممارسة من خلال عوامل متطلبات شبكات الاتصالات العالمية بواسطة الإنترنت	(12-4)
68	إختبار الإنحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى ترتيباً تنازلياً.	(13-4)
69	إختبار الإنحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية	(14-4)

70	إختبار الإنحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة	(15-4)
71	إختبار الإنحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة	(16-4)
72	إختبار الإنحدار البسيط للفرضية الرئيسية الثانية	(17-4)
74	نتائج إختبار تحليل المسار لأثر متطلبات شبكات الإتصالات العالمية في مجتمعات المعرفة سلوك المعرفة الممارسة	(18-4)

**سلوك المعرفة التشاركية و دورها في العلاقة بين متطلبات شبكات الاتصالات العالمية و
فاعلية مجتمع الممارسة)**

"**دراسة ميدانية في قطاع الإتصالات الأردني**"

**إعداد الطالبة ريم الدليمي
إشراف الدكتور رائد الهناندة**

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى تعرف أثر متطلبات شبكات الإتصالات العالمية في سلوك المعرفة الممارسة ومجتمعات الممارسة. ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باعداد إستبانة مكونة من (35) فقرة. وتشكل مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركات الاتصالات العاملة في الاردن، حيث تم اختيار عينة الدراسة عشوائية مكونة من (150) موظف. وفي ضوء ذلك قامت الباحثة بجمع وتحليل البيانات وإختبار الفرضيات بإستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS.20) وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات شبكات الإتصالات العالمية في مجتمعات

الممارسة في شركات الإتصالات الأردنية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات شبكات الإتصالات العالمية في سلوك

المعرفة التشاركية في شركات الإتصالات الأردنية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

- يوجد اثر للتعلم التنظيمي وإدارة المعرفة في سلوك المعرفة التشاركية في شركات

الإتصالات الأردنية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنقاط القوة والتحديات في سلوك المعرفة التشاركية

في شركات الإتصالات الأردنية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

- يوجد أثر للتعلم التنظيمي وإدارة المعرفة في مجتمعات الممارسة في شركات

الإتصالات الأردنية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنقاط القوة والتحديات في مجتمعات الممارسة في

شركات الإتصالات الأردنية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات شبكات الإتصالات العالمية في مجتمعات

الممارسة بوجود سلوك المعرفة الممارسة . $\alpha \leq 0.05$

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

- ضرورة زيادة مستوى استخدام تطبيقات تكنولوجيا الإنترنت في قطاع الإتصالات

الأردني وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية.

- على شركات الإتصالات الأردنية تفعيل التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة لتحسين

مستوى إدائها ورفع مستوى تنافسيتها.

- تتمتع شركات الإتصالات الأردنية بنقاط القوة ولكنها تواجه مجموعة من التحديات

فعليها التركيز على نقاط القوة ومحاولة تخفيف أثر التحديات من خلال توظيف

التكنولوجيا الحديثة التي تفعل عملية سلوك المعرفة الممارسة.

- على شركات الإتصالات الأردنية رفع مستوى سلوك المعرفة الممارسة من خلال

توفير متطلبات شبكات الإتصالات العالمية.

**Knowledge Sharing Behavior and Its Role in the Relationship
between Requirements Global Communication Networks and the
Effectiveness of Communities of Practice.
"A case study in the Jordanian telecommunications sector"**

By:
Reem Kamil Al- Dulaimi
Supervisor:
Dr. Raed Hanandeh

Abstract

The aim of this study was to investigate the impact of the requirements of the global communications networks in the behavior of participatory knowledge and communities of practice.

To achieve the objectives of the study, the researcher designed a questionnaire consisting of (35) items to collect data from the study sample consisting of (150) responders. The data has been collected, and analyzed, the hypotheses was tested using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS.20), then a number of statistical methods was used to achieve the objective of the study, including the averages, standard deviations, and path analysis and testing (t).

After a process of analysis of data collected from a sample study to test the hypotheses, the study found a number of results, notably:

- There is a statistically significant effect to the requirements of the global communications networks in communities of practice in the Jordanian telecommunications companies at the level of significance $\alpha \leq 0.05$.

- There is a statistically significant effect to the requirements of the global communications networks in the behavior of participatory knowledge at the level of significance $\alpha \leq 0.05$ in the Jordanian telecommunications companies.
- There is impact of organizational learning and knowledge management in the conduct of participatory knowledge in the Jordanian telecommunications companies at the level of significance $\alpha \leq 0.05$.
- There is a statistically significant effect of the strengths and challenges in the conduct of participatory knowledge in the Jordanian telecommunications companies at the level of significance $\alpha \leq 0.05$.
- There is impact of organizational learning and knowledge management in communities of practice in the Jordanian telecommunications companies at the level of significance $\alpha \leq 0.05$.
- There is a statistically significant effect of the strengths and challenges in communities of practice in the Jordanian telecommunications companies at the level of significance $\alpha \leq 0.05$.
- There is a statistically significant impact to the requirements of the global communications networks in communities of practice the existence of participatory knowledge behavior.

The study recommended the following:

- The need to increase the level of use of Internet technology applications in the Jordanian telecom sector to improve the level of customer satisfaction and thus achieve a competitive advantage.
- Jordan Telecom companies must activate the organizational learning and knowledge management to improve performance and raise the level of competitiveness.
- Jordan Telecom companies have strengths but faces a range of challenges to be focused on the points and try to mitigate the impact of the challenges by employing modern technology that do participatory process behavior knowledge.
- Jordan Telecom companies must raise the level of knowledge of participatory behavior by providing the requirements of global telecommunications networks.

الفصل الأول

المقدمة العامة للدراسة

• 1-1) المقدمة

• 2-1) مشكلة الدراسة

• 3-1) أسئلة الدراسة

• 4-1) أهمية الدراسة

• 5-1) اهداف الدراسة

• 6-1) فرضيات الدراسة.

• 7-1) انموذج الدراسة.

• 8-1) التعريفات الاجرائية.

• 9-1) حدود الدراسة.

١-١) المقدمة

تُعد تقنية الشبكة العالمية للمعلومات "الإنترنت" والخدمات التي تقدمها في مجال المعلومات مطلباً أساسياً من مطالب العصر الحالي، حيث يسخرها الإنسان المتعلّم كقوة فاعلة في الحصول على المعلومات الإلكترونية المتّوّعة، من خلال وسائل الاتصال المختلفة، وقد أَسْهَمَت هذه الشبكة في رفع المستوى المعرفي والعلمي لدى المتعاملين معها، وأصبح التعامل مع شبكة الإنترنت حقيقة يومية، يتعامل معها معظم الأفراد للحصول على المعلومات التجددية.

وقد أدت ثورة المعلومات إلى مراجعة دقيقة لأسس التعليم، فلم يعد الهدف منها الإطلاع على المعلومات فقط، بل أصبح الأهم هو الإستفادة منها لدعم العملية التعليمية وأصبح التعامل مع الشبكة يُعد من أهم ملامح التطور المفيد في معالجة المشكلات المعرفية المختلفة، وإن هذا الأسلوب في التعليم ما هو إلا عنصر من عناصر تكنولوجيا التعليم داخل منظور أشمل في النظام التعليمي (الشرهان، 2003: ص 157).

لقد ساعدت شبكة الاتصالات العالمية في جعل الاتصال عبر شبكة الإنترنت بسرعة عالية وبأسعار معقولة أكثر. وأصبحت كثير من الشركات تلاقي نجاحاً كبيراً وتجنّي أرباح كبيرة في تطوير نماذج الأعمال الإلكترونية التي ساهمت في جعل شبكة الاتصالات العالمية تجربة مقنعة وفعالة. ومثال على ذلك موقع حجوزات تذاكر الطيران ، والشراء الإلكتروني (E-Bay) و موقع أمازون دوت كوم (Amazon.com) و مواقع الشبكات الاجتماعية، مثل فيسبوك (Facebook) وماي سبيس(Myspace)، والتي لم تكن تحظى بشعبية في البداية، إلا أنها وبشكل سريع جداً لاقت قبولاً وأصبحت جزءاً رئيساً من ثقافة المجتمع.

وإبتداء من عام 2002 ظهرت أفكار جديدة لتقاسم وتبادل المحتوى المخصص مثل المدونات وآر إس إس (خلاصة الموقع)، التي إكتسبت قبولاً على شبكات الواقع. وأصبح التركيز الرئيس للعمل في الفترة الأخيرة على المشاركة الإجتماعية بإعتبار أن الفرد كمشارك نشط في الممارسات الإجتماعية لمجتمعات الممارسة (Finger, 2010). ومع تطور المؤسسات أصبحت مجتمعات الممارسة جزءاً لا يتجزأ من الهيكل التنظيمي (Wershbaled, 2010).

إن سلوك المعرفة التشاركي يولد معرفة العمليات التي ترکز على إبتكار، وإكتشاف، وإكتساب والإستحواذ على المعرفة، إذ أنه يمكن أن تتشارك المعرفة من خلال عدد من العمليات التي تمتد بين تحدي الإبداع وبين البحث الجاد، كما أن الأفراد يتشاركون بالمعرفة ولا تستطيع المنظمة توليد المعرفة بدونهم. وترکز عملية توليد المعرفة الخاصة بالمنظمة على توسيع المعرفة التي يتم توليدها على يد الأفراد ومن ثم بدورتها على مستوى الجماعة من خلال الحوار، والمحادثة، والتشارك في الخبرة أو مجتمع الممارسة (الكبيسي، 2005).

وتعتبر المنظمات التشاركية التي يتم فيها إيجاد نتائج يرغبهما الأفراد العاملون بالمشاركة من خلال توسيع قدراتهم وإعتماد أنماط جديدة وشاملة في التفكير يعبر عنها بالطموحات الجماعية، حيث أن جوهر عمل هؤلاء الأفراد في تلك المنظمات هو أن يتعلم الأفراد بإستمرار عن طريق سلوك المعرفة التشاركية وتحقيق التعلم الجماعي المستمر للوصول إلى النتائج المرغوبة.

وتعرف المنظمة بأنها الحيز الذي يتشارك فيه كل العاملين في المشكلات بمهامهم من خلال تزويدهم بالمعرفة والخبرة والتجربة والدروس المستفادة من الاحداث التي تمر بها منظمتهم حتى يطوروا ذلك إلى سلوك تنظيمي يهدف في النهاية إلى بقاء و استمرار المنظمة، كما تعتبر المنظمة ناجحة اذا إستطاعت أن تقوم بتوليد وإكتساب المعرفة ونقلها ومشاركتها وفي تعديل سلوكها من أجل أن تعكس المعرفة الجديدة بما يجعل المنظمة قادرة على أن تجرب وتغير وتحسن بإستمرار من أجل زيادة قدرتها على النمو والتعلم وتحقيق أغراضها (زم، 2008).

وفي بعض المؤسسات هناك مجتمعات رسمية وغير رسمية. وأصبح هناك قdra كبيرة من الإهتمام في إطار المنظمات لتشجيع ودعم ورعاية مجتمعات الممارسة من أجل الإستفادة من المعارف المشتركة التي قد تؤدي إلى زيادة الإنتاجية وينظر الآن إلى مجتمعات الممارسة من قبل العديد من رجال الأعمال بأنها عبارة عن مجموعة من الأشخاص لديهم أفكار وإهتمامات مشتركة تتعلق بعمل يقومون به ويسعون لمعرفة كيفية أدائه بشكل أفضل من خلال التفاعل مع بعضهم البعض وبشكل منظم ، يشير مجتمع الممارسة إلى التعلم الإجتماعي الذي يحدث عند الأشخاص الذين لديهم مصلحة مشتركة في موضوع أو مجال، ويكون التعاون على فترة طويلة من الزمن، ويتم فيها تبادل الأفكار والإستراتيجيات، وإيجاد الحلول ، وبناء الإبتكارات كما يساعد مجتمع الممارسة الأطراف المشاركين على التعلم من بعضهم البعض، وخلق بيئة تعليمية تعاونية للقيام بمهام مماثلة و بطريقة جيدة (فينجر .(2004

وعلى الرغم من الإهتمام المتزايد لهذه الفوائد الواضحة بذاتها من مجتمعات الممارسة وسلوك المعرفة، إلا أنه لا يزال هناك القليل من الأدلة على الكيفية التي يجب على الأفراد من خلال إيجاد قنوات للإستفادة من مشاركة المعرفة، حيث هناك مؤشرات كثيرة تتعلق بالشخصية والتفاعلية المستخدمة من خلال شبكات الاتصالات وكيف يمكن التأثير على قرارات الجميع من خلال هذه الشبكات.

لذا فإن الدراسة الحالية تركز على قياس أثر متطلبات شبكات الاتصالات العالمية في فاعلية مجتمعات الممارسة: الدور الوسيط لسلوك المعرفة التشاركية "دراسة ميدانية في قطاع الاتصالات الأردني".

(2-1) مشكلة الدراسة

نظراً لوجود عناصر مهمة كالثقافة والمعرفة والتعاون لذا علينا أن ندرك بأن الاتصالات هي عامل مهم للتبدل والتعاون في مجتمعات الممارسة، وقد ساعدت التكنولوجيا الرقمية وبدون قيود في تقليل عدد من المشاكل الجوهرية من خلال التواصل والتفاعل ما بين المشاركيين، مثل رسائل البريد الإلكتروني، ولوحات المناقشات على شبكة الإنترنت، والواقع الإلكترونية، مع وجود الأعمال الإلكترونية وخدمة استخدام الإنترنت والتكنولوجيا الحديثة للاتصالات أصبحت هناك فرصة قوية للاتصال والتفاعل بين جميع الأطراف المشاركة.

وقد ركزت العديد من الدراسات المعتمدة مراجع الدراسة على دراسة قدرات شبكات الاتصالات العالمية لمتطلبات الأعمال الإلكترونية لمجتمعات الممارسة منذ بدء مشوارها في الفضاء المفتوح كوسائل التواصل، وسرعة نقل المعلومات من خلال شبكة الإنترنت، وتعد كثيرة تقدمها، من سهولة التواصل، وسرعة نقل المعلومات من خلال شبكة الإنترنت، وتعد الوسائل ، والنصية الفائقة والنقل التجمعي والتزامنية والتفاعلية. ومع بداية الألفية الثالثة حدث تحول كبير في مسار هذه الشبكات، حيث أصبحت من الوسائل التي تستعين بها الشركات في سلوك المعرفة الممارسة للإحتياجات المتنوعة في قطاع الاتصالات أو غيرها.

ويعتبر سلوك المعرفة التشاركية هو العامل الأهم للنجاح وإشهار مجتمعات الممارسة (النشاركية) فيما تقدمه أي شركة من الشركات، كما تعتبر الشركات في قطاع الاتصالات الأردني من أكثر الشركات حيوية وأهمية، فليس هنالك من فائدة من خدمة أو سلعة جودتها مرتفعة إذا كان سلوك المعرفة التشاركية لها شيء، الأمر الذي إهتمت به الشركات لتسوييف خدماتها ومنتجاتها، ولكنها لا زالت الشركات تعاني من صعوبة جمع المعلومات اللازمة للفئة

التي تزيد إستهدافها شركات الإتصالات ، والطريقة الأنسب لعرض الحملة التسويقية عليها، ودور متطلبات شبكات الإتصالات العالمية الكبير في هذه العملية. الغرض من هذه الدراسة يتمثل في الكشف عن أثر متطلبات شبكات الإتصالات العالمية في فاعلية مجتمعات الممارسة: الدور الوسيط لسلوك المعرفة التشاركية ولتحقيق هذا الغرض ستحاول الدراسة الإجابة على الأسئلة التالية.

(3-1) أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس الأول: ما هو أثر متطلبات شبكات الإتصالات العالمية في سلوك المعرفة التشاركية في الشركات العاملة في قطاع الاتصالات الاردني؟

ويتفرع عنه الأسئلة التالية:

✓ ما هو أثر تطبيقات تكنولوجيا الإنترن特 في سلوك المعرفة التشاركية في الشركات

العاملة في قطاع الاتصالات الاردني ؟

✓ ما هو أثر التكنولوجيا الرقمية في سلوك المعرفة التشاركية في الشركات العاملة في

قطاع الاتصالات الاردني ؟

✓ ما هو أثر التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة في سلوك المعرفة التشاركية في الشركات

العاملة في قطاع الاتصالات الاردني ؟

✓ ما هو أثر نقاط القوة والتحديات في سلوك المعرفة التشاركية في الشركات العاملة في

قطاع الاتصالات الاردني ؟

السؤال الرئيس الثاني: ما هو أثر سلوك المعرفة التشاركية في مجتمعات الممارسة في

الشركات العاملة في قطاع الإتصالات الاردنى؟

السؤال الرئيس الثالث: ما هو أثر متطلبات شبكات الإتصالات العالمية في مجتمعات

الممارسة بوجود سلوك المعرفة التشاركية كمتغير وسيط في الشركات العاملة في قطاع

الإتصالات في الأردن؟

(4-1) أهمية الدراسة

تكمّن أهميّة الدراسة الحاليّة في ندرة الدراسات والأبحاث السابقة التي كُتبت في هذا المجال على حد علم الباحثة، مما يقتضي تسلیط الضوء عليها وتوثيقها، وفهمها وإستخلاص النتائج منها، كما تتبع أهميّة الدراسة من النقاط التالية:

الأهميّة النظريّة:

1. تتبّعُ أهميّةُ هذه الدراسة من حِيويةِ الموضوع الذي تتناوله و المتعلق بـأثر متطلبات شبكات الإِتصالات العالميّة في فاعلية مجتمعات الممارسة من خلال سلوك المعرفة التشاركيّة في شركات الإِتصالات الأردنيّة. نظراً لحداثةِ الموضوع المطروح وتناوله المحدود في الأدبّيات الإداريّة العربيّة.
2. كما تبرزُ الأهميّة النظريّة لهذه الدراسة فيما تمثله من إضافة جزئيّة للترابع المعرفي من خلال المساهمة في رفد المكتبة العربيّة بالمعلومات حول أثر متطلبات شبكات الإِتصالات العالميّة على فاعلية مجتمعات الممارسة من خلال سلوك المعرفة التشاركيّة، ومدى انعكاسِ ذلك سلباً أو إيجاباً في العمليات الداخليّة في شركات الإِتصالات الأردنيّة.
3. من المتوقّع أن تُسهمَ هذه الدراسة في إسْتَدَارَة دراساتٍ جديدةٍ تُلْقِي الضوءَ على مفهومَ أثر متطلبات شبكات الإِتصالات العالميّة على فاعلية مجتمعات الممارسة في الشركات العربيّة وأثُرُّها على جوانبٍ متعددةٍ في المؤسساتِ من حيثِ المعوقاتِ التي تواجه تطبيقَ هذا المفهوم والآثارِ المترتبةِ على تطبيقه.

الأهمية التطبيقية:

1. كما تبرز الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في النتائج المؤمل أن تسفر عنها، والتي ربما تساهم في العناية بشكل أكبر في تطوير العمليات الداخلية في الشركات الأردنية المطبقة لمفهوم فاعلية مجتمعات الممارسة وسلوك المعرفة التشاركية. من خلال إستغلال متطلبات شبكات الإتصالات العالمية والإستثمار فيها للحصول على نتائج توافي أو يزيد ما ينفق على وسائل فاعلية مجتمعات الممارسة.
2. كما تسعى الشركات إلى التميز في الأداء من خلال التطوير لأساليب المعرفة التشاركية التي قد تستخدمها الشركات بإعتبارها محور عملية التحسين والتطوير للأداء في عمليات الداخلية.

(5-1) أهداف الدراسة:

هدف هذه الدراسة إلى:

- تحديد أثر متطلبات شبكات الإتصالات العالمية في سلوك المعرفة التشاركية في

الشركات العاملة في قطاع الإتصالات الأردني.

وإنبعق من هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية :

- تحديد أثر تطبيقات تكنولوجيا الإنترن特 في سلوك المعرفة التشاركية في شركات

الإتصالات الأردنية.

- تحليل أثر التكنولوجيا الرقمية في سلوك المعرفة التشاركية في شركات الإتصالات

الأردنية.

- قياس أثر التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة في سلوك المعرفة التشاركية في شركات

الإتصالات الأردنية.

- تحديد أثر نقاط القوة والتحديات في سلوك المعرفة التشاركية في شركات الإتصالات

الأردنية.

- تحليل أثر سلوك المعرفة التشاركية في مجتمعات الممارسة في شركات الإتصالات

الأردنية.

- تقديم توصيات من شأنها دراسة أثر متطلبات شبكات الإتصالات العالمية في

مجتمعات الممارسة بوجود سلوك المعرفة التشاركية كمتغير وسيط في الشركات

العاملة في قطاع الإتصالات الأردنية.

(6-1) فرضيات الدراسة

استناداً إلى أسئلة الدراسة ومشكلتها فإن الدراسة تسعى إلى اختبار صحة الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية الأولى:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات شبكات الإتصالات العالمية في سلوك المعرفة التشاركية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ لدى الشركات العاملة في قطاع الإتصالات الأردني.

ويترافق معها الفرضيات التالية:

H01-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات تكنولوجيا الإنترن特 في سلوك المعرفة التشاركية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ لدى الشركات العاملة في قطاع الإتصالات الأردني.

H01-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا الرقمية في سلوك المعرفة التشاركية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ لدى الشركات العاملة في قطاع الإتصالات الأردني.

H01-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم التنظيمي وإدارة المعرفة في سلوك المعرفة التشاركية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ لدى الشركات العاملة في قطاع الإتصالات الأردني.

H01-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنقاط القوة والتحديات في سلوك المعرفة التشاركية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ لدى الشركات العاملة في قطاع الإتصالات الأردني.

الفرضية الرئيسية الثانية:

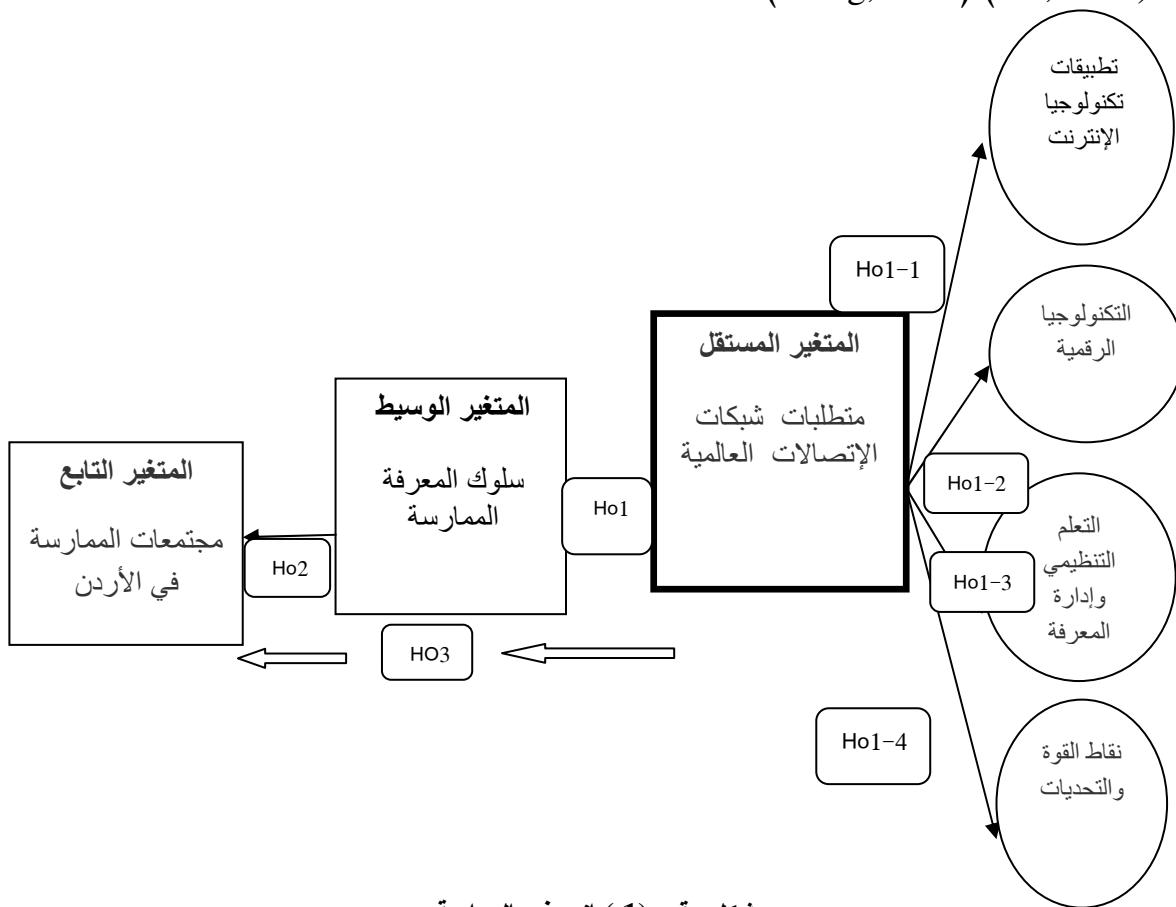
HO2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك المعرفة التشاركية في مجتمعات الممارسة عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ لدى الشركات العاملة في قطاع الإتصالات الأردني.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

HO3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات شبكات الإتصالات العالمية في مجتمعات الممارسة بوجود سلوك المعرفة التشاركية كمتغير وسيط عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ لدى الشركات العاملة في قطاع الإتصالات الأردني.

(7-1) إنموزج الدراسة

في ضوء الدراسات السابقة التي تم الإشارة إليها (Geoffrey, 2012)(Damien, 2007) (Wang, 2010) (Su, 2011)



شكل رقم: (1) إنموزج الدراسة

(8-1) التعاريفات الاجرائية

إشتملت هذه الدراسة على عدد من المفاهيم تم تعريفها مفاهيمياً وإجرائياً، وكما يأتي:

- **متطلبات شبكات الاتصالات العالمية (Internet):** تعد تقنية الشبكة العالمية للمعلومات "الإنترنت" والخدمات التي تقدمها في مجال المعلومات مطلباً أساساً من مطالب العصر الحالي، بدأ يسخرها الإنسان المتعلم كقوة فاعلة في الحصول على المعلومات الإلكترونية المتنوعة، من خلال وسائل الإتصال المختلفة، وقد أسهمت في رفع المستوى المعرفي والعلمي لدى الأفراد المترافقين (The Communication Initiative, 2009).

وتم قياسها بالاستبانة التي تناولت مفاهيم متطلبات شبكات الاتصال العالمية و التي تم تمثيلها في الفقرات من (1-22).

- **مجتمعات الممارسة (Communities of Practice):** هم مجموعة من الأفراد الذين تشاركون مصالحهم ومشاكلهم مع بعضهم البعض في موضوع معين، وهم قادرون على إكتساب أكبر قدر من المعرفة والخبرة حول موضوع معين من خلال تفاعಲهم وتعاونهم (Wenger et al., 2002).

وتم قياسها بفقرات الاستبانة التي تناولت مفاهيم مجتمعات الممارسة و ممثلت في الفقرات من (29-37).

- **التكنولوجيا الرقمية Digital Technologies** : وهي آلية ظهرت مؤخراً حيث يتم من خلالها التواصل بين الناس بطريقة جديدة كلياً ومتقدمة حديثاً كالإتصالات الحاسوبية والإتصالات بوساطة الحاسوب وعن طريقها أصبح عامة الناس قادرون على استخدام أجهزة الكمبيوتر والإتصال مع الآخرين (فريدمان، 2007). و تعرف اجرائياً بأنها المفاهيم التي تضمنتها فقرات الاستبانة المتعلقة بالเทคโนโลยيا الرقمية.

و تم قياسها في الاستبانة التي تناولت التكنولوجيا الرقمية و تمثلت في الفقرات من (9-12).

- **التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة**: هو أي نشاط جماعي يقوم به شخصان أو أكثر لتحقيق هدف مشترك ولتحقيق هذا النشاط لابد من توفر شرط أساسى وهو أن تعمل هذه المجموعة كوحدة واحدة ومثل هذا النشاط الجماعي الذي يعمل فيه الأشخاص لا يمكن أن يتم بنجاح إلا عن طريق التنظيم وبروح التعاون الجماعي. ومن الجدير بالذكر بأنه كلما إزدادت آفاق المعرفة بتقاصيلها وأشكالها التي يملكونها الأشخاص المتعاونين في هذه المجموعة والتي تخدم هذا التعاون بينهم كلما سيؤدي ذلك إلى تقليل الإعتماد على التكنولوجيا للمساعدة في تنفيذ مهام هذه المجموعة (McDermott & Archibald, 2010).

و تم قياسها في الاستبانة التي تناولت التعلم التنظيمي و إدارة المعرفة و تمثلت في الفقرات من (15 - 19).

- **ادارة المعرفة Knowledge Management:** إن إدارة المعرفة هي استراتيجية شاملة لتعزيز خلق مكونات هذه المعرفة ونقل المعلومات والإستخدام من أجل التطوير والإبتكار الذي يؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي للمؤسسة لتسهيل إدخال التحسينات على قدراتها وزيادة كفائتها وميزاتها التافسية والذي يتم من خلال تحسين إستخدام الموارد المعرفية ومصادر المعلومات .(Karreman Alvesson 2001)
- **سلوك المعرفة التشاركية Knowledge Management Behaviour:** سلوك المعرفة هي تغيير النمط في الاستفادة الكاملة من المعلومات و البيانات لإمكانيات ومهارات الاشخاص من كفاءات وأفكار وما يصاحب ذلك من إلزام و تحضير والمعرفة وتقدم الردود على التساؤلات والحالات الحرجة وهي الأكثر تعلقا بالأعمال ومع ذلك تبقى الممتلك الأكثر إهمالا والمعرفة إما أن تخزن في العقل الفردي أو ترمز في العمليات التنظيمية والأنظمة (Greg,2003)، وتم قياسها بالاستبانة التي تناولت سلوك المعرفة التشاركية و تمثلت في الفقرات من (24 - 28).

(9-1) حدود الدراسة :

- 1 - الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة في شركات الإتصالات الأردنية(زين، أمنية، اورانج).
- 2 - الحدود البشرية: تطبق الدراسة الحالية على جميع العاملين في شركات الإتصالات الأردنية.
- 3 - الحدود الزمانية : انجزت الدراسة في الفصل الثاني من العام الدراسي 2012-2013.
- 4 - الحدود العلمية: إعتمدت الدراسة الحالية في تناول موضوعها على الدراسات السابقة (Geoffrey, 2012;Su, 2011; Damien, 2007;Wang, 2010) التي تم الإشارة إليها

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

- المقدمة (1-2).
- الدراسات السابقة (2-2).
- ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة (2-3).

المقدمة (1-2):

تقوم هذه الدراسة على البحث في مجتمعات الممارسة للأعمال الإلكترونية من المنظور العالمي لشبكات الإتصالات والمحافظة على التركيز والتعاون الإلكتروني المباشر من قبل المشاركين من مجتمعات الممارسة. وتوضيح أهمية التكنولوجيا الرقمية للأنشطة الإجتماعية في سياق الأعمال الإلكترونية لمجتمعات الممارسة. وتوضيح أهمية الفهم الجيد للاتصالات الرقمية في العملية التعليمية للتطوير المستمر والمستدام للمجتمعات الممارسة من الناحية العملية. وينقسم هذا الفصل إلى ثلاثة أقسام:

القسم الأول: الأدبيات المتعلقة بمجتمعات الممارسة للأعمال الإلكترونية، ومراحل تطبيق وتطوير الإتصالات.

القسم الثاني: التركيز على الإتصالات الرقمية والعناصر الرئيسية لمجتمعات الممارسة التي تعمل على تحديد عوامل النجاح لهذه المجتمعات.

القسم الثالث: الأدبيات المتعلقة بالتعاون التنظيمي وإدارة المعرفة.

القسم الأول: الأدبيات المتعلقة بمجتمعات الممارسة للأعمال الإلكترونية، ومراحل تطبيق وتطوير الإتصالات.

تناولت هذه الدراسة مجتمعات الممارسة (النشاركية) وعرفتها بأنها مجموعات من الأفراد تربطهم مصلحة مشتركة ويتعلمون من بعضهم البعض ويتشاركون المعرفة التي تتعلق بموضوعات مختلفة من خلال التفاعل، حيث يتم التعامل مع الحوسبة الإجتماعية على أنها مجموعة من التقنيات تشارك هذه التقنيات بالمهام التعاونية، وتشكيل المجتمع وتحديد المستخدم للمحتوى. وفي بعض الأحيان تتم الإشارة إلى (Web 2.0) أو البرامج الإلكترونية (Social Software)، التي تشير إلى المؤسسات التي تدعم وتطور مجتمعات الإجتماعية (النشاركية)، وكيف يتم تنفيذ إستراتيجيات المعرفة وتوفير نظرة ثاقبة للعقبات والفرص، وبالتالي المساهمة في بناء مجموعة من المعارف. مما يعني مساهمة هذه الدراسة في توجيه محتمل لاستخدام الحوسبة الإجتماعية في إطار مجتمع المعرفة في المستقبل.

و كما هو مبين في الجدول (١-٢) : استراتيجيات المعرفة و وسائل تطبيقها

جدول رقم (١-٢)

يبين استخدامات ادارة المعرفة ووسائل تطبيقها

تستخدم لـ	ينظر إليها بأنها	أسلوب إدارة المعرفة	يستخدم من	
للإتصال، وللمحادثة	مستخدمة ، معقدة	تقني	الجميع	البريد الإلكتروني
للإتصال، وللمحادثة	مستخدمة	تقني، من أسفل إلى أعلى	الجميع	مجالس المناقشة
للإتصال، وللمحادثة	مستخدمة	من أسفل إلى أعلى	الجميع	الشبكات الإجتماعية
للمحادثة	مستخدمة ، محببة	تقني	HR1, IT2, HRIT	الراسلة الفورية IM
للإتصال، وللمحادثة	مستخدمة بشكل محدود	اجتماعي- تقني	HR2, HR4	Blog
للإتصال	تستخدم مثل الأسئلة FAQ المتداولة	تقني	IT1, IT2, HRIT	ويكي Wiki
للإتصال	مستخدمة بشكل محتمل	تقني	IT1, IT2, HR2, IT3	الأسئلة المتداولة FAQ

Suresh C. (2011). "Multilingual Communication and Language Acquisition: New Research Directions".

قامت الدراسة بفحص الإتصالات الرقمية للمساهمة ببناء تفاعلات متعددة اللغات. وبيّنت الطريقة التي ينماها الأفراد من خلال علاقتهم وتطوير الكفاءات اللغوية بمختلف اللغات، وإدراك أن النماذج التقليدية لإكتساب اللغة والكفاءة تفتقر إلى القدرة على شرح التجارب المعاصرة. وبيّنت الدراسة أن هناك معرفة قليلة فيما يتعلق بكيفية إرتباط اللغة بالمجتمعات (غير الغربية) والتي ظهرت في أدبيات المعرفة التي تشير إلى أن ما يتم رؤيته في الوقت الحاضر ليس بالأمر الجديد.

كما حاولت هذه الدراسة التحقق من فرق إدارة "المجتمعات الالكترونية" عند قيامهم بجميع المهام الإدارية في الإتصال المرئي وتوفير إطار تقني وتنظيمي للتفاعل والتواصل في حال عدم القدرة إلى التوصل إلى قرار حول مهمة معينة. إن التناقض في سلوك القرار داخل فريق الإدارة الأساسية يعود لسبعين، هما:

أولاً- في غرف التواصل الالكترونية (Chat Rooms) كوسيلة إتصال متزامنة، فإن مراقب شبكة الإنترن트 يقومون في بعض الأحيان عند ظهور بعض السلوكيات غير المرغوب بها بالتفاعل بسرعة وعفوية كبيرة، أما في أثناء وسيلة الإتصال غير المتزامنة على لوحة الإعلانات، لا يحتاج مراقب شبكة الإنترن트 إلى أن يكونوا سريعين بإتخاذ الإجراءات اللازمة.

ثانياً: في كثير من الأحيان لا يتم قبول قرارات مراقب شبكة الإنترن트 دون تعرضهم للمسألة من أفراد المجتمع، والمناقشات فيما بينهم وبين أعضاء المجتمع عن أسباب توجيه عقوبة تقع في أغلب الأحيان.(Patricia,2010)

قد تنشأ في كثير من الأحيان حاجة إلى اختيار أداة جديدة لإضافة أدوات إحتياطية لاستخدامها المجتمع الممارس إلكترونيا. كما ان هناك أسباب عديدة ساهمت في دعم مجتمعات الممارسة مع مجموعة من الأدوات وإنشاء مبدأ تكنولوجي للإستخدام. حيث أن العديد من أعضاء هذه المجموعة لم يكن لديهم إتصال مباشر مع شبكة الإنترن트 أو مع لوحة التحكم(Broadband). كما إن أهمية الثقة تكون على عدة مستويات. بالإضافة إلى أن الأعضاء الذين يأتون من دول المجاورة يحملون علاقات دبلوماسية حساسة، وأن بعض الأعضاء بحاجة إلى توخي الحذر حول من يظهر فيها ومعها. إن الأدوات التي تدعم العمليات الشفافة أو التي ترك آثارا رقمية ينظر لها بأنها تقوم بإنهاك البروتوكول أو المناورات

السياسية بسهولة بدلاً من كونها تمثل فرص للنقاش والحوار. وإن هناك مشكلة تكمن في إنشغال الأفراد بشكل كبير، إذ يتمحور تركيزهم على الضغوط اليومية. وبينت وجود توتر بين الإستجابة بشكل فردي للمشاكل المحلية والمساهمة في إستجابة المجتمع لهذه القضايا بشكل فوري وعلى نطاق أوسع (Élise, 2008).

إن المشاركة ضمن مجتمعات الممارسة في المناقشات غير الرسمية، ومساعدة الأفراد بعضهم البعض يسهم في حل المشكلات وإستخدامها لتطوير كفاءاتهم وخبراتهم. وبينت أن الأفراد الذين ينتمون إلى مجتمعات الممارسة يركزون على النشاط الذي يحوي نفس الممارسات الشبيهة بغض النظر عن مدى أهميته، ويرجع ذلك أساساً إلى حقيقة أن هؤلاء الأفراد لا ينتمون لنفس الشركة أو المؤسسة. ونتيجة لذلك، يقوم جميع الأفراد الذين ينتمون إلى مجتمعات الممارسة بتطوير الممارسات الخاصة بهم، بحيث أن كل فرد يعيد إختراع ما تم إختراعه في مكان آخر، بهدف إقامة توازن محلي أو عالمي. كما أن إنتماء الفرد وإهتمامه بوحدة أو مجموعة من مجتمعات الممارسة وبما يرتبط لتطبيقاته المحلية. وأن كل عضو، ووسيط يعمل على نشر المعرفة من خلال الممارسة من واحد لآخر، وهذا هو السبب في ضرورة تزويد جميع الأفراد الذين ينتمون إلى المجتمعات التشاركية بوسائل متعددة للإتصال (Will and Wood, 2007).

إن مجتمعات الممارسة لا يمكن فصلها عن المؤسسات الإجتماعية أو السياسية، التي يجب أن تعطى اعتباراً للمتغيرات والسياقات الواسعة وتسمى "الالتزام الأخلاقي للممارسة"، التي تميز بين (أريد / لا أريد) وبين (يكون / لا يكون)، لتدفق المعلومات مثل السياق العالمي التنظيمي. ويحاول فريق إدارة المعلومات تشجيع تطور هذه المجتمعات المكونة من مجموعات الأفراد، أكثر من أن تكون وصية عليها. ويعتمد ذلك على فرضية أن الهياكل

المؤسسية القائمة منعت الإتصال المباشر بينها. لقد تم فرض أن نقص التواصل التقني قد ترتبط من تطور مجتمعات الممارسة (Friedman, 2007).

حاولت الدراسة البحث في متصفات الإنترن特 التي وظيفتها إدخال المعلومات من الواقع الإلكترونية المضيفة على الإنترن特 وعرضها على شاشات الحواسيب، على أن تكون الخصائص سهلة الإستعمال واضحة، حيث تسمح للعديد من الأفراد من الإستفادة من وجود التكنولوجيا الرقمية. إن إحداث تطور هائل في البروتوكولات التالية: FTP, HTTP, HTML, SSL, SMTP, POP, TCP/IP, المتداول.(Friedman, 2007)

القسم الثاني: التركيز على الإتصالات الرقمية والعناصر الرئيسية لمجتمعات الممارسة التي تعمل على تحديد عوامل النجاح لهذه المجتمعات.

وصلت التكنولوجيا الرقمية في الألفية الجديدة إلى مستوى عالي، حيث أن الإشارة إلى كلمة "لاسلكي" تعود إلى عملية تحويل البيانات إلى موجات إلكترونية ممغنطة من نقطة إلى أخرى من دون الإعتماد على أجهزة توصيل أو كابلات. وتستخدم العديد من الأجهزة والمعدات تقنية اللاسلكي، مثل: راديو ثنائي الإتجاه، الهواتف الخلوية أو النقالة، وأنظمة الملاحة العالمية (GPS) والتلفاز المزود بالهواي، والحواسيب، وبشكل خاص الحواسيب المحمولة. والآن أصبح موجوداً في الكابلات اللاسلكية التي تستخدم لتوصيل الإنترن特 من دون ربط توصيل وذلك عند توفر شبكة لاسلكية وساحتها مثل هذا التطور في استخدام الإنترن特 والحواسيب، وإستخدام الشبكات اللاسلكية الذي أصبح الان شائع الأستخدام في المؤسسات العسكرية والأنظمة التجارية ومنذ أكثر من خمسون سنة (Rusli, 2006).

يعد نظام إدارة المعلومات مشكلة أو قضية رئيسية وأساسية من المشاكل أو القضايا التي بحاجة إلى إيجاد حل جيد لها في مجال إدارة المعلومات، وذلك من أجل إيصال خدمات تنافسية للمستخدمين وكذلك المؤسسات. ويمثل تصميم أو هيكل نظام إدارة المعلومات مزيج من مجموعة من الجوانب والمتطلبات التي تكون قادرة على الأداء بناء على متطلبات المنظمة، وهذه المتطلبات تتمثل بالتكنولوجيا نفسها وكذلك وظيفتها في مجال التكنولوجيا، يجب أن تمتلك إدارة المعلومات الخصائص التالية: الإدارة التعاونية، البريد الإلكتروني، المحادثة المصورة، متصفح الإنترنت، محرك البحث، الوكيل الذكي، وإدارة المفات. أما ما يتعلق في وظائفها، فإن إدارة المعلومات تتضمن عمليات لkses أو تجميع، أو تنظيم أو تشارك المعلومات وإستخدامها بين المساهمين (Rob,2006).

وبحثت الدراسة في مجتمعات الممارسة التي تحقق فوائد أساسية عند التعاون مع أعضاء المجتمع، والتي من شأنها تقليل إستهلاك الوقت بشكل غير ضروري، بحيث يتم خلال هذا الوقت تحسن أداء وكفاءة العروض، وإيصال حلول إبداعية وإبتكارية من خلال الإستفادة من الخبراء الموجودين في المجتمع. وهناك صعوبة في إدارة مثل هذه المجتمعات والتي تعد شريان الحياة للمؤسسة والتي تكون منظمة وبشكل كبير للعمل وفق معلومات مكتفة.

وهناك طرق أساسية يمكن أن يقوم بها تحليل شبكة الإتصالات من خلال أداء تدخلات ومساعدة على نقل المجتمع من مجموعة متخصصة إلى مجموعة تخلق قيمة لكل من أعضاء المجتمع والمنظمات المضيفة. كذلك ومن خلال خلق تفاعل غير مرئي يمكن للقادة إتخاذ قرارات مهمة وذات فائدة للجميع. وتوضح هذه الدراسة تدخلات شبكة الإتصالات التي تستهدف أربعة مستويات من أجل زيادة عائد إستثمارات المجتمع، وهي (Kuo,2005) :

- تحسين تدفق المعلومات وإعادة إستخدامها.

- تطوير الإحساس والقدرة على الإستجابة من أجل خلق فرص جديدة.
- قيادة الإبتكار المخطط له والطاريء.
- تغذية التفاعلات ذات القيمة.

شهدت فترة التسعينات تطوراً ملحوظاً ومهماً في مجال إستخدام الحواسيب من قبل الأفراد والعمال، حيث كانت أجهزة الحواسيب مشهورة الإستخدام في المؤسسات وكذلك في البيوت. وكان الإنترت موصولاً بشكل أكبر بين الأفراد، والمجموعات، والمؤسسات، وهناك العديد من الأحداث الموثقة على حدوث حالات من إختراق الإنترت، مثلًا فقد قام عالم الحواسيب البريطاني (Tim Berners-Lee) بتطوير مفهوم شبكة الواقع العالمي، أو موقع إنترنت عالمي. أما بالنسبة للتدخل عبر الإنترت، فإن الشبكة العالمية قد طورت مساحات إفتراضية تمكن الأفراد من نشر، وتنظيم، وربط المعلومات الرقمية التي يكون الوصول إليها سهلاً، وكان متصفح (Netscape) أشهرها وأولها من المتصفحات التي تعنى بالواقع التجارية (Christopher et, al.,2004).

القسم الثالث: الأدبيات المتعلقة بالتعاون التنظيمي وإدارة المعرفة.

تمثل نظريات التعلم الحديثة دعماً للقيمة المجتمعية لإعداد التعلم. وبشكل عام، تم الإجماع على أن نظريات التعلم الحديثة تقدم أربعة نماذج رئيسية لكيفية حدوث العملية التعليمية، بالإضافة إلى النظرية البسيطة لإنقال المعرفة (عملية نقل المعرفة على تبسيط التعلم بجعل وضع معلومات التواصل أكثر بساطة، ولكن تكمن صعوبة هذا النموذج في عملية فهمه). وهذه النظريات الأربع هي: التعلم السلوكي والتعلم التنموي والتعلم المعرفي والتعلم الاجتماعي والثقافي. وتفسر نظرية التعلم السلوكي عموماً على أنها نتيجة لاستجابات

المشروطة. ونتسائل: هل هناك نوع معين للممارسة المجتمعية ينسجم مع ما نفكر فيه بإعتباره تعليم يبني قيمة معرفية تعليميا بشكل مقصود؟ في كلمة واحدة الجواب هو: نعم. إن مجتمعات بناء المعرفة هي نوع معين من مجتمع الممارسة المهنية التي ترتكز على التعلم على أساس المجتمعات العلمية ومجتمعات بناء المعرفة والتي تأخذ بعين الإعتبار هدفا محددا لتطوير الفهم الفردي والجماعي، بحيث لا تقصر هذه المجتمعات على العلماء أو الباحثين (Brad,2003)

تحقق هذه الدراسة من مجتمعات الممارسة التي يمكن أن تتوارد في أي مكان توفر فيه الإرادة لتبادل المعلومات والخبرات في مجتمع واحد ومتشابه بالآراء. تعد المشاركة في الشبكة أمرا ضروريا في حين أن المشاركات الشخصية للأفراد يمكن أن تساعد في تعزيز العلاقات والثقة داخل المجموعة (والذي يضفي عليها الشعور "بالمجتمع")، في الواقع أن مجتمعات الممارسة نوعا ما تكون إفتراضية(إلكترونية)، بمعنى أن الأعضاء قد لا يعملون فعليا في نفس الموقع أو المكان. بل يجب على الأعضاء أن يكونوا جزءا من الشركة الواحدة والتي يمكن أن تنشأ من قبل الأفراد، مثل المزارعين، إطار عمل مؤسسي خارجي. وإن شبكة الإتصال الشخصية هي الوظيفة الأساسية لمثل هذه التجمعات. يمكن أن يتم التحدث والتعلم من بعضهم البعض من خلال قنوات غير رسمية تكون أكثر فعالية من طريقة توليد المعرفة.

كذلك يمكن لمجتمعات الممارسة أن تسفر عن نتائج إيجابية نتيجة "مشاركة الناس في مجتمعات الممارسة" بخبراتهم ومعرفتهم بدون قيود، وتقديم الأساليب الإبداعية بتعزيز النهج الجديد للمشاكل"، حيث يمكن لهذه المناهج الجديدة أن تحقق فوائد إيجابية ملموسة، وتقدم مجتمعات الممارسة وسيلة لنشر المعرفة والتي تحدد عدد من الفوائد الملموسة :

* خفض منحنى التعلم للموظفين الجدد.

* إستجابة أسرع لاحتياجات وإستفسارات العملاء .

* الحد من منع إعادة صياغة "إعادة الإكتشاف".

* تقدم الأفكار الجديدة والخصبة لمجتمعات الممارسة منتجات وخدمات أداة قيمة

للمؤسسات التي ترغب في الإستفادة من معارفهم وأصول المعلومات. (Yogesh,2002)

توضح هذه الدراسة أن هناك عوامل ساعدت على تحفيز التطورات الجديدة للتكنولوجيا ذات

الصلة بمناهج العمل التعاونية. وقد بشرت التطورات الحالية لشبكة الإتصالات العالمية

(www) التكنولوجيا القائمة على التعاون والعوامل المساعدة لمؤسسات المعرفة القائمة على

الأعمال التجارية. ويمكن للبحوث المتعلقة بالتكنولوجيا التعاونية تمكين نماذج الأعمال

الإلكترونية أن تستفيد من أفكار المجتمعات الإلكترونية ذات الأهمية الذاتية للعلاقات التعاونية

النشطة بالرغم من التوسع الجغرافي للأعضاء والذي يعد مما بالنظر إلى مثل المجتمعات

الممارسة هذه التي غالباً ما تشمل التقاسم المعرفي. لقد أصبح دور مجتمعات الممارسة بالغ

الأهمية لنجاح الأعمال التجارية الإلكترونية. سوف تحدد المؤسسة الأعماليات الإلكترونية للإبداع

والقدرة على التأثير في المجتمع و الخاسر والفائز في "مساحة السوق ". يعتمد النجاح

التجاري في مجال الأعماليات الإلكترونية على تنظيم وإستغلال إمكانات المجتمعات الإفتراضية.

وتعتمد حجتهم الرئيسية على أساس المعرفة والمحفوظ والمحتوى والموارد التي تتوجهها المجتمعات

الإلكترونية هي سلع قيمة للغاية (Patricia,2001).

قامت الدراسة بالقصبي عن التعلم التنظيمي والذي يعرف بأنه مجموعة من العمليات

التي تعمل على تحسين كفاءات المؤسسات. وإن مجموعة العمليات هذه لا يمكن فصلها عن

الأداء التنظيمي. وبعبارة أخرى، يتضمن أداء الكفاءة عناصر التعلم. ويمكن وصف الأداء التنظيمي على أنه مجموعة من العمليات حيث أن لكل عملية هدف أو أكثر ومقاييس النتائج والخطوات التأسيسية والأشخاص ذوي الصلة والصناعات اليدوية والمعرفة.

ويعني التعلم التنظيمي أن العمليات تشمل وجود التغذية الراجعة، وخلق المعرفة من التغذية الراجعة، وإتخاذ الإجراءات على أساس تلك المعرفة. وأن يتم الإحتفاظ بإستمرار بفهم العلاقات المتبادلة بين العمليات وحيث يتم فحص وتغيير تلك العلاقات نفسها حسب الحاجة.

يمكن لتقنيات المعلومات تيسير التعلم التنظيمي من خلال جعل العمليات والصناعات اليدوية والمعرفة أكثر وضوحاً وقابلة للمشاركة. يمكن لتقنيات المعلومات تيسير إنشاء وصيانة الشبكات الاجتماعية. تعد ممارسات إدارة المعرفة التعاونية والتقنيات ودراسة

الشبكات الاجتماعية والمعرفة مواضيع مهمة في عصرنا الحالي (Eric & Larry, 1999)

تم الإفتراض في هذه الدراسة أن مجتمعات الممارسة هي ذات قيمة بالنسبة للمؤسسات لأنها تسهم في تنمية رأس المال الاجتماعي، والذي يعد شرطاً ضرورياً لخلق المعرفة وتبادلها واستخدامها. وإستناداً إلى الأدبيات النظرية، سوف تحاول الدراسة إثبات الصلات بين مجتمعات الممارسة وبين رأس المال الاجتماعي وإدارة المعرفة. أيضاً، سوف تستكشف آثار الجهد الذي يبذلها المديرين لإدارة المعرفة وتحديد طرق الاستفادة من المجتمعات داخل المؤسسة الخاصة بهم. لقد أتاحت مجتمعات الممارسة الفرصة بتطوير شبكة الإنترنت للأفراد الذين لديهم مصالح مشتركة.

ويبرز هذا بعدة طرق منها

أولاً: يعد دور المجتمع فاعلاً بإعتباره آلية للتبادل داخل الشبكة الداخلية من خلال تحديدها مع المعارف ذات الصلة ومساعدة الأفراد داخل المجتمع لإجراء إتصالات مع بعضهم البعض. وهي قيمة خاصة بإعتبار أن المنظمة تنمو وتذهب "إفتراضية".

ثانياً: يجد الأفراد صعوبة بالغة في معرفة "من الذي يعرف". وأخيراً، يعد المجتمع بمثابة آلية مرجعية، وتمكين الأفراد من تقييم معرفة أعضاءه الآخرين بشكل سريع دون الحاجة إلى الإتصال مع كل فرد داخل الشبكة. وأخيراً، يمكن لمجتمع الممارسة مساعدة الأفراد عن طريق الإتصال من خارج الشبكة لأولئك الذين تم تصنيفهم على أنهم من أفراد المجتمع بالفعل. ويمكن لهذه المهمة أن تكون حاسمة، خاصة للموظفين الجدد الذين يتطلعون إلى التعرف على الأفراد الذين يملكون المعرفة الازمة لشركة محددة ليكونوا ناجحين في أدوارهم الجديدة.

الدراسات السابقة (2-2)

- الدراسات باللغة العربية

أجرى الفهد والهابس (1999م) دراسة حول دور خدمات الإتصال في الإنترن特 بتطوير نظم التعليم بمؤسسات التعليم العالي، هدفت الدراسة إلى معرفة كيفية توظيف شبكة الإنترنط بصفة عامة وخدمات الإتصال بصفة خاصة في التعليم العالي، وقد استخدم الباحثان منهج الاستقصاء. وتوصل الباحثان إلى أن البريد الإلكتروني يُعد من أكثر خدمات الإنترنط استخداماً في التعليم العالي، حيث يتم فيه تداول المعلومات والأراء حول القضايا التعليمية المهمة، أما الصعوبات التي واجهت عينة الدراسة فتتمثل في قلة الإمكانيات المالية في توفير أجهزة الحاسب الآلي إضافة إلى صعوبات فنية تتمثل في إنقطاع الخدمة الإتصالية، وقلة توافر الدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب

كما أشار مسلم (1999م) في دراسته حول إستخدام شبكة الإنترنط في الجامعات المصرية، حيث يستخدم الباحث المنهج الوصفي وتكونت عينة الدراسة من مستخدمي شبكة الإنترنط الفعليين وعددهم 400 مستخدم. وقد توصلت الدراسة إلى أن البحث عن المعلومات يُعد من الأولويات المهمة لـإستخدام الشبكة، يليه الرغبة في التعرف على التطورات الحديثة في مجال التخصص، يلي ذلك إستخدام البريد الإلكتروني في تبادل المعلومات العلمية، وهي الأكثر إستخداماً لدى عينة الدراسة، ثم إستخدام خدمة نقل الملفات ومتابعة الأخبار وقراءة الصحف. كما أن أهم دوافع إستخدام شبكة الإنترنط لدى أعضاء هيئة التدريس هي سرعة الحصول على المعلومات، وتوفير الجهد والوقت والدقة إضافة إلى

حداثة المعلومات. ومن أهم العقبات التي واجهت عينة الدراسة، هي إنشغال خطوط الإتصال الهاتفي وضعف سرعة الخط الدولي، وإرتفاع التكلفة المالية، وعدم المعرفة التامة بطرق استخدام الشبكة، وغير ذلك.

- الدراسات باللغة الإنجليزية

دراسة (Min-Shi Liu, & Nien-Chi Liu, 2008) بعنوان:

(Sources of Knowledge Acquisition and Patterns of Knowledge-Sharing Behaviors—An Empirical Study of Taiwanese High-Tech Firms)

هدفت هذه الدراسة إلى إكتساب وتقاسم معارف جديدة تمثل بداية لمرحلة عملية خلق المعرفة الشاملة للمنظمة. من المهم بصفة خاصة للمساهمة في تطوير المعرفة التنظيمية. و توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك علاقة بين مصادر إكتساب المعرفة للموظفين وأنماط سلوكيات تقاسم المعرفة. و تستخدم النمذجة المعادلة الهيكلية لاختبار عينة من المهنيين في البحث والتطوير من شركات التكنولوجيا العالية في تايوان. وتشير تحليل البيانات أن معظم الموظفين يفضلون إكتساب المعرفة من خلال تبادل المعارف مع، أعضاء فريقهم. وهذا يعني أن زيادة الألفة بين أعضاء الفريق وعلاقات تعاونية لتعزيز الإنتاجية. وعلاوة على ذلك، ينبغي تشجيع الموظفين على المشاركة في المجتمعات المهنية من أجل إكتساب معارف جديدة. والمعرفة المكتسبة عن طريق هذه القنوات لتسهيل تبادل المعارف في البحث والتطوير داخل المنظمة.

وتوصل الباحث في دراسته إلى إمكانية ميل الموظفين إلى استخدام المجتمعات المهنية لسبعين. أولاً، يمكن أن المجتمعات المهنية توفر مجموعة واسعة من الدعم. وعادة ما توفر شبكات كبيرة ومتنوعة على مستوى دعم أعلى من تلك الشبكات الصغيرة ذات المجموعات المجاورة. فإنه ليس من السهل بالنسبة لأغلب الموظفين الحفاظ على عدد كبير من العلاقات المباشرة مع غيرهم من الموظفين، و يكاد يكون من المستحيل معرفة من في الشبكة الشخصية تمتلك لمعرفة والخبرة على إتصال مع وظيفة واحدة.

دراسة (Joachim, et al, 2010) بعنوان:
(Knowledge Construction in an Outsider Community Extending the Communities of Practice Concept)

دراسة حول استخدام تبادل المعلومات والأراء ذات الصلة بالصحة في المجتمع من أجل تطوير المعرفة ذات الصلة. حيث قامت الدراسة بتحليل كيفية بناء المعرفة وأخذ مكانها في المجتمع بحيث تكون مقبولة من جميع أفراد المجتمع . لهذا الغرض تم تطبيق مفهوم مجتمع الممارسة كمبدأ توجيهي للتحليل ووجد أن العديد من الأنشطة المعروفة من مجتمع الممارسة هي ذات إرتباط بالمجتمع الحقيقي، وتحليل الشبكات الإجتماعية كما دعمت تفسير هذا المجتمع كمجتمع من الممارسة.

وتوصل الباحث في دراسته إلى أهمية استخدام مجتمع الممارسة وتم التعرف على عدد من الأهداف، والأدوار، والتعرف على الميزات ذات الصلة التي هي نموذجية من مجتمع الممارسة. مجتمع الممارسة بصفته مصدرًا للمعلومات التعليمية، في داخل الفصل الدراسي، وأنها تؤدي درواً مهماً في دعم العملية التعليمية وتسعى إلى تحقيق مبدأ التعليم مدى الحياة. قدمت هذه الميزات أساس فعال من أجل التنمية

والحفاظ على الهوية المشتركة في المجتمع. وتناقش النتائج التي توصلنا إليها على خلفية ضرورية لمزيد من العمل الجماعي ضمن مفهوم ممارسة التنمية. وأن الدراسة الحالية ستحاول الإستفادة من تلك الحقائق العالمية قدر الإمكان بما يخدم أهداف الدراسة في بناء وإعداد إستبانة الدراسة.

دراسة (Tung-Ching Lin, et al, 2012) بعنوان:

(Exploring the Affect Factors of Knowledge Sharing Behavior: The Relations Model Theory Perspective)

هدفت هذه الدراسة إلى الإستخدام النهائي المتمثل في تطور دائم، للعملية، والنمو، وإلى نوع الأعمال التجارية والمشاريع، حيث توجب تعزيز إستراتيجية إدارة المعرفة. وعلى الرغم من هذه المصالح الجديدة والعالية أظهرت أن المعرفة جزءا لا يتجزأ من المنظمة، وقد تم الحصول عليها كنتيجة ملموسة بشأن كيف ولماذا يتعدد الموظفين في تبادل ما يعرفونه.

اقترح الباحث قاعدة على نموذج نظرية العلاقات لاستكشاف كيفية بناء النماذج كعلاقات مختلفة، والتي شكلتها ثقافات الشركات المختلفة، وإعطاء تأثيراتها على الإستعداد لنقاش المعرفة من الموظفين. في الوقت نفسه، وذلك بهدف الإقتراب من ظرف واقعي في المكتب، وتم إعتماد معاملات إضافية مهمة لتتبادل المعرفة وبضمنها الزمن وما يؤثر على العلاقات الرئيسية الأربع وإستعداد الموظفين لتتبادل معارفهم.

وتعكس هذه النتائج آثار متميزة من تقاسم المجتمع والمساواة والإستعداد للمشاركة المعرفية، وتبيّن أن العوامل المشتركة يساعد على تعديل العلاقة بين أفراد الجماع ومتابقة المساواة في السوق وزيادة مفهوم التقاسم والمشاركة.

وتوصى الباحث في دراسته إلى أهمية استخدام هذه الدراسة التي تمنحنا بعض القرائن حول كيفية أن تكون ثقافة الشركات من شأنها في نهاية المطاف أن تعتمد على نية ونفوذ الموظفين في تقاسم معارفهم، وتقديم المشورة للمنظمات في الأعمال والكيفية التي ينبغي صياغة إستراتيجية لإدارة المعرفة والأنشطة لزيادة تدفقات المعرفة بين الموظفين بشكل صحيح.

دراسة (Tai-Kuei Yu, et al, 2010) بعنوان:

(Exploring Factors that Influence Knowledge Sharing Behavior via Weblogs)

دراسة حول أهمية تقاسم المعرفة، وتعتبر واحدة من العمليات الأساسية لإدارة المعرفة. وقد بدأ عدد متزايد من المهنيين التسجيل على شبكة الإنترنت، وإستخدام هذه الأداة للتواصل بأفكارهم.

فمن المهم لاستكشاف طرق لتشجيع الأفراد على التبادل في المعرفة الشخصية ومساعدة أفراد المجتمع للتواصل بخبراتهم. من خلال تقاسم بيئه الثقافة، وبيان العوامل التي تسهل تبادل طوعي المعرفة في مجتمع إفتراضي على وجه التحديد، وإستخدام ثلاث فئات مرتبطة بالثقافة وهي: التقاسم - الإنصاف، وتحديد الإنفتاح - والذي يعتبر مزيج خطى، مما يعني أن تتمتع بمساعدة وفائدة ملائمة في تعزيز السلوك وبعد ذلك تقاسم المعرفة.

لإختبار النموذج النظري، قام الباحث بمسح 442 عضوا من ثلاثة مجتمعات محلية على الإنترنط. بالإضافة إلى الآثار الإيجابية للإنصاف والإنفتاح على ثقافة تقاسم المجتمع.

قدمت هذه الورقة منظورا جديدا على آليات تتعلق ببناء ثقافة المشاركة، والتي بدورها تسهل مدونة معرفة السلوكيات وتقاسم عائدات إنعكاسات هامة على فهم المعرفة في تقاسم السلوك في المجتمعات المحلية على الإنترنط.

(3-2) ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

لقد ركزت الدراسات السابقة على تطور التكنولوجيا الرقمية وشبكة الإتصالات دون إعطاء أي إشارة إلى دور مجتمعات الممارسة في هذا التطور، حيث قامت الدراسة الحالية بفحص أثر متطلبات شبكات الاتصالات العالمية في فاعلية مجتمعات الممارسة: الدور الوسيط للمعرفة التشاركية: دراسة ميدانية في قطاع الإتصالات الأردني للحفاظ على التركيز على الممارسات اليومية التفاعلية المعينة من قبل المشاركين من هذه المجتمعات حيث تسهل التكنولوجيا والإتصالات الرقمية الآن كافة التعقيدات التي تواجه مجتمعات الممارسة.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

- 1-3) المقدمة
- 2-3) منهج الدراسة المستخدم
- 3-3) مجتمع وعينة الدراسة
- 4-3) وصف خصائص مجتمع الدراسة
- 5-3) أداة الدراسة
- 6-3) صدق أداة الدراسة
- 7-3) ثبات أداة الدراسة
- 8-3) إجراءات الدراسة
- 9-3) متغيرات الدراسة
- 10-3) الدراسات الإحصائية

(1-3) مقدمة

يتناول هذا الفصل وصفاً مفصلاً للإجراءات التي اتبعتها الباحثة في تحقيق أهداف الدراسة، ومن خلال وصف منهج الدراسة المستخدم، ومجتمع الدراسة وعينتها، ووصفاً لأداة الدراسة والإجراءات المتتبعة للتحقق من صدقها وثباتها، وكيفية تطبيقها على أفراد العينة، فضلاً عن الإشارة إلى الوسائل الإحصائية المستخدمة لمعالجة البيانات إحصائياً، وذلك على النحو الآتي:

(2-3) منهج الدراسة المستخدم:

تُعد المنهجية، حلقة الربط بين ما هو متحقق من تراكم معرفي نظري، وتطبيقي، وبين إمكانية تجسيد ذلك التراكم في حياة منظمات الأعمال، واقعاً وحاضراً ومستقبلاً. إذ يعتمد تحديد مسارات المنهجية، على ما يتيسر من ذلك التراكم، والذي ينبغي أن يخضع للإنقاء والإختبار في المنظمات عامة ومنظمات الأعمال خاصة، بهدف التتحقق من إمكانية استخدامها في أعمال ونشاطات المنظمة ضمن رؤية حالية، ومستقبلية. حيث تقوم فكرة تصميم الدراسة الحالية على أساس إدراك جوهر مشكلة الدراسة وأنموذجها وفرضياتها. إذ تقوم هذه الدراسة على أساس المنهج الوصفي التحليلي الذي يتضمن مسحاً مكتبياً وذلك بالرجوع إلى المراجع والمصادر الجاهزة بني عليه الإطار النظري للدراسة والاستطلاعي الميداني لجمع البيانات من خلال إستبانة تم اعدادها وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة وتحليلها إحصائياً للإجابة على أسئلة الدراسة وإختبار فرضياتها وصولاً لتحقيق أهداف الدراسة.

وبقصد الدراسة الحالية فقد إعتمدت على مصادرين لجمع البيانات والمعلومات، وهما:

1. المصادر الأولية، والمتضمنة الإستبانة المطورة كأداة رئيسة للدراسة والتي شملت على
عدد من العبارات تعكس أهداف الدراسة وأسئلتها، للإجابة عليها من قبل الموظفين العاملين
في شركات الإتصالات الأردنية، وقد روعي فيها جعل الموظف واعياً لهدفها، ومكوناتها،
ودقتها ووضوحها وتجانسها ووحدة إتجاه حركة المقاييس ونوعه بالشكل والطريقة التي تخدم
أهداف وفرضيات الدراسة. وتضمنت الإستبانة أسئلة ذات إختيارات متعددة وأسئلة محددة
الإجابة أو مغلقة.

2. المصادر الثانوية: إتجهت الباحثة في معالجة الأطر النظرية للدراسة الحالية إلى مصادر
البيانات الثانوية والتي تمثل في الكتب والمراجع العربية والاجنبية ذات العلاقة، والدوريات
والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث
والمطالعة في موقع الانترنت المختلفة. إذ أن هدف الباحثة من اللجوء لمصادر الثانوية
التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الرسائل العلمية، وكذلكأخذ تصور عام
عن آخر المستجدات التي حدثت في موضوع الدراسة الحالي ومتغيراته الرئيسية.

(3-3) مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع المستويات الادارية في قطاع الاتصالات الأردني. وتم تحديد عينة الدراسة من جميع مستخدمي شبكات الاتصالات العالمية بواسطة الإنترن特 في قطاع الاتصالات الأردني وتم توزيع (180) استبانة على عدد من مستخدمي شبكات الاتصالات العالمية بواسطة الإنترن特 في قطاع الإتصالات الأردني، وتم استرجاع (156) استبانة بنسبة (86.6%) من العينة، وبعد الفرز تم استبعاد (6) استبانات لعدم صلاحيتها لأغراض التحليل الاحصائي، لتصبح عينة الدراسة النهائية الخاضعة للتحليل (150) استبانة، والتي تمثل ما نسبته (83.3%) من عينة الدراسة.

(3-4) وصف خصائص مجتمع الدراسة :

تظهر النتائج في الجدول (3-1) ما يتعلق بمتغير الجنس، حيث تبين أن 47.3% من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، وما نسبته 52.7% هم من الإناث. وما يرتبط بمتغير العمر فقد أظهرت النتائج أن 67.3% هم ممن 30 سنة فأقل، وبنسبة (22%) من 31-40 سنة، وبنسبة (8.7%) من 41-50 سنة، وبنسبة (2.0%) من 51-60 سنة، ولم يكن هناك أي فرد من أفراد العينة يتجاوز عمره 60 عاماً. يلاحظ أن نسبة مستخدمي شبكات الإتصالات العالمية بواسطة الإنترنوت ذات الاعمار التي تقل عن 30 سنة هي النسبة الاكبر في قطاع الإتصالات الأردني.

وتوزعت فئات عينة الدراسة المستوى الدراسي بنسبة (14.7%) للدبلوم المتوسط، ونسبة (68.0%) للبكالوريوس، ونسبة (6.7%) للماجستير، ونسبة (0.6%) لدكتوراه. تشير هذه النتيجة الى إعتماد شركات قطاع الإتصالات في الأردن على حملة شهادة البكالوريوس كمستخدمين لشبكات الإتصالات العالمية بواسطة الإنترن特.

(1-3) جدول

خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئة	النكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	71	47.3%
	إناث	79	52.7%
المجموع		150	%100
العمر	30 سنة فأقل	101	67.3%
	من 31 - 40 سنة	33	22%
	من 41 - 51 سنة	13	8.7 %
	من 51 - 60 سنة	3	2%
المجموع		150	%100
المستوى الدراسي	ثانوي فما دون	15	10.0
	دبلوم متوسط	22	14.7
	بكالوريوس	102	68.0
	ماجستير	10	6.70
	دكتوراه	1	0.6
المجموع		150	100%
سنوات الخبرة	10-5 سنوات	120	80.0
	15-11 سنة	14	9.3
	20-16 سنة	16	10.7
المجموع		150	100%

٥-٣) أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتطوير إستبانة مستفيدة من الأدبيات والدراسات السابقة. وقد تكونت الإستبانة من أربعة أجزاء، هي:

الجزء الأول: المتعلق بالمتغيرات الديمografية للأفراد المستجيبين عن عينة الدراسة، وهي: (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، وسنوات الخبرة)

الجزء الثاني: المتعلق بمقاييس متطلبات شبكات الاتصالات العالمية ، وذلك من خلال أربعة أبعاد، وهي(تطبيقات تكنولوجيا الانترنت، التكنولوجيا الرقمية، التعلم التنظيمي إدارة المعرفة، نقاط القوة والتحديات) وخصص لها (23) فقرة لقياسها، وكما هو موضح بالجدول (2-3).

جدول (2-3)

متغيرات الدراسة المستقلة وأبعادها، والوسطية، والتابعة

البعد	أرقام الفقرات	عدد الفقرات
تطبيقات تكنولوجيا الانترنت	٢-٢	8
التكنولوجيا الرقمية	١٢-٩	4
التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة	١٨-١٣	6
نقط القوة والتحديات	٢٣-١٩	5
سلوك المعرفة الممارسة	٢٨-٢٤	5
مجتمعات الممارسة	٣٧-٢٩	9

الجزء الثالث: المتعلق بمقاييس سلوك المعرفة الممارسة وخصص له (5) فقرات لقياسه.

الجزء الرابع : المتعلق بقياس مجتمعات الممارسة وخصص له (9) فقرات لقياسه. وتراوح مدى الاستجابة من (1 - 5) وفق مقياس ليكرت الخماسي للمتغيرات المستقلة والوسطية والتابعة، حيث أعلى قيمة تأخذ القيمة (5) موافق بشدة ، وأدنى قيمة (1) غير موافق بشدة.

بدائل الإجابة	أو اافق بشدة	أو اافق	محايد	لا او اافق	لا او اافق بشدة
الدرجة	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

(6-3) صدق أداة الدراسة:

تم عرض الإستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (5) أساتذة من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين في إدارة الأعمال والتسويق وأسماء المحكمين بالملحق رقم (2)، وقد تمت الإستجابة لآراء المحكمين وتم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترنات المقدمة، وبذلك خرجت الإستبانة في صورتها النهائية كما موضح بالملحق رقم (1).

(7-3) ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة جرى حساب معامل كرونباخ ألفا(CronbachAlpha) للتأكد من ثبات أداة القياس كون الإستبانة تقيس العوامل المراد قياسها والتثبت من صدقها، ذلك عائد لطبيعة معامل كرونباخ ألفا في قياسه للإتساق الداخلي لفقرات القياس، وهذا يعني قوة الإرتباط والتماسك بين فقرات القياس، إضافة إلى أن معامل (Alpha) يعد مقياساً جيداً

للثبات، وللحقيقة من ثبات أداة الدراسة بهذه الطريقة، طبقت معادلة كرونباخ ألفا على درجات أفراد عينة الثبات. وعلى الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة لـألفا، لكن من الناحية التطبيقية يعد $\text{Alpha} \geq 0.60$ مقبولة في البحوث المتعلقة بالعلوم الإدارية والإنسانية (Sekaran, 2003). والجدول (3-3) يبيّن نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة.

الجدول (3-3)
قيم معاملات الإتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا

معامل الثبات (α)	الفترات	المتغير
0.86	23-1	متطلبات شبكات الاتصالات العالمية
0.88	1-8	تطبيقات تكنولوجيا الإنترنت
0.82	9-12	التكنولوجيا الرقمية
0.86	14-18	التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة
0.62	19-23	نقاط القوة والتحديات
0.81	24-28	سلوك المعرفة التشاركية
0.89	29-36	مجتمعات الممارسة

وتدل مؤشرات كرونباخ ألفا على تتمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة وفقاً لـ (Sekaran, 2003).

(٨-٣) إجراءات الدراسة:

- بعد التأكيد من صدق أداة الدراسة وثباتها، وبعد تحديد مجتمع الدراسة وعينتها من موظفي الشركات، تم إعتماد الإجراءات الآتية:
- تحديد مجتمع الدراسة وحجم العينة.
 - وزّعت الباحثة الإستبانة الدراسة على أفراد عينة الدراسة، وتم الطلب من أفراد العينة الإجابة عن جميع فقرات الأداة بدقة وموضوعية.
 - جمع البيانات ورصدها في جداول خاصة.
 - تحليل البيانات إحصائياً.
 - إستخلاص النتائج ومناقشتها.

وتم تحديد درجة الأهمية لمتطلبات شبكات الاتصالات العالمية ، وذلك من خلال أربعة أبعاد، وهي (تطبيقات تكنولوجيا الإنترن特، والتكنولوجيا الرقمية، والتعلم التنظيمي وإدارة المعرفة، نقاط القوة والتحديات) وسلوك المعرفة الممارسة والمجتمعات الممارسة بإعتماد المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{القيمة العليا للبديل} - \text{القيمة الدنيا للبديل}}{\text{عدد المستويات}}$$

$$1.33 = \frac{4}{3} = \frac{1-5}{3}$$

وبذلك تكون الدرجة المنخفضة من 1 - 2.33 و تكون الدرجة المتوسطة من 2.34 - 3.67 و الدرجة المرتفعة من 3.68 - 5

(٩-٣) متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: لمتطلبات شبكات الإتصالات العالمية وله أربعة أبعاد: (تطبيقات تكنولوجيا الإنترن特 ، والتكنولوجيا الرقمية ، والتعلم التنظيمي وإدارة المعرفة ، نقاط القوة والتحديات)

المتغير الوسيط : سلوك المعرفة التشاركية

المتغير التابع: المجتمعات التفاعلية

(١٠-٣) الأساليب الإحصائية :

للتوصل الى مؤشرات معتمدة بهدف دعم أهداف الدراسة الحالية، إنطلاقاً من إختبار فرضياتها وبناءً إنموذجها ، فقد لجأت الباحثة الى عدد من المعالجات الإحصائية الموضحة أدناه ومن خلال الإعتماد على النتائج ببرنامج SPSS لفحص الفرضيات الأولى والثانية ، بينما إستخدمت الدراسة برنامج (AMOS) لإختبار الفرضية الثالثة وللإجابة عن أسئلة الدراسة وإختبار فرضياتها لجأت الباحثة إلى الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical SPSS - Package for Social Sciences V.20 الإحصائية السابقة بإستخدام الأساليب التالية:

1. التكرارات والنسب المئوية بهدف تحديد مؤشرات القياس المعتمدة في الدراسة وتحليل

خصائص عينة الدراسة ديموغرافية.

2. المتوسطات الحسابية لتحديد مستوى إستجابة أفراد عينة الدراسة عن متغيراتها.

3. الإنحراف المعياري لقياس درجة تباعد إستجابات أفراد عينة الدراسة عن وسطها

الحسابي.

4. إختبار معامل الثبات كرونباخ ألفا Cronbach Alpha لقياس قوة الإرتباط

والتماسك بين فقرات الإستبانة المعدة.

5. تحليل الإنحدار البسيط والمتعدد Multiple Regression وذلك للتحقق من أثر مجموعة من المتغيرات المستقلة على متغير تابع واحد.

6. تحليل المسار لقياس اثر متغير مستقل على متغير تابع بوجود متغير وسيط.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

- ١-٤) المقدمة.
- ٢-٤) متطلبات شبكات الاتصالات العالمية بواسطة الإنترنيت.
- ٣-٤) سلوك المعرفة التشاركية .
- ٤-٤) مجتمعات الممارسة.
- ٥-٤) اختبارات جاهزية وصلاحية البيانات لتحليل الإتحاد.
- ٦-٤) اختبار فرضيات الدراسة.

١-٤) مقدمة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (2.0) SPSS و Amos 17 والذي يعتمد منهج Structural Equation Modeling (SEM) لاستخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية، وكذلك تم إستخدام إختبار كرونباخ ألفا للتأكد من ثبات أداة الدراسة، وإختبار Skewness وكذاك إختبار Kolmogrov-Smirnov للتأكد من أن بيانات الدراسة موزعة توزيعاً طبيعياً، وتم الإعتماد على نتائج إختبار Pearson Correlation بالإضافة إلى قيم VIF و Tolerance للتأكد من عدم تداخل عوامل الدراسة (Multicollinearity). وتم إجراء إختبار الإنحدار البسيط وإختبار الإنحدار المتعدد التدرجبي وإختبار المسار لفحص فرضيات الدراسة.

٤-٢) متطلبات شبكات الاتصالات العالمية:

اشتملت هذه الدراسة على مجموعة من متطلبات شبكات الاتصالات العالمية بواسطة الإنترنـت وهي: تطبيقات تكنولوجيا الإنترنـت، والتكنولوجيا الرقمية، والتعلم التنظيمي وإدارة المعرفة، ونقاط القوة والتحديـات. فيما يلي عرض للإحصاء الوصفي المتعلـق بكل من تلك العوامل.

١-٢-٤) تطبيقات تكنولوجيا الإنترنـت

الجدول (١-٤)

المتوسطات الحسابية والإحـرارات المعيارية لـإسـتجابـات أفراد عـينة الـدراـسة عن فـقرـات بـعد (تطـبـيقـات تـكـنـولوجـيا الإنـترـنـت) مرتبـة تـرتـيـباً تـنـازـلـياً.

الرقم	الفقرة	ال المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط
8	شركة تستخدم تطبيقات XML للتفاعل مع الشركاء التجاريين الرئيسيـن.	3.96	0.842	8	مرتفعة
7	يجـري تـطـوير إـسـترـاتـيجـية الإنـترـنـت بـمـشارـكةـ المـورـديـنـ الرـئـيـسـيـنـ.	3.91	0.881	7	مرتفعة
6	شـركـتناـ تـسـتـخـدمـ الأـسـوـاقـ الـإـلـكـتـرـوـنـيـةـ لـلـتـعـامـلـ مـعـ المـورـديـنـ الرـئـيـسـيـنـ.	3.23	0.764	6	مـتوـسـطـةـ
5	تـتـيحـ تـطـبـيقـ تقـنيـاتـ الإنـترـنـتـ منـ الفـاعـلـ مـعـ الزـبـائـنـ (ـالـتيـ تـدـعـمـ خـدـمةـ الإنـترـنـتـ الـإـلـاتـصالـاتـ فـيـ اـتـجـاهـيـنـ فـيـ الـوقـتـ الـحـقـيقـيـ مـعـ الزـبـائـنـ الـحـالـيـيـنـ وـالـمحـتمـلـيـنـ لـتـوفـيرـ التـكـالـيفـ).	2.92	0.951	5	مـتوـسـطـةـ
4	مـكـنـتـ المـعـايـيرـ المـفـتوـحةـ لـإـسـتـخـدـامـ تقـنيـاتـ الإنـترـنـتـ شـركـتناـ لـتـفـيدـ الـعـمـلـيـاتـ بـسـرـعـةـ أـكـبـرـ.	2.88	0.951	4	مـتوـسـطـةـ
3	شـركـتناـ تـسـعـيـ بـقـوـةـ مـنـ أـجـلـ تـنـفـيـذـ تقـنيـاتـ الإنـترـنـتـ مـعـ الشـرـكـاءـ التجـارـيـينـ.	2.81	0.783	3	مـتوـسـطـةـ

متوسطة	2	0.780	2.79	نتيج تطبيق تقنيات الإنترنٌت من تبادل المعلومات بين شركتك و العملاء الحالين والمحتملين.	2
متوسطة	1	0.917	2.76	نتيج تطبيق تقنيات الإنترنٌت تسهيل وتسريع الحصول على معلومات عن الأعمال التجارية (بما في ذلك الزبائن)، مما يساعد على حل مشاكل عدم تناسق المعلومات.	1
متوسطة	0.859		3.15	المتوسط العام الحسابي	

يتضح من الجدول رقم (4-1) أن المتوسطات الحسابية لـ (تطبيقات تكنولوجيا الإنترنٌت)، تراوحت ما بين (2.76 - 3.96) ، حيث حاز البعد على متوسط حسابي إجمالي (3.15)، بمستوى متوسط، وقد حازت الفقرة رقم (3) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.96)، وبانحراف معياري (0.842)، وبمستوى مرتفع، وقد نصت الفقرة على ما يلي:

(شركتنا تستخدم تطبيقات XML للتفاعل مع الشركاء التجاريين الرئيسيين).

وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (6) بمتوسط حسابي (2.76) وبإنحراف معياري (0.917)، وكان بدرجة موافقة متوسطة أيضاً، حيث نصت الفقرة على ما يلي: (نتيج تطبيق تقنيات الإنترنٌت تسهيل وتسريع الحصول على معلومات عن الأعمال التجارية (بما في ذلك الزبائن)، مما يساعد على حل مشاكل عدم تناسق المعلومات).

وهذا يعني أن مستوى استخدام تطبيقات تكنولوجيا الإنترنٌت كان متوسطاً من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة في قطاع الإتصالات الأردني.

(2-2-4) التكنولوجيا الرقمية

الجدول (2-4)

المتوسطات الحسابية والإحراffات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد التكنولوجيا
الرقمية مرتبة ترتيباً تناظرياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب	ال المستوى حسب المتوسط
12	توفر التكنولوجيا الرقمية خدمة التواصل مع العملاء(شبكات التواصل الاجتماعي على الانترنت مثل الفيسبروك والتويتر).	2.90	0.975	1	متواسطة
11	توفر الأعمال الإلكترونية الحلول لمشاكل العملاء(الحلول المستندة إلى خدمة الويب).	2.88	0.912	2	متواسطة
10	شركتنا تستخدم التكنولوجيا الرقمية لتعلم المعرفة التي تسهم في عملي بما في ذلك رسائل البريد الإلكتروني، الرسائل الفورية والصوت ومؤتمرات الفيديو ، الخ.	2.68	0.878	3	متواسطة
9	تستخدم الشركة التكنولوجيا الرقمية كقناة للإتصال، عن طريق قنوات الإتصال(رسائل البريد الإلكتروني، الرسائل الفورية والصوت ومؤتمرات الفيديو ، الخ).	2.62	0.887	4	متواسطة
	المتوسط العام الحسابي	2.77	0.913		متواسطة

يتضح من الجدول رقم(4-2) أن المتوسطات الحسابية بعد التكنولوجيا الرقمية قد تراوحت ما بين (2.62 - 2.90) ، حيث حاز البعد على متوسط حسابي إجمالي (2.77)، وهو مستوى متوسط، وقد حازت الفقرة رقم (4) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (2.90)، وبانحراف معياري (0.975)، وهو ذات مستوى متوسط، وقد نصت الفقرة على ما يلي: (توفر التكنولوجيا الرقمية خدمة التواصل مع العملاء على سبيل المثال، عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي على الانترنت مثل الفيسبروك والتويتر).

وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم(1) بمتوسط حسابي (2.62) وبإنحراف معياري (0.887)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (تستخدم الشركة التكنولوجيا الرقمية كقناة للإتصال ، عن طريق قنوات الإتصال (رسائل البريد الإلكتروني، الرسائل الفورية والصوت ومؤتمرات الفيديو، الخ)).

وهذا يفسر على أن استخدام التكنولوجيا الرقمية كان ذات مستوى متوسط من وجهاه نظر أفراد عينة الدراسة في قطاع الإتصالات الأردني. بالرغم من أن كل من عاملي تطبيقات تكنولوجيا الإنترن特 والتكنولوجيا الرقمية كانت متوسطة المستوى إلا أن متغير تطبيقات تكنولوجيا الإنترنرت جاء بدرجة أعلى من متغير التكنولوجيا الرقمية في قطاع الإتصالات الأردني.

3-2-4) التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة

الجدول (3-4)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لـ إستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة مرتبة ترتيباً تناظرياً.

الرقم	الفقرة		المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط
17	يجري تطوير التعلم التنظيمي داخل الشركة للإستجابة في معالجة فعالة للمعلومات داخل وخارج المنظمة.	1	3.30	1.015		متوسطة
14	نستخدم الشركة تطبيق إدارة المعرفة عن طريق فهم تجارب العاملين في المنظمة.	2	3.29	1.020		متوسطة
16	شركتنا تسعى بقوة من أجل تبادل المعرفة لنظام التنفيذ، وتطوير التنمية الإقتصادية.	3	3.26	0.999		متوسطة
15	تستخدم الشركة عملية التواصل الاجتماعي التي تعتمد على أنشطة الإتصالات لتطوير التعليم التنظيمي، مثل الحوار، ومشاركة المعرفة، وتبادل المعلومات.	4	3.17	0.975		متوسطة
13	تستخدم الشركة تطبيق التعلم التنظيمي للإستفادة من المعلومات داخل وخارج المنظمة.	5	3.04	0.926		متوسطة
	المتوسط العام الحسابي	3.21	0.987			متوسطة

يتضح من الجدول رقم (3-4) أن المتوسطات الحسابية لـ (التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة)، تراوحت ما بين (3.04 - 3.30) ، حيث حاز البعض على متوسط حسابي إجمالي (3.21)، وهو بمتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (5) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.30)، وبإنحراف معياري (1.015)، وهو بمتوسط أيضاً، وقد نصت الفقرة على ما يلي: (يجري تطوير التعلم التنظيمي داخل الشركة للإستجابة في معالجة فعالة للمعلومات داخل وخارج المنظمة).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (1) بمتوسط حسابي (3.04) وبإنحراف معياري (0.926)، وهو من المستوى المنخفض، حيث نصت الفقرة على ما يلي: (تستخدم الشركة تطبيق التعلم التنظيمي للاستفادة من المعلومات داخل وخارج المنظمة).

وهذا يفسر على أن التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة كان متوسطاً من حيث المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة في قطاع الإتصالات الأردني. ونستطيع أن نستدل من ذلك أن درجة التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة في قطاع الإتصالات الأردني هي أعلى من كل من عامل تطبيقات تكنولوجيا الإنترن特 والتكنولوجيا الرقمية.

(4-2-4) نقاط القوة والتحديات

الجدول (4-4)

المتوسطات الحسابية وإنحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات محور (نقاط القوة والتحديات) مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفرقة	النحو	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط
22	من الصعب في شركتنا تخصيص متطلبات العملاء.	3.65	0.783	1	متوسط	
21	صعوبة التواصل مع العملاء لتغيير عناوين البريد الإلكتروني بإستمرار.	3.45	0.653	2	متوسط	
19	عدم قدرة الشركة على تحويل المعرفة الضمنية إلى الذاكرة التنظيمية والحفاظ عليه لسهولة الوصول إليها.	3.35	0.693	3	متوسط	
20	لأنج صعوبة في نقل المعرفة الصريحة وتبادلها داخل الشركة.	3.17	0.824	4	متوسط	
18	لاتسمح الشركة بتبادل معلومات خاصة عن الشركة.	3.12	0.773	5	متوسط	
	المتوسط العام الحسابي	3.43	0.834		متوسط	

يتضح من الجدول رقم (4-4) أن المتوسطات الحسابية وبعد نقاط القوة والتحديات، تراوحت ما بين (3.12 - 3.65) ، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.43)، وهو من

المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (5) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.65)، وبإنحراف معياري (0.783)، وهو من المستوى المتوسط، وقد نصت الفقرة على ما يلي: (من الصعب في شركتنا تخصيص متطلبات العملاء).

وفي المقابل، في المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (1) بمتوسط حسابي (3.12) وبإنحراف معياري (0.773)، وهو من المستوى المتوسط أيضاً، حيث نصت الفقرة على ما يلي: (لا تسمح الشركة بتبادل معلومات خاصة عن الشركة).

وهذا يفسر على أن نقاط القوة والتحديات في قطاع الاتصالات الأردني كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. كما ونشير هنا وإنتماداً على النتائج السابقة بأن نقاط القوة والتحديات هي الأعلى درجةً مقارنة بمتطلبات شبكات الاتصالات العالمية بواسطة الإنترنـت الأخرى السابقة. الجدول رقم (4-5) يلخص الإحصاء الوصفي المتعلق بمتطلبات شبكات الاتصالات العالمية بواسطة الإنترنـت.

الجدول (5-4)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لـاستجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات شبكات الاتصالات العالمية بواسطة الإنترنـت مرتبة ترتيباً تناظرياً.

الرقم	متطلبات شبكات الاتصالات العالمية بواسطة الإنترنـت	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط
1.4	نقاط القوة والتحديات	3.15	0.859	1	متوسط
1.3	التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة	2.77	0.913	2	منخفض
1.1	تطبيقات تكنولوجيا الإنترنـت	3.21	0.987	3	منخفض
1.2	التكنولوجيا الرقمية	3.43	0.834	4	منخفض
	المتوسط العام الحسابي	3.14	0.882		منخفض

كما يبين الجدول رقم(4-5) فإن مدى توفر متطلبات شبكات الاتصالات العالمية بواسطة الإنترنـت في قطاع الاتصالات الأردني هي بشكل عام بمستوى متوسط.

(3-4) سلوك المعرفة التشاركية:

الجدول(6-4)

المتوسطات الحسابية والإتحارات المعيارية لـ استجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير سلوك المعرفة التشاركية مرتبة ترتيباً تناظرياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الإحرازي المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط
27	أشرك في كثير من الأحيان في العمل مع أعضاء شركة أخرى تعمل بنفس المجال.	2.65	1.215	1	متوسط
23	أشرك في كثير من الأحيان في تقارير العمل والوثائق الرسمية التي تم الحصول عليها من داخل المنظمة مع أعضاء شركة أخرى.	2.36	1.125	2	متوسط
26	في كثير من الأحيان تقوم الشركة بمشاركة المعلومات مع الأسواق الخارجية الحصول عليها من قوات مختلفة.	2.27	0.967	3	منخفض
24	يتم تشارك المعرفة بين المشرفين والمرؤوسين.	2.25	0.950	4	منخفض
25	يتم مشاركة المعرفة بين جميع الوحدات.	2.20	0.989	5	منخفض
	المتوسط العام الحسابي	2.35	1.049		متوسط

يتضح من الجدول رقم(6-4) أن المتوسطات الحسابية لمتغير سلوك المعرفة التشاركية، تراوحت ما بين (2.20 - 2.65) ، حيث حاز المتغير على متوسط حسابي إجمالي (2.35)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (5) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (2.65)، وبإنحراف معياري (1.215)، وهو من المستوى المتوسط، وقد نصت الفقرة على ما يلي: (أشرك في كثير من الأحيان في العمل مع أعضاء شركة أخرى تعمل بنفس المجال).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (3) بمتوسط حسابي (2.20) وبإنحراف معياري (0.989)، وهو من المستوى المنخفض، حيث نصت الفقرة على ما يلي: (يتم مشاركة المعرفة بين جميع الوحدات).

وهذا يفسر على أن مستوى سلوك المعرفة التشاركية في قطاع الإتصالات الأردني كان متوسطاً من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

(4-4) مجتمعات الممارسة:

الجدول (7-4)

المتوسطات الحسابية والإحرافات المعيارية لـ استجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغيرات (مجتمعات الممارسة) مرتبة ترتيباً تناظرياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	المترتب	المستوى حسب المتوسط
2	أشارك في كثير من الأحيان وجهات نظر مختلفة لحلول الممكنة للمشاكل.	2.25	1.016	منخفض
8	تعزز الشركة من تطوير منتجاتها بناء على المعلومات القادمة من العملاء	2.20	1.112	منخفض
1	أشارك في كثير من الأحيان بخبرتي ودراستي أو التدريب مع أعضاء الشركة.	2.18	0.977	منخفض
3	تعزز الشركة تقافة المشاركة لتشجيع الإكتشاف والإبتكار.	2.16	1.001	منخفض
7	يتم تبادل المعلومات مع الأسواق الخارجية والشركات والموظفين من مختلف الدوائر الخارجية.	2.11	1.020	منخفض
6	تتيح الأعمال الإلكترونية للعملاء تتبع والإستفسار عن طلباتهم إلكترونياً.	2.09	1.025	منخفض
5	يقوم الموظفين بدراسة معلومات الأسواق الخارجية في كثير من الأحيان من أجل إيجاد أساس لإتخاذ القرارات.	2.08	0.906	منخفض
4	في كثير من الأحيان تقوم الشركة بمقارنة المعلومات مع الأسواق الخارجية الحصول عليها من قنوات مختلفة.	1.93	0.812	منخفض
	المتوسط العام الحسابي	2.12	0.984	منخفض

يتضح من الجدول رقم (4-7) أن المتوسطات الحسابية لمتغير مجتمعات الممارسة،

تراوحت ما بين (1.93 - 2.25)، حيث حاز المتغير على متوسط حسابي إجمالي (2.12)،

وهو من المستوى المنخفض، وقد حازت الفقرة رقم (2) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ

(2.25)، وبإنحراف معياري (1.016)، وهو من المستوى المنخفض، وقد نصت الفقرة على ما يلي: (أشارك في كثير من الأحيان وجهات نظر مختلفة لحلول الممكنة للمشاكل).

وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (4) بمتوسط حسابي (1.93) وبإنحراف معياري (0.812)، وهو من المستوى المنخفض، حيث نصت الفقرة على ما يلي: (في كثير من الأحيان تقوم الشركة بمقارنة المعلومات مع الأسواق الخارجية الحصول عليها من قنوات مختلفة).

وهذا يفسر أن درجة ممارسة مجتمعات الممارسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة في قطاع الإتصالات الأردني هي بشكل عام منخفضة المستوى.

٥-٤) إختبارات جاهزية وصلاحية البيانات لتحليل الإنحدار:

قبل البدء بإختبار فرضيات الدراسة احتاجت الباحثة إلى تطبيق بعض الإختبارات القبلية للوقوف على مدى قابلية التحليل لـاستخدام اختبار الإنحدار البسيط والمتعدد وهذه بعض الشروط والمتطلبات السابقة التي يجب توفرها للتتأكد من سلامة وصحة إجراء تحليل الإنحدار وهي:

أ- وجوب أن تكون البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً (Normal Distribution)

ب- وجوب إستقلالية متغيرات الدراسة وعدم التداخل فيما بينها

(Multicollinearity)

ج- وجوب إرتباط كل متغير مع نفسه بدرجة أعلى من إرتباطه مع كل من المتغيرات الأخرى (Correlations)

وفي حال عدم توفر هذه الشروط فعلى الباحث أن لا يستخدم تحليلات الإنحدار، بل يجب أن يستخدم (Non-Parametric Tests).

1- اختبار التوزيع الطبيعي (Test of Normality)

وإختبار أن البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً، أجرت الباحثة فحص الإنلتواء (Kolmogorov-Smirnov) وكذلك فحص Skewness. ويظهر من خلال الجدول رقم (٢-٣) أن جميع قيم Skewness تتراوح بين ± 2.58 عند مستوى دلالة رقم ($p \leq 0.01$) وهذا يشير على أن بيانات متغيرات الدراسة موزعة بشكل عام توزيعاً طبيعياً.

. (Hair et al., 2006)

الجدول(8-4)

إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات باستخدام فحص Skewness وإختبار Kolmogorov-Smirnov

K_S Kolmogorov-Smirnov	Skewness	متغيرات الدراسة
1.369	1.907	تطبيقات تكنولوجيا الانترنت
1.123	2.275	التكنولوجيا الرقمية
1.911	0.772	التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة
2.142	0.493	نقاط القوة والتحديات
1.820	0.396	سلوك المعرفة التشاركية
2.214	1.001	المجتمعات الممارسة

2- اختبار إستقلالية متغيرات الدراسة (Multicollinearity)

لإختبار إستقلالية متغيرات الدراسة وعدم تداخلها مع بعضها البعض، فقد إستخدمت الباحثة القيم الإحصائية لـ Variance Inflation Rate Tolerance للتأكد من إستقلالية متغيرات الدراسة يجب أن تكون قيم Tolerance أكبر من 0.20 وقيم VIF أقل من 5 (Hair et al., 2006). وبالرجوع إلى الجدول رقم (9-4) وتحديداً إلى قيم Tolerance وقيم VIF فنلاحظ تأكيد إستقلالية متغيرات الدراسة وعدم تداخلها مع بعضها البعض.

الجدول (9-4)
اختبار إستقلالية متغيرات الدراسة (Multicollinearity)

Tolerance	VIF	متغيرات الدراسة
0.460	2.173	تطبيقات تكنولوجيا الإنترنت
0.489	2.047	التكنولوجيا الرقمية
0.472	2.119	التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة
0.601	1.663	نقاط القوة والتحديات
0.303	3.295	سلوك المعرفة التشاركية
0.245	4.077	مجتمعات الممارسة

3- إختبار معامل الإرتباط (Bivariate Pearson Correlation)

تم تطبيق إختبار معامل الإرتباط (Bivariate Pearson Correlation) وذلك للتأكد من أن كل من متغيرات الدراسة لديه درجة إرتباط مع نفسه أعلى من أي درجة إرتباط مع أي من المتغيرات الأخرى المشمولة في هذه الدراسة. إن هذا الإختبار يعزز من درجة التأكيد في استقلالية المتغيرات وعدم تداخلها مع بعضها البعض وبالتالي صلاحيتها وجاهزيتها لتحليلات وإختبارات الإنحدار (Regression Analyses). وبالرجوع إلى الجدول رقم (4-10) فإننا نلاحظ أن درجة إرتباط كل متغير في هذه الدراسة مع نفسه أعلى من درجاته إرتباطه مع أي من المتغيرات الأخرى المشمولة في هذه الدراسة.

الجدول (10-4)

إختبار معامل الإرتباط (Bivariate Pearson Correlation)

متغيرات الدراسة	تطبيقات تكنولوجيا الإنترنت	الเทคโนโลยيا الرقمية	التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة	نقاط القوة والتحديات	سلوك المعرفة التشاركية	المجتمعات الممارسة
متغيرات الدراسة	تطبيقات تكنولوجيا الإنترنت	الเทคโนโลยيا الرقمية	التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة	نقاط القوة والتحديات	سلوك المعرفة التشاركية	المجتمعات الممارسة
	1.0				0.668**	
		1.0	0.550**	0.606**		
			1.0	0.471**	0.455**	
				0.759**	0.517**	1.0
					0.682**	0.802**

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.01$)

واعتماداً على نتائج اختبارات جاهزية وصلاحية البيانات الثلاث السابقة فإنه يمكننا الآن استخدام اختبارات تحليل الإنحدار لاختبار الفرضيات.

6-4) اختبار فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية الأولى : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات شبكات الإتصالات العالمية مجتمعة (تطبيقات تكنولوجيا الإنترن特، والتكنولوجيا الرقمية، والتعلم التنظيمي وإدارة المعرفة، ونقاط القوة والتحديات) في سلوك المعرفة التشاركية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في الشركات العاملة في قطاع الإتصالات في الأردن.

لإختبار الفرضية الرئيسية الأولى، تم استخدام اختبار الإنحدار المتعدد لتعرف أثر كل بعد في المتغير المستقل (تطبيقات تكنولوجيا الإنترن特، والتكنولوجيا الرقمية، والتعلم التنظيمي وإدارة المعرفة، ونقاط القوة والتحديات) في المتغير التابع (سلوك المعرفة التشاركية)، والجدول (11-4) يبين هذه النتائج.

الجدول (11-4)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر متطلبات شبكات الإتصالات العالمية بواسطة الإنترنط في سلوك المعرفة التشاركية

الدالة الإحصائية (α)	Durbin-Watson	قيمة (F)	Adjusted R ²	معامل التحديد (التأثير) R ²
*0.000	1.967	68.030	0.672	0.682
متطلبات شبكات الإتصالات العالمية				
0.141	1.593	0.114	0.053	0.0840
0.118	-1.571	-0.112	0.073	0.1150-
0.000*	7.375	0.536	0.072	0.532
0.000*	5.759	0.372	0.074	0.425

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

المتغير التابع: سلوك المعرفة التشاركية

يتضح من الجدول رقم(4-11) أن القدرة التفسيرية والتباينية لعوامل متطلبات شبكات الإتصالات العالمية بواسطة الإنترن特 (تطبيقات تكنولوجيا الإنترنرت، والتكنولوجيا الرقمية، والتعلم التنظيمي وإدارة المعرفة، ونقاط القوة والتحديات) هي 68.2% إعتماداً على قيمة R^2 . كما يتضح أن القيمة الإحصائية (F) بلغت (68.030) بمستوى دلالة احصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لمتطلبات شبكات الإتصالات العالمية بواسطة الإنترنرت بين العوامل مجتمعة(تطبيقات تكنولوجيا الإنترنرت، والتكنولوجيا الرقمية، والتعلم التنظيمي وإدارة المعرفة، ونقاط القوة والتحديات) وسلوك المعرفة التشاركية وبذلك ترفض الفرضية الصفرية.

يتضح أيضاً من الجدول رقم(4-11)، وبمتابعة قيم (t) المحسوبة فإن أبعاد(التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة، ونقاط القوة والتحديات) في المتغير المستقل لها تأثير ذو دلالة إحصائية في سلوك المعرفة التشاركية، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (7.375) و (5.759) وعلى التوالي، وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ولم يتبيّن أي تأثير لـ (تطبيقات تكنولوجيا الأنترنرت، والتكنولوجيا الرقمية) في سلوك المعرفة التشاركية، فقد بلغت قيمة (t) (-1.571) و (1.593) وعلى التوالي وبدلالة احصائية أكبر من (0.05).

وعند إجراء تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر عوامل متطلبات شبكات الإتصالات العالمية بواسطة الإنترنرت(تطبيقات تكنولوجيا الإنترنرت، والتكنولوجيا الرقمية، والتعلم التنظيمي وإدارة المعرفة، ونقاط القوة والتحديات) في سلوك المعرفة التشاركية، فإنه يتضح كما في الجدول رقم (4-12) والذي يبيّن ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الإنحدار، أن متغير التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة جاء في

المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (53.2%) من التباين في المتغير التابع، ومن ثم دخل متغير نقاط القوة والتحديات حيث فسر مع متغير التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة ما نسبته (43.5%) من التباين في المتغير التابع (سلوك المعرفة التشاركية). وقد تم إستبعاد متغيرات تطبيقات تكنولوجيا الإنترنـت، والتكنولوجيا الرقمية من معادلة التنبؤ وذلك لعدم تأثيرهم في المتغير التابع (سلوك المعرفة التشاركية).

(12-4) الجدول

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتنبؤ بسلوك المعرفة التشاركية من خلال عوامل متطلبات شبكات الإتصالات العالمية بواسطة الإنترنـت

مستوى الدلالة	Durbin-Watson	Beta	قيمة T المحسوبة	قيمة (F)	قيمة Adjusted R ²	R ²	R	ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ
0.000*		0.528	7.932	185.417	0.585	0.588	0.767	التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة
0.000*	1.791	0.360	5.417	132.942	0.668	0.673	0.821	نقطة القوة والتحديات

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

المتغير التابع: سلوك المعرفة التشاركية

وإختبار تأثير كل بعد من أبعاد المتغير المستقل تم استخدام إسلوب الإنحدار البسيط لكل بعد على النحو التالي بحسب الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى H_01-1 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات تكنولوجيا الإنترنـت في سلوك المعرفة التشاركية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ لدى الشركات العاملة في قطاع الإتصالات الإردني.

لإختبار الفرضية الفرعية الأولى تم استخدام اختبار الإنحدار البسيط للتعرف على أثر تطبيقات تكنولوجيا الإنترن트 في سلوك المعرفة التشاركية في قطاع الإتصالات الأردني والجدول (13-4) يوضح ذلك.

الجدول (13-4)

اختبار الإنحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى

الدالة الإحصائية (a)	قيمة (F)	Adjusted R^2	R^2 معامل التحديد (التأثير)	Beta	R الإرتباط
0.000*	50.650	0.262	0.267	0.517*	0.517

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول (13-4) أن القيمة الإحصائية (F) بلغت (50.650) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى أنه وجود اثر ذات دلالة إحصائية لتطبيقات تكنولوجيا الإنترن트 في سلوك المعرفة التشاركية وبذلك ترفض الفرضية الصفرية. حيث تدعم هذه النتيجة قيمة Beta إلى أن أثر تطبيقات تكنولوجيا الإنترن트 في سلوك المعرفة التشاركية هو إيجابياً وتبلغ قوة التأثير 51.7% . و إنتماداً على قيمة R^2 البالغة 26.7% فإن القدرة التفسيرية التنبؤية لتطبيقات تكنولوجيا الإنترن트 في سلوك المعرفة التشاركية كانت بدرجة متوسطة.

الفرضية الفرعية الثانية H01-2: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا الرقمية في سلوك المعرفة التشاركية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ لدى الشركات العاملة في قطاع الإتصالات الأردني.

لإختبار الفرضية الفرعية الثانية تم استخدام إختبار الإنحدار البسيط للتعرف على أثر التكنولوجيا الرقمية في سلوك المعرفة التشاركية في قطاع الإتصالات الأردني والجدول (4-14) يوضح ذلك.

(14-4) الجدول

اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية

الدالة الاحصائية (α)	قيمة (F)	Adjusted R^2	R^2 معامل التحديد (التأثير)	Beta	R الإرتباط
0.000*	32.664	0.178	0.184	0.429*	0.429

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول (14-4) أن القيمة الإحصائية (F) بلغت (32.664) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى وجود أثر ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا الرقمية في سلوك المعرفة التشاركية. وبذلك ترفض الفرضية الصفرية. تشير قيمة Beta إلى أن أثر التكنولوجيا الرقمية في سلوك المعرفة التشاركية هو إيجابياً وتبلغ قوتها هذه العلاقة 42.9%. واعتماداً على قيمة R^2 فإن القدرة التفسيرية والتنبؤية (التبالين) للتكنولوجيا الرقمية في سلوك المعرفة التشاركية بلغت 18.4%.

الفرضية الفرعية الثالثة H01-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم التنظيمي وإدارة المعرفة في سلوك المعرفة التشاركية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ لدى الشركات العاملة في قطاع الإتصالات الأردني.

لإختبار الفرضية الفرعية الثالثة تم استخدام اختبار الإنحدار البسيط للتعرف على أثر التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة في سلوك المعرفة التشاركية في قطاع الإتصالات الأردني والجدول (15-4) يوضح ذلك.

الجدول (15-4)

إختبار الإنحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

الدالة الإحصائية (p)	قيمة (F)	Adjusted R ²	R ² معامل التحديد (التأثير)	Beta	R الإرتباط
0.000*	187.870	0.573	0.577	0.759*	0.759

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

يتضح من الجدول (15-4) أن القيمة الاحصائية (F) بلغت (187.870) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى وجود أثر ذات دلالة إحصائية للتعلم التنظيمي وإدارة المعرفة في سلوك المعرفة التشاركية وبذلك ترفض الفرضية الصفرية. تشير قيمة Beta إلى أن أثر التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة في سلوك المعرفة التشاركية هو إيجابياً وتبلغ قوة هذه العلاقة 75.9%. و اعتماداً على قيمة R^2 فإن القدرة التفسيرية والتنبؤية (التبالين) للتعلم التنظيمي وإدارة المعرفة في سلوك المعرفة التشاركية بلغت 57.7%.

الفرضية الفرعية الرابعة H01-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنقاط القوة والتحديات في سلوك المعرفة التشاركية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ لدى الشركات العاملة في قطاع الإتصالات الأردني.

لإختبار الفرضية الفرعية الرابعة تم استخدام اختبار الإنحدار البسيط للتعرف على أثر نقاط القوة والتحديات في سلوك المعرفة التشاركية في قطاع الإتصالات الأردني والجدول(4-16) يوضح ذلك.

الجدول (16-4)

إختبار الإنحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

الدالة الإحصائية (p)	قيمة (F)	Adjusted R^2	R^2 معامل التحديد (التأثير)	Beta اتجاه العلاقة وقوتها	R الإرتباط
0.000*	129.990	0.478	0.481	0.694*	0.694

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

يتضح من الجدول (16-4) أن القيمة الإحصائية (F) بلغت (129.990) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى أنه وجود اثر ذات دلالة إحصائية لنقاط القوة والتحديات في سلوك المعرفة التشاركية وبذلك ترفض الفرضية الصفرية. تشير قيمة Beta إلى أن أثر نقاط القوة والتحديات في سلوك المعرفة التشاركية هو إيجابياً وتبلغ قوة هذه العلاقة 69.4%. و إنتماداً على قيمة R^2 فإن القدرة التفسيرية والتبيؤية (التبالين) لنقاط القوة والتحديات في سلوك المعرفة التشاركية بلغت 48.1%.

الفرضية الرئيسية الثانية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك المعرفة التشاركية في مجتمعات الممارسة عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ لدى الشركات العاملة في قطاع الإتصالات الأردني.

لإختبار الفرضية الرئيسية الثانية تم إستخدام إختبار الإنحدار البسيط لتعرف أثر سلوك المعرفة التشاركية في المجتمعات الممارسة في قطاع الإتصالات الأردني والجدول (17-4) يوضح ذلك.

الجدول (17-4)

إختبار الإنحدار البسيط للفرضية الرئيسية الثانية

الدلالة الإحصائية (p)	قيمة (F)	Adjusted R^2	R^2 معامل التحديد (التأثير)	Beta إتجاه العلاقة وقوتها	R الإرتباط
0.000*	241.147	0.640	0.643	0.802*	0.802

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

يتضح من الجدول(17-4) أن القيمة الإحصائية (F) بلغت (241.147) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى وجود أثر لسلوك المعرفة التشاركية في المجتمعات الممارسة وبذلك ترفض الفرضية الصفرية. تشير قيمة Beta إلى أن أثر سلوك المعرفة التشاركية في المجتمعات الممارسة هو إيجابياً وتبلغ قوة هذه العلاقة 80.2%. و اعتماداً على قيمة R^2 فإن القدرة التفسيرية والتنبؤية (التبالين) لسلوك المعرفة التشاركية في المجتمعات الممارسة بلغت 64.30%.

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات شبكات الإتصالات العالمية في مجتمعات الممارسة بوجود سلوك المعرفة التشاركية كمتغير وسيط عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ لدى الشركات العاملة في قطاع الإتصالات الإردني.

وللختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار Path Analysis بإستخدام برنامج Amos(20) المدعوم ببرنامج SPSS.20 للتحقق من وجود أثر لمتطلبات شبكات الإتصالات العالمية في مجتمعات الممارسة بوجود سلوك المعرفة التشاركية كمتغير وسيط، وكما هو موضح في الجدول رقم(18) تظهر نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتطلبات شبكات الإتصالات العالمية في مجتمعات الممارسة بوجود سلوك المعرفة التشاركية، حيث بلغت قيمة Chi² المحسوبة (64.89) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وبلغت قيمة مؤشر ملاعمة الجودة (GFI) Goodness of Fit Index (0.972). وبلغ مؤشر المواامة المقارن Comparative Fit Index (CFI) (0.974)، كما بلغ التأثير المباشر لمتطلبات شبكات الإتصالات العالمية في سلوك المعرفة التشاركية (0.629) وهو ما يشير إلى أن لمتطلبات شبكات الإتصالات العالمية في سلوك المعرفة التشاركية، وعليه فإن الإهتمام بمتطلبات شبكات الإتصالات العالمية من شأنه إيجاد تأثير في سلوك المعرفة التشاركية، كما بلغ التأثير المباشر لسلوك المعرفة التشاركية في مجتمعات الممارسة (0.529) وهو ما يشير إلى ان سلوك المعرفة التشاركية يؤثر في مجتمعات الممارسة مما يعني ايضا ان زيادة الإهتمام بسلوك المعرفة التشاركية من شأنه إيجاد تأثير في مجتمعات الممارسة. وقد بلغ التأثير غير المباشر لمتطلبات شبكات الإتصالات العالمية في مجتمعات الممارسة بوجود سلوك المعرفة التشاركية كمتغير وسيط (0.439)، وهو ما يؤكد أن سلوك المعرفة التشاركية له دور في تأثير متطلبات شبكات الإتصالات العالمية في مجتمعات الممارسة، وبالاعتماد على ما سبق من تحليل

«رفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر لمتطلبات شبكات الإتصالات العالمية في مجتمعات الممارسة بوجود سلوك المعرفة التشاركية». والشكل رقم (2) يبين التأثير المباشر لمتطلبات شبكات الإتصالات العالمية والتأثير غير المباشر لسلوك المعرفة التشاركية في مجتمعات الممارسة في شركات الإتصالات الأردنية المبحوثة.

جدول رقم (18-4)

نتائج اختبار تحليل المسار لأنثر متطلبات شبكات الإتصالات العالمية في مجتمعات الممارسة سلوك المعرفة التشاركية

المتغيرات	Chi ² المحسوبة	Chi ² الجدولية	GFI	CFI	RMSEA	التأثير المباشر	التأثير غير المباشر	Sig* مستوى الدلاله
متطلبات شبكات الإتصالات العالمية في مجتمعات الممارسة بوجود سلوك المعرفة التشاركية	64.89	3.84	0.972	0.974	0.00	متطلبات شبكات الإتصالات العالمية في سلوك المعرفة التشاركية	0.629	0.439
						متطلبات شبكات الإتصالات العالمية في مجتمعات الممارسة	0.529	

RMSEA: Root Mean Square Error of Approximation must Proximity to Zero

الجزء التربيعي لمتوسطات الخطأ التقريري يجب ان يقترب من الصفر

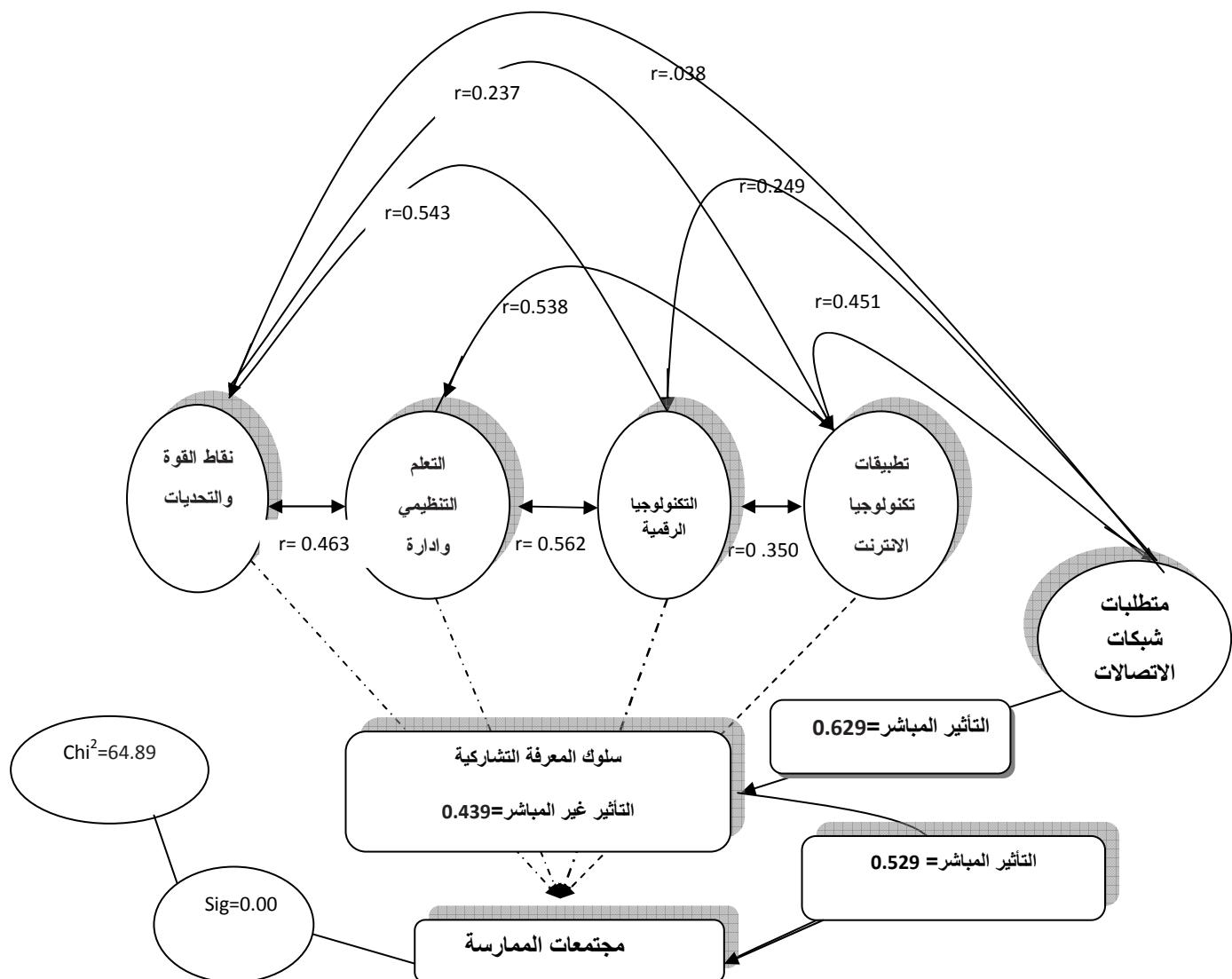
GFI: Goodness of Fit Index must Proximity to one

مؤشر ملائمة الجودة من المفترض ان يقترب من الواحد الصحيح

CFI: Comparative Fit Index must Proximity to one

مؤشر الموافقة المقارن من المفترض ان يقترب من الواحد الصحيح

التأثير غير المباشر عبارة عن حاصل ضرب معاملات قيم التأثير المباشر بين المتغيرات



شكل (2)

التأثير المباشر وغير المباشر لمتطلبات شبكات الاتصالات العالمية وسلوك المعرفة التشاركيه في مجتمعات الممارسة

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

• (1-5) المقدمة

• (2-5) النتائج

• (3-5) التوصيات

(1-5) مقدمة :

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر متطلبات شبكات الإتصالات العالمية في مجتمعات الممارسة بوجود سلوك المعرفة الممارسة كمتغير وسيط في الشركات العاملة في قطاع الإتصالات الأردني. ولتحقيق هدف الدراسة، قامت الباحثة بتطوير نموذج جديد للدراسة معتمداً بشكل رئيسي على دراسة الأدبيات السابقة ذات العلاقة. احتوى النموذج على ثلاثة متغيرات رئيسية هما متطلبات شبكات الإتصالات العالمية وسلوك المعرفة الممارسة ومجتمعات الممارسة. وتم قياس متغير متطلبات شبكات الإتصالات العالمية بالإبعاد التالية: تطبيقات تكنولوجيا الإنترن特، والتكنولوجيا الرقمية، والتعلم التنظيمي وإدارة المعرفة، ونقاط القوة والتحديات.

(2-5) نتائج الدراسة:

وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج ، التي يمكن إجمالها في النتائج التالية:

1. أن مستوى استخدام تطبيقات تكنولوجيا الإنترنرت كان متوسطاً من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة في قطاع الإتصالات الأردني.
2. أن استخدام التكنولوجيا الرقمية كان متوسطاً من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة في قطاع الإتصالات الأردني.
3. أن التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة كان متوسطاً المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة في قطاع الإتصالات الأردني.
4. أن نقاط القوة والتحديات في قطاع الإتصالات الأردني كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

5. أن نقاط القوة والتحديات هي الأعلى درجةً مقارنة بمتطلبات شبكات الإتصالات العالمية الأخرى.
6. أن مدى توفر متطلبات شبكات الإتصالات العالمية بواسطة الإنترن特 في قطاع الإتصالات الأردني هي بشكل عام كان متوسط المستوى.
7. أن مستوى سلوك المعرفة الممارسة في قطاع الإتصالات الأردني كان متوسط من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
8. أن درجة مجتمعات الممارسة من حيث الممارسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة في قطاع الإتصالات الأردني هي بشكل عام منخفضة المستوى.
9. ان هناك اثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات شبكات الإتصالات العالمية بواسطة الإنترن特 في سلوك المعرفة الممارسة.
10. ان هناك اثر ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا الرقمية في سلوك المعرفة الممارسة.
11. ان هناك اثر ذو دلالة إحصائية للتعلم التنظيمي وإدارة المعرفة في وسلوك المعرفة الممارسة.
12. ان هناك اثر ذو دلالة إحصائية لنقاط القوة والتحديات في سلوك المعرفة الممارسة.
13. أن متغيرات متطلبات شبكات الإتصالات العالمية المتعلقة بـ (التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة، ونقاط القوة والتحديات) لها تأثير ذو دلالة إحصائية في سلوك المعرفة الممارسة، ولم يتبيّن أي تأثير لـ (تطبيقات تكنولوجيا الإنترن特، والتكنولوجيا الرقمية) في سلوك المعرفة الممارسة. وهذا ربما يعود إلى أن تطبيقات تكنولوجيا الإنترن特 والتكنولوجيا الرقمية متاحة

ومتوفرة ووانه يمكن تعزيزها بدعم من الإدارة العليا لتفعيل مشاركة المعرفة من خلال استخدام هذه الشبكات.

14. أثبتت الدراسة ان هناك أثرا ذات دلالة إحصائية لسلوك المعرفة الممارسة في مجتمعات الممارسة .

15. وجود أثر لسلوك المعرفة الممارسة كمتغير وسيط ما بين متطلبات شبكات الاتصالات العالمية بواسطة الإنترن特 ومجتمعات الممارسة الممارسة.

(3-5) التوصيات:

وبناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن تقديم التوصيات التالية:

1. ضرورة زيادة مستوى إستخدام تطبيقات تكنولوجيا الإنترنرت في قطاع الاتصالات الأردني لتحسين مستوى رضا العملاء وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية.

2. على شركات الاتصالات الأردنية تفعيل التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة لتحسين مستوى إدائها ورفع مستوى تنافسيتها.

3. تتمتع شركات الاتصالات الأردنية بنقاط القوة ولكنها تواجه مجموعة من التحديات فعليها التركيز على نقاط ومحاولة تخفيف أثر التحديات من خلال توظيف التكنولوجيا الحديثة التي تفعل عملية سلوك المعرفة الممارسة.

4. على شركات الاتصالات الأردنية رفع مستوى سلوك المعرفة الممارسة من خلال توفير متطلبات شبكات الاتصالات العالمية.

5. ضرورة تفعيل ممارسة المجتمعات الممارسة في قطاع الإتصالات الأردنية من خلال توفير البيئة والحوافز والمناخ اللازم لقيام المجتمعات الممارسة.

6. على شركات الإتصالات الأردنية التركيز على التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة لما لهما من تأثير إيجابي على سلوك المعرفة الممارسة والمجتمعات الممارسة.

7. ضرورة تفعيل سلوك المعرفة الممارسة من خلال استخدام شبكات الإتصالات العالمية لتكوين مجتمعات الممارسة فعالة.

المراجع والمصادر

المراجع العربية

- الفهد، فهد والهابس، عبدالله (1999). دور خدمات الاتصال في الإنترن特 في

تطوير نظم التعليم في مؤسسات التعليم العالي، ورقة عمل مقدمة لندوة

تكنولوجيا التعليم والمعلومات، حلول لمشكلات تعليمية وتدريبية ملحة،

والمنعقدة في كلية التربية في الفترة من 3 - 5 محرم، جامعة الملك سعود،

ص ص 3 - 23.

- الكبيسي، ص. (2005): ادارة المعرفة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. القاهرة، جمهورية مصر العربية.

- مسلم، فيدان (1999). استخدام الإنترنط في شبكة الجامعات المصرية،

دراسة ميدانية الاستراتيجية العربية الموحدة للمعلومات في عصر الإنترنط،

ورقة قدمت في المؤتمر التاسع للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المنعقد

في الفترة من 21 - 26 أكتوبر، تونس، ص ص 411-433.

- نجم، عبد نجم، (2008)، إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات

والعمليات، ط2، دار الوراق للنشر و التوزيع، عمان.

المراجع الانجليزية

- 1- Alvesson M. and D. Karreman. 2001. "Odd couple: making sense of the curious concept of knowledge management", Journal of Management Studies, Vol. 38 (7), pp: 995-1018.
- 2- Brad, H. (2003) " Knowledge Management and Communities of Practice: an experience from Rabobank Australia and New Zealand "International Food and Agribusiness Management Review Vol 5 Iss 3 2003
- 3- Canagarajah, A. S. (Ed.) (2011). Multilingual communication and language acquisition [Special issue]. *The Reading Matrix*, 11(1).
- 4- Christoph , R. (2010) 'Managing viable virtual communities: an exploratory case study and explanatory model Int. Journal. Web Based Communities, Vol. 6, No. 1, 2010
- 5- Christopher, M. and Peter, G. (2004)" Using Technology to Transform Communities of Practice into Knowledge-Building Communities" SIGGROUP journal Bulletin Volume 25, Number 1
- 6- Élise, g.(2008). Interconnection of communities of practice: A web platform for knowledge management, 2(1), 40-57.

- 7- Finger (2010), “ Antecedents to Transformational Leadership”, *International Journal Of Public Administration*, 17 (9): 1559 – 1581
- 8- Finger (2004), The emotional intelligence of transformational leaders: A field study of elected officials, *The Journal Of Social Psychology*, 146(1):51-64.
- 9- Friedman, T. (2007) the world is flat 3.0: A brief history of the twenty-first century. New York, NY: Picador.
- 10- Joachim, A, K ., and Ulrike Cress. (2010). Knowledge construction in an outsider community: Extending the communities of practice concept. *Computers in Human Behavior* , 29 , 1078–1090.
- 11- Kuo, C. (2005) "Wireless technology in higher education: The perceptions of faculty and students concerning the use of wireless laptops" *International Journal of science* Vol. 6 No. 3 pp. 237-246
- 12- Lave, J. and E. Wenger. 2007. *Situated learning: legitimate peripheral participation*, Cambridge: Cambridge University Press
- 13- Lesser, Eric L., Micahel Fontaine, and Jason A. Slusher (editors). 2000. *Knowledge and communities*, Boston: Butterworth-Heinemann.

- 14- Marcus , A. (2011). Providing infrastructure for communities of practice using social computing Investigating knowledge strategies in multi-national organizations, *Vol 41, No 4*, 103-117
- 15- McDermott, R, and Archibald, D., (2010), Harnessing Your Staff's Informal Networks. 88. Harvard Business Review.
- 16- Min-Shi Liu, and Nien-Chi Liu. (2008). Sources of Knowledge acquisition and patterns of knowledge-sharing behaviors—An empirical study of Taiwanese high-tech firms. *Expert Systems with Applications*, 39, (2012), 751–764.
- 17- Min-Shi Liu, and Nien-Chi Liu. (2010). Exploring factors that influence knowledge sharing behavior via weblogs. *Computers in Human Behavior* , 26, (2010), 32–41
- 18- Patricia, A. (2010) "more tool – or exploring the practice of introducing new technologies in dispersed communities" *Int. Journal. Web Based Communities*, Vol. 6, No. 1
- 19- Patricia, M. (2001) Collaborative Knowledge Management, Social Networks, and Organizational Learning. <http://horizon.unc.edu/TS/commentary/1997-04.asp>
- 20- R. Cross (2006) "Assessing and Improving communities of Practice with organizational Network Analysis"
- 21- Rob, H. (2005). ***Leader ship Decision Making.*** USA: Harvard Press.
- 22- Rusli, H. (2006) “Knowledge Management System architecture For Organizational Learning with Collaborative Environment”. International Journal of science Vol. 6 No. 3 pp. 237-246

- 23- Storck, John and Patricia A. Hill. 2000. "Knowledge diffusion through strategic communities", *Sloan Management Review*, Winter, pp: 63-74.
- 24- Sveiby, Karl-Erik; Simon, Roland (2002). "Collaborative climate and effectiveness of knowledge work - an empirical study". *Journal of Knowledge Management* 6 (5): 420–433. [doi:10.1108/13673270210450388](https://doi.org/10.1108/13673270210450388). ISBN 1367-3270.
- 25- Tung-Ching, L., Sheng, W., and Chun-Tai. (2012). exploring the affect factors of knowledge sharing behavior: The relations model theory perspective. *Expert Systems with Applications*, 39, (2012), 751–764.
- 26- Wenger, (2004). Cultivating Communities of Practice (Hardcover). Harvard Business Press; 1 edition. ISBN 978-1-57851-330-7.
- 27- Wenger, E. (1998). *Communities of Practice: Learning, meaning, and identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 28- Wenger, E., McDermott, R.A. and Snyder, W. (2002). *Cultivating Communities of Practice: A guide to managing knowledge*. Cambridge, MA: Harvard University.
- 29- Wenger, E., White, N. and Smith, J.D. (2009). *Digital Habitats: stewarding technology for communities*. Portland: CPsquare.
- 30- Wenger, E., White, N., Smith, J.D. and Rowe, K. (2005) Technology for Communities. In Guide to the implementation and leadership of intentional communities of practice. Work, learning and networked. CEFRIQ.
- 31- Will, V. and Bob, W. (2007) "Degenerative structures which inhibit the emergence of Communities of Practice: "Case Study of Knowledge Management in the British Council. *Information Systems Journal* (2007) vol. 17 pp. 349-368.

32- Yogesh , M. (2002) "Enabling Knowledge Exchanges for E-Business Communities ." Information Strategy: The *Executives journal*, 16, no. 4, 5-16, 2002.

ملحق (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

إستبانة الدراسة بصورتها النهائية

السيد المحترم

السيدة المحترمة

تحية طيبة :-

شكرا لاستقطاع جزء من وقتكم للمشاركة في هذا المسح الذي هو جزء من بحث اكاديمي مخصص لنيل درجة الماجستير في الإعمال الإلكترونية من جامعة الشرق الأوسط . الغرض من هذا البحث هو " أثر متطلبات شبكات الاتصالات العالمية على فاعلية المجتمعات الممارسة: الدور الوسيط لسلوك المعرفة الممارسة: دراسة ميدانية في قطاع الاتصالات الأردني . نتائج هذا البحث ستتوفر معلومات مهمة للشركات الإردنية العاملة في قطاع الاتصالات الأردني لتساعدها على تطوير استراتيجيتها وتحسين أدائها . مشاركتكم في هذا البحث سيوفر معلومات ذات أهمية عالية سواء للباحث او الشركات المستفيدة من البحث أرجو من الأخوة الأفاضل قراءة فقرات الإستبانة بتمعن والإجابة عليها بدقة وعناء وسيتم التعامل مع هذه المعلومات بسرية تامة ولن تستخدم لأغراض غير هذا البحث . الرجاء الإجابة على الإستبيان من وجهة نظر المسمى الوظيفي الخاص بك الذي يحدد بوضوح معظم مسؤوليات العمل الخاص بك . يرجى محاولة الإجابة على جميع الأسئلة .

شاكراً لكم حسن تعاملكم ،،

الباحثة:

ريم الدليمي

المحور الاول :- المعلومات العامة

العمر : 30 سنة فاقد 40-31 50-41 60-50

انثى : ذكر **الجنس**

المؤهل العلمي : الثانوية دبلوم بكالوريوس

ماجستير دكتوراة

سنوات الخبرة : □ من 10-5 □ من 11-15 □ من 16-20

أكثر من 25 سنة من 21-25

المتغير الثاني : - متطلبات شبكات الاتصالات العالمية

يهم هذا القسم بالتحقيق في أثر متطلبات شبكات الاتصالات العالمية (تطبيقات تكنولوجيا الإنترنت ، التكنولوجيا الرقمية ، الاتصالات الواردة، تنفيذ المهام ، الإدارة الداخلية، و نظام الشراء) في البنك الذي تتعامل معه.

يرجى إدراج X في العمود المناسب.

هناك مجموعة خيارات من 1 (لا أوفق بشدة)، 2 (غير موافق)، 3 (محايد)، و 4 (أوافق)، و 5 (أوفق بشدة).

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	تطبيقات تكنولوجيا الانترنت
1	2	3	4	5	
					شركة نسخة من أجل تنفيذ تقنيات الانترنت مع الشركاء التجاريين . -1
					شركة تستخدم الأسواق الإلكترونية للتعامل مع الموردين الرئيسيين -2
					شركة تستخدم تطبيقات XML للتفاعل مع الشركاء التجاريين الرئيسيين -3
					يجري تطوير استراتيجية الانترنت بمشاركة الموردين الرئيسيين . -4
					مكنت المعايير المفتوحة لاستخدام تقنيات الانترنت شركة لتتنفيذ العمليات بسرعة أكبر -5
					تتيح تطبيق تقنيات الانترنت تسهيل وتسرع الحصول على معلومات عن الأعمال التجارية (بما في ذلك الزبائن)، مما يساعد على حل مشاكل عدم تناسق المعلومات -6
					تتيح تطبيق تقنيات الانترنت من تبادل المعلومات بين شركتك وعملاء الحاليين والمحتملين . -7
					تتيح تطبيق تقنيات الانترنت من التفاعل مع الزبائن (التي تدعم خدمة الانترنت الاتصالات في اتجاهين في الوقت الحقيقي مع الزبائن الحاليين والمحتملين لتوفر التكاليف) -8

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	التكنولوجيا الرقمية
1	2	3	4	5	
					-9 تستخدم الشركة التكنولوجيا الرقمية كقناة للاتصال ، عن طريق قنوات الاتصال (رسائل البريد الإلكتروني، الرسائل الفورية والصوت ومؤتمرات الفيديو، الخ)
					-10 شركتنا تستخدم التكنولوجيا الرقمية لتعلم المعرفة التي تساهم في عملي بما في ذلك رسائل البريد الإلكتروني، الرسائل الفورية والصوت ومؤتمرات الفيديو، الخ.
					-11 توفر الأعمال الإلكترونية الحلول لمشاكل العملاء (على سبيل المثال، عن طريق الحصول المستندة إلى خدمة الويب)
					-12 توفر التكنولوجيا الرقمية خدمة التواصل مع العملاء (على سبيل المثال، عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي على الانترنت مثل الفيسبوك والتويتر).
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة
1	2	3	4	5	
					-13 تستخدم الشركة تطبيق التعلم التنظيمي للإستفادة من

					المعلومات داخل وخارج المنظمة	
					نستخدم الشركة تطبيق إدارة المعرفة عن طريق فهم تجارب العاملين في المنظمة	-14
					تستخدم الشركة عملية التواصل الاجتماعي التي تعتمد على أنشطة الاتصالات لتطوير التعليم التنظيمي، مثل الحوار، ومشاركة المعرفة، وتبادل المعلومات.	-15
					شركتنا تسعى بقوة من أجل تبادل المعرفة لنظام التنفيذ، وتطوير التنمية الاقتصادية.	-16
					يجري تطوير التعلم التنظيمي داخل الشركة للاستجابة في معالجة فعالة للمعلومات داخل وخارج المنظمة	-17
نقط القوة والتحديات						
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
1	2	3	4	5		
					لاتسمح الشركة بتبادل معلومات خاصة عن الشركة	-18
					عدم قدرة الشركة على تحويل المعرفة الضمنية إلى الذكرة التنظيمية والحفظ عليه لسهولة الوصول إليها.	-19
					لانجد صعوبة في نقل المعرفة الصريحة وتبادلها داخل الشركة	-20
					صعوبة التواصل مع العملاء لتقدير عناوين البريد	-21

					الإلكتروني باستمرار	
					من الصعب في شركتنا تخصيص متطلبات العملاء	-22

المتغير الثالث :- سلوك المعرفة التشاركية

يهم هذا القسم بالتحقيق في سلوك المعرفة التشاركية في المؤسسة الخاصة بك.

يرجى إدراج X في العمود المناسب.

سلوك المعرفة التشاركية					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
1	2	3	4	5	
					أشارك في كثير من الأحيان في تقارير العمل والوثائق الرسمية التي تم الحصول عليها من داخل المنظمة مع أعضاء شركة أخرى.
					يتم تشارك المعرفة بين المشرفين والمرؤوسيين.
					يتم مشاركة المعرفة بين جميع الوحدات.
					في كثير من الأحيان تقوم الشركة بمشاركة المعلومات مع الأسواق الخارجية الحصول عليها من قنوات مختلفة.
					أشارك في كثير من الأحيان في العمل مع أعضاء شركة أخرى تعمل بنفس المجال

المتغير الرابع :- مجتمعات الممارسة

يهم هذ القسم بالتحقيق في مجتمعات الممارسة (إكتساب المعرفة، وتبادل المعرف في تطبيق المعرفة)، في المؤسسة الخاصة بك.

يرجى إدراج X في العمود المناسب.

					مجتمعات الممارسة
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
1	2	3	4	5	
					أشارك في كثير من الأحيان بخبرتي ودراستي أو التدريب مع أعضاء الشركة. -28
					أشارك في كثير من الأحيان وجهات نظر مختلفة لحلول الممكنة للمشاكل -29
					تعزيز الشركة ثقافة المشاركة لتشجيع الاكتشاف والابتكار -30
					في كثير من الأحيان تقوم الشركة بمقارنة المعلومات مع الأسواق الخارجية الحصول عليها من قنوات مختلفة. -31
					يقوم الموظفين بدراسة معلومات الأسواق الخارجية في كثير من الأحيان من أجل إيجاد أساس لاتخاذ القرارات -32

					نتيج الأعمال الإلكترونية للعملاء تتبع والاستفسار عن طلباتهم إلكترونيا.	-33
					يتم تبادل المعلومات مع الأسواق الخارجية والشركات والموظفين من مختلف الدوائر الخارجية	-34
					تعزز الشركة من تطوير منتجاتها ببناء على المعلومات القادمة من العملاء	-35

أشكركم على إتاحة وقتكم الثمين.

(2) ملحق

قائمة بأسماء محكمي الاستبانة

الرقم	اللقب العلمي والاسم	التخصص	مكان العمل
-------	---------------------	--------	------------

1	أ. د. كامل محمد المغربي	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط
2	د. كامل محمد الحواجرة	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط
3	د. سعود المحاميد	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط
4	د. على عباس	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط
5	د. نجم عبود	إدارة أعمال	جامعة الزيتونه