

## أثر القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة

دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية

The Impact of Technological Capabilities on Organization's Success

An Applied Study on Cellular Telecommunications Companies in

Jordan

إعداد

أوس بهجت رشيد الوندأوي

إشراف

الدكتور حميد الشبيبي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

إدارة الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

يونيو / 2012 م

## تفويض

أنا الموقع أدناه / أوس بهجت رشيد الوئلاوي\* أؤوض جامعة الشرق الأوسط بتروود نسخ من رسالتي للمكاتب الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: أوس بهجت رشيد الوئلاوي

التوقيع: 




التاريخ: ٢٨ / ٥ / ٢٠١٢ م

## قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها:

أثر القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة: دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية

وأجيزت بتاريخ 2012/5/28 م

التوقيع	الجامعة	أعضاء لجنة المناقشة
	الشرق الأوسط	الدكتور ليث سلمان الربيعي
	الشرق الأوسط	الدكتور حميد الشيبني
	الزيتونة الأردنية	الدكتور أحمد علي صالح

## شكر وتقدير

قال تعالى:

"الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله "

" وقل رب زدني علماً"

"صدق الله العظيم"

الحمد لله الذي أتم عليّ إنجاز هذه الرسالة وتخطي هذه المرحلة بكافة صعوباتها وأتمنى من الله العليّ القدير التوفيق والهداية.

أتقدم بجزيل الشكر إلى أساتذتي الأجلاء والذين كان لهم اليد الطولى فيما حققته خلال فترة دراستي الجامعية لما بذلوه من جهد في منحي المعلومة الصافية وتذليل الصعوبات التي واجهتني اثناء الدراسة، فكانوا نعم العون لي وكانوا هم المرابين الأفاضل. فلکم أسمى آيات الشكر والعرفان.

كما أتقدم بالشكر والتقدير للدكتور حميد الشيبني المشرف على هذا العمل ولما قدمه لي من دعم فكان له الفضل في إرشادي وتوجيهي وتعاونه في تذليل العقبات والصعوبات التي واجهتني.

كما وأوجه شكري إلى الأساتذة عضوي لجنة المناقشة، وأشكر كافة العاملين في جامعة الشرق الأوسط وكل من ساعدني في إنجاز رسالتي.

## الإهداء

إلى .....

والذي .. براً وإحساناً

إخوتي .. محبة واعتزازاً

رفيقة دربي

وطني العراق الحبيب

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	تفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	شكر وتقدير
هـ	الإهداء
و	قائمة المحتويات
ط	قائمة الجداول
ل	قائمة الأشكال
م	قائمة الملاحق
ن	الملخص باللغة العربية
ع	الملخص باللغة الإنجليزية
1	<b>الفصل الأول</b> الإطار العام للدراسة
2	(1 – 1): المقدمة
4	(2 – 1): مشكلة الدراسة وأسئلتها
6	(3 – 1): أهمية الدراسة
7	(4 – 1): أهداف الدراسة
8	(5 – 1): فرضيات الدراسة
10	(6 – 1): أنموذج الدراسة
11	(7 – 1): حدود الدراسة
11	(8 – 1): محددات الدراسة
12	(9 – 1): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
13	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
14	(2 – 1): المقدمة
15	(2 – 2): القدرات التكنولوجية
24	(2 – 3): النجاح التنظيمي
29	(2 – 4): الدراسات السابقة العربية والأجنبية
39	(2 – 5): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
40	الفصل الثالث الطريقة والإجراءات
41	(3 – 1): المقدمة
41	(3 – 2): منهج الدراسة
42	(3 – 3): مجتمع الدراسة وعينتها
43	(3 – 4): المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة
45	(3 – 5): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات
46	(3 – 6): المعالجة الإحصائية المستخدمة
48	(3 – 7): صدق أداة الدراسة وثباتها
50	(3 – 8): إختبار التحقق من ملائمة البيانات للتحليل الإحصائي

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
51	الفصل الرابع النتائج واختبار الفرضيات
52	(4 - 1): المقدمة
52	(4 - 2): تحليل نتائج الدراسة
62	(4 - 3): اختبار فرضيات الدراسة
75	الفصل الخامس الاستنتاجات والتوصيات
76	(5 - 1): النتائج
80	(5 - 2): الاستنتاجات
81	(5 - 3): التوصيات
83	قائمة المراجع
84	أولاً: المراجع العربية
86	ثانياً: المراجع الأجنبية
94	قائمة الملاحق



## قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الفصل – الجدول
42	عدد أفراد عينة الدراسة	1 – 3
44	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية	2 – 3
49	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)	3 – 3
50	التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	4 – 3
53	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الأهمية لقدرات البحث والتطوير التكنولوجي	1 – 4
55	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الأهمية لقدرات الشبكات	2 – 4
56	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الأهمية لقدرات الإتصال	3 – 4
58	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الأهمية للبقاء	4 – 4
61	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الأهمية للنمو	5 – 4
63	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية	6 – 4

## قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الفصل - الجدول
65	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير قدرات البحث والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية	7 - 4
67	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير قدرات الشبكات على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية	8 - 4
68	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير قدرات الإتصال على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية	9 - 4
70	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية	10 - 4
72	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير قدرات البحث والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية	11 - 4
74	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير قدرات الشبكات على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية	12 - 4

## قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الفصل - الجدول
76	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير قدرات الإتصال على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية	13 - 4

ل

### قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	الفصل – الشكل
10	أنموذج الدراسة	1 – 1

## قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
95	قائمة بأسماء محكمي الاستبانة	1
96	أداة الدراسة (الاستبانة)	2

## أثر القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة

### دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية

إعداد

أوس بهجت رشيد الوندأوي

إشراف

الدكتور حميد الشيببي

الملخص باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر القدرات التكنولوجية على نجاح شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت (33) فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (63) مفردة. وفي ضوء ذلك جرى جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، منها تحليل الانحدار المتعدد والبسيط. وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها:

س

1. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات البحث والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .
2. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات الشبكات على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .
3. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات الإتصال على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .
4. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات البحث والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .
5. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات الشبكات على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .
6. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات الإتصال على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

1. زيادة الاستثمار في التكنولوجيا والقدرات التكنولوجية لأهميتها في توفير المعلومة بسرعة اكبر، وتحويلها إلى نجاحات على المدى البعيد.
2. توظيف شبكة الإنترنت في مواكبة الجديد من الخدمات، لضمان الارتقاء بجودة الخدمة في شركات الاتصالات محل الدراسة.

ξ

*The Impact of Technological Capabilities on Organization's Success*

An Applied Study on Cellular Telecommunications Companies in Jordan

Prepared by

Aws Bahjat Rashid AL-Windawy

Supervisor

Dr. Hameed AL-Shaibi

ABSTRACT

This study aimed to investigate the Impact of Technological Capabilities on Organization's Success on Cellular Telecommunications Companies in Jordan. In order to achieve the objectives of the study, the researcher designed a questionnaire consisting of (33) paragraphs to gather the primary information from study sample which consisted (63) individuals. The statistical package for social sciences (SPSS) was used to analyze and examine the hypotheses. The researcher used many statistical



ف

methods to achieve study objectives, such as Multi & simple regression.

The main conclusions of the study were:

1. There was a significant impact of Research & Development Technological Capabilities on Organization Success (Survival) to Cellular Telecommunications Compaines in Jordan at level ( $\alpha \leq 0.05$ ).
2. There was a significant impact of Network Capabilities on Organization Success (Survival) to Cellular Telecommunications Compaines in Jordan at level ( $\alpha \leq 0.05$ ).
3. There was a significant impact of Communication Capabilities on Organization Success (Survival) to Cellular Telecommunications Compaines in Jordan at level ( $\alpha \leq 0.05$ ).
4. There was a significant impact of Research & Development Technological Capabilities on Organization Success (Growth) to Cellular Telecommunications Compaines in Jordan at level ( $\alpha \leq 0.05$ ).
5. There was a significant impact of Network Capabilities on Organization Success (Growth) to Cellular Telecommunications Compaines in Jordan at level ( $\alpha \leq 0.05$ ).

ص

6. There was a significant impact of Communication Capabilities on Organization Success (Growth) to Cellular Telecommunications Companies in Jordan at level ( $\alpha \leq 0.05$ ).

The main recommendations of the study were:

1. Increased investment in technology and technological capabilities of their importance in providing information more quickly, and converted to Successes in the long term.
2. Employ the Internet to keep up with new services, to ensure that improving the service quality in telecommunications companies under study

## الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

(3 - 1): المقدمة

(3 - 2): مشكلة الدراسة وأسئلتها

(3 - 3): أهمية الدراسة

(3 - 4): أهداف الدراسة

(3 - 5): فرضيات الدراسة

(3 - 6): أنموذج الدراسة

(3 - 7): حدود الدراسة

(3 - 8): محددات الدراسة

(3 - 9): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

## (1 - 1): المقدمة

أوجدت التجارة الحرة عبر عالم الأعمال الدولية المزيد من التنافس في بيئة تتصف بالتعقيد واللاتأكد البيئي، وقد شكلت القدرات عنصراً أساسياً ومتغيراً استراتيجياً يؤدي دوراً في صياغة استراتيجية الأعمال المساهمة في تحسين قدرات الأفراد العاملين في المنظمات ( Henderson & Cockburn, 1994: 65). إذ أكد (Ljungquist, 2008: 82) على أن القدرات أحد الموارد الاستراتيجية التي تتضمن الإدارة الفطنة، ومعرفة السوق، ومهارة التعامل مع ثقافات متنوعة، والقدرات التكنولوجية. وحدد (Hafeez & Essmail, 2007: 531) القدرة بأنها إمكانية المنظمات والأفراد العاملين فيها على العمل داخلها في إطار محددات عقلية ومعرفية بطريقة تمكنهم من المحافظة على مستوى استجابة ملائم لمختلف المواقف. إذ بين (Dess, et..al, 2006: 255-256) ثلاث قدرات وهي: عرض مبتكر بهدف إشباع احتياجات المستهلكين، وعمليات فعالة وكفاءة من أجل إيجاد عروض قيمة، واسم تجاري يساعد في استمالة عقل وعاطفة المستهلك. فالأداء المتفوق يعد أعلى من معدل الأداء أو مستوى الأداء المنجز ضمن أعلى 10% في بيئة العمل. وأكد (Hall, 1993: 607) أن سعي المنظمات الدائم نحو النجاح والتفوق يحتاج منها إلى أن تحسن باستمرار في قدراتها لتلائم احتياجات عملائها وتوقعاتهم وأن هذا التحسين يحتاج موارد بشرية متميزة ومدربة بشكل كبير بالإضافة إلى وجود بنية تحتية تكنولوجية معاصرة وهو ما يشير إلى أهمية الموارد البشرية والقدرات التكنولوجية التي من المفترض أن تتمتع تمتلكها منظمات الأعمال وذلك لتحقيق تفوق على المنافسين بالمديين القصير والبعيد.

لقد بين (Martin, et..al., 2002:1-5) أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في عالم المنافسة عمل على صياغة وتشكيل استراتيجية الأعمال، وأن ثورة المعلومات وتطور تكنولوجياتها قادت إلى ما أصبح يعرف بالعمالة المعرفية، كما أسهمت في تغيير العمل وأوقاته ومكانه وهو ما أصبح يعرف بالمنظمات الافتراضية Virtual Organizational، وهو ما ينبغي على المنظمات فهمه وإدراك ضرورة التعامل معه بكل حيثياته ومستجداته.

وبين (Madsen & Desai, 2010: 452) أن الكثير من النجاحات التي حظيت بها المنظمات تقف وراءها العديد من العوامل ومنها ما تمتلكه المنظمة من قدرات، إذ تباين الكتاب والباحثون في تحديد هذه العوامل وتسميتها على وفق التباين والاستراتيجيات المعتمدة والقوى والظروف التنافسية واختلافهم في المنطلقات الفكرية.

إذ حددها (Clueck & Jouch, 1984: 379) العوامل الأكثر أهمية للمنظمة التي تقود إلى النجاح في المنظمات. وعدها (Kenny,2001:4) القضايا التي تحتاج المنظمة إلى أن تقوم بها بصورة ملائمة كي تتجح مع أصحاب المصالح أو أية منظمة اخرى أو وحدة اعمال تعتمد في نجاحها والتي يعتمدها أصحاب المصالح لتقييم المنظمة.

واستناداً إلى ما جاء في أعلاه فإن هذه الدراسة الحالية تسعى الى بيان أثر القدرات

التكنولوجية على نجاح المنظمة في شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية.

## (1 – 2): مشكلة الدراسة وأسئلتها

أشارت الأدبيات السابقة إلى ضرورة بحث أثر القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة، حيث أكد العديد من الباحثين ومنهم (García-Muñía & Navas-López, 2007) أن القدرات التكنولوجية بشكل عام تؤثر على نجاح الشركات محل الدراسة؛ ودراسة (Isobe, et..al, 2008) التي بينت أن القدرات التكنولوجية ترتبط بشكل كبير وإيجابي بأداء الشركات، وأن العوامل الداخلية والخارجية مثل التعاون الداخلي وعمر الشركة وحجمها ترتبط بشكل إيجابي بقدرات الشركة التكنولوجية؛ ودراسة (Lu & Ramamurthy, 2011) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباط بين كل من قدرات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، قدرات اتساع أعمال تكنولوجيا المعلومات، والموقف الاستباقي لتكنولوجيا المعلومات والرشاقة التنظيمية. وبهذا يلاحظ أن قدرات المنظمة التكنولوجية باختلافها تؤثر على الأداء، وأن المنظمات حتى تكون فاعلة ومتميزة، من المفترض عليها تأطير مجموعة متميزة من القدرات التكنولوجية تتفرد فيها لتشكل لها ميزات تنافسية تسهم في تحقيق نتائج أداء عالية ومتميزة عن المنافسين وأن التفاعل المتبادل والمباشر بين القدرات باختلاف أنواعها يؤدي أيضاً إلى تحقيق مستويات أداء عالية. ونتيجة لذلك لاحظ الباحث أن هذا النوع من القدرات وعند استخدامه الاستخدام الأمثل سينعكس على أداء شركات الاتصالات الخلوية، ولكون الطبيعة المعقدة لعمل هذه الشركات وحاجتها لتكنولوجيا متقدمة والعمل على تطوير هذه التكنولوجيا بشكل مستمر، جاءت الدراسة الحالية في محاولة للإجابة عن السؤالين الرئيسيين التاليين:

السؤال الأول: إلى أي مدى تؤثر القدرات التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير التكنولوجي؛ قدرات الشبكات؛ قدرات الإتصال) على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية؟. يشتمل منه الأسئلة الفرعية التالية:

1. إلى أي مدى تؤثر قدرات البحث والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية؟

2. إلى أي مدى تؤثر قدرات الشبكات على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية؟

3. إلى أي مدى تؤثر قدرات الإتصال على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية؟

السؤال الثاني: إلى أي مدى تؤثر القدرات التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير التكنولوجي؛ قدرات الشبكات؛ قدرات الإتصال) على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية؟. يشتمل منه الأسئلة الفرعية التالية:

1. إلى أي مدى تؤثر قدرات البحث والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية؟

2. إلى أي مدى تؤثر قدرات الشبكات على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية؟

3. إلى أي مدى تؤثر قدرات الإتصال على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية؟

## (1 – 3): أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من كونها تتعلق بموضوع القدرات التكنولوجية وما لهما من تأثير على تحقيق النجاح للمنظمات، وتتبع أهميتها من محدودية الدراسات العربية التي تتناول القدرات التكنولوجية والنجاح التنظيمي. كما تستمد هذه الدراسة أهميتها العملية بمساعدة العاملين في والقائمين على إدارة شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية من الإلمام بأهمية القدرات التكنولوجية في تحقيق مستويات عالية من النجاح. وبالتالي فإن هذه الدراسة تستمد أهميتها من الاعتبارات العلمية والعملية التالية:

1. التأكيد على ماهية القدرات التكنولوجية في شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية وأهميتها في تحقيق النجاحات التنظيمية مما يرفع من مستوى هذه الشركات ويسهم في تحقيق الأهداف على المدى البعيد.
2. تسهم في تطوير آلية عمل شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية والحفاظ على استمراريتها لما في ذلك من منفعة عامة.
3. فتح آفاق لبحوث أخرى تتناول القدرات التكنولوجية والاهتمام بهذا النوع من القدرات وخصوصاً في الشركات عالية التكنولوجيا وذلك تحقيقاً للأهداف الاستراتيجية للشركات عالية التكنولوجيا.
4. إمكانية الاستفادة لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية ومتخذي القرار فيها، وكذلك المهتمين بهذه الصناعة، وتقديم التوصيات التي تسهم في زيادة مستوى الفائدة المتحققة من القدرات التكنولوجية عنصراً مهماً في تحقيق النجاح والأهداف بعيدة المدى.



#### (1 – 4): أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة في شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية، وذلك من خلال:

1. تحديد أثر قدرات البحث والتطوير التكنولوجي على النجاح التنظيمي من حيث البقاء والنمو لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية.
2. التعرف على أثر قدرات الشبكات على نجاح المنظمة من حيث البقاء والنمو لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية.
3. بيان أثر قدرات الإتصال على نجاح المنظمة من حيث البقاء والنمو لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية.

#### (1 – 5): فرضيات الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية الرئيسة؛ والتي سيجري اختبارها والوصول إلى نتائج تسهم في حل جزء من مشكلة الدراسة.

#### الفرضية الرئيسة الأولى $HO_1$

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقدرات التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير التكنولوجي؛ قدرات الشبكات؛ قدرات الاتصال) على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة (0.05). يشق منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى  $HO_{1-1}$

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات البحث والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة (البقاء) شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الثانية  $HO_{1-2}$

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات الشبكات على نجاح المنظمة (البقاء) شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الثالثة  $HO_{1-3}$

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات الإتصال على نجاح المنظمة (البقاء) شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الرئيسية الثانية  $HO_2$

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقدرات التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير التكنولوجي؛ قدرات الشبكات ؛ قدرات الإتصال) على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة (0.05). يشترك منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى  $HO_{2-1}$

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات البحث والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة (النمو) شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة (0.05).

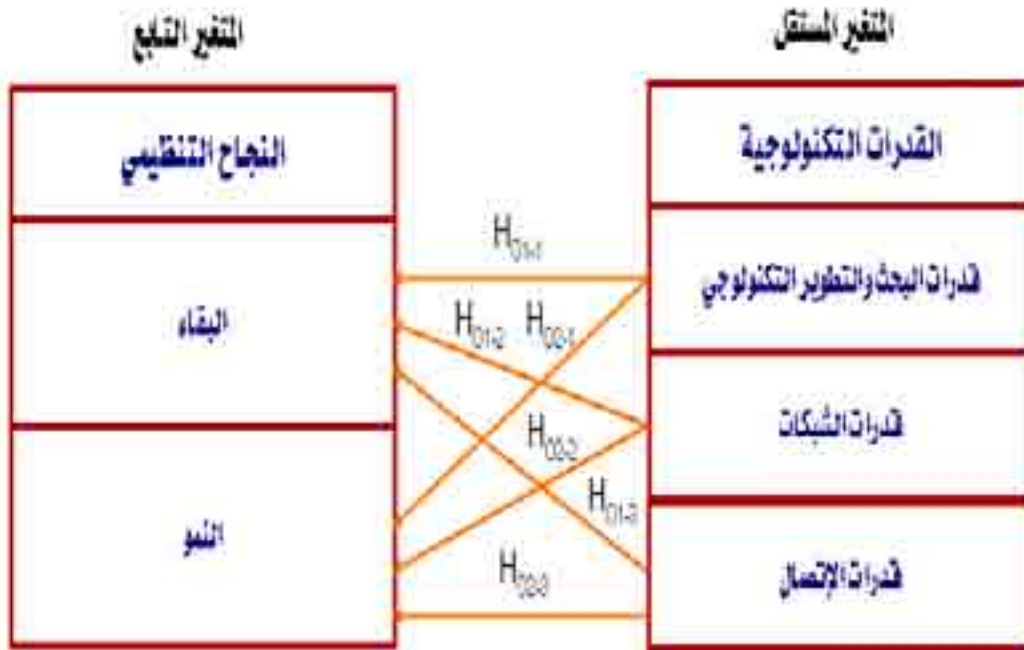
الفرضية الفرعية الثانية  $HO_{2-2}$

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات الشبكات على نجاح المنظمة (النمو) شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الثالثة  $HO_{2-3}$

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات الاتصال على نجاح المنظمة (النمو) شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة (0.05).

(1 – 6): أنموذج الدراسة



شكل (1-1)

أنموذج الدراسة

من إعداد الباحث

## (1 – 7): حدود الدراسة

تنقسم حدود الدراسة الحالية إلى:

الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة بشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية، وهي شركة زين؛ وأورنج؛ وأمنيه.

الحدود البشرية: إن الحدود البشرية لهذه الدراسة تتمثل في كافة المديرين ورؤساء الأقسام العاملين في شركات الاتصالات الخلوية في المملكة الأردنية الهاشمية، والبالغ عددهم (80).

الحدود الزمانية: المدة الزمنية التي استغرقت لإنجاز الدراسة، وهي الفترة الممتدة خلال عام 2012. الحدود العلمية: ركزت الدراسة على تحديد أبعاد القدرات التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير التكنولوجي؛ قدرات الشبكات؛ قدرات الاتصال) بالاعتماد على (Zhou & Wu, 2010: 547-561؛ 561؛ 508-520: 2011: et..al, Kyläheiko). أما ما يرتبط بمقياس نجاح المنظمة فإنه تم بالاستناد إلى (Simon, et..al, 2011: 1305 – 1326).

## (1 – 8): محددات الدراسة

1. تطبيق الدراسة على شركات الاتصالات الخلوية في المملكة الأردنية الهاشمية، وبالتالي فإن تعميم النتائج سينحصر على الشركات محل الدراسة.
2. المتغيرات التي شملتها الدراسة ممثلة بالقدرات التكنولوجية والنجاح التنظيمي.
3. المديرون العاملون ومساعدتهم ومديري الإدارات ورؤساء الأقسام والمشرفين في شركات الاتصالات الخلوية في المملكة الأردنية الهاشمية.

## (1 – 9): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

القدرات التكنولوجية Technological Capabilities: مجمل العناصر التكنولوجية التي تمتلكها المنظمة والتي ينصب التركيز فيها على تكنولوجيا المعلومات والتي تمكن المنظمات من تحقيق النجاح وميزة تنافسية وتعزيز مستويات الأداء (8: 2003, Dehning & Stratopoulos). وقد تم قياسها من خلال:

قدرات البحث والتطوير التكنولوجي : وتشير إلى قدرة المنظمة على إدارة واقتناء تكنولوجيا المعلومات وتحليلها ونشرها من خلال الأفراد العاملين فيها لزيادة قدرتها التنافسية ( Dehning & Stratopoulos, 2003: 8).

قدرات الشبكات: قدرة المنظمة على الربط بين الاجزاء المكونة لوحداتها بعضها ببعض، والمتمثلة بقنوات أو خطوط تربط إدارات المنظمة وأقسامها بعضها ببعض.

قدرات الإتصال: قدرة المنظمة على تشغيل شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالتوافق مع أنظمة الحاسوب لديها في دعم عملياتها وأعمالها (8: 2003, Dehning & Stratopoulos).

نجاح المنظمة Organizational Success: النجاح المتحدد بنتائج النشاط بالنسبة للزبائن والعاملين والمساهمين وجميع اصحاب المصلحة من منظور خارج – داخل، بدلا من منظور داخل – خارج (10: 2001, Kenny). والذي تم قياسه من خلال البقاء والنمو.

ويتفق الباحث مع ما تطرق إليه الباحثون والكتاب حول تعريف متغيرات الدراسة الحالية والتي اعتمدها في دراسته.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

(2 - 1): المقدمة

(2 - 2): القدرات التكنولوجية

(2 - 3): النجاح التنظيمي

(2 - 4): الدراسات السابقة العربية والأجنبية

(2 - 5): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

## (2 – 1): المقدمة

كان للضغوط التنافسية، وتغير اتجاهات الزبائن (المستفيدين) نتائج بالغة الأثر في صناعات الخدمة، فقد تحولت الكثير من منظماتها إلى واحدة من ألع المؤسسات بعد إيمانها بفلسفة عمل تركز على امتلاكها القدرات التكنولوجية، في إطار سعيها لتحقيق ميزات فريدة لقاعدة المستفيدين من خدماتها، والمحافظة على قدراتها التنافسية في سوق متسارع الوتيرة في مجال الابتكارات التكنولوجية، وهذا ما زاد من أهمية القدرات التكنولوجية الذي تعول عليه تلك المنظمات في إنتاج الخدمة وتقديمها، وصولاً لتحقيق النجاح على المدى البعيد (محسن والنجار، 2004: 63 – 94).

وعليه تم تقسيم الفصل الحالي إلى أربع نقاط رئيسة متمثلة في القدرات التكنولوجية، والنجاح التنظيمي؛ والدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

## (2 – 2): القدرات التكنولوجية

بدأ مصطلح التكنولوجيا يحظى باهتمام خاص منذ أوائل الستينيات من القرن العشرين، بعد أن أضحت التكنولوجيا مثار اهتمام المنظمات، وبدأ مفهومها يفسر بدلالات تباينت بتباين (توجه المنظمة، وطبيعة نشاطها، ومجالات استخدامها للتكنولوجيا).

وقد تعددت تصنيفات الكتاب والباحثين للتكنولوجيا. فهي طبيعية أو مستمدة من علم الأحياء كـ (تكنولوجيا الطب)، واجتماعية كـ (تكنولوجيا الإدارة ونقل المعلومات) (قريش، 1982: 86)، وتكنولوجيا العملية التي تعبر عن تعاقب الأنشطة في تدفق العمل (إنتاج وتوزيع المخرجات)، والتي تطبق في منظمات التصنيع والخدمة على حدٍ سواء كـ (مكاتب التأمين التي تعتمد سلسلة عمليات



متعاقبة في تحصيل الأقساط)، وتكنولوجيا المعرفة المرتبطة بخصائص المعرفة المعتمدة في إنتاج السلع والخدمات (Schermerhorn, et..al, 1997: 166).

وإلى جانب ما ذكر من تصنيفات، عدّ تصنيف (Perrow,1965) الأكثر شيوعاً لإمكانية تطبيقه في المنظمات الصناعية والخدمية في آنٍ واحد، إذ اعتمد درجة الروتين في عملية تحويل المدخلات إلى مخرجات أساساً للتصنيف، مميّزاً بذلك بين أربعة (4) أنماط للتكنولوجيا (حسن، 2001: 331 – 332) هي:

1. التكنولوجيا المهنية: تتعامل مع مدخلات ومخرجات نمطية.
  2. التكنولوجيا الروتينية: مدخلاتها ومخرجاتها نمطية، وان حدثت استثناءات ستكون الاستجابة الصحيحة إزاءها واضحة.
  3. التكنولوجيا غير الروتينية: مدخلاتها ومخرجاتها استثنائية.
  4. التكنولوجيا الهندسية: الاستثناءات في المدخلات والمخرجات كثيرة، ولكن يتعامل معها باستجابات نمطية.
- وبالتركيز على أسلوب استخدام التكنولوجيا أو الهدف منها، صنف (Krajewski &

Ritzman, 2002: 127-140) التكنولوجيا على ثلاثة (3) أنواع وكما يأتي:

1. تكنولوجيا المنتج: تعتمد في تطوير المنتجات الحالية أو تقديم منتجات جديدة، وتطور بتطوير المعرفة وتبني الطرائق الجديدة في إنجاز الأشياء، ثم ترجمتها إلى منتجات جديدة يفضلها الزبون.
2. تكنولوجيا العملية: يعتمدها الأفراد في إنجاز العمل، وتتنوع على وفق المجالات الوظيفية وتباين طرائق أداء المنظمات لمهامها.

3. تكنولوجيا المعلومات: يعول عليها في الحصول على المعلومات ومعالجتها ثم نشرها واتخاذ قرارات ذات مغزى، والتي زادت أهميتها خلال العشرة (10) سنين الأخيرة.

ولابد لمديري المنظمات أن يركزوا على التصنيفات الثلاثة (3) لأهميتها، فالأول يجعل عمليات المنظمة مصممة لإنتاج السلع و/أو الخدمات بما يتوافق والتطورات التكنولوجية، والثاني يحسن الطرائق المعتمدة في الإنتاج، في حين يتيح النمط الثالث تحسين أسلوب توظيف المعلومات في أداء عمليات المنظمة.

لقد كان لاتساع مفهوم التكنولوجيا وتطوراتها المتسارعة (لاسيما تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات) أثره في تقديم المنظمات لخدمات جديدة، وإعطاء قرار التكنولوجيا أهمية كبيرة في منظمات الخدمة، بل وفي تحول التكنولوجيا إلى مورد خلاق لأي من تلك المنظمات ( Soteriou & Zenios, 1999: 1222).

ويتضمن قرار التكنولوجيا في تلك المنظمات ما يأتي:

1. المفاضلة بين التكنولوجيات البديلة أو التغييرات للتكنولوجيا نفسها، ثم اختيار نمط التكنولوجيا التي ستعتمد في تقديم الخدمة، وتحديد درجة الأتمتة وحجم الاستثمار فيها (محسن والنجار، 2004: 64 - 65).

2. تشخيص كيف أن التكنولوجيا تحسن فاعلية العمليات، وإدارة عملية نصبها بما لا يتعارض مع الأنشطة الحالية للعمليات، ويسهم في الارتقاء بمستواها واستبدالها عند الضرورة، مع تحديد فوائد استخدامها في العمليات، والمحددات التي تعترض تحقيقها (Slack, et..al, 2004: 248).

3. تحديد التكنولوجيا المتطورة التي سيتم الاستثمار فيها جزءاً من الإستراتيجية الشاملة للمنظمة (العلي، 2000: 37).

ويحدد هذا القرار ضمن قرار تصميم العمليات والطاقة، فالمنظمة بعد تحديدها العمليات المطلوبة لتقديم الخدمة، تسمى التكنولوجيا اللازمة لإنجازها (Heizer & Render, 2001: 3-4). ويشير (Slack, et..al, 2004: 27) إلى ثلاثة (3) منظورات تقدم آراء مختلفة لخيارات التكنولوجيا هي:

1. منظور متطلبات السوق: يؤكد إرضاء حاجات الزبائن (زبائن معينين أو قاعدة واسعة منهم).
  2. منظور موارد العمليات: يركز في اختيار التكنولوجيا على بناء قدرات جوهرية لموارد العمليات.
  3. المنظور المالي: يؤكد العواقب المالية للاستثمار في التكنولوجيا.
- وتوافر المنظورات مجتمعة إجابة عن ثلاثة (3) أسئلة يمكن أن تشكل أساساً لتقييم القدرات التكنولوجية والمفاضلة بينها، متمثلة بالآتي:

(أولاً) ما تأثير التكنولوجيا في قدرة العملية لخدمة أسواقها؟

(ثانياً) كيف تساعد التكنولوجيا المقترحة في بناء قدرات موارد العمليات؟

(ثالثاً) ما المحددات المالية لحجم الاستثمار في التكنولوجيا؟

كما وتسهم هذه المنظورات في مد جسور الثقة بين منظمات الخدمة وزبائنهما، بالرغم من تفوق المنظور المالي على بقية المنظورات في تحقيقه الريادة التكنولوجية، وفي بناء بنية تحتية تكنولوجية أكثر إبداعاً.

ويؤثر قرار التكنولوجيا في:

1. تحديد المدخل الذي ستعتمده المنظمة في إنتاج الخدمة وفي الخصائص الداخلية للمنظمة، وتتطلب أن تكون مهارات العاملين متخصصة، مع التمتع بمهارات اجتماعية وشخصية وتقنية وبما يزيد الحاجة إلى إكسابهم مهارات أكبر لأداء مهماتهم (Daft, 2004:270).

2. كلفة الخدمة المقدمة وبما يوجب التركيز عليها إلى جانب (الجودة، والطاقة، والمرونة) عند صناعة قرار اختيار التكنولوجيا، والعمل على تقليلها شريطة ألا تخل بمقومات جودة الخدمة (Heizer & Render, 2001: 251).

3. العمليات المعتمدة في إنتاج الخدمة وتقديمها، وحاجتها إلى تكنولوجيات جديدة تتوافر فيها قيمة أفضل للزبائن، بالرغم من تأكيد (Leech, et..al,1998:3-4) على بروز نتائج هذا القرار في تسليم الخدمة، أكثر من عمليات إنتاجها.

أما جوانب أهمية التكنولوجيا لمنظمات الخدمة فيمكن إجمالها في الآتي:

1. تقديم خدمات بجودة عالية وكلفة منخفضة، وتحقيق المركز التنافسي ثم المحافظة عليه، والارتقاء بجودة العمليات المعتمدة في إنتاج الخدمة (Stonebraker & Leong, 1994: 46 – 52).

2. تقليل قوة العمل المطلوبة لتقديم الخدمة، وإلغاء بعض الوظائف أو تغيير مستويات وظائف أخرى، بتقليلها التفاعل المباشر بين طرفي الخدمة وتقليص الهدر في الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية، ثم خدمة الزبون بالسرعة والقيمة المتوقعة، وبما يوافر فرصة أكبر للظفر بالأسبقيات التنافسية لاسيما سرعة التسليم وتقليل الجهد المبذول في تقديم الخدمة ( Froehle & Roth, 2004:1-7).

3. مواكبة التغيرات المعرفية، وتقديم خدمات بعمليات ذات مرونة عالية، وتضمن إرضاء الزبون وتطوير طرائق الاتصال به لتحديد حاجاته (Davis, et..al, 2003:138).

4. تحقيق مواقع تنافسية قوية في السوق، والظفر بفرص جديدة في الأعمال والتفوق فيها، فضلاً عن تقديم خدمات جديدة (كراج وجرانت، 2002: 88).

5. تسهيل المنافسة على أساس الوقت لاسيما باعتماد تكنولوجيا المعلومات، وتدعيم القوى التنافسية وتحسين أداء الخدمة إلى جانب ابتكار طرائق جديدة وسريعة للمشاركة في المعلومات وتنظيم هيكل المنظمة وعملياتها، مع توفير فرص أكبر لنمو المنظمة (Lemmink & Kunst, 2001:1-17).

6. الكفاءة في خدمة الزبون وزيادة العوائد والربحية والحصة السوقية وذلك بتنويع الخدمات المقدمة له، وتحسين الاستجابة لحاجاته (Davis,et..al, 2003: 135).

7. تطوير إستراتيجية العمليات وتحفيز المديرين على التغيير في أعمالهم أولاً، ثم الإبداع في خدمة المستفيد (Turkle, 2003: 43).

تشير القدرات Capabilities إلى مجموعة العمليات الاستراتيجية لدى المنظمة والتي تتميز بها عن غيرها من المنظمات، فالكثير من منظمات الأعمال تمتلك مجموعة من العمليات والتي من خلالها يتم تسليم القيمة للعملاء، إلا أن القليل منها يعد هذه العمليات بمثابة العنصر الأساسي للخطة الاستراتيجية والاستراتيجية المعتمدة (Stalk, et..al, 1992:57-69). وبهذا الصدد يشير (Thompson & Strickland,1999:108) إلى أن القدرات هي موارد المنظمة التي تتمتع بسمعة عالية لدى زبائنها وفي السوق بصورة عامة والتي تتيح لها أداء أنشطتها الداخلية بصورة أفضل من منافسيها. وقد أشار (Eisenhardt & Martin, 2000: 1107) إلى أن القدرات تقسم الى ثلاثة أقسام قدرات الأعمال وقدرات المشروع والقدرات تكنولوجية.

أما (McGrath, et..al, 1995: 251-275) فقد تناولوا القدرات من منحنى استراتيجي حيث وضع قائمة للقدرات تتكون من (32) قدرة تم تصنيفها في (8) أقسام وهي إدراك وضبط استراتيجي، وتطبيق استراتيجية، وإرضاء ذوي المصالح، وتجنب الفشل والأزمات، والمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية، والجودة والإهتمام بالمستهلك، وجدارات وظيفية، واستراتيجية وظيفية.

ويعزى سبب الاهتمام بالقدرات في عالم الأعمال إلى ربط الباحثين بين القدرات والنجاح الاستراتيجي والأداء الفعال أو الأداء المتفوق في الأعمال (Snow & Hrebiniak, 1980: 319).

ويبين (Hamel & Heene,1994:16) إلى أن هناك العديد من تصنيفات القدرات، إلا أنه

يمكن إدراجها بثلاثة أنواع رئيسية، وهي:

■ قدرات الوصول إلى الأسواق: والمتضمنة إدارة تطوير العلامة التجارية، المبيعات والتسويق، التوزيع والإمدادات التسويقية، الدعم التقني، وهذه المهارات تساعد منظمات الأعمال على البقاء قريبة من عملائها.

■ القدرات المرتبطة بالتكامل: والمتضمنة الجودة، إدارة الوقت، الإنتاج في الوقت المحدد، إدارة المخزون. والتي تبين مدى قيام منظمة الأعمال بالإنجاز بسرعة ، ومرونة أكبر وثقة عالية أكثر من المنافسين.

■ القدرات المرتبطة بالوظائف: والمتضمنة المهارات والتي تمكن منظمة الأعمال من استثمار خدماتها ومنتجاتها بالوظيفة الفريدة، والتي تستثمر المنتجات / الخدمات من خلال منافع العملاء.

ويبين (Tippins and Sohi, 2003:745-748) أن القدرات التكنولوجية تمثل الاستثمار الجيد في الوسائل والمعدات التكنولوجية القادرة على توفير معلومات تفيد منظمات الأعمال في مواكبة التغيرات والتطورات المختلفة نحو تحقيق ميزة تنافسية وأداء فعال ومتميز، وأن عملية التجديد في القدرات التكنولوجية تعد من الأمور الصعبة والمعقدة لمنظمات الأعمال لما تواجبه التكنولوجيا من تطورات سريعة تحتاج إلى مهارات وتدريب عال للموظفين القائمين عليها.

ويؤكد (Abu Bakar, 2005: 268) أن القدرات التكنولوجية تمثل الأدوات والمعدات التي تستخدمها المنظمات للحصول على المعلومات، تحليلها، وتقديمها بطريقة أسرع وأكثر كفاءة، إذ أصبحت جميع العمليات والمهام في منظمات الأعمال تعتمد وبشكل أساسي على التكنولوجيا الحديثة وما تقدمه من تقنيات قادرة على تسهيل الوظائف، وأنها توفر معلومات متخصصة لكافة

مجالات العمل والقطاعات، وتساعد في اتخاذ القرارات الجيدة في الوقت المناسب، مما ينعكس على أداء العاملين والأهداف التي يراد تحقيقها.

ويؤشر كلٌّ من (Dehning & Stratopoulos, 2003) أن القدرات التكنولوجية تركز وبشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات التي من خلالها تكون المنظمة قادرة على تحقيق ميزة تنافسية، لما توفره القدرات التكنولوجية من معلومات تمكن المنظمة من وضع قرارات مناسبة واستراتيجية تدعم الأداء في مختلف الوحدات الوظيفية، إذ إنه من الجانب الاستراتيجي على المدى الطويل تتيح الإدارة الجيدة للجدارات التكنولوجية بيئة عمل فعالة وقادرة على توفير المعلومات التكنولوجية الحديثة والمطلوبة، وهذا ينعكس على مدى التواصل والمرونة في أداء الأعمال المختلفة. وأوضح (Basselier, et..al, 2001: 160) أهمية القدرات التكنولوجية لمديري الاعمال،

بالآتي:

1. ينظر المديرون لأهمية القدرات التكنولوجية لدورها في تعظيم الاستخدام الجيد للموارد.
2. دور القدرات التكنولوجية في استراتيجية العمل على المدى البعيد وأهميتها في استمرارية المنظمة.
3. قدرة القدرات التكنولوجية على التفاعل والعمل مع العمليات المختلفة في بيئة العمل مما يكسب المنظمة القوة والميزة التنافسية.

فيما يبين (Abu Bakar, 2005: 275-276) أهمية القدرات التكنولوجية وما توفره للمنظمة

من خلال:



1. الفهم الواضح للبرمجيات المتنوعة والمستخدمة في أداء الوظائف المختلفة.
  2. قدرتها على تحليل البيانات وتمثيلها مما يسهل استخدامها في عمليات اتخاذ القرار.
  3. التكامل والتنسيق بين مختلف العمليات لتقديم منتجات وخدمات تناسب احتياجات الزبائن.
  4. الأدوات التكنولوجية المستخدمة والمتنوعة قادرة على تحقيق قيمة جديدة وميزة تنافسية للمنظمة.
- ويرى (Croteau & Raymond, 2004: 180) أن القدرات التكنولوجية، تتضمن "قدرات البحث والتطوير التكنولوجي؛ قدرات الشبكات؛ قدرات الاتصال". إذ إن قدرات البحث والتطوير التكنولوجي تتمثل بما تمتلكه المنظمة من تكنولوجيا ومهارات تقنية وبحثية في المجال التكنولوجي قادرة على توفير المعرفة والمعلومات في المجالات التي تختص بها (Croteau & Bergeron, 1999-77: 2001). وهو كل ما يسهم في دعم توجه المنظمة الاستراتيجي من معلومات قادرة على رفع أدائها وذلك من خلال التقنيات الحديثة التي تمتلكها (Bergeron, et..al,2001: 125-142).
- فيما تعني قدرات الشبكات بقدرة المنظمة في تطوير وتحسين العلاقات المتبادلة بين الأطراف الفاعلة المشتركة في العملية الاتصالية التفاعلية بالإضافة إلى قوة شبكة المنظمة أو المؤسسة.
- وأخيراً، فإن قدرة الاتصال تعد مهمة وتقوم بدعم نظم تخطيط الموارد للمنظمات وإدارة الأعمال الإلكترونية المختلفة، ومثل هذه النظم تحتاج إلى بنى تحتية تكنولوجية عالية المستوى قادرة على توفير التنسيق والتكامل (التواصل) بين مختلف وحدات الأعمال الوظيفية (Brown & magill, 1994: 371-403).

## (2 – 3): النجاح التنظيمي

لقد ورد في الأدبيات عدد من المفاهيم للنجاح التنظيمي. فقد عرفه (الركابي، 1998: 220) بقدرة المنظمة على البقاء والتكيف والنمو في ظل الأهداف التي تسعى لتحقيقها.

وعبر عنه (Kenny, 2001: 10) بنجاح يتحدد بنتائج النشاط بالنسبة للزبائن والعاملين والمالكين وجميع أصحاب المصلحة من منظور خارج – داخل، بدلا من منظور داخل – خارج. في حين عده (الخفاجي والبغدادي، 2001: 154 – 168) ناتج قدرة الإدارة على انتقاء ثم التعامل مع المواقف التي تحقق نجاحا متفوقا للمنظمة، أو ناتج إيمان المديرين بفلسفة المصادفة، وتوظيفهم المختزن في الذاكرة لتوقع تحديات ومستوى النجاح في التعامل معها أو تجنبها" وهو بالنسبة لـ (Johnson & Scholes, 2002: 476) نجاحا في صياغة الاستراتيجية وتنفيذها ومتابعتها.

وركز (Maller, 2002: 1-4) على التخطيط الاستراتيجي في تعريف هذا النجاح بالتنفيذ الناجح للخطة الاستراتيجية من قبل المنظمة، إذ عدّ النجاح يساوي التخطيط الاستراتيجي.

وفي إطار أكثر شمولية نظر (Thomas, 2005: 3-4) إليه من خلال القيادة والإدارة الناجحة التي تفهم غرض المنظمة وما يحدث في بيئة الأعمال، وتتوقع الأحداث وتواجه الواقع بنظرة بعيدة الامد تركز على عوامل النجاح الحرجة، للتنافس التي تضيف من خلال قيمة للزبون ولجميع أصحاب المصلحة وتستطيع إيصال الرؤية والغرض والغايات الممكنة للإنجاز والأهداف القابلة للقياس، وتعمل على تطوير قدرات جديدة ورأس المال الفكري، ويكون تركيزها خارجيا أكثر مما هو

داخلي، وتركز على تطوير العاملين وتحفيزهم ورضاهم والتغذية العكسية والتقييم والمراجعة معداً إياه نجاحاً مستداماً.

وحده (Kenny, 2001: 10) قدرة المنظمة على تحقيق غاياتها بعيدة المدى وذلك من خلال مواكبة التطورات والتبدلات في احتياجات المؤسسات المتعاملة معها وتبني قيم وفلسفة وغايات تمكنها من تنفيذ خططها الاستراتيجية والعمل على المواءمة بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة.

ويرى الباحث أن تعريف (Kenny, 2001) هو المفهوم الأكثر قرباً من الدراسة الحالية وهو ما تم اعتماده في تحديد مفهوم النجاح التنظيمي في الدراسة الحالية.

ويحدد كل من (Cobbold & lawrie, 2003: 1 - 8) و (Ward, 2001: 1 - 2)

مقومات النجاح بالجوانب الآتية:

1. القضايا الاستراتيجية Strategic Issues التي تعد المقوم الأساس للنجاح، فمن خلالها تحدد المنظمة قدراتها ورؤيتها، وتتمكن من قياس نجاحها في عملية التخطيط الاستراتيجي، ثم الاتجاه لتحقيق رسالتها واستراتيجيتها للأمد البعيد، انطلاقاً من الافتراض بأنها قضايا تتطلب قراراً مستقبلياً ولأنها تشكل حجر الزاوية لأية عملية تخطيط استراتيجي بالشكل الذي يؤثر في مسار أعمال المنظمة، أما الكامن من تلك القضايا فيبرز في نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات المدركة وفي تقييم القدرات المنظمة، وهي حينها قضايا ينبغي معالجتها قبل الإعلان عن استراتيجيات المنظمة، وبما يجعلها تتباين من منظمة لأخرى، ومن سنة لأخرى داخل المنظمة نفسها، وأن بعضها يضمن لتظهر أخرى جديدة. وتتمحور مصادر هذه القضايا في (التركيز الاستراتيجي، والكفايات

- الاستراتيجية، والتغيير التنظيمي، ومحدودية الموارد، والتحالفات والاكتمالات الاستراتيجية، والاندمجات المؤسسية، والشراكات ..).
2. تمتع المديرين التنفيذيين برؤية ثاقبة في ماهية الأعمال، وحرصهم على تفسير كيف أن الخطط الاستراتيجية يتوقع لها النجاح بدلاً من إثبات كونها صحيحة والسعي لتجربتها وتشخيص نتائجها.
3. تكرار المنظمة الاستراتيجيات التي نجحت في المرات السابقة وأن تسأل نفسها باستمرار: ما الذي يجري في الواقع؟، وتتنبأ على أساسه بالمستقبل.
4. ارتكاز المنظمة ووحدات أعمالها على نظم اتصالات فاعلة.
5. اعتماد المنظمة لمعايير دقيقة في قياس نجاح برامج التغيير فيها، وارتكازها على أهداف ملائمة وغير موضوعة نسبة للأداء السابق أو المقارنات المرجعية الداخلية.
6. تفسير الاستراتيجية باستمرار والحرص على توافرها وجعل العاملين يدركون ما الذي يسند قدراتهم وينميها.
7. أن يكافح القادة لبناء الثقة وتحفيز العاملين لتحقيق الفوز المبكر، بعد السنة الأولى في عمل المنظمة وتطبيقها لاستراتيجيتها، كي لا يسرعوا في خطواتهم ويضحوا ببذرات النجاح التي زرعتها منظماتهم لتجني ثمارها في الأمد البعيد.
8. الاعتراف بالماضي والافتداء به للتحرك إلى الامام، وبناء قدرات المنظمة لتبني مشروعات تركز على متطلبات العميل وليس فقط (الموازنة، ووقت التسليم)، وفي هذا أكدت هيئة الاستشاريين الكندية أهمية قدرات العاملين في بناء إمكانات التخطيط والتصميم وتنفيذ المشروعات مع تعريفهم الجيد بالأهداف والمخرجات.

9. تحديد دور كل فرد من دون التركيز على أعضاء فريق تنفيذ المشروع أو النخبة فيه.
10. اعتماد مدة معينة لاختبار جميع (الأفكار، والمنتجات، والخدمات، والبرامج) الجديدة وإذا لم يكن ذلك ممكناً لا بد من تجزئة المدة على أجزاء أصغر لإجراء التحسينات المطلوبة.
11. الاحتفال بمبادرات التغيير الناجحة في اجواء اجتماعية محفزة على تغييرات أكثر وإبداعات بمستوى اعلى.

هذا ويقف وراء الكثير من النجاح التنظيمي التي حظيت بها المنظمات عوامل نجاح حرجة Critical Success Factors وقد تعددت آراء الباحثين في تعريف هذه العوامل وتسميتها وفق التباين والاستراتيجيات المعتمدة والقوى والظروف التنافسية واختلافهم في المنطلقات الفكرية.

إذ يراها (Glueck & Jouch, 1984: 379) العوامل الأكثر أهمية في المنظمة التي تقود إلى النجاح في الأعمال. وعدها (Kenny, 2001: 1) القضايا التي تحتاج المنظمة إلى أن تقوم بها بصورة ملائمة كي تتجح مع أصحاب المصالح وأية منظمة أخرى أو وحدة أعمال تعتمد في نجاحها التي يعتمدها أصحاب المصالح لتقييم المنظمة وهو التعريف الأكثر شمولية لأنه يجمع بين كون العوامل أداة لبلوغ النجاح الطويل الأمد وكونها أداة يعول عليها أصحاب المصالح في تقييم أداء المنظمة من الخارج إلى الداخل وفي قياس نجاحها في تنفيذ رؤيتها ثم تحديد ما يريدونه منها على وفق منظورهم وهذا ما يجعلها القضايا الأكثر تأثيراً في قدرة المنظمات على النجاح.

وتعود فكرة تصنيف عوامل النجاح الحرجة إلى عوامل استراتيجية وأخرى تكتيكية للباحث

(Schultz, et..al, 1987:34-46).

كما وأكد (Morris, 2000: 34) هذا التصنيف بالرغم من عدم الفصل بين هذه العوامل من قبل كثير من الباحثين وحدد الاستراتيجي الياباني Kenichi ohmae والرئيس الأسبق لمستشاري الإدارة في الـ (Mchknsey) هذه العوامل (Lynch, 2000:252) في:

1. العملاء Customers: بتحديد المنظمة لما يرغبون به.
2. التنافس Competition: بتحديد المنظمة لما تحتاج أن تقوم به كي تبقى في مضمار المنافسة. وإزاء هذين العاملين على المنظمة أن تحلل رغبات عملائها وتوفر لهم المنتج الذي يليها وأن تستمع إلى ردود أفعالهم إزاءه مع تحليلها لطبيعة المنافسة من جانب المنظمات الأخرى والتصرف حيالها بما يتوافق وقابليتها (كراج وجرانيت، 2002: 46-45).
3. المنظمة Organization: بتحليل الموارد والمهارات والقدرات التي توسم بها مقارنة بمنافسيها. وأضاف كل من (Eriksson & Falkengren, 1999: 2) عامل "التغيير" إلى العوامل المذكورة آنفاً مع أنه لا ينتج عن جميع التغييرات تحسينات جوهرية في حين سمي كل من (Johnson & Scholes, 2002:158) هذه العوامل في (الزبائن، والعلامة التجارية، والتفوق في الخدمة، والتسليم الثابت، وحجم الإنتاج، وعلاقة المنظمة بالمنافسين) بعدها عوامل أساس في وصف أية منظمة بكونها ناجحة جداً شريطة أن تشخص مواردها وكفاياتها التي تعد أساس هذه العوامل وأن توظف الأخيرة في إطار مواردها وكفاياتها لأن التفاوت بين الاثنين جعل المنظمات تحقق نجاحات متفاوتة في فروعها.

واستنتج (1: 2004: Steinberg) من دراسته أن هذه العوامل تتجسد في (راس المال البشري، وشركاء الأعمال، وأرباب العمل، والمستفيدين من الخدمة أو السلعة، والقواعد والسياسات، إجراءات العمل)، الأدوات ممثلة بالتكنولوجيا وإدارة المعلومات. في حين يرى (Wheelen & Hunger,

69: 2004) أنها تحدد بدلالة الخصائص الاقتصادية والتكنولوجية، والأسلحة التنافسية التي

تؤسس المنظمة عليها استراتيجياتها مع وجوب تطبيقها بنجاح كي لا تقود الى الفشل.

(2 - 4): الدراسات السابقة

(2 - 4 - 1): الدراسات السابقة العربية

- دراسة (الساعد وحريم، 2004) بعنوان "دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في إيجاد الميزة التنافسية" دراسة ميدانية على قطاع الصناعات الدوائية بالأردن". هدفت إلى التعرف على اثر إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في قطاع الصناعة الدوائية بالأردن.

وشملت الدراسة ثلاثاً من كبرى شركات صناعة الأدوية، وكانت عينة البحث مكونة من (40) فرداً يمثلون المديرين العامين، ومديري التسويق، والبحث والتطوير، واستخدمت المقارنة الشخصية كأداة لجمع البيانات والمعلومات. وعولجت البيانات بأدوات الإحصاء الوصفي واختبار (ANOVA) لاختبار الفرضيات، وكانت من أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي: وجود علاقة إيجابية معتدلة بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية؛ وتسهم إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية

بدور أكبر مما تسهم به تكنولوجيا المعلومات، إذ بلغ معامل الارتباط بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية (0.671)، بينما بلغ معامل الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية (0.655). وأكدت الدراسة على الدور الأساسي والمهم لتكنولوجيا المعلومات في بناء وتعزيز ونقل المعرفة، مما يؤدي ميزة تنافسة للمنظمات.

- دراسة (الكساسبة، 2004) بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة عمليات الأعمال الإدارية".

هدفت إلى التعرف على درجة تأثير تقنيات المعلومات المستخدمة في شركة الاتصالات الأردنية و قدرات تكنولوجيا المعلومات في إعادة الهندسة. تكونت عينة الدراسة من (122) موظفاً يعملون في شركات الاتصالات الأردنية. وقد توصلت الدراسة إلى أن 63% من الشركات المبحوثة قد نفذت برامج إعادة الهندسة لعملياتها أو بدأت بتنفيذها، وأن 28.3% من الشركات المبحوثة تخطط لإعادة هندسة جميع عملياتها أو بعضها، وأن العمليات التي تتم إعادة هندستها ترتبط بقواعد البيانات المشتركة وبرمجيات العمل الجماعي والنظم والخبرة وقدرات التكامل والقدرات الجغرافية.



- دراسة (العمرى، 2004) بعنوان "الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة

المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية".

هدفت إلى تحليل الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات والمعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية. تكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية الأردنية والبالغ عددها (16) بنكاً. أما عينة الدراسة فقد تكونت من (116) مديراً وخبيراً ومستشاراً يعملون في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة. وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه التطبيقي لتحقيق أهداف الدراسة. ولجأ الباحث إلى العديد من الأساليب الإحصائية منها المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار. وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها وجود علاقة قوية ومعنوية بين إدارة المعرفة والقيمة العالية لأعمال البنوك إذ حققت نتيجة معامل الارتباط (86.9%) . وعلاقة قوية بين تكنولوجيا المعلومات والقيمة العالية للأعمال إذ حققت نتيجة معامل الارتباط (88.3%). وإن هناك علاقة قوية جداً بين الاستخدام المشترك لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والقيمة العالية لأعمال البنوك التجارية بلغت (90.6%). كما بينت نتائج اختبارات التأثير وضوح التأثير المباشر والطردي في الزيادة المتحصلة لقيمة الأعمال في البنوك نتيجة للاستخدام المشترك بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة بواقع زيادة مقدارها (61.2%) نتيجة لتكنولوجيا المعلومات و (48.3%) نتيجة لإدارة المعرفة. وبينت نتيجة اختبار التأثير وجود تأثير معنوي مباشر وقوي في القيمة العالية لأعمال البنوك نتيجة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات إذ إن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في متغير تكنولوجيا المعلومات تؤثر في الزيادة بمقدار (1.03) وحدة في القيمة العالية للأعمال ومن

جانب آخر فإن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في إدارة المعرفة يزيد بمقدار (1.26) وحدة في القيمة العالية للأعمال.

- دراسة (نايف، 2007) بعنوان "العلاقة بين إدارة المعرفة والمقدرة الجوهرية وأثرها على الأداء الاستراتيجي: دراسة إستطلاعية تحليلية مقارنة لعينة من شركات وزارة الصناعة في مدينة بغداد".

هدفت إلى توضيح طبيعة العلاقة ونوع التأثير بين إدارة المعرفة والمقدرة الجوهرية والأداء الاستراتيجي في الشركات محل الدراسة، وتحديد المضامين والدلالات النظرية لعمليات المعرفة والمقدرات التي تعد جوهرية في العمل للمديرين في الشركات محل الدراسة لغرض تعزيز قدراتهم الإبداعية نحو تحقيق أداء أفضل لشركاتهم. وتحديد الفروق بين الشركات عينة الدراسة في مستوى إدارة المعرفة والمقدرة الجوهرية. تكون مجتمع الدراسة من الشركات الصناعية الإنتاجية التابعة لوزارة الصناعة في محافظة بغداد، وهي الشركة العامة لصناعة البطاريات، والشركة العامة للصناعات الكهربائية، والشركة العامة للصناعات الجلدية. أما عينة الدراسة فقد تكونت من (78) مديراً ورئيساً لقسم يعملون في الشركات الثلاث محل الدراسة. وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه التطبيقي لتحقيق أهداف الدراسة. ولجأ الباحث إلى العديد من الأساليب الإحصائية المتوسطة الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ومعامل ارتباط سبيرمان، ومعامل Kruskal – Wallis لاختبار الفروق بين ثلاث عينات فاكثر ومعامل اختبار الفروق بين عينتين مستقلتين Mann – Whiteny. وتحليل الانحدار المتعدد المتدرج. وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات

الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ومعنوية بين إدارة المعرفة والمقدرة الجوهرية، وجود تأثير ذي دلالة معنوية للعلاقة بين إدارة المعرفة والمقدرة الجوهرية في الأداء الاستراتيجي. وجود تأثير ذات دلالة معنوية للعلاقة بين إنتاج المعرفة من جهة وكفاءة العمليات الداخلية والإبداع من جهة أخرى، وتكامل المعرفة من جهة والرضا والنمو والتعلم وكفاءة العمليات الداخلية والإبداع من جهة أخرى. بالإضافة إلى وجود تأثير كبير وقوي لعمليات إدارة المعرفة في الأداء الاستراتيجي مما يجعل هذه العمليات تؤدي دوراً في تحقيق أداء أفضل للشركات محل الدراسة.

(2 - 1 - 2): الدراسات السابقة الأجنبية

- دراسة (Ghung, et..al, 2003) بعنوان " *The Impact of Information Technology Infrastructure Flexibility on Strategic Alignment and Applications Implementation*."

هدفت إلى اختبار أثر المكونات الأربعة لمرونة البنية التحتية التكنولوجية (التوافق، الاتصال، النمطية، وموظفي تكنولوجيا المعلومات) على المحاذاة الاستراتيجية لأعمال تكنولوجيا المعلومات.

تكونت عينة الدراسة من 200 شركة أمريكية وكندية. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، كان أبرزها: أن كلاً من (الاتصال، النمطية، وموظفي تكنولوجيا المعلومات) تؤثر بشكل إيجابي على المحاذاة الاستراتيجية لأعمال تكنولوجيا المعلومات.

- دراسة (García-Muiña & Navas-López, 2007) بعنوان " *Explaining and measuring success in new business: The effect of technological capabilities on firm results*."

هدفت إلى تحليل العلاقة بين القدرات التكنولوجية ونجاح الشركة. تكونت مجتمع الدراسة من شركات التكنولوجيا الإسبانية والبالغ عددها (52) شركة. أما عينة الدراسة فقد تكونت من (34) شركة، وتمثلت وحدة المعاينة والتحليل بمديري البحث والتطوير والمديرين التنفيذيين في هذه الشركات. وقد توصلت الدراسة على العديد من النتائج أبرزها أن نشاطات التكنولوجيا الموجهة لعمليات توضيح المعرفة هي الأكثر أهمية من القدرات التكنولوجية التي تركز على الصيانة ، وأن القدرات التكنولوجية بشكل عام تؤثر على نجاح الشركات محل الدراسة.

- دراسة (Isobe, et..al, 2008) بعنوان " *Technological capabilities and firm performance: The case of small manufacturing firms in Japan*."

هدفت إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين القدرات التكنولوجية واداء الشركة. تكونت عينة الدراسة من (302) شركة صناعية متوسطة وصغيرة الحجم في اليابان. وقد توصلت الدراسة إلى أن

القدرات التكنولوجية ترتبط بشكل كبير وإيجابي بآداء الشركات، وأن العوامل الداخلية والخارجية مثل التعاون الداخلي وعمر الشركة وحجمها ترتبط بشكل إيجابي بقدرات الشركة التكنولوجية.

- دراسة (Hajihoseini, et..al, 2009) بعنوان " *Indigenous technological capability and its impact on technological development process: the case of Iranian industrial firms* ."

هدفت إلى التعرف على أثر القدرات التكنولوجية على عملية التطوير التكنولوجي. تكون مجتمع الدراسة من (129) شركة إيرانية صناعية، وتمثلت عينة الدراسة بمديري هذه الشركات. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها وجود علاقة دالة إحصائياً بين القدرات التكنولوجية وعملية التطوير التكنولوجي، بالإضافة إلى أن هناك مجموعة عوامل داخلية تلعب دوراً كبيراً في تحديد نجاح عملية التطوير التكنولوجي.

- دراسة (Ortega, 2010) بعنوان " *Competitive strategies and firm performance: Technological capabilities' moderating roles* ."

هدفت إلى التعرف إلى دور القدرات التكنولوجية معدل للعلاقة بين الاستراتيجيات التنافسية وأداء الشركة. تكونت عينة الدراسة من (253) شركة تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إسبانيا. وقد اختبرت الدراسة فرضيات الدراسة والتي توصلت إلى أن القدرات التكنولوجية تعزز العلاقة بين التوجه بالجودة والاداء من جهة والعلاقة بين التوجه بالتكلفة والاداء من جهة أخرى. وأخيراً، وجود تأثير للاستراتيجيات التنافسية على أداء الشركات محل الدراسة.

- دراسة (Gökmen & Hams, 2011) بعنوان " *The effect of knowledge management, technological capability and innovation on the enterprise performance: A comprehensive emperical study of the Turkish textile sector*."

هدفت إلى تحليل العلاقة بين أداء الشركات وإدارة المعرفة والقدرات التكنولوجية والإبداع. تكونت عينة الدراسة من (96) شركة Textile من بين أكبر (500) شركة في تركيا. ومن هذه الشركات الـ (96) استجابة (45) شركة وكان عدد الاستبانات المسترجعة (225). وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين متغيرات الدراسة المحددة، ووجود تأثير إيجابي لإدارة المعرفة والقدرات التكنولوجية على الإبداع، وأن للإبداع تأثيراً على الأداء.

- دراسة (Kyläheiko, et..al, 2011) بعنوان " *Innovation and internationalization as growth strategies: The role of technological capabilities and appropriability*."

هدفت إلى بيان دور القدرات التكنولوجية والمناسبة في استراتيجيات النمو كالأبداع والمؤسسية. تكونت عينة الدراسة من (300) شركة فنلندية. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن ربحية الشركات تحتاج إلى قدرات تكنولوجية وأن المناسبة تلعب دوراً في تحقيق استراتيجيات النمو الممثلة بالإبداع والمؤسسية.

- دراسة (Lu & Ramamurthy, 2011) بعنوان " *Understanding the Link between Information Technology Capability and Organizational Agility: An Empirical Examination* "

هدفت إلى فهم الارتباط بين قدرات تكنولوجيا المعلومات والرشاقة التنظيمية. وقد حدد الباحثان قدرات تكنولوجيا المعلومات بثلاثة أبعاد متضمنة قدرات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، قدرات اتساع أعمال تكنولوجيا المعلومات، والموقف الاستباقي لتكنولوجيا المعلومات. تكونت عينة الدراسة من 128 تنفيذياً يعملون في حقل تكنولوجيا المعلومات. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها وجود علاقة إرتباط بين كل من قدرات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، قدرات اتساع أعمال تكنولوجيا المعلومات، والموقف الاستباقي لتكنولوجيا المعلومات والرشاقة التنظيمية.

- دراسة (Lamin & Dunlap, 2011) بعنوان " *Complex technological capabilities in emerging economy firms: The role of organizational relationships*."

هدفت الى إختبار كيف أن الوصول إلى المعرفة من خلال العلاقات التنظيمية يولد فرصاً للتعلم بهدف تطوير القدرات التكنولوجية المعقدة. تكونت عينة الدراسة من (852) ملاحظة على الشركات الناشئة في الهند. وقد توصلت الدراسة إلى أن العلاقات التنظيمية الداخلية وتتنوع مجاميع العمل تولد فرص تعلم وهو ما ينعكس على تطوير قدرات تكنولوجية عالية. وان إدامة الإتصال والتواصل مع العملاء تعزز من تطوير القدرات التكنولوجية للمنظمة.

- دراسة (Huang, 2011) بعنوان " *Technological innovation capability creation potential of open innovation: a cross-level analysis in the biotechnology industry*."

هدفت إلى فحص القدرة على الإبداع وميكانيكية التعلم التنظيمي الداخلي لتحفيز القدرات التكنولوجية. تكونت عينة الدراسة من (328) موظفاً يعملون في البحث والتطوير و (33) مشرفاً من (33) شركة تكنولوجية تعمل في المجال الحيوي. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن الإبداع يتوسط العلاقة بين التعلم الداخلي والقدرات التكنولوجية الإبداعية لفرق العمل العاملة في أقسام البحث والتطوير، بشكل أوضح فإن العلاقة بين التعلم الداخلي والقدرات التكنولوجية الإبداعية تكون قوية في حالة تبنت فرق العمل في أقسام البحث والتطوير للعملية الإبداعية.



- دراسة (López, et..al, 2012) بعنوان " *The Association between Technological capabilities and Export Sales in Small and Medium Sized Enterprises of Metalworking Industry in the Central Region of the State of Coahuila Mexico* ."

هدفت إلى تحليل الارتباط بين التغيير زيادة ونقصان في المبيعات والقدرات التكنولوجية المطورة في الشركات المتوسطة والصغيرة الحجم في صناعة الأشغال المعدنية في المنطقة الوسطى من ولاية Coahuila في المكسيك. تكونت عينة الدراسة من (50) شركة تعمل في صناعة الأشغال المعدنية. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين التغيير زيادة ونقصان في المبيعات والقدرات التكنولوجية المطورة في الشركات المتوسطة والصغيرة الحجم في الشركات محل الدراسة.

- دراسة (Isobe, et..al, 2012) بعنوان " *Technological capabilities and firm performance: The case of small manufacturing firms in Japan* ."

هدفت إلى فحص العلاقة بين القدرات التكنولوجية وأداء الشركات العاملة في اليابان. تكونت عينة الدراسة من (302) شركة صناعية متوسطة وصغيرة الحجم تعمل في المحيط الياباني. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها ان القدرات التكنولوجية ترتبط بشكل إيجابي بأداء الشركات الصناعية المتوسطة والصغيرة الحجم محل الدراسة والبحث.

- دراسة (Mishra & Agarwal, 2012) بعنوان " *Technological frames, organizational capabilities, and IT use: An empirical investigation of electronic procurement* ."

هدفت إلى فحص الاستخدام التنظيمي لتكنولوجيا المعلومات المستندة على الإبداع في عينة من الشركات الإلكترونية. وقد تكونت عينة الدراسة من (292) شركة تعمل في مجال صناعة الإلكترونيات. وقد توصلت الدراسة إلى اقتراح نموذج يدعم العمل بالأسواق الإلكترونية، بالإضافة إلى تحديد مجموعة من العوامل ذات العلاقة بتأثير تكنولوجيا المعلومات.

## (2 – 5): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

إن أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة يمكن تلخيصه، بالآتي:

- من حيث هدف الدراسة: تنوعت الاتجاهات البحثية للدراسات السابقة، التي هدفت إلى بيان أهمية القدرات التكنولوجية في المنظمات، بالإضافة إلى الدور الكبير الذي تلعبه هذه القدرات في تحقيق مستويات عالية من الاداء، في حين سعت الدراسة الحالية التعرف إلى أثر القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة في شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية.
- من حيث متغيرات الدراسة: تعددت المتغيرات التي تم قياسها في الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية، أما في الدراسة الحالية فقد لجأ الباحث في تحديد أبعاد القدرات التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير التكنولوجي؛ قدرات الشبكات ؛ قدرات الاتصال) بالاعتماد على ( Zhou & Wu, 2010: 547-561 ؛ 508-520: Kyläheiko, et..al, 2011). وما يرتبط بمقياس نجاح المنظمة بالاستناد إلى (Simon, et..al, 2011: 1305 – 1326).

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

(3 - 1): المقدمة

(3 - 2): منهج الدراسة

(3 - 3): مجتمع الدراسة وعينتها

(3 - 4): المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

(3 - 5): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

(3 - 6): المعالجة الإحصائية المستخدمة

(3 - 7): صدق أداة الدراسة وثباتها

(3 - 8): اختبار التحقق من ملائمة البيانات للتحليل الإحصائي

## (3 – 1): المقدمة

هدفت الدراسة الحالية إلى بيان أثر القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة في شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية. وقد اتبع الباحث لتحقيق هذا الهدف المنهج الوصفي التحليلي المتضمن استخدام العديد من الطرق والمعالجات الإحصائية ذات العلاقة بموضوع الدراسة. ويتضمن هذا الفصل على منهج الدراسة المتبع، ومجتمع الدراسة وعينتها، ووصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، وأدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات، والمعالجات الإحصائية المستخدمة وكذلك فحص صدق أداة الدراسة وثباتها.

## (3 – 2): منهج الدراسة

استخدم الباحث في دراسته الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام الأسلوب التطبيقي بهدف جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات. إذ إن هذا المنهج يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة، لذلك عدّ المنهج الوصفي التحليل المنهج المناسب للدراسة الحالية. حيث يعرف المنهج الوصفي التحليل بأنه منهج يسعى للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة للوصول إلى فهم أفضل وأدق (النعيمي، وآخرون، 2009). وهذا ينطبق على طبيعة الدراسة الحالية.

## (3 – 3): مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة الحالي من شركات الاتصالات الخلوية في المملكة الأردنية الهاشمية والبالغ عددها (3) وهي شركة زين؛ وأورانج؛ وأمنية. وقد اشتملت عينة الدراسة على مجتمع الدراسة بأكمله. أما وحدة المعاينة والتحليل فقد تمثلت من كافة المديرين ورؤساء الأقسام العاملين في شركات الاتصالات الخلوية في المملكة الأردنية الهاشمية وهي شركة زين، وشركة أورانج، وشركة أمنية في مختلف الاختصاصات، والبالغ عددهم (80).

وتم توزيع (80) استبانة وتم استرجاع ما مجمله (68) استبانة شكلت ما نسبته (85%)، استبعد منها (5) وبهذا أصبح عدد الاستبانات الخاضعة للتحليل ما مجمله (63) أي ما نسبته (78.75%) من الموزع إذ خضعت بكاملها إلى التحليل الإحصائي. وكما هو موضح بالجدول (3) –

(1)

## الجدول (3 – 1)

عدد أفراد عينة الدراسة

الشركة	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المسترجعة	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل
زين	35	29	27
أورانج	25	21	19
أمنية	20	18	17
المجموع	80	68	63

### (3 - 4): المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

من خلال النتائج الظاهرة في الجدول (3 - 2) يتبين أن المتغيرات الديمغرافية كان لها أثر كبير في فهم أفراد العينة لأسئلة الاستبانة والإجابة عنها بموضوعية. إذ تبين أن ما نسبته (70%) من أفراد عينة الدراسة هم ممن تتراوح أعمارهم من أقل من (30) سنة و (39) سنة. وأن (30%) هم ممن تبلغ أعمارهم من (40) سنة فأكثر.

وقد بينت نتائج التحليل الوصفي أن (63%) من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، وأن النسبة المتبقية والبالغة (37%) هم من الإناث.

أما ما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي فقد أظهرت نتائج التحليل أن (52%) من أفراد عينة الدراسة هم حملة درجة البكالوريوس في اختصاصاتهم، وأن (33%) هم من حملة درجة الماجستير، وأن (10%) هم من حملة درجة الدكتوراه في اختصاصاتهم، وأن (3%) هم من حملة درجة الدبلوم في اختصاصاتهم، وأن النسبة المتبقية والبالغة (2%) هم من حملة درجة الدبلوم العالي.

وفيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة أشارت النتائج أن (11%) من أفراد عينة الدراسة هم ممن لديهم خبرة عملية تقل عن (5) سنوات، وأن (56%) من أفراد عينة الدراسة هم ممن تتراوح عدد سنوات خبرتهم العملية بين (6) إلى (10) سنوات، وتبين أن (28%) من أفراد عينة الدراسة هم ممن تتراوح عدد سنوات خبرتهم العملية من (11) إلى (15) سنة، وأن (5%) هم ممن تزيد عدد سنوات خبرتهم العملية عن (16) سنة.

وبالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي فقد أظهرت النتائج أن (96%) من أفراد عينة الدراسة هم من فئة رؤساء الأقسام، وأن (4%) هم من المديرين.

## الجدول (3 - 2)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
1	العمر	أقل من 30 سنة	7	%11
		من 30 - 34 سنة	20	%32
		من 35 - 39 سنة	17	%27
		40 سنة فأكثر	19	%30
المجموع			63	%100
2	الجنس	ذكور	40	%63
		أنثى	23	%37
المجموع			63	%100
3	المؤهل العلمي	دبلوم	2	%3
		بكالوريوس	33	%52
		دبلوم عال	1	%2
		ماجستير	21	%33
		دكتوراه	6	%10



المجموع			63	%100
4	عدد سنوات الخبرة العملية	5 سنوات فأقل	7	%11
		من 6 - 10 سنوات	36	%56
		من 11 - 15 سنة	18	%28
		16 سنة فأكثر	3	%5
المجموع			63	%100
5	المنصب الوظيفي	مدير	3	%4
		رئيس قسم	60	%96
المجموع			63	%100

(3 - 5): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

بغية تحقيق هدف الدراسة، تم الاعتماد على الأدوات التالية للحصول على البيانات والمعلومات

القابلة للوصف والتحليل:

1. المعلومات المتعلقة بالجانب النظري من الدراسات، والمقالات، والرسائل الجامعية، والكتب

العلمية الأجنبية والعربية المتخصصة بموضوع الدراسة.

2. الاستبانة: لغرض توفير البيانات المتعلقة بالدراسة فقد صممت الاستبانة بعد الأخذ بآراء مجموعة من الباحثين والكتاب في مجال موضوع الدراسة، التي استهدفت الحصول على البيانات الأولية والثانوية لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة، وتضمنت الاستبانة ثلاثة أجزاء، هي:

أولاً: الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة من خلال (5) متغيرات وهي (العمر ؛ والجنس ؛ والمؤهل العلمي ؛ وعدد سنوات الخبرة ؛ والمسمى الوظيفي) لغرض وصف عينة الدراسة وإجراء بعض المقارنات لاستجابة أفراد العينة على المتغيرات موضوع الدراسة في ضوء المتغيرات الديمغرافية.

ثانياً: تضمنت القدرات التكنولوجية من خلال (3) متغيرات فرعية و(18) فقرة مقسمة على النحو التالي:

#### أبعاد القدرات التكنولوجية

البعد	قدرات البحث والتطوير التكنولوجي	قدرات الشبكات	قدرات الإتصال
-------	---------------------------------	---------------	---------------

عدد الفقرات	6	6	6
-------------	---	---	---

ثالثاً: تضمن هذا الجزء متغير النجاح التنظيمي من خلال (2) متغيرين فرعيين و(15) فقرة مقسمة

على النحو التالي:

أبعاد النجاح التنظيمي
-----------------------

المتغير	البقاء	النمو
---------	--------	-------

عدد الفقرات	7	8
-------------	---	---

وتكون المقياس من (33) فقرة تراوح مدى الاستجابة من (1 – 5) وفق الآتي :

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
------------	-------	-------	----------	----------------------

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

## (3 – 6): المعالجة الإحصائية المستخدمة

قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية التالية لغرض الإجابة عن أسئلة الدراسة والعلاقات بين متغيراتها واختبار فرضياتها لتحقيق أهداف الدراسة الحالية. وقد لجأ الباحث في ذلك إلى الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية *SPSS – Statistical Package for Social Science*.

- التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة.
- معامل Cronbach Alpha للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة ومعرفة الأهمية النسبية.

- تحليل الانحدار البسيط والمتعدد مع اختبار F باستخدام جدول تحليل التباين ANOVA.
- مستوى الأهمية، الذي تم تحديده طبقاً للمقياس الآتي:

$$\text{معدل الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى للبيدول} - \text{الحد الأدنى للبيدول}}{\text{عدد المنقرجات}}$$

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

وبذلك تكون الدرجة المنخفضة من 1 – أقل من 2.33

والدرجة المتوسطة من 2.33 – 3.66

والدرجة المرتفعة من 3.67 فأكثر.

إذ إن استخدام الأساليب الإحصائية سابقة الذكر جاء نتيجة استشارة بعض المتخصصين في الأساليب الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف الدراسة الحالية، وعليه استقر الرأي على الأساليب السابقة.

(3 – 7): صدق أداة الدراسة وثباتها

(أ) الصدق الظاهري

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (5) أساتذة من أعضاء الهيئة التدريسية متخصصين في إدارة الأعمال والتسويق والإحصاء وأسماء المحكمين بالملحق رقم (1)، وقد تمت الاستجابة لآراء المحكمين وتم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية كما موضح بالملحق رقم (2).

(ب) ثبات أداة الدراسة

قام الباحث بتطبيق صيغة Cronbach Alpha لغرض التحقق من ثبات أداة الدراسة على درجات أفراد العينة، وعلى الرغم من أن قواعد القياس في القيمة الواجب الحصول عليها غير محددة ، إلا أن الحصول على ( $\text{Alpha} \geq 0.60$ ) يعد في الناحية التطبيقية للعلوم الإدارية والإنسانية بشكل عام أمراً مقبولاً (Sekaran, 2003). والجدول التالي يبين نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة.

## الجدول (3 – 3)

معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)

ت	البعد	عدد الفقرات	قيمة ( $\alpha$ ) ألفا
1	قدرات البحث والتطوير التكنولوجي	6	0.849
2	قدرات الشبكات	6	0.792
3	قدرات الإتصال	6	0.752
القدرات التكنولوجية		18	0.892
1	البقاء	7	0.767
2	النمو	8	0.776
النجاح التنظيمي		15	0.875
الاستبانة ككل		33	0.899

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

### (3 – 8): اختبار التحقق من ملاءمة البيانات للتحليل الإحصائي

لأغراض التحقق من موضوعية نتائج الدراسة فقد تم إجراء اختبار (Kolmogorov - Smirnov)، وذلك للتحقق من خلو بيانات الدراسة من المشكلات الإحصائية التي قد تؤثر سلباً على نتائج اختبار فرضيات الدراسة، ويشترط هذا الاختبار توافر التوزيع الطبيعي في البيانات. وبعكس ذلك ينشأ ارتباط مزيف بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة، وبالتالي يفقد الارتباط قدرته على تفسير الظاهرة محل البحث أو التنبؤ بها، كما هو معروض في الجدول (3 – 4) وبالنظر إلى الجدول (3 – 4) وعند مستوى دلالة (0.05) فأكثر يتبين أن جميع المتغيرات كانت تتبع التوزيع الطبيعي. حيث كانت نسب التوزيع الطبيعي لكل الإجابات أكبر من (0.05) وهو المستوى المعتمد في المعالجة الإحصائية لهذه الدراسة (Sekaran, 2003). حيث يتضح أن قيمة التوزيع الطبيعي لأبعاد الدراسة تراوحت بين (2.718) للنمو و (1.127) لقدرات البحث والتطوير التكنولوجي. وأن جميع أبعاد الاستبانة المحددة كانت جميعها تخضع إلى التوزيع الطبيعي. وهذا يدل على الارتباط الجيد بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة، والذي يؤكد على أن العلاقة بين هذه المتغيرات لها القدرة على تفسير التأثير فيما بينها.

## الجدول (3 – 4)

التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

ت	البعد	Kolmogorov – Smirnov	مستوى الدلالة	النتيجة
1	قدرات البحث والتطوير التكنولوجي	1.127	0.058	يتبع التوزيع الطبيعي
2	قدرات الشبكات	1.253	0.086	يتبع التوزيع الطبيعي
3	قدرات الاتصال	1.358	0.050	يتبع التوزيع الطبيعي
4	البقاء	2.512	0.157	يتبع التوزيع الطبيعي
5	النمو	2.718	0.079	يتبع التوزيع الطبيعي

\* يكون التوزيع طبيعياً إذا كان مستوى الدلالة  $< 0.05$ .



## الفصل الرابع

### النتائج واختبار الفرضيات

(4 - 1): المقدمة

(4 - 2): نتائج التحليل لإجابات عينة الدراسة عن متغيرات الدراسة

(4 - 3): اختبار فرضيات الدراسة

## (4 – 1): المقدمة

يستعرض هذا الفصل التحليل الإحصائي لنتائج استجابة أفراد عينة الدراسة للمتغيرات التي اعتمدت فيها من خلال عرض المؤشرات الإحصائية الأولية لإجاباتهم من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة والأهمية النسبية لكل متغير ضمن البعد الواحد، كما يتناول الفصل اختبار فرضيات الدراسة والدلالات الإحصائية الخاصة بكل منها.

## (4 – 2): نتائج التحليل لإجابات عينة الدراسة عن متغيرات الدراسة

أولاً: القدرات التكنولوجية في شركات الاتصالات الخلوية محل الدراسة  
 لوصف القدرات التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير التكنولوجي ؛ قدرات الشبكات ؛ قدرات الاتصال) في شركات الاتصالات الخلوية محل الدراسة، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والاختبار التائي "t" للتحقق من معنوية الفقرة وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجدول (4 – 1) ؛ (4 – 2) ؛ (4 – 3).

## جدول (4 - 1)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الأهمية لقدرات البحث والتطوير

## التكنولوجي

ت	قدرات البحث والتطوير التكنولوجي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
1	تتابع الشركة كافة المؤتمرات المتعلقة بالنظم والتكنولوجيا	3.73	0.92	5.59	0.000	2	مرتفعة
2	تهتم إدارة شركتنا وبشكل مستمر بالتشجيع على تطوير أساليب البحث التكنولوجي	3.72	0.94	6.27	0.000	3	مرتفعة
3	تشجع إدارة شركتنا على تطوير الاستخدامات التقنية للخدمات التي تقدمها	3.93	0.85	7.82	0.000	1	مرتفعة
4	لدى شركتنا شبكة معلومات لمتابعة التطورات المعاصرة بالتكنولوجيا	3.51	0.98	4.10	0.000	5	متوسطة
5	لدى شركتنا إجراءات رسمية لتقييم التكنولوجيا المعاصرة في مجال أعمالها	3.30	1.02	2.42	0.020	6	متوسطة

6	تهتم شركتنا بزيادة عدد الفنيين المتخصصين في قسم البحث والتطوير المتخصصين بعلم الحاسوب والتكنولوجيا	3.70	0.96	5.83	0.000	4	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام قدرات البحث والتطوير التكنولوجي	3.65	0.95				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  (1.669).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

يشير الجدول (4 - 1) إلى إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بقدرات البحث والتطوير التكنولوجي. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.30 - 3.93). فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "تشجع إدارة شركتنا على تطوير الاستخدامات التقنية للخدمات التي تقدمها" بمتوسط

حسابي بلغ (3.93) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.65)، وانحراف معياري بلغ (0.85)، فيما حصلت الفقرة "لدى شركتنا إجراءات رسمية لتقييم التكنولوجيا المعاصرة في مجال أعمالها" على المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.30) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.65) وانحراف معياري (1.02). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير قدرات البحث والتطوير التكنولوجي بفقراته وهو ما

يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية قدرات البحث والتطوير التكنولوجي. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لمتغير قدرات البحث والتطوير التكنولوجي حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية قدرات البحث والتطوير التكنولوجي في شركات الاتصالات محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كان متوسطاً.

ويبين الجدول (4 - 2) إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بقدرات الشبكات. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.29 - 3.77). فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "الشبكات المعمول بها في شركتنا تحتوي على خدمات وتطبيقات جديدة بسرعة عالية" بمتوسط حسابي بلغ (3.77) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.36)، وانحراف معياري بلغ (0.94)، فيما حصلت الفقرة "توفر الشبكات التي تستخدمها شركتنا خدمة جيدة للزبائن" على المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.29) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.36) وانحراف معياري (1.03). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول

متغير قدرات الشبكات بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية قدرات الشبكات. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لمتغير قدرات الشبكات حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05)

لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية قدرات الشبكات في شركات الاتصالات محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كان متوسطاً.

جدول (4 - 2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الأهمية لقدرات

#### الشبكات

ت	قدرات الشبكات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
7	المعلومات الموجودة على شبكة شركتنا واضحة وسهلة الاستخدام	3.74	0.69	9.19	0.030	2	مرتفعة
8	الشبكات المعمول بها في شركتنا تحتوي على خدمات وتطبيقات جديدة بسرعة عالية	3.77	0.94	6.79	0.000	1	مرتفعة
9	لدي شركتنا ارتباط بشبكات المؤسسات الأخرى ذات العلاقة	3.34	1.01	2.67	0.010	5	متوسطة
10	الزيادة المستمرة في حجم المعلومات المتبادلة على شبكة شركتنا تسهل عملية الوصول للمعلومات لكافة فئات المتعاملين	2.62	1.20	2.74	0.010	3	متوسطة

11	توفر الشبكات التي تستخدمها شركتنا خدمة جيدة للزبائن	3.29	1.03	2.26	0.030	6	متوسطة
12	تستفيد شركتنا من شبكة الإنترنت في إنجاز المعاملات	3.38	0.96	2.73	0.011	4	متوسطة
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لقدرات الشبكات		3.36	0.97				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  (1.669).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

جدول (4 - 3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الأهمية لقدرات

#### الإتصال

ت	قدرات الإتصال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
13	تتوفر في شركتنا بنية تحتية للإتصالات عالية المستوى	3.84	0.71	10.09	0.000	2	مرتفعة
14	أنظمة الإتصال في شركتنا تشمل كافة مجالات العمل	3.88	0.82	9.18	0.000	1	مرتفعة
15	نظم الإتصال في شركتنا تحسن من مناقشات العمل	3.35	0.79	2.69	0.012	6	متوسطة

16	تعمل نظم الإتصال في شركتنا على التكامل والتنسيق بين مختلف الوحدات الوظيفية	3.84	0.75	9.58	0.000	2	مرتفعة
17	تدعم نظم الإتصال المعمول بها في شركتنا عملية الإتصال والتواصل بين مختلف الأقسام	3.60	0.95	5.40	0.000	5	متوسطة
18	نظم الإتصال المعمول بها في شركتنا تسهل الوصول للبيانات من قبل العاملين بالوقت المناسب	3.62	0.81	6.50	0.000	4	متوسطة
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لقدرات الإتصال		3.69	0.81				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  (1.669).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

كما يبين الجدول (4 - 3) إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بقدرات

الاتصال. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.29 - 3.77). فقد جاءت في

المرتبة الأولى فقرة "أنظمة الإتصال في شركتنا تشمل كافة مجالات العمل" بمتوسط حسابي بلغ

(3.88) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.69)، وانحراف معياري بلغ (0.82)، فيما

حصلت الفقرة "نظم الإتصال في شركتنا تحسن من مناقشات العمل" على المرتبة السادسة والأخيرة

بمتوسط حسابي (3.35)



وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.69) وانحراف معياري (0.79). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير قدرات الإتصال بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية قدرات الاتصال. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لمتغير قدرات الاتصال حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية قدرات الاتصال في شركات الاتصالات محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كان مرتفعاً.

#### ثانياً: النجاح التنظيمي في شركات الاتصالات محل الدراسة

لوصف النجاح التنظيمي (البقاء ؛ النمو) في شركات الاتصالات الخلوية محل الدراسة، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والاختبار التائي "t" للتحقق من معنوية الفقرة وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجدول (4 - 4) ؛ (4 - 5).

## جدول (4 - 4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الأهمية للبقاء

ت	البقاء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
19	تفتح شركتنا باب الحوار مع الموظفين لضمان الارتقاء بتلبية حاجاتهم	3.68	0.81	7.19	0.000	5	مرتفعة
20	أجواء العمل في شركتنا منعزلة عن آراء منظمات حقل العمل	3.64	0.79	6.98	0.000	6	متوسطة
21	تتفوق شركتنا على نظيراتها في حرصها على رضا المستفيدين وولائهم لها	3.97	0.96	8.68	0.000	1	مرتفعة
22	رضا المستفيدين (الحكومة، وأصحاب المصالح، والزبائن، ومنظمات المجتمع المدني....) جزء من ثقافة شركتنا ومن أهم أولوياتها	3.77	0.74	8.90	0.000	4	مرتفعة
23	تعتمد شركتنا نظاماً لتسلم شكاوى الزبائن وآرائهم لتطوير	3.58	0.96	5.14	0.000	7	متوسطة

	أدائها إزاء الشركات المنافسة						
24	تبتعد شركتنا عن الاستقلالية في صناعة القرارات وتشرك الموظفين في صناعتها متميزة بذلك عن الشركات المنافسة	3.85	0.86	8.43	0.000	2	مرتفعة
25	يتسرب عدد كبير من الموظفين في شركتنا لحصولهم على حوافز وظيفية، وفرص تمكين افضل في الشركات الأخرى	3.79	0.82	8.32	0.000	3	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للبقاء	3.75	0.85				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) (1.669).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

يشير الجدول (4 - 1) إلى إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بقدرات البحث والتطوير التكنولوجي. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.58 - 3.97). فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "تتفوق شركتنا على نظيراتها في حرصها على رضا المستفيدين وولائهم لها" بمتوسط حسابي بلغ (3.97) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.75)، وانحراف معياري بلغ (0.96)، فيما حصلت الفقرة "تعتمد شركتنا نظاماً لتسلم شكاوى الزبائن وآرائهم لتطوير أدائها إزاء الشركات المنافسة" على المرتبة السابعة والأخيرة بمتوسط حسابي

(3.58) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.75) وانحراف معياري (0.96). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير البقاء بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية البقاء. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لمتغير البقاء حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية البقاء في شركات الاتصالات محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كان مرتفعاً.

كما يبين الجدول (4 – 5) إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالنمو. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.41 – 4.44). فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "تعول شركتنا على آليات متجددة لتعميق معرفتها بحاجات المستفيدين، واقتناص فرص تلبيةها ثم زيادة ولائهم لها" بمتوسط حسابي بلغ (4.44) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.87)، وانحراف معياري بلغ (0.50)، فيما حصلت الفقرة "الموظفين في شركتنا يشعرون بالرضا لتنوع برامج التحفيز

والمكافأة فيها" على المرتبة الثامنة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.41) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.87) وانحراف معياري (0.80). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير النمو بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية النمو. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم

المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لمتغير النمو حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية النمو في شركات الاتصالات محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كان مرتفعاً.

#### جدول (4 - 5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الأهمية للنمو

ت	النمو	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
26	لغة الحوار التي تعتمدها شركتنا مع الزبائن تحفزهم على التفكير واكتساب المعرفة	3.63	0.72	7.51	0.000	6	متوسطة
27	تلتزم شركتنا بدعم النشاطات الاجتماعية والثقافية المقامة من المؤسسات الأخرى بما يعزز سمعتها الإجتماعية	3.52	0.87	5.13	0.000	7	متوسطة
28	تُعول شركتنا على آليات متجددة لتعميق معرفتها بحاجات المستفيدين، واقتناص فرص تلبيةها ثم زيادة ولائهم	4.44	0.50	24.60	0.000	1	مرتفعة

	لها						
29	تدرب شركتنا موظفيها على أساليب تقديم الخدمات وآليات إنجاز العمل	3.82	0.77	9.12	0.000	5	مرتفعة
30	يجند الموظفين في شركتنا خبراتهم في صناعة القرارات المؤثرة في مستقبل الشركة مكثرين بالمسؤولية المترتبة عليهم	4.33	0.47	24.00	0.000	4	مرتفعة
31	تبتكر شركتنا آليات متجددة مثل (المسوحات، والندوات المفتوحة، ومجالس الأقسام، وصناديق المقترحات،...) لتفحص رضا الموظفين ومستويات ولائهم لها	4.38	0.49	24.14	0.000	3	مرتفعة
32	الموظفين في شركتنا يشعرون بالرضا لتتوع برامج التحفيز والمكافأة فيها	3.41	0.80	4.41	0.000	8	متوسطة
33	تسود شركتنا أجواء الحرص على تمكين الموظفين من	3.42	0.93	3.92	0.000	2	متوسطة

صناعة القرارات من دون الرجوع لأقسامهم.					
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للنمو	3.87	0.69			

قيمة (t) الجدولية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  (1.669).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

#### (4 – 3): اختبار فرضيات الدراسة

تتناول هذه الفقرة اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية من خلال استخدام اختبار تحليل

الانحدار المتعدد والبسيط لمعرفة العلاقة والتأثير بين متغيرات الدراسة.

الفرضية الرئيسية الأولى

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقدرات التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير التكنولوجي؛

قدرات الشبكات ؛ قدرات الإتصال) على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية

بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أثر القدرات التكنولوجية

(قدرات البحث والتطوير التكنولوجي؛ قدرات الشبكات ؛ قدرات الإتصال) على نجاح المنظمة

(البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية، وكما هو موضح بالجدول (4 – 6).

جدول (4 - 6)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات

الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية

المتغير التابع	(R) الارتباط	(R <sup>2</sup> ) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig* مستوى الدلالة	$\beta$ معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	
نجاح المنظمة (البقاء)	0.724	0.524	21.669	بين المجاميع	3	قدرات البحث والتطوير	0.343	4.276	0.000
				البوادي	59	قدرات الشبكات	0.226	2.032	0.047
				المجموع	62	قدرات الاتصال	0.273	2.374	0.019

\*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح الجدول (4 - 6) أثر القدرات التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير التكنولوجي؛

قدرات الشبكات؛ قدرات الاتصال) على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة

الأردنية الهاشمية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للقدرات



التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير التكنولوجي؛ قدرات الشبكات؛ قدرات الاتصال) على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية، إذ بلغ معامل الارتباط  $R$  (0.724) عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ . أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.524)، أي أن ما قيمته (0.524) من التغيرات في مستوى نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية ناتج عن التغير في مستوى الإهتمام بالقدرات التكنولوجية بأبعادها، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.343) لقدرات البحث والتطوير التكنولوجي، (0.226) لقدرات الشبكات، (0.273) لقدرات الاتصال. وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الإهتمام بالقدرات التكنولوجية بأبعادها يؤدي إلى زيادة في مستوى نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية بقيمة (0.343) لقدرات البحث والتطوير التكنولوجي، (0.226) لقدرات الشبكات، (0.273) لقدرات الإتصال. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة  $F$  المحسوبة والتي بلغت (21.669) وهي دالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ . وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسية الأولى، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفريّة)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

**وجود أثر ذي دلالة إحصائية القدرات التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير التكنولوجي؛ قدرات الشبكات؛ قدرات الإتصال) على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة (0.05)**

وللتحقق من أثر كل بعد من أبعاد القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية، تم تقسيم الفرضية الرئيسية الأولى إلى ثلاث فرضيات فرعية، وكما يلي:

### الفرضية الفرعية الأولى

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات البحث والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة (0.05).  
لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر قدرات البحث والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية، وكما هو موضح بالجدول (4 – 7).

### جدول (4 – 7)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير قدرات البحث والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية

المتغير التابع	(R)	(R <sup>2</sup> )	F	DF	Sig*	β	T	Sig*
الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد	المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	المحسوبة	مستوى الدلالة
نجاح المنظمة (البقاء)	0.687	0.473	54.654	1	0.000	0.468	7.393	0.000
				الانحدار				
				اليواقي	61			
				المجموع	62			

\*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح الجدول (4 – 7) أثر قدرات البحث والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لقدرات البحث والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية، إذ بلغ معامل الارتباط  $R$  (0.687) عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ .

أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.473)، أي أن ما قيمته (0.473) من التغيرات في نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بقدرات البحث والتطوير التكنولوجي، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.468). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بقدرات البحث والتطوير التكنولوجي يؤدي إلى زيادة في نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية بقيمة (0.468). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة  $F$  المحسوبة التي بلغت (54.654) وهي دالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ . كما بلغت قيمة  $T$  المحسوبة بلغت (7.393). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الأولى، وعليه ترفض الفرضية العدمية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات البحث والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$

## الفرضية الفرعية الثانية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات الشبكات على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر قدرات الشبكات على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية، وكما هو موضح بالجدول (4 - 8).

## جدول (4 - 8)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير قدرات الشبكات على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية

المتغير	(R)	(R <sup>2</sup> )	F	DF	Sig*	β	T	Sig*
التابع	الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	المحسوبة	مستوى الدلالة
نجاح المنظمة (البقاء)	0.526	0.277	23.328	1	0.000	0.553	4.830	0.000
				الانحدار				
				البواقي	61			
				المجموع	62			

\*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح الجدول (4 – 8) أثر قدرات الشبكات على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لقدرات الشبكات على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية، إذ بلغ معامل الارتباط  $R$  (0.526) عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ . أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.277)، أي أن ما قيمته (0.277) من التغيرات في نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية ناتج عن التغير في مستوى الإهتمام بقدرات الشبكات، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.553). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الإهتمام بقدرات الشبكات يؤدي إلى زيادة في نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية بقيمة (0.553). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة  $F$  المحسوبة التي بلغت (23.328) وهي دالة

عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ . كما بلغت قيمة  $T$  المحسوبة بلغت (4.830). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثانية، وعليه ترفض الفرضية العدمية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات الشبكات على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$

## الفرضية الفرعية الثالثة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات الإتصال على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر قدرات الاتصال على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية، وكما هو موضح بالجدول (4 – 9).

## جدول (4 – 9)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير قدرات الإتصال على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات

الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية

المتغير	(R)	(R <sup>2</sup> )	F	DF	Sig*	β	T	Sig*
التابع	الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	المحسوبة	مستوى الدلالة
نجاح المنظمة (البقاء)	0.500	0.250	20.281	1	0.000	0.542	4.503	0.000
				الانحدار				
				البواقي	61			
				المجموع	62			

\*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح الجدول (4 – 9) أثر قدرات الاتصال على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لقدرات الاتصال على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية، إذ بلغ معامل الارتباط  $R$  (0.500) عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ . أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.250)، أي أن ما قيمته (0.250) من التغيرات في نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بقدرات الاتصال، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.542). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بقدرات الإتصال يؤدي إلى زيادة في نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية بقيمة (0.542). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة  $F$  المحسوبة التي بلغت (20.281) وهي دالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ . كما بلغت قيمة  $T$  المحسوبة بلغت (4.503). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثالثة، وعليه ترفض الفرضية العدمية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات الإتصال على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$

## الفرضية الرئيسة الثانية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقدرات التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير التكنولوجي؛ قدرات الشبكات ؛ قدرات الاتصال) على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أثر القدرات التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير التكنولوجي؛ قدرات الشبكات ؛ قدرات الاتصال) على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية، وكما هو موضح بالجدول (4 – 10).

## جدول (4 – 10)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة (النمو) لشركات

## الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية

المتغير	(R)	(R <sup>2</sup> )	F	DF	Sig*	$\beta$	T	Sig*		
التابع	الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	المحسوبة	مستوى الدلالة		
نجاح المنظمة (النمو)	0.643	0.413	13.828	بين المجاميع	3	0.000	قدرات البحث والتطوير	0.155	2,617	0.011
				البواقي	59		قدرات	0.218	2.820	0.009



					الشبكات				
				المجموع	62	قدرات الاتصال	0.249	2.861	0.007

\*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$

يوضح الجدول (4 – 10) أثر القدرات التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير التكنولوجي؛ قدرات الشبكات؛ قدرات الاتصال) على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للقدرات التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير التكنولوجي؛ قدرات الشبكات؛ قدرات الاتصال) على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية، إذ بلغ معامل الارتباط  $R$  (0.643) عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ . أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.413)، أي أن ما قيمته (0.413) من التغيرات في مستوى نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية ناتج عن التغير في مستوى الإهتمام بالقدرات التكنولوجية بأبعادها، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.155) لقدرات البحث والتطوير التكنولوجي، (0.218) لقدرات الشبكات، (0.249) لقدرات الإتصال. وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الإهتمام بالقدرات التكنولوجية بأبعادها يؤدي إلى زيادة في مستوى نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية بقيمة (0.155) لقدرات البحث والتطوير التكنولوجي، (0.218) لقدرات

الشبكات ، (0.249) لقدرات الإتصال. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة  $F$  المحسوبة والتي بلغت (13.828) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسية الثانية، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفريية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات التكنولوجيا (قدرات البحث والتطوير التكنولوجي؛ قدرات الشبكات ؛ قدرات الإتصال) على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة (0.05)

وللتحقق من أثر كل بعد من أبعاد القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية، تم تقسيم الفرضية الرئيسية الثانية إلى ثلاث فرضيات فرعية، وكما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات البحث والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة

(النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر قدرات البحث

والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية

الهاشمية، وكما هو موضح بالجدول (4 – 11).

## جدول (4 - 11)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير قدرات البحث والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة

(النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية

المتغير	(R)	(R <sup>2</sup> )	F	DF	Sig*	β	T	Sig*
التابع	الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	المحسوبة	مستوى الدلالة
نجاح المنظمة (النمو)	0.569	0.324	29.255	1	0.000	0.258	5.409	0.000
				الانحدار				
				البواقي	61			
				المجموع	62			

\*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح الجدول (4 - 11) أثر قدرات البحث والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لقدرات البحث والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية، إذ بلغ معامل الارتباط  $R$  (0.569) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.324)، أي أن ما قيمته (0.324) من التغيرات في نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية ناتج عن التغير في مستوى الإهتمام بقدرات البحث والتطوير التكنولوجي، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$

(0.258). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بقدرات البحث والتطوير التكنولوجي يؤدي إلى زيادة في نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية بقيمة (0.258). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة  $F$  المحسوبة التي بلغت (29.255) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). كما بلغت قيمة  $T$  المحسوبة بلغت (5.409). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الأولى، وعليه ترفض الفرضية العدمية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات البحث والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى  $\alpha < 0.05$  دلالة

الفرضية الفرعية الثانية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات الشبكات على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة (0.05).  
 لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر قدرات الشبكات على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية، وكما هو موضح بالجدول (4 – 12).

## جدول (4 – 12)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير قدرات الشبكات على نجاح المنظمة (النمو) لشركات

الاتصالات الخليوية بالمملكة الأردنية الهاشمية

المتغير	(R)	(R <sup>2</sup> )	F	DF	Sig*	β	T	Sig*
التابع	الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	المحسوبة	مستوى الدلالة
نجاح المنظمة (النمو)	0.377	0.142	10.098	1	0.002	0.264	3.178	0.002
				الانحدار				
				البواقي	61			
				المجموع	62			

\*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح الجدول (4 – 12) أثر قدرات الشبكات على نجاح المنظمة (النمو) لشركات

الاتصالات الخليوية بالمملكة الأردنية الهاشمية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي

دلالة إحصائية لقدرات الشبكات على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخليوية بالمملكة

الأردنية الهاشمية، إذ بلغ معامل الارتباط  $R$  (0.377) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). أما معامل

التحديد

$R^2$  فقد بلغ (0.142)، أي أن ما قيمته (0.142) من التغيرات في نجاح المنظمة (النمو)

لشركات الاتصالات الخليوية بالمملكة الأردنية الهاشمية ناتج عن التغير في مستوى الإهتمام بقدرات

الشبكات، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.264). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بقدرات الشبكات يؤدي إلى زيادة في نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية بقيمة (0.264). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة  $F$  المحسوبة التي بلغت (10.098) وهي دالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ . كما بلغت قيمة  $T$  المحسوبة بلغت (3.178). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثانية، وعليه ترفض الفرضية العدمية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات الشبكات على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$

#### الفرضية الفرعية الثالثة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات الإتصال على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة (0.05).  
 لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر قدرات الإتصال على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية، وكما هو موضح بالجدول (4 – 13).

## جدول (4 – 13)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير قدرات الإتصال على نجاح المنظمة (النمو) لشركات

الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية

المتغير	(R)	(R <sup>2</sup> )	F	DF	Sig*	β	T	Sig*
التابع	الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	المحسوبة	مستوى الدلالة
نجاح المنظمة (النمو)	0.563	0.317	28.294	1	0.000	0.406	5.319	0.000
				الانحدار				
				البواقي	61			
				المجموع	62			

\*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح الجدول (4 – 13) أثر قدرات الاتصال على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لقدرات الإتصال على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية، إذ بلغ معامل الارتباط  $R$  (0.563) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.317)، أي أن ما قيمته (0.317) من التغيرات في نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بقدرات الاتصال، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.406). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى

الاهتمام بقدرات الإتصال يؤدي إلى زيادة في نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخليوية بالمملكة الأردنية الهاشمية بقيمة (0.406). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة  $F$  المحسوبة التي بلغت (28.294) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). كما بلغت قيمة  $T$  المحسوبة بلغت (5.319). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثالثة، وعليه ترفض الفرضية العدمية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات الإتصال على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخليوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )



## الفصل الخامس

### الاستنتاجات والتوصيات

(5 – 1) : النتائج

(4 – 2) : الاستنتاجات

(4 – 3) : التوصيات

## (5 – 1): النتائج

1. كان مستوى أهمية قدرات البحث والتطوير التكنولوجي في شركات الاتصالات محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كان متوسطاً.

2. تبين أن مستوى أهمية قدرات الشبكات في شركات الاتصالات محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كان متوسطاً.

3. أن مستوى أهمية قدرات الاتصال في شركات الاتصالات محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كان مرتفعاً.

4. ان مستوى أهمية البقاء في شركات الاتصالات محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كان مرتفعاً.

5. أظهرت النتائج أن مستوى النمو في شركات الاتصالات محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كان مرتفعاً.

6. وجود أثر ذي دلالة إحصائية القدرات التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير التكنولوجي؛ قدرات الشبكات؛ قدرات الاتصال) على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة García-Muiña & Navas-López (2007) التي بينت أن

القدرات التكنولوجية بشكل عام تؤثر على نجاح الشركات محل الدراسة. كما ان هذه النتيجة اتفقت

مع دراسة Isobe, et..al (2008) التي توصلت إلى أن القدرات التكنولوجية ترتبط بشكل كبير

وإيجابي باداء الشركات، وأن العوامل الداخلية والخارجية مثل التعاون الداخلي وعمر الشركة وحجمها ترتبط بشكل إيجابي بقدرات الشركة التكنولوجية.

7. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات البحث والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة العمري (2004) التي بينت أن هناك علاقة قوية بين تكنولوجيا المعلومات والقيمة العالية للأعمال وإن هناك علاقة قوية جداً بين الاستخدام المشترك لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والقيمة العالية لأعمال البنوك التجارية.

8. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات الشبكات على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة García-Muiña & Navas-López (2007) التي بينت أن القدرات التكنولوجية بشكل عام تؤثر على نجاح الشركات محل الدراسة. كما أن هذه النتيجة اتفقت مع دراسة Isobe, et..al (2008) التي توصلت إلى أن القدرات التكنولوجية ترتبط بشكل كبير وإيجابي باداء الشركات، وأن العوامل الداخلية والخارجية مثل التعاون الداخلي وعمر الشركة وحجمها ترتبط بشكل إيجابي بقدرات الشركة التكنولوجية.

9. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات الاتصال على نجاح المنظمة (البقاء) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة Gökmen & Hams (2011) التي أكدت وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين متغيرات الدراسة المحددة، ووجود تأثير إيجابي لإدارة المعرفة والقدرات التكنولوجية على الإبداع، وأن للإبداع تأثيراً على الأداء.

10. وجود أثر ذي دلالة إحصائية القدرات التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير التكنولوجي؛ قدرات الشبكات؛ قدرات الإتصال) على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة Kyläheiko, et..al (2011) التي بينت أن ربحية الشركات تحتاج إلى قدرات تكنولوجية وأن المناسبة تلعب دوراً في تحقيق استراتيجيات النمو الممثلة بالإبداع والمؤسسية.

11. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات البحث والتطوير التكنولوجي على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة García-Muiña & Navas-López (2007) التي بينت أن القدرات التكنولوجية بشكل عام تؤثر على نجاح الشركات محل الدراسة. كما ان هذه النتيجة اتفقت مع دراسة Isobe, et..al (2008) التي توصلت إلى أن القدرات التكنولوجية ترتبط بشكل كبير وإيجابي بأداء الشركات، وأن العوامل الداخلية والخارجية مثل التعاون الداخلي وعمر الشركة وحجمها ترتبط بشكل إيجابي بقدرات الشركة التكنولوجية.

12. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات الشبكات على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة العمري (2004) التي بينت أن هناك علاقة قوية بين تكنولوجيا المعلومات والقيمة العالية للأعمال وإن هناك علاقة قوية جداً بين الاستخدام المشترك لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والقيمة العالية لأعمال البنوك التجارية. كما تتفق مع دراسة Kyläheiko, et..al (2011) التي بينت أن ربحية الشركات تحتاج إلى قدرات تكنولوجية وأن المناسبة تلعب دوراً في تحقيق استراتيجيات النمو الممثلة بالإبداع والمؤسسية.

13. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات الإتصال على نجاح المنظمة (النمو) لشركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة العمري (2004) التي بينت أن هناك علاقة قوية بين تكنولوجيا المعلومات والقيمة العالية للأعمال وإن هناك علاقة قوية جداً بين الاستخدام المشترك لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والقيمة العالية لأعمال البنوك التجارية. كما تتفق مع دراسة Kyläheiko, et..al (2011) التي بينت أن ربحية الشركات تحتاج إلى قدرات تكنولوجية وأن المناسبة تلعب دوراً في تحقيق استراتيجيات النمو الممثلة بالإبداع والمؤسسية.

## (5 – 2): الاستنتاجات

1. قادت التكنولوجيا إلى تطور صناعة الخدمات العامة وخدمات شركات الاتصالات الخلوية، وعززت قدراتها في مجابهة تحديات المنافسة، وجعلت عملياتها ذات بنية تحتية مطورة، بالرغم من أن عقبات استخدامها زادت من حدة المخاطرة، وقللت من فوائد الاستثمار فيها.
2. أسفرت الطروحات النظرية المتعلقة بالقدرات التكنولوجية عن استئثار مفهوم التكنولوجيا بالاهتمام منذ ستينات القرن العشرين نتيجة تزايد اهتمام المنظمات بها، وأهميتها للارتقاء بجودة المنتج وتحقيق القيمة للمستخدم، فضلاً عن كونها كفاية جوهرية تعزز فرص نجاح المنظمة...، وركزت تعريفاتها على جانبيها الملموس معبراً عنه بـ (الآلات، والأجهزة،...) واللاملموس مجسداً بـ (الإجراءات، والأساليب،...)، في إشارة لأهميتهما في تعزيز قدرات المنظمة. وهو ما ينطبق على شركات الاتصالات الخلوية ويعزز من مستويات ادائها.
3. إن التغيير التكنولوجي يعد تحدياً كبيراً أمام منظمات الخدمة وعملياتها وخصوصاً شركات الاتصالات الخلوية نتيجة لطبيعة أعمالها المرتبطة بالتكنولوجيا، فهي قد تستثمر في التكنولوجيا وتتقدم بعد مدة، فضلاً عن تحدي تحديد التوليفة المناسبة من الأفراد لتشغيلها وإدارتها.
4. تعد قيادة التكنولوجيا ممثلة بالقدرات التكنولوجية سلاحاً تنافسياً في إدارة عمليات منظمات الخدمة، وخصوصاً شركات الاتصالات الخلوية لأن هذه الشركات قد تواجه صعوبات في تقديم خدمة جديدة إذا فشلت في جعل التكنولوجيا جزءاً من عملياتها.

5. لتكنولوجيا الخدمة جانبان (تكنولوجيا عملية إنتاج الخدمة) و(تكنولوجيا تسليمها)، ولا بد للمنظمات وخصوصاً شركات الاتصالات الخلوية كي تحقق الريادة أن توظف الجانبين وتطورهما باستمرار.
6. يؤشر النجاح التنظيمي بدرجة التزام منظمات الخدمة إزاء المستفيدين من خدماتها وتقييمها لرضاهم، ومستويات اهتمامها براس المال البشري العامل فيها، في إطار سعيها للبقاء في ميدان المنافسة أولاً، والتكيف مع التغيرات البيئية المتلاحقة ثانياً، وأخيراً النمو ثم التميز على المنظمات المنافسة، وإدامة ذلك لتحقيق مقاصدها الإستراتيجية (تطلعاتها البعيدة الأمد).
7. أسفرت الطروحات في مجال النجاح التنظيمي عن ظهور نماذج متعددة لتفسير هذا النجاح وتفحص معطياته، وتبلور مصادره في صور متعددة كـ (التكنولوجيا، والإبداع، وثقافة المنظمة،...).
8. إن عوامل النجاح الحرجة مطلب سابق للنجاح الطويل الأمد.
9. قلة الدراسات العربية في موضوع النجاح التنظيمي، نظير اهتمام واسع من الباحثين الأجانب بهذا الموضوع الحيوي والمعاصر.

## (5 – 3): التوصيات

1. توفير بيئة عمل فعالة في شركات الإتصالات الخلوية تركز على تكنولوجيا المعلومات التي من خلالها تكون الشركات قادرة على تحقيق مزايا تنافسية على المدى البعيد لأن التركيز على هذه التكنولوجيا يوفر معلومات تمكن الشركات من وضع قرارات مناسبة واستراتيجية تدعم الأداء في مختلف الوحدات الوظيفية.
2. زيادة الاستثمار في التكنولوجيا والقدرات التكنولوجية في شركات الاتصالات الخلوية لأهميتها في توفير المعلومة بسرعة اكبر، وتحويلها إلى نجاحات على المدى البعيد.
3. توظيف شبكة الإنترنت في شركات الاتصالات الخلوية لمواكبة الجديد من الخدمات، لضمان الارتقاء بجودة الخدمة في شركات الاتصالات محل الدراسة.
4. إشاعة ثقافة النجاح التنظيمي في الشركات محل الدراسة والبحث، والاعتداد بمقياسه المعتمد في الدراسة الحالية لتفحص مستوياته مستقبلاً، ثم إضافة مؤشري (الالتزام إزاء المستفيدين وتقييم رضاهم، والاهتمام برأس المال البشري العامل إلى مؤشرات نجاح الشركات، وبما يتيح لها تقييم نفسها وتحسين فرص نجاحها المستديم وتحديد موقعها بين بقية الشركات العاملة بنفس القطاع.
5. إجراء دراسة تشخص علاقة القدرات التكنولوجية بعملية صناعة القرار الإستراتيجي في شركات الاتصالات الخلوية الاردنية.



فائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

ثانياً: المراجع الأجنبية

## أولاً: المراجع العربية

1. حسن، راوية، (2001)، "السلوك في المنظمات"، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية: مصر.
2. الخفاجي، نعمة عباس خضير، والبغدادي، عادل هادي، (2001)، "ملاحح الشخصية الاستراتيجية للمدراء: منظور معرفي"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، عدد خاص بوقائع المؤتمر القطري الأول للعلوم الإدارية، (6 - 7 /ت1): 154 - 168.
3. الركابي، كاظم نزار عطية، (1998)، "الإدارة الاستراتيجية وأثرها في نجاح إدارة المنظمات العراقية: دراسة ميدانية لعينة من المنشآت الصناعية العراقية"، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.
4. الساعد رشاد— وحريم حسين، (2004)، "دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في إيجاد الميزة التنافسية: دراسة ميدانية على قطاع الصناعات الدوائية بالأردن"، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع، "إدارة المعرفة في العالم العربي"، المنعقد في جامعة الزيتونة الخاصة، 26 - 28 نيسان.
5. العلي، عبد الستار، (2000)، "إدارة الإنتاج والعمليات: مدخل كمي"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.
6. العمري، غسان، (2004)، "الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لتحقيق قيمة لاعمال البنوك التجارية الاردنية"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

7. قريش، محمد الرشيد، (1982)، "تقل التكنولوجيا في الوطن العربي: مفهومها ومشاكلها وتوجهاتها"، مجلة المستقبل العربي، العدد (13)، السنة (4)، آذار.
8. كراج، جيمس. سي ؛ وجرانت، روبرت، إم، (2002)، "الإدارة الاستراتيجية"، الطبعة العربية الأولى، تيب توب لخدمات التعريب والترجمة، دار الفاروق للنشر والتوزيع (الناشر العربي)، كوجان بيدج (الناشر الأجنبي).
9. الكساسة، محمد، (2004)، "دور تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة عمليات الأعمال"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا: عمان، الأردن.
10. محسن، عبد الكريم، والنجار، صباح مجيد، (2004)، "إدارة الإنتاج والعمليات"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.
11. نايف، أسعد كاظم، (2007)، "العلاقة بين إدارة المعرفة والمقدرة الجوهرية وأثرها على الأداء الاستراتيجي: دراسة إستطلاعية تحليلية مقارنة لعينة من شركات وزارة الصناعة في مدينة بغداد"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والإقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق.
12. النعيمي واخرون، محمد عبد العال، (2009)، "طرق ومناهج البحث العلمي"، عمان، الوراق للنشر والتوزيع.

## ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Abu Bakar, Ahmad Bakeri, (2005), "IT competencies in academic libraries: the Malaysian experience", *Library Review*, Vol. 54 No. 4:267–277.
2. Bassellier, Gevevifeve; Reich, B.H and Basat, Izakbenet, (2001), "Information Technology Competence of Business Managers: A Definition and Research Model", *Journal of Management information System*, Vol. 17, No. 4: 159–182.
3. Bergeron, F; Raymond, L & Rivard, S, (2001), "Conceptualizing and Analysis Fit in Information Systems Research: An empirical comparison of Perspectives", *Omega*, Vol.29, No.2: 125–142.
4. Brown, C.V & Magill , S.L, (1994), "Alignment of the IS Functions with the Enterprise: Toward a model of actecedents", *MIS Quarterly*, Vol.18, No.4: 371–403.
5. Clueck, W. F. & Jouch, L. R., (1984), "*Business Policy & Strategic Management*", 4<sup>th</sup> ed., New York: McGraw–Hill International Book Co., Inc.
6. Cobbold, L. & Lawrie, G., (2003), "Why Do Only One Third of UK Companies Realise Significant Strategic Success?", 2GC Working Paper,

Active Management, 2GC limited, Albany House, Market Street,

<http://www.2gc.co.uk/1-8>.

7. Croteau, A.M & Bergeron, F, (2001), "An Information Technology Trilogy:

Business Strategy, technological deployment and Organizational

Performance", *Journal of Strategic Information Systems*, Vol.20, No.2:

77-99.

8. Croteau, Anne - Marie & Raymond, Louis, (2004), "Performance

Outcomes of Strategic and IT Competencies Alignment", *Journal of*

*Information Technology*, Vol. 19: 178-190.

9. Daft, Richard L., (2001), "*Organization Theory and Design*", 9<sup>th</sup> ed.,

South-Western College Publishing, U.S.A.

10. Davis, M. M., Aquilano, N. J. & Chase, R. B., (2003), "*Fundamentals of*

*Operations Management*", 4<sup>th</sup> ed., McGraw Hill-Higher Education.

11. Dehning, B & Stratopoulos, T, (2003), "Determinants of a Sustainable

Competitive Advantage Due to an IT-enabled Strategy", *Journal of Strategic*

*Information Systems*, Vol. 12: 8.

12. Dess, G.G.; Lumpkin, G.T & peridis, T., (2006), "***Strategic Management: Creating Competitive Advantages***", Canadian Ed, McGraw–hill Ryerson: U.S.A.

13. Eisenhardt, K.M. & Martin, J.A., (2000), "Dynamic Capabilities: What are they?", ***Strategic Management Journal***, Vol.21: 1105–1121.

14. Eriksson, A. & Falkengren, P., (1999), "Towards Clarity & Understanding: A Study of Strategic Success Factors In IT–Management", Master Thesis, Institution for Information's vid Goteborges University, <http://www.hundels.gu.se>: 1–89.

15. Froehle, C. & Roth, A., (2004), "New Measurement Scales for Evaluating Perceptions of The Technology–Mediated Customer Service Experience", ***Journal of Operation Management***, Vol. 22 : 1–21

16. García–Muiña, F. E & Navas–López, J. E, (2007), "Explaining and measuring success in new business: The effect of technological capabilities on firm results", ***Technovation***, Vol.27, No. 1/2:30–46.

17. Ghung, Sock H; Rainer, Kelly and Lewis, Bruce, (2003), "The Impact of Information Technology Infrastructure Flexibility on Strategic Alignment and

Applications Implementation”, *Communications of the Association for Information Systems*, Vol. 11: 191–206.

18. Gökmen, A & Hams, ioğlu, (2011), „The effect of knowledge management, technological capability and innovation on the enterprise performance: A comprehensive emperical study of the Turkish textile sector”, *Journal of Information & Knowledge Management*, Vol.10, No.1: 1–10.

19. Hafeez, Khalid & Essmail, Essmail Ali, (2007), “Evaluating organisation core competences and associated personal competencies using analytical hierarchy process”, *Management Research News*, Vol. 30, No. 8: 530–547.

20. Hajihoseini, Akhavan; Amir, Naser & Abbasi, Farhad, (2009), “Indigenous technological capability and its impact on technological development process: the case of Iranian industrial firms”, *International Journal of Technology Management & Sustainable Development*, Vol.8, No. 2:145–168.

21. Hall, R., (1993), “A framework linking intangible resources and capabilities to sustainable competitive advantage”, *Strategic Management Journal*, Vol.14: 607–618.

22. Hamel, G. & Prahaland, C.K., (1990), “The Core Competence of the Corporation”, *Harvard Business Review*, Vol.63, No. 3: 79–91.

23. Heizer, J. & Render, B.; (2001), "**Operations Management**, 6<sup>th</sup> ed., New Jersey: Prentice Hall.

24. Henderson, R. & Cockburn, I., (1994), "Measuring Competence: Exploring firm effects in Pharmaceutical research", **Strategic Management Journal**, Vol.15: 63–84.

25. Huang, Hao–Chen, (2011), "Technological innovation capability creation potential of open innovation: a cross–level analysis in the biotechnology industry", **Technology Analysis & Strategic Management**, Vol. 23, No.1: 49–63.

26. Isobe, Takehiko; Shige Makino & David B, (2008), "Technological capabilities and firm performance: The case of small manufacturing firms in Japan", **Asia Pacific Journal of Management**, Vol. 25:413 – 428.

27. Isobe, Takehiko; Makino, Shige; Montgomery, David, (2012). "Technological capabilities and firm performance: The case of small manufacturing firms in Japan", **Asia Pacific Journal of Management**, Number Preprints:1–16.



28. Johnson, G. & Scholes, K., (2002), "***Exploring Corporate Strategy***", 6<sup>th</sup> ed., Prentice–Hall, Financial Times.
29. Kenny, G., (2001), "***Strategic Factors: Developing & Measure Winning Strategy***", 1<sup>st</sup> Published, President Press, National Library of Australia.
30. Krajewski, L. J. & Ritzman, L. P., (2002), "***Operations Management: Strategy & Analysis***", 6<sup>th</sup> ed., Prentice–Hall, U.S.A.
31. Kyläheiko, Kalevi, Ari Jantunen; Kaisu Puumalainen; Sami Saarenketo & Anni Tuppurä, (2011), "Innovation and internationalization as growth strategies: The role of technological capabilities and appropriability", ***International Business Review***, Vol.20: 508 – 520.
32. Lamin, Anna; Dunlap, Denise, (2011), "Complex technological capabilities in emerging economy firms: The role of organizational relationships", ***Journal of International Management***, Vol. 17, No.3: 211–228.
33. Leech, D. P., Link, A. N., Scott, J. T., & Reed, L., (1998), "The Economics of A Technology– Based Service Sector", A Planning Report for National Institute of Standards & Technology, Program Office: Strategic Planning & Economic Analysis Group, TASC, Ino NIST: U.S Department of Commerce, Technology Administration, Jan., <http://www.nist.gov>: 1–21.

34. Lemmink, J. & Kunst, P., (2001), "1st International Workshop on Management & Innovation of Services", *Maastricht University*, 5–6 April: 1–17.
35. Ljungquist, Urban, (2008), "Specification of core competence and associated components: a proposed model and a case illustration", *European Business Review*, Vol.20, No.1: 73 – 90.
36. López, Elvira Velarde; Garza, Zóchitl Araiza; Rojas, Eunice Coronado, (2012), "The Association between Technological capabilities and Export Sales in Small and Medium Sized Enterprises of Metalworking Industry in the Central Region of the State of Coahuila Mexico", *Global Conference on Business & Finance Proceedings*, Vol. 7, No.1: 272–276.
37. Lu, Ying & Ramamurthy, K (2011), "Understanding the Link between Information Technology Capability and Organizational Agility: An Empirical Examination", *MIS Quarterly*, Vol.35, No.4: 931–954.
38. Lynch, R., (2000), "*Corporate Strategy*", 2<sup>nd</sup> ed., England: Prentice–Hall.
39. Madsen, P. M., & Desai, V, (2010), "Failing to learn? The effects of failure and success on organizational learning in the global orbital launch vehicle industry", *Academy of Management Journal*, 53: 451–476.

40. Maller, B. S., (2002), "Strategic Success: How to Implement Your Strategic Plan", <http://www.bsmallerbsconsulting.com>: 1-4.

41. Martin, W; Brown, C; Dehayes, D; Hoffer, J. & Perkins, W. (2002). "***Managing Information Technology***", Upper Saddle River, New Jersey Prentice-Hall.

42. McGrath, R.G.; MacMillan, I. and Vwankataraman, S., (1995), "Defining and Developing Competence: A Strategic Process Paradigm", ***Strategic Managenet Journal***, Vol.16: 251-275.

43. Mishra, Abhay Nath & Agarwal, Ritu, (2012), "Technological frames, organizational capabilities, and IT use: An empirical investigation of electronic procurement. ***Information Systems Research***, Vol 21, No.2: 249-270.

44. Morris, S. et al, (2000), "***The Knowledge Manager: Adding Value in the Information age***", London, U.K.

45. Ortega, María José Ruiz, (2010), "Competitive strategies and firm performance: Technological capabilities' moderating roles", ***Journal of Business Research***, Vol.63:1273 -1281.

46. Schermerhorn, Jr., John, R., Hunt, J. & Osborn, R., (1997), "***Organizational Behavior***", 6<sup>th</sup> ed., New York: John Wiley & Sons, Inc.

47. Schultz, R. L. & Slevin, D. P. & Pinto, J. K., (1987), "Strategy & Tactics in A Process Model of Project Implementation", *Interfaces*, Vol.17, No. 3: 34–46.

48. Sekaran, Uma, (2003), "*Research Methods for Business*", John Wiley & Sons.

49. Simon, Alan; Kumar Vanya; Schoeman, Peter; Moffat, Pirrie & Power, Damien, (2011), "Strategic capabilities and their relationship to organizational success and its measures: Some pointers from five Australian studies", *Management Decision*, Vol. 49 No. 8:1305 – 1326.

50. Slack, N., Chambers, S. & Johnston, R., (2004), "*Operations Management*", 4<sup>th</sup> ed., Prentice–Hall.

51. Soteriou & Zenios, 1999: 1222

52. Soteriou, A. C & Zenios, S. A, (2000), "Operations, Quality & Profitability In The Provision of Banking Service", Department of Business Administration, University of Cyprus, The Wharton School, USA, Apors, <http://www.hermes.ucy.accy>: 1–36.

53. Stalk, George; Evans, Philip and Schulman, Lawrence E, (1992), "Competing on Capabilities: The New Rules of Corporate Strategy", *Harvard Business Review*, March – April:57–69
54. Steinberg, J., (2004), "Leveraging Intelligence To Achieve Market Leadership", Market Image & Insights Inc. (miii), <http://www.commuitech.ca/>: 1–18.
55. Stonebraker, P. W. & Leong, G. K., (1994), "*Operations Strategy, Focusing Competitive Excellence*", USA: Allyn & Bacon.
56. Thomas, C., (2005), "Creating Owinning Board", *V*, Vol. 21, No.3: 3 – 4.
57. Thompson, A., & Strickland, J., (1999), "*Strategic Management, Concepts and Cases*", 11<sup>th</sup> .ed, McGraw Hill.
58. Tippins, Michael J & Sohi, Ravipreet S, (2003), "IT Competence and Firm Performance: Is Organizational Learning A missing Link?", *Strategic Management Journal*, Vol.24: 745–761.
59. Turkle, S., (2003), "Technology & Human Vulnerability", *Harvard Business Review*, , September.
60. Ward, B., (2001), "Seven Ways To Improve Your Chances of Strategic Success", Refresher Publications Inc., <http://www.refresher.com/>: 1–2.

61. Wheelen, Thomas & Hunger, David, (2004), "***Strategic Management and Business Policy***", Pearson: Prentice Hall, Upper Saddle River, U.S.A.

62. Zhou, Kevin Zheng & Wu, Fang, (2010), "Technological Capability, Strategic Flexibility, and Product Innovation", ***Strategic Management Journal***, Vol.31: 547–561.

قائمة الملاحق

أولاً: قائمة بأسماء محكمي الاستبانة

ثانياً: أداة الدراسة (الاستبانة)

### الملحق (1)

#### قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	اللقب العلمي والاسم	التخصص	الجامعة
1	أ.د. محمد عبدالعال النعيمي	تحليل بيانات ونظم معلومات	الشرق الاوسط
2	د. ليث الربيعي	تسويق	الشرق الأوسط
3	د. حمزة خريم	تسويق	الشرق الاوسط
4	د. علي عباس	إدارة أعمال	الشرق الاوسط
5	د. أمجد طويقات	إدارة أعمال	الشرق الأوسط



## الملحق (2)

### أداة الدراسة (الاستبانة)

الأخ المستجيب / الأخت المستجيبة

#### تحية طيبة

تهدف هذه الاستبانة إلى دراسة "أثر القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة: دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الخلوية بالملكة الأردنية الهاشمية"، نرجو التفضل بقراءة بنود وفقرات الاستبانة وتوخي الدقة في إختيار الإجابة المناسبة من وجهة نظركم، وأن هذه الدراسة سرية لا تحتاج لذكر الاسم وهي لأغراض البحث العلمي راجين التفضل بالإطلاع والإجابة على كافة أسئلة الاستبانة. مع خالص الشكر والتقدير.

#### الخصائص الديمغرافية

##### (1) العمر

- |                |                          |                |                          |
|----------------|--------------------------|----------------|--------------------------|
| أقل من 30 سنة  | <input type="checkbox"/> | من 30 - 34 سنة | <input type="checkbox"/> |
| من 35 - 39 سنة | <input type="checkbox"/> | 40 سنة فأكثر   | <input type="checkbox"/> |

##### (2) الجنس

- |     |                          |      |                          |
|-----|--------------------------|------|--------------------------|
| ذكر | <input type="checkbox"/> | أنثى | <input type="checkbox"/> |
|-----|--------------------------|------|--------------------------|

##### (3) المؤهل العلمي

- |           |                          |           |                          |
|-----------|--------------------------|-----------|--------------------------|
| دبلوم     | <input type="checkbox"/> | بكالوريوس | <input type="checkbox"/> |
| دبلوم عال | <input type="checkbox"/> | ماجستير   | <input type="checkbox"/> |
| دكتوراه   | <input type="checkbox"/> |           |                          |

##### (4) عدد سنوات الخبرة العملية

- |                |                          |                 |                          |
|----------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| 5 سنوات فأقل   | <input type="checkbox"/> | من 6 - 10 سنوات | <input type="checkbox"/> |
| من 11 - 15 سنة | <input type="checkbox"/> | 16 سنة فأكثر    | <input type="checkbox"/> |

##### (5) المنصب الوظيفي

- |      |                          |          |                          |
|------|--------------------------|----------|--------------------------|
| مدير | <input type="checkbox"/> | رئيس قسم | <input type="checkbox"/> |
|------|--------------------------|----------|--------------------------|

الرجاء بيان الرأي بالعبارات التالية لتحديد مدى الإتفاق بما يرد في كل عبارة من عبارات القدرات التكنولوجية

ت	الفقرة	بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
<b>قدرات البحث والتطوير التكنولوجي</b>						
1	تتابع الشركة كافة المؤتمرات المتعلقة بالنظم والتكنولوجيا					
2	تهتم إدارة شركتنا وبشكل مستمر بالتشجيع على تطوير أساليب البحث التكنولوجي					
3	تشجع إدارة شركتنا على تطوير الاستخدامات التقنية للخدمات التي تقدمها					
4	لدى شركتنا شبكة معلومات لمتابعة التطورات المعاصرة بالتكنولوجيا					
5	لدى شركتنا إجراءات رسمية لتقييم التكنولوجيا المعاصرة في مجال أعمالها					
6	تهتم شركتنا بزيادة عدد الفنيين المتخصصين في قسم البحث والتطوير المتخصصين بعلم الحاسوب والتكنولوجيا					
<b>قدرات الشبكات</b>						
7	المعلومات الموجودة على شبكة شركتنا واضحة وسهلة الاستخدام					
8	الشبكات المعمول بها في شركتنا تحتوي على خدمات وتطبيقات جديدة بسرعة عالية					
9	لدي شركتنا إرتباط بشبكات المؤسسات الأخرى ذات العلاقة					
10	الزيادة المستمرة في حجم المعلومات المتبادلة على شبكة شركتنا تسهل عملية الوصول للمعلومات لكافة فئات المتعاملين					

الرجاء بيان الرأي بالعبارات التالية لتحديد مدى الإتفاق بما يرد في كل عبارة من عبارات القدرات التكنولوجية

ت	الفقرة	بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
11	توفر الشبكات التي تستخدمها شركتنا خدمة جيدة للزبائن					
12	تستفيد شركتنا من شبكة الإنترنت في إنجاز المعاملات					
<b>قدرات الإتصال</b>						
13	تتوفر في شركتنا بنية تحتية للإتصالات عالية المستوى					
14	أنظمة الإتصال في شركتنا تشمل كافة مجالات العمل					
15	نظم الإتصال في شركتنا تحسن من مناقشات العمل					
16	تعمل نظم الإتصال في شركتنا على التكامل والتنسيق بين مختلف الوحدات الوظيفية					
17	تدعم نظم الإتصال المعمول بها في شركتنا عملية الإتصال والتواصل بين مختلف الأقسام					
18	نظم الإتصال المعمول بها في شركتنا تسهل الوصول للبيانات من قبل العاملين بالوقت المناسب					

## الرجاء بيان الرأي بالعبارات التالية لتحديد مدى الإتفاق بما يرد في كل عبارة من عبارات النجاح التنظيمي

ت	الفقرة	بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
<b>البقاء</b>						
19	تفتح شركتنا باب الحوار مع الموظفين لضمان الارتقاء بتلبية حاجاتهم					
20	أجواء العمل في شركتنا منعزلة عن آراء منظمات حقل العمل					
21	تتفوق شركتنا على نظيراتها في حرصها على رضا المستفيدين وولائهم لها					
22	رضا المستفيدين (الحكومة، وأصحاب المصالح، والزبائن، ومنظمات المجتمع المدني....) جزء من ثقافة شركتنا ومن أهم أولوياتها					
23	تعتمد شركتنا نظاماً لتسلم شكاوى الزبائن وآرائهم لتطوير أدائها إزاء الشركات المنافسة					
24	تبتعد شركتنا عن الاستقلالية في صناعة القرارات وتشرك الموظفين في صناعتها متميزة بذلك عن الشركات المنافسة					
25	يتسرب عدد كبير من الموظفين في شركتنا لحصولهم على حوافز وظيفية، وفرص تمكين أفضل في الشركات الأخرى					
<b>النمو</b>						
26	لغة الحوار التي تعتمدها شركتنا مع الزبائن تحفزهم على التفكير واكتساب المعرفة					
27	تلتزم شركتنا بدعم النشاطات الاجتماعية والثقافية المقامة من المؤسسات الأخرى بما يعزز سمعتها الاجتماعية					

الرجاء بيان الرأي بالعبارات التالية لتحديد مدى الإتفاق بما يرد في كل عبارة من عبارات النجاح التنظيمي

ت	الفقرة	بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
28	تعمل شركتنا على آليات متجددة لتعميق معرفتها بحاجات المستفيدين، واقتناص فرص تلبيةها ثم زيادة ولائهم لها					
29	تدرب شركتنا موظفيها على أساليب تقديم الخدمات وآليات إنجاز العمل					
30	يجند الموظفين في شركتنا خبراتهم في صناعة القرارات المؤثرة في مستقبل الشركة مكرثين بالمسؤولية المترتبة عليهم					
31	تبتكر شركتنا آليات متجددة مثل (المسوحات، والندوات المفتوحة، ومجالس الأقسام، وصناديق المقترحات،...) لتفحص رضا الموظفين ومستويات ولائهم لها					
32	الموظفين في شركتنا يشعرون بالرضا لتنوع برامج التحفيز والمكافأة فيها					
33	تسود شركتنا أجواء الحرص على تمكين الموظفين من صناعة القرارات من دون الرجوع لأقسامهم.					