

"دور ريادة الأعمال في أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية في قطاع الإتصالات الأردنية"

إعداد الدكتور

أحمد محمد بني عيسى

ahmad66y@yahoo.com

الكلية الجامعية العربية للتكنولوجيا / عمان - الأردن

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور قيادة الأعمال في أداء الموارد البشرية في قطاع الاتصالات الأردنية، وذلك من خلال أبعاد قيادة الأعمال وهي (الثقافة الريادية، القيادة الريادية، التفكير الريادي، الإبداع)، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من المبحوثين، حيث تم توزيع (50) استبانة على عينة الدراسة، وتم تحليلها باستخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS).

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، حيث جاءت تصورات المبحوثين نحو توافر أبعاد قيادة الأعمال شركات الاتصالات الأردنية على النحو الآتي: في المرتبة الأولى الثقافة الريادية وجاءت بمتوسط مرتفع بلغ (4.47)، والمرتبة الثانية التفكير الريادي، حيث جاءت بمتوسط حسابي مرتفع، وبلغ المتوسط الحسابي لبعد التفكير الريادي ككل (4.46)، أما المرتبة الثالثة القيادة الريادية، حيث جاءت بمتوسط مرتفع و بمتوسط حسابي (4.35)، والمرتبة الرابعة: الإبداع، حيث جاء بمتوسط مرتفع و بمتوسط حسابي (4.22).

قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة اهتمام شركات الاتصالات الأردنية بأبعاد قيادة الأعمال، وذلك لتمكينه من رفع مستوى أداء الموارد البشرية فيها وتقديم منتجات وخدمات بمستوى عال، والاهتمام بنشر ثقافة قيادة الأعمال وتدريب الموارد البشرية عليها، وزيادة فاعلية وتعميم ثقافة الريادة، وربط تطبيق مفاهيم ومبادئ قيادة الأعمال بأداء الموارد البشرية شركات الاتصالات الأردنية.

الكلمات المفتاحية: (قيادة الأعمال، أداء الموارد البشرية، الثقافة الريادية، القيادة الريادية، التفكير الريادي، الإبداع).

مقدمة:

يعتقد الخبراء هذه الأيام أن المنظمات حتى تبقى آمنة من التغيرات البيئية والمنافسة ليس لديها خيار سوى رفع مستوى أداء الموارد البشرية فيها، وأن نجاح المنظمات يأتي من نوعية الموارد البشرية التي تملكها المنظمة، والأفضل بين المنظمات التي تمتلك أفضل هذه الموارد لتلبية متطلبات السوق والبيئة غير المؤكدة التي تعيشها بيئة الأعمال في الوقت الحالي .

يعتبر تطبيق مبادئ قيادة الأعمال أحد أدوات النجاة للمنظمات في الوقت الحالي، حيث تتيح لها البحث عن الطرق والوسائل الجديدة التي تجعل المنظمة تسير في طريق الإبداع والابتكار والنمو والاستمرارية، وتحقق الأداء الأفضل، حيث إن الريادة تبحث عن الحاجات والرغبات للموارد البشرية فيها، وتعمل على إشباعها بطرق أفضل من خلال الحصول على أكثر جودة وأقل تكلفة من خلال الاهتمام بالأفكار الإبداعية للموارد البشرية، فالمنظمات تحفز وتدعم عاملها لتقديم أفكار إبداعية والعمل على تطبيقها، ودعمهم لتحمل المخاطرة في سبيل مجارة التغيير في الأسواق وفي الرغبات، مع الإبداع في كيفية الحصول على الأموال وكيفية استثمارها بطريقة تلبي أيضاً حاجات المستثمرين وأصحاب الأعمال.

تحتل المنظمات الريادية دائماً المقدمة في بيئة الأعمال، حيث تمتلك التناغم بين ما تمتلكه من مبادرات وقدرات فنية، وتهتم بالتخطيط الإستراتيجي وامتلاك الرؤية الثاقبة لأهداف المنظمة الريادية، حيث تمنحها الفرصة للوصول إلى مركز تنافسي للدخول إلى عالم

المنظمات المتميزة، وحتى يتحقق ذلك كله فإن هناك العديد من المبادئ والمحاور العملية التي على المنظمات الريادية أن تتبناها لتجسيدها في بنائها التنظيمي كالابتكار والابداع، والبحث والتطوير والقاعدة المعرفية والممارسات الإدارية المتميزة (الجازي، 2014) إن ريادة الاعمال ليست مهمة فقط للمنظمة نفسها، بل إنها تلعب دوراً رئيسياً في اقتصاد البلاد لأنها تخلق فرص عمل جديدة حيث توظيف أشخاص آخرين لإنشاء الشركة وتطويرها وديمومتها، كما أنها تساعد على تقديم منتجات وأفكار جديدة إلى السوق، حيث إن الأفكار الإبداعية لريادة الأعمال تشجع أن يكون عالماً متقدماً في مجالات الثقافة، والعلوم، والتكنولوجيا (Mateus *et al.*, 2019). يعتبر أداء الموارد البشرية مورداً مهماً في أي مؤسسة من أهم مواردها، ومن أهم الأصول التي تملكها، إذ لا يمكن تحقيق نجاح أي منظمة وتحقيق أهدافها بدون الموارد البشرية التي يجب على المنظمة أن تسعى بشكل كبير للاهتمام بها، وتسعى للاستثمار في تنمية مهارات مواردها البشرية حتى تصبح قادرة على تحقيق أهدافها وتساعد في مواجهة جميع التغيرات والتحديات المختلفة (Ghalem *et al.*, 2017)

مشكلة الدراسة

إن تطوير مفاهيم الريادة تساهم في رفع مستوى أداء الموارد البشرية في المنظمات، وتحقيق مستوى أداء عال لقطاع الاتصالات في الأردن، مما يؤدي إلى زيادة قدرة المنظمات على المنافسة من خلال خفض الكلف وتحسين الجودة، وتقديم سلع وخدمات مميزة عن غيرها، ويتولد لديها الاستعداد لإدارة وتنظيم وتطوير المشروعات بالتزامن مع التأثر بالمخاطر بهدف الوصول إلى الأرباح، حيث تعتمد ريادة الأعمال على المبادرة بإنشاء أعمال جديدة؛ عن طريق الاستفادة من الموارد المتاحة، والعمل وزيادة رأس المال الذي يساهم في الحصول على الأرباح، وفي نفس الوقت تقديم خدمات أو سلع جديدة للمجتمع.

ومن هنا تتبع مشكلة الدراسة من خلال الاجابة على السؤال الرئيس التالي:

" ما هو دور ريادة الأعمال في أداء الموارد البشرية في قطاع الاتصالات الاردنية؟".

ويتفرع عنه التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هو دور الثقافة الريادية في أداء الموارد البشرية في قطاع الاتصالات الاردنية؟.
2. ما هو دور القيادة الريادية في أداء الموارد البشرية في قطاع الاتصالات الاردنية؟.
3. ما هو دور التفكير الريادي في أداء الموارد البشرية في قطاع الاتصالات الاردنية؟.
4. ما هو دور الابداع في أداء الموارد البشرية في قطاع الاتصالات الاردنية؟.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى ما يلي:

1. معرفة دور قيادة الأعمال في أداء الموارد البشرية في قطاع الاتصالات الاردنية.
2. التعرف على دور الثقافة الريادية في أداء الموارد البشرية في قطاع الاتصالات الاردنية.
3. التعرف على دور القيادة الريادية في أداء الموارد البشرية في قطاع الاتصالات الاردنية.
4. التعرف على دور التفكير الريادي في أداء الموارد البشرية في قطاع الاتصالات الاردنية.
5. التعرف على دور الابداع في أداء الموارد البشرية في قطاع الاتصالات الاردنية.
6. معرفة مستوى تطبيق مفاهيم الريادة ومعرفة مستوى أداء الموارد البشرية في قطاع الاتصالات الاردنية.

أهمية البحث:

أولاً: الأهمية العلمية للبحث، تتبع أهمية البحث العلمية من خلال استكشاف:

1. الدور الذي تلعبه قيادة الأعمال في تحسين أداء الموارد البشرية في قطاع الاتصالات الأردنية.
2. أهمية أداء الموارد البشرية في قطاع الاتصالات الأردنية ودورها في عملية الابتكار والابداع واستمرارية شركات الاتصالات الأردنية وتحقيق التميز بالنسبة لهذه الشركات.
3. توضيح أهمية العلاقة بين تطبيق مبادئ الريادة وأداء الموارد البشرية في قطاع الاتصالات الأردنية.

ثانياً: الأهمية العملية للبحث، تتبع أهمية البحث العلمية من خلال استكشاف:

1. أهمية الدور الذي تلعبه قيادة الأعمال في المساهمة في رفع مستوى أداء الموارد البشرية في شركات الاتصالات الأردنية.
2. أهمية تحسين مستوى أداء الموارد البشرية في شركات الاتصالات الأردنية ودورها في تحسين أداء القطاع ككل.
3. دور قطاع الاتصالات في تعزيز الاقتصاد الأردني وزيادة مستويات الاستثمار ودورها في تنمية المجتمع.

فرضيات ونموذج البحث:

فرضيات البحث:

بناء على ما تناولته مقدمة ومشكلة الدراسة قام الباحث بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية H1: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين ريادة الأعمال وتحسين أداء الموارد البشرية في قطاع الاتصالات الاردنية.

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

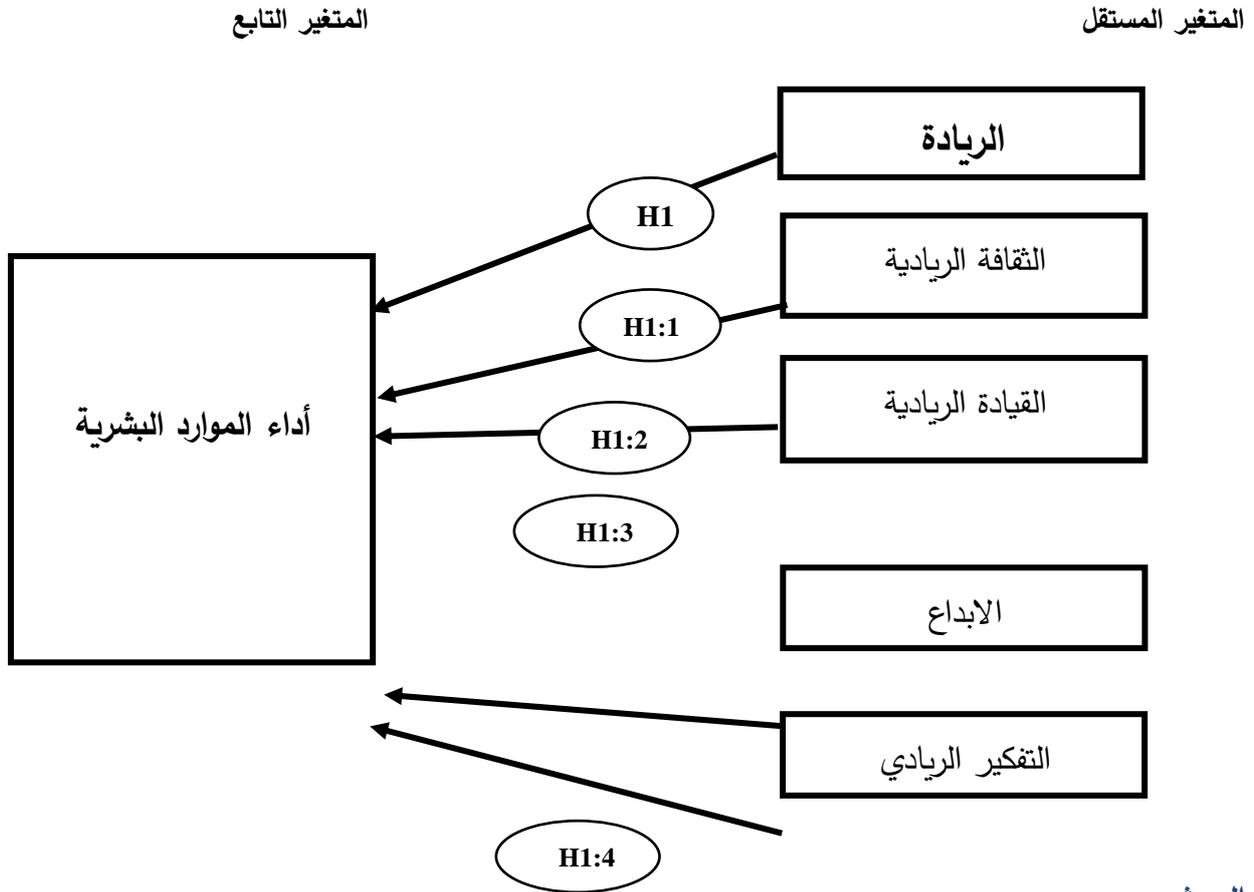
الفرضية الفرعية الأولى H1:1 : توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين الثقافة الريادية وأداء الموارد البشرية في قطاع الاتصالات الاردنية.

الفرضية الفرعية الثانية H1:2 توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين القيادة الريادية وأداء الموارد البشرية في قطاع الاتصالات الاردنية.

الفرضية الفرعية الثالثة H1:3 توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين التفكير الريادي وأداء الموارد البشرية في قطاع الاتصالات الاردنية.

الفرضية الفرعية الرابعة H1:4 توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين الابداع وأداء الموارد البشرية في قطاع الاتصالات الاردنية.

أنموذج البحث



حدود البحث:

يتناول البحث موضوع ريادة الأعمال ودورها في تحسين أداء الموارد البشرية، وذلك بالتطبيق على العاملين في قطاع الاتصالات الأردنية خلال العام 2020 .

الدراسات السابقة:

تناول الباحث بعض الدراسات السابقة، للوقوف على أهم الموضوعات التي تناولتها، والتعرف على الأساليب والإجراءات التي تبنتها، والنتائج التي توصلت إليها، لبيان الفجوة البحثية وما يتميز به البحث الحالي:

1. دراسة شبات والمصري (2020)، بعنوان "دور أبعاد الريادة الاستراتيجية في تعزيز الذاكرة التنظيمية: دراسة ميدانية على شركة أوريدو فلسطين للاتصالات الخلوية"، هدف البحث الى معرفة دور الريادة الإستراتيجية في تعزيز الذاكرة التنظيمية في شركة الوطنية للاتصالات، استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي، قام الباحث بتصميم استبانة كأداة لجمع البيانات، تكونت عينة الدراسة من (39) موظفاً، توصل البحث إلى عدة نتائج، من أهمها: أن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات أبعاد الريادة الإستراتيجية والذاكرة التنظيمية بلغ (85%)، كما أظهرت النتائج أيضاً وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الريادة الإستراتيجية والذاكرة التنظيمية، وتبين أن المتغيرات المؤثرة على الذاكرة التنظيمية وبشكل فعال هي: القيادة الريادية، التفكير الاستراتيجي.

2. دراسة النسور وخليفات (2019) بعنوان " أثر الريادة الرقمية في الأداء التنظيمي من وجهة نظر مديري شركات صناعة الأدوية"، هدفت هذه الدراسة إلى إختبار أثر تطبيق الريادة الرقمية في الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية العاملة في الصناعات الدوائية، تم تصميم استبانة لجمع بيانات الدراسة، تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية وعددها (12) شركة، تم تحديد عينة الدراسة من المديرين ورؤساء الأقسام، تم توزيع (150) استبانة، توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية لتطبيق الريادة الرقمية، والأداء التنظيمي.
3. دراسة اللوح (2017)، بعنوان "أثر العوامل الريادية في تحقيق التميز المؤسسي" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر العوامل الريادية تحقيق التميز المؤسسي، تم تطبيق الدراسة على موظفي شركات الوساطة للأوراق المالية في فلسطين، تمثل مجتمع الدراسة من موظفي شركات الوساطة للأوراق المالية والبالغ عددهم (133) موظف، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم الاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى اتجاهات العاملين لدى شركات الوساطة للأوراق المالية حول عوامل الريادة كان مرتفعاً، أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد الريادة والتميز المؤسسي.
4. دراسة الناصري وسلمان (2016). بعنوان "ريادة المنظمات في إطار ممارسات القيادة الإستراتيجية". هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير القيادة الاستراتيجية والتي شملت (تحديد التوجه الاستراتيجي، اكتشاف المقدرات الجوهرية و المحافظة عليها، تطوير رأس المال البشري، و الحفاظ على ثقافة تنظيمية مؤثره، و إيجاد رقابة تنظيمية متوازنة) في الريادة بأبعادها وهي (الإبداع، المخاطرة، الاستباقية. و الاستقلالية، أجريت الدراسة على مجموعة من رؤساء الهيئات والأقسام في (شركة المشاريع النقطية). تكون مجتمع البحث من (مدير هيئة، مدير قسم، مدير مشروع) وبلغ عددهم (74) فردا الآن عدد الاستبانات المعاده كانت (66) استبانة و التي اشتملت على (45) فقرة، والتي خضعت للتحليل الإحصائي واعتمد البحث أساليب الإحصاء الوصفي، معامل ارتباط سبيرمان، وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: سجلت نتائج التحليل الإحصائي أن جميع علاقات الارتباط والتأثير لممارسات القيادة الاستراتيجية كانت علاقة ايجابية و ذات دلالة معنوية.
5. دراسة الجازي (2014) بعنوان "أثر الريادة الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية في شركة الاتصالات الأردنية" ، هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الريادة الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية في شركة الاتصالات الأردنية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، قام الباحث بتصميم استبانة، وقد كانت أهم النتائج: أن مستوى الريادة الإستراتيجية في شركة الاتصالات كانت مرتفعة، وتبين أيضا وجود أثر لأبعاد الريادة في تحقيق الميزة التنافسية وبنسبة (63%).
6. دراسة (Mehdi & Daniel, 2016) بعنوان "الرضا الريادي عن أداء الموارد البشرية"، هدفت الدراسة إلى معرفة مدى رضا الرياديين في الأعمال عن أداء الموارد البشرية، تم إجراء الدراسة على عينة مكونة من الرؤساء التنفيذيين في (530) شركة، تبين من نتائج الدراسة ان هناك رضا عن ريادة الأعمال على الرغم من إمكانية تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية، وتبين أيضا أنه فشلت العديد من الشركات في بنغلاديش وخاصة الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم في الاستفادة من أفضل ممارسات إدارة الموارد البشرية وتواصل الاعتماد على مناهج إدارة الموارد البشرية غير الرسمية.
7. دراسة (Lei & Tsai, 2016) هدف هذا البحث التعرف على أهمية الابتكار التعاوني في ريادة الأعمال، حيث يمكن أن يساعد الابتكار التعاوني من خلال مشاركة الأفكار والمعرفة والخبرة والفرص المتاحة للشركات الصغيرة والكبيرة على المشاركة بنجاح في

ريادة الأعمال الإستراتيجية، وتم القيام بتحليل الحالة الحقيقية لمنظمة موجهة نحو البحث وحاضنتها لتعزيز الفرض بأن الشراكة والشبكة المشتركة بين المنظمات، والتعلم المشترك، وتخصيص الموارد والخيارات الحقيقية حيث تبين من النتائج أن جميعها لها تأثير إيجابي على أداء الابتكار لكل من المؤسسة الموجهة للبحث والشركات الناشئة في الحاضنة.

8. دراسة (Javad, et. al., 2015)، بعنوان "ريادة الأعمال التنظيمية وأثرها على أداء الهيئات الحكومية، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور ريادة الأعمال على الأداء التنظيمي للهيئات الحكومية، أجريت الدراسة على (70) منظمة حكومية، حيث أدت موجة جديدة من التغيير في المجتمعات والتكنولوجيا الجديدة والابتكار إلى مسؤولية الشركات إلى أداء يتوافق مع المتطلبات الجديدة. لتحقيق مهامهم وأهداف المنظمات الجديدة، حيث تبين أنه يجب أن تكون المنظمات مبتكرة، واستباقية من خلال ممارسة ريادة الأعمال التنظيمية، وذلك بسبب زيادة المنافسين الجدد وبسبب الشعور بعدم الثقة في ممارسات الإدارة التقليدية في المنظمات، واعطاء الفرصة لرواد الأعمال لتحفيز ريادة الأعمال في المنظمة، وتبين أنه يمكن أن تحدث ريادة الأعمال في المنتجات والخدمات أو العمليات. ومن ثم فإن المنظمات من أجل اتخاذ الإجراءات المناسبة للتغلب على التحديات البيئية تحتاج إلى رجال أعمال، وتشير النتائج الرئيسية لهذه الدراسة إلى عدم وجود توجه ريادي وإدارة ريادية في المنظمات الحكومية؛ ومن ثم، لا توجد ريادة تنظيمية في هذه المنظمات.

9. دراسة (Mateus, et. al. 2019) بعنوان "ريادة الأعمال وإبداع الموظف ودورها في أداء الموظف"، تهدف هذه الدراسة إلى فحص وتحليل دور القيادة الريادية المتغيرة وتأثير أنظمة العمل عالية الأداء وإبداع الموظف على أداء الموظف، وهدفت أيضا إلى تحليل ودراسة تأثير أنظمة العمل عالية الأداء على إبداع الموظف وأداء الموظف، أجريت الدراسة على العاملين في تيمور ليشنت، بلغ حجم العينة (200) موظف، تظهر نتائج الدراسة أن نظام العمل عالي الأداء له تأثير إيجابي كبير على إبداع وأداء الموظف، كما أن إبداع الموظف له تأثير إيجابي كبير على أداء الموظف، كما تبين من نتائج التحليل أن القيادة الريادية تلعب دور الوسيط في العلاقة بين أنظمة العمل عالية الأداء وأداء الموظف.

10. دراسة (Abolghasem et al., 2014)، بعنوان "ريادة الأعمال للمنظمات وأداء المنظمات دور هام للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور ريادة الأعمال في أداء المنظمات، بينت الدراسة أن العصر الحالي هو عصر التنافس على الموارد ورؤوس الأموال، وأن البلدان وحتى البلدان النامية تحاول استخدام الموارد ورؤوس الأموال من خلال الاستفادة من المتعلمين وذوي الخبرة وتطوير دورة نموهم وتحسين الابتكار، وأن الوصول إلى هذه الابتكارات تؤدي إلى إنعاش الاقتصاد لكل منها وهذا الدور تقوم به ريادة الأعمال، وأن ريادة الأعمال تلعب دورا رئيسيا في النمو الاقتصادي والتنمية في البلدان، وأن تطبيق مبادئ ريادة الأعمال يضمن البقاء لمتطلبات الابتكار وخلق منتجات وخدمات جديدة، وأن التنمية الاقتصادية في عالم اليوم تقوم على الابتكار والإبداع وتطبيق ريادة الأعمال.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يتبين من خلال استعراض الدراسات السابقة، أنه اتفقت جميع الدراسات السابقة على إتباع المنهج الوصفي التحليلي، وجميع الدراسات السابقة استخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وهدفت إلى توضيح أهمية الريادة كأداة فعالة في التأثير على أداء الموارد البشرية، وأكدت الدراسات السابقة على اهتمام المنظمات بالريادة، ولكن خلت الدراسات العربية من بيان العلاقة بين الريادة وأداء الموارد البشرية، وهذا ما تتميز به الدراسة الحالية.

الاطار النظري:

أولاً: ريادة الأعمال

تُعدّ ريادة الأعمال من الظواهر القديمة والمُتجددة التي تساهم بالإشارة إلى الأفراد المبتكرين والمُبدعين في مختلف مجالات الأعمال، أما أسس الريادة تعود إلى نظرية احتكار القلة؛ حيث اهتم الرياديون بحساب الأسعار والكميات الخاصة بالمنتجات التي سوف تنتج؛ من أجل اتخاذ القرارات المناسبة لها، ونظر المُفكر الاقتصادي ماركس إلى الريادين بأنهم وكلاء لتطبيق تغيير في الاقتصاد؛ من خلال مساهمتهم في التأثير بشكلٍ فعال في المجتمع (Mateus, et. al. 2019).

اكتسبت ريادة الأعمال مجموعة من المفاهيم المتنوعة؛ بسبب تأثرها بالمدارس الفكرية الإدارية التي درستها بناءً على نظريات كل منها، فتنوعت بين أهداف تحقيق الابتكار والإبداع والربح التي شكلت جزءاً من عناصر الإنتاج، فشملت كلّ عناصر العملية الإنتاجية التي تسعى إلى استمرارية المنظمات وتميزها (Abolghasem et al., 2014).

عرفت ريادة الأعمال بأنها نشاط يهتم بتأسيس الأعمال المتنوعة؛ من أجل تحقيق الربح مع تقدير المخاطرة المترتبة على ذلك (Mateus et. al., 2019)، وعرفت بأنها مجموعة من المهارات التي تُساهم ببدء عمل جديد؛ من خلال ربطه مع القدرة على تحقيق فرص جديدة (Javad et al., 2015)، وتم تعريفها بأنها عملية خلق نوع جديد من المنظمات التي لم يسبق قيام مثلها، أو تطوير منشأة قائمة بأعمالها وتسخير الفرص المتاحة لتطوير هذه المنشأة والتقدم بها بأسلوب ابتكاري ومستحدث، ويأخذ رائد الأعمال في عملية الريادة بعين الاعتبار مدى المخاطر التي يمكن أن تواجهه وكما يسلط الضوء أيضاً على العوائد التي قد يأتي بها المشروع (Suma & Lesha, 2013)، وعرفها شببات والمصري (2020) بأنها القدرة على تطوير وتنظيم وإدارة مشروع تجاري صغير مع الأخذ بعين الاعتبار المخاطر التي قد تحصل كمنقص التمويل، وقرارات العمل السيئة، والأزمات الاقتصادية، ونقص الطلب في السوق، وذلك من أجل تحقيق ربح، باختصار ريادة الأعمال هي طريقة تنظيم العمل، والمخاطر التي تعترضك، والأرباح والخسائر التي تولدها.

وعموماً يمكن القول إن الريادة هي التفرد وتعتمد على النماذج الجديدة وليس العادات المتبعة من أجل الحصول على منتجات وخدمات بطرق فريدة، ومن ثم فهو عمل شيء جديد وليس إتباع ما يفعله الآخرون، كما أن مفهوم الريادة قد تطور مع تطور نظرة الدول للأهداف الاقتصادية التي تسعى لتحقيقها، ففي الدول المتقدمة فالريادة ترتبط بالاختراعات والتفرد، أما في الدول النامية فالريادة هي إنشاء شيء جديد من خلال روح المبادرة وتحمل المخاطر ومن ثم تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية.

خصائص ومميزات ريادة الأعمال

الطموح والدافعية لدى الرائد تقوده إلى بناء منظمة أو شركة، الرؤية العامة أو الأهداف التي تسعى المنشأة لتحقيقها بالأفكار الداعمة والقوية الفريدة من نوعها في السوق، الوضوح للرؤى الشمولية وقابلة للتحديث والتطوير باستمرار إلا أنها غير متكاملة، وتحويل الأهداف المأمولة إلى واقع ملموس بالعزم والإصرار والإرادة، السعي الدؤوب للرائد لإنجاح فكرته، كما أن الرياديين يضعون نصب أعينهم احتمالية وجود مخاطر، ويتم بناءً على ذلك حساب تكاليف المخاطر التي يمكن أن يتكبدها، وتوضح كيفية الدخول إلى السوق

والكشف عن حاجة العميل وتلبيتها، يمتاز الرياديون بتفكيرهم الإيجابي وقدرتهم على اتخاذ القرار المناسب في موقف ما من بين مجموعة من القرارات (شبات والمصري، 2020)

تساهم المشاريع الريادية في رفع المستوى المادي لرائد الأعمال والعاملين في منظمته وتنمية الاقتصاد الوطني، ومنح الموارد البشرية الشعور بالرضا الوظيفي من خلال توفير فرص العمل، وتنمية الصناعات القائمة وتحديثها باستمرار كما يعمل الرياديون على رفع مستوى الدخل القومي الذي يقود إلى رفع مستوى النمو الاقتصادي، وخلق بيئة تنافسية بين المنظمات القائمة، وبالتالي إيجاد المنتجات ذات الجودة الأعلى، وتقديم عدد أكبر من الخدمات والمنتجات للأفراد وإيجاد أسواق جديدة واستحداثها، كما يمتاز الرياديون بالشعور بالاستقلالية، وتحقيق التحرر من الاتكال على ما يقوم به الآخرون من مهام ووظائف، وإعطاء الحافز والدعم الكامل لتحقيق إنجازات غير مسبوقه (رجم ومناصرية، 2019).

إن وجود ريادة الأعمال في القطاعات الاقتصادية المتنوعة يشكل أهمية كبيرة؛ حيث تساهم بالتأثير على الاقتصاد والفكر الإداري الإستراتيجي؛ لذلك تتميز ريادة الأعمال بمجموعة من المميزات وهي: تُعد ريادة الأعمال من آليات التطوير الاستراتيجي، تشكل ريادة الأعمال جزءاً من مدخلات اتخاذ القرارات المرتبطة باستخدام الموارد بشكل أفضل؛ من أجل الوصول إلى توفير خدمة أو منتج جديد. تعتمد ريادة الأعمال على استخدام أساسيات الإدارة عند اختيار النمط الخاص بالسلوك الريادي، وتساهم ريادة الأعمال بتحفيز دور الإبداع في المنشآت؛ عن طريق البحث عن الفرص الجديدة، والحرص على تنفيذها من خلال الاستفادة من الموارد، تعتمد ريادة الأعمال على تنفيذ مجموعة من الإجراءات لتعزيز تحملها للمخاطر. تساعد ريادة الأعمال على تحقيق الأرباح، والمشاركة في المجتمع من خلال دورها المهم للمنشآت، تحتوي ريادة الأعمال على مهارات إدارية تعتمد على المبادرات الفردية؛ من أجل استخدام الموارد المتاحة بشكل أفضل، وتهتم ريادة الأعمال بتعزيز التنسيق بين العملية الإنتاجية والجهد المبذول في العمل (اللوح، 2017).

أهداف ريادة الأعمال:

تسعى ريادة الأعمال إلى تحقيق مجموعة من الأهداف في بيئة العمل، ومنها (Mateus et. al., 2019): تعزيز استعداد مناخ العمل العام من أجل تنفيذ ريادة الأعمال على مستوى المنظمة، السعي إلى إنشاء مشروعات جديدة أو استحداث وحدات إدارية داخل المنشآت، تشجيع ودعم المبادرات الخاصة بالعاملين داخل المنظمات، تطبيق التجديد الاستراتيجي الذي يشمل إعادة التفكير بالتوجهات والفرص المتاحة للمنشآت.

أبعاد ريادة الأعمال:

اهتم الكثير من الكتاب والمفكرين بقياس ريادة الأعمال ومنهم (Mateus et. al., 2019)، Mehdi & Daniel، (2016)، (tsai & Lei, 2016)، (Javad et. al., 2015)، عن طريق استخدام عدة أبعاد، وهو ما اعتمدت عليه الدراسة الحالية، وهذه الأبعاد هي:

1. الثقافة الريادية: تعبر الثقافة التنظيمية عن نظام القيم المشترك، أي الأعمال والمبادئ المهمة في المنظمة، والاعتقادات: أي كيف تعمل الأشياء التي تصيغ الهيكل التنظيمي، وتتضمن تحمل المخاطرة، وتعزيز السلوك الريادي، وتركز على مسح بيئة المنظمة: الفرص والتهديدات، ونقاط القوة والضعف في المنظمة.

2. القيادة الريادية: تعني قابلية الريادي على التوقع والتصور والحفاظ على المرونة والتفكير استراتيجياً، والعمل مع الآخرين لبدء التغييرات التي تخلق المستقبل، وتعتمد على استقطاب وجذب وتنسيق الموارد وتوجيهها لاستخدام الأفضل نحو تحقيق الأهداف.
3. العقل الريادي: منظوراً متجهاً باتجاه النمو الذي يروج من خلاله الأفراد العاملون المرونة والخلق والإبداع المستمر والتجديد، وحتى في ظروف عدم التأكد بوسع الأفراد ذوي العقل الريادي تشخيص واستغلال الفرص كونهم يمتلكون القدرات المعرفية.
4. الإبداع: ويعني التجديد بوصفه إعادة تشكيل أو إعادة عمل الأفكار الجديدة لاستحداث شيء جديد، ويتم التوصل إلى حل خلاصة لمشكلة ما، أو إلى فكرة جديدة وتطبيقها، وإن الإبداع هو الجزء الملموس المرتبط بالتنفيذ أو التحويل من الفكرة إلى المنتج أو الخدمة.

ثانياً: أداء الموارد البشرية

مفهوم الأداء

يقصد بمفهوم الأداء المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، ولذلك فهو مفهوم يعكس كلاً من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملون في تلك المنظمات (Ghalem et. al., 2017).

وتطلق كلمة الأداء على عدة معاني وعبارات فهي تُعبر عن التزام الموظف بمتطلبات وظيفته التي أسندت إليه مهامها من الالتزام بمواعيد الدوام الرسمي في الحضور والانصراف، والالتزام بواجبات ومهام الوظيفة، والالتزام بالأداب والأخلاق الحميدة داخل المنظمة التي يعمل فيها، وتحمله للأعباء والمسئوليات المسندة على عاتقه (Suma & Lesha, 2013).

ويرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، والأداء يشير إلى محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة. (Alagaraja & Shuck, 2015).

وعرف بأنه تحقيق الشروط أو الظروف التي تعكس نتيجة، أو مجموعة نتائج معينة لسلوك شخص معين، أو مجموعة أشخاص (حميدي ، 2017).

كما أن الأداء ينتج عن تفاعل العوامل التالية: (Alagaraja & Shuck, 2015) العوامل البيئية؛ وتشمل (ظروف العمل والمعدات والمواد والتعليم والإشراف، بالإضافة إلى السياسات وتصميم المنظمة والتدريب)، والإمكانات أو القدرة على أداء العمل، وإدراك الدور أو المهمة، والدافعية الفردية.

ومن خلال تفاعل هذه العوامل فيما بينها يتحدد مستوى الأداء، بالإضافة إلى توافر الدافعية الفردية لكل فرد ومدى قوة أو ضعف هذه الدافعية، وتهيئة المناخ البيئي للعمل وتوافر الإمكانيات لإنجاز العمل. ولتحقيق مستوى مقبول من الأداء فلا بد من وجود حد أدنى من

الإنجاز، لذلك فإنه لا يكفي أن يكون الأفراد قادرين على العمل وإنما الأهم هو أن تتوفر لديهم الرغبة في العمل، وهذه الرغبة تتوافر عن طريق تحفيزهم على الأداء الجيد الفعال.

ويرى الباحث أن الأداء ليس هدفاً في حد ذاته وإنما هو وسيلة لتحقيق غاية هي النتائج، ولأغراض هذه الدراسة سيتم النظر إلى الأداء على أنه الجهد الذي يبذله الموظف داخل المنظمة من أجل تحقيق هدف معين، كونه يشير إلى تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة. وينبغي التمييز بين الأداء والجهد المبذول، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فإنه يقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، فالعامل قد يكون مجتهداً ويبذل جهداً كبيراً في عمله ولكنه يحصل على إنتاج قليل، فيكون بهذه الحالة الجهد المبذول عالياً بينما الأداء منخفضاً، كما يمكن تعريف الأداء من وجهة نظر الباحث على أنه: مستوى الإنجاز (كماً وكيفاً ونوعاً)، والذي يُعبّر عن مدى قيام الأفراد أو المنظمات بمسؤولياتهم واستخدام القدرات والمصادر المتاحة بأفضل صورة ممكنة.

عناصر أداء العاملين

يقصد به ما يقدمه ويضيفه العاملون من مخرجات عمل، ونوعية علاقاتهم بالآخرين وانضباطهم والتزامهم بالأنظمة وتعليمات العمل. ويتم قياس هذا المتغير من خلال توافر الأبعاد التالية وهو ما استخدمته الدراسة الحالية في قياس الأداء (Seyyede, 2015):

1. جودة العمل: وتشمل الدقة، والإتقان، والتمكن الفني، والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل، وقلة الأخطاء.
2. كمية العمل: وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.
3. المعرفة والالتزام بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعرفة النظرية، والمعرفة الفنية، والمهارة المهنية، والمعرفة العامة عن الوظيفة والمجالات

المرتبطة بها، أما الإلمام فيشمل: الجدية في العمل، والقدرة على تحمل المسؤولية، وإنجاز الأعمال في مواعيدها، والالتزام بالدوام ومدى الحاجة إلى الإشراف.

ويعتبر أداء العنصر البشري عاملاً مهماً في تحديد الأداء المؤسسي العام، وهو محصلة للتفاعل بين مهارات وقدرات الأفراد في التنظيم، ورغبتهم واستعدادهم لبذل أقصى جهودهم لتحقيق الأهداف التنظيمية المحددة (Ghalem et al., 2017).

الطريقة والإجراءات

سوف يقدم البحث وصفاً لمنهجية الدراسة ومجتمع الدراسة وعينها وطريقة اختيارها، كما يهدف إلى توضيح خطوات بناء أداة البحث، والطرق الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، حيث استخدمت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي الميداني، واعتمدت على المصادر الآتية: المصادر الثانوية: وتتمثل باستخدام المراجع والمصادر المتوفرة في المكتبات، وذلك لبناء الإطار النظري لهذه الدراسة ومنها: الكتب، والمقالات، والدراسات، والرسائل الجامعية، كم اعتمدت على المصادر الأولية: وتتمثل بجمع المعلومات من مصادرها بواسطة استبانة صممت لغايات هذه الدراسة قام بتطويرها الباحث، وتحليل هذه المعلومات للإجابة عن أسئلة الدراسة.

وتم تصميم استبانته ضمن المواصفات القياسية المعتمدة بحيث تكون عدد الإجابات وأوزانها مطابقة للمقاييس الأكثر استخداماً مثل مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale)، وتشمل الاستبانة المعلومات الكافية، كما تتضمن الفروق الشخصية للمستجيبين.

تكون مجتمع الدراسة من العاملين في بنك شركات الاتصالات الأردنية وعددها (3) شركات وهي: شركة الاتصالات الأردنية (اورانج) لخدمات الهاتف الثابت والمحمول، شركة زين للاتصالات المتنقلة، وشركة أمنية للاتصالات المتنقلة، حيث تم اختيار عينة عشوائية طبقية متساوية من مجتمع الدراسة، بلغ عدد أفرادها (50) مبعوثاً من المستويات الإدارية الوسطى والعلوية كونهم الأعراف بسياسات الشركة وأساليب عملها.

تم تطوير استبانة الدراسة اعتماداً على الإطار النظري والدراسات السابقة في الموضوع، وقدرة الاستبانة على استخدام مقياس تقدير خماسي (موافق بشدة، موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق، غير موافق بشدة)، وتم تصميم أداة الدراسة في بنائها على الدراسات السابقة، وسوف يتكون المقياس من جزء خاص في البيانات الديموغرافية للمستجيب، وجزء يتعلق بمحاور الدراسة، وبشكل مفصل سوف تتكون أداة الدراسة من الأجزاء التالية: البيانات الديموغرافية (الشخصية): وهي بيانات عن المبحوثين تتعلق بالعمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة، ومقاييس حول أبعاد الريادة: وهي مجموعة مقاييس فرعية حول اتجاهات العاملين في شركات الاتصالات: (الثقافة الريادية، القيادة الريادية، العقل الريادي)، تم توزيع (50) استبانة على أفراد عينة الدراسة من خلال الباحث وتم استردادها كاملة، ويشكل هذا الرقم ما نسبته (100%) من مجموع الاستبيانات الموزعة، وتعتبر هذه النسبة مرتفعة مما يسهل إمكانية تعميم نتائج الدراسة على مجتمع الدراسة.

أساليب معالجة البيانات وتحليلها

بعد الإنتهاء من عملية جمع الاستبيانات تم إدخال استجابات المبحوثين إلى ذاكرة الحاسوب لمعالجة البيانات التي تم الحصول عليها من الدراسة المسحية إحصائياً للإجابة عن أسئلة الدراسة، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS): مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة، اعتماداً على التكرارات والنسب المئوية، ومن أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة ومعرفة أهميتها النسبية.

تم اعتماد سلم ليكرت الخماسي لتصحيح أدوات الدراسة، بإعطاء كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته الخمس (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وهي تمثل رقمياً (5، 4، 3، 2، 1) على الترتيب، وقد تم اعتماد المقياس التالي لأغراض تحليل النتائج: لاختبار ثبات أداة الدراسة Reliability، استخدم الباحث اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha).

جدول (1)

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا

المجالات	الاتساق الداخلي
الثقافة الريادية	0.89
القيادة الريادية	0.86
العقل الريادي	0.83
الابداع	0.90
الدرجة الكلية (الذكاء الاستراتيجي)	0.92

يشير الجدول رقم (1) إلى درجة ثبات في استجابات المبحوثين، لأن نسبة ألفا المعيارية أكبر من (60%) وهي النسبة المقبولة في بحوث العلوم الإنسانية. مما يمكن الباحث من الاعتماد على الاستجابات في عملية تحليل الدراسة الحالية. حيث تم استخراج قيمة ألفا $\alpha = 92\%$ وهي نسبة مرتفعة كونها أعلى من النسبة المقبولة (60%).

خصائص عينة الدراسة

جدول (2)

التكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة

النسبة %	التكرار	الفئات	
60%	30	30-39 سنة	العمر
30%	15	40-49 سنة	
10%	5	50 سنة فأكثر	
60%	30	بكالوريوس	المستوى التعليمي
36%	18	ماجستير	
4%	2	دكتوراة	
2%	1	مدير	المستوى الوظيفي
2%	1	نائب مدير	
12%	6	رئيس قسم	
84%	42	مدير مكتب	
12%	6	6-10 سنوات	الخبرة الوظيفية
28%	14	11-15 سنة	
42%	21	16-20 سنة	
18%	9	21 سنة فأكثر	
100.0	50	Total	

نلاحظ من الجدول (2) التكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة على النحو الآتي:

- توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر: نلاحظ 60% من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 30-39 سنة، بينما 30% من العينة تتراوح أعمارهم بين 40-49 سنة، و 10% من العينة تتراوح أعمارهم أكثر من 50 سنة، وهذا يعكس واقع التنوع العمري لدى أفراد العينة واحتفاظ الشركات بموظفيا لفترات طويلة مما يعزز الاستقرار الوظيفي.
- توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي: أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة هم من حملة درجة البكالوريوس، حيث بلغت نسبة درجة (60%)، تليها نسبة حملة درجة الماجستير وبلغت (36%) ثم الحاصلين على درجة الدكتوراه وبلغت النسبة (4%)، وهذا يدل على أن مجتمع الدراسة متعلم ومعظمهم من حملة الشهادات الجامعية وهذا يتناسب مع متغير العمر للعينة، ويعزى ذلك إلى طبيعية عمل الشركات التي تعتمد على العلم والتكنولوجيا الحديثة.
- توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي: أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة هم من فئة مدير مكتب، حيث بلغت النسبة (84%) من حجم عينة الدراسة، تلاها في المرتبة رئيس قسم (12%)، وجاء في المرتبة الأخيرة مدير ونائب مدير، وهذا يشير إلى أن هنالك هيكل تنظيمي في شركات الاتصالات يوزع الاختصاصات والمسؤوليات ويتوافق مع السلم الهرمي الوظيفي.
- توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة الوظيفية: نلاحظ أن النسبة الأكبر من أفراد العينة خبرتهم تتراوح بين 16-20 سنة وبنسبة مئوية بلغت (42%)، تلاها في المرتبة 11-15 سنة وبنسبة مئوية بلغت (28%)، وجاء في المرتبة الثالثة 21 سنة فأكثر وبنسبة مئوية بلغت (18%)، بينما في المرتبة الأخيرة من 6-10 سنوات (12%)، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة لديهم الخبرة في مجال العمل في شركات الاتصالات، وهذا يعكس اختيار العينة كونهم من فئة الوظائف الإشرافية.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

للتعرف على اتجاهات أفراد العينة حول متغيرات نموذج الدراسة، تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتبة، والأهمية النسبية عند كل فقرة وفقاً للمقياس التالي: (2,49 فأقل) ضعيف، (2,5-3,49) متوسط، (3,5 فما فوق) مرتفع.

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بأبعاد ريادة الأعمال

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال	الرقم
1	0.610	4.47	الثقافة الريادية	1
3	0.657	4.35	القيادة الريادية	2
2	0.539	4.46	التفكير الريادي	3
4	0.750	4.22	الابداع	4
-	0.477	4.40	الدرجة الكلية (ريادة الأعمال)	

يبين الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (4.22 - 4.47)، حيث جاء بُعد الثقافة الريادية في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.47)، وانحراف معياري (0.610)، بينما جاء بعد الابداع في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (4.22)، وبلغ المتوسط الحسابي لبعد التفكير الريادي ككل (4.46)، بينما بعد القيادة الريادية في المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي (4.35)، نلاحظ بأن العاملين في شركات الاتصالات لديهم معرفة بأبعاد ريادة الأعمال.

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل بعد على حدة، حيث كانت على النحو التالي:

البعد الأول: الثقافة الريادية

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالثقافة الريادية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	تقدم الشركة خدمات متميزة تجذب الزبائن إليها.	4.60	0.495	2
2	تسعى الشركة إلى تحقيق الجودة في منتجاتها.	4.68	0.670	1
3	تمتلك الشركة ميزة تنافسية خاصة بها.	4.50	0.678	3
4	تسعى الشركة إلى التحديث والتطوير باستمرار.	4.38	0.490	4
-	الثقافة الريادية	4.46	0.657	-

يبين الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (4.38-4.68)، حيث جاءت الفقرة (2) تسعى الشركة إلى تحقيق الجودة في منتجاتها في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.68)، والفقرة (1) تقدم الشركة خدمات متميزة تجذب الزبائن إليها في المرتبة الثانية، بينما جاءت الفقرة (4) في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (4.38) تسعى الشركة إلى التحديث والتطوير باستمرار، وبلغ المتوسط الحسابي لبعده الثقافة الريادية ككل (4.46)، وإنحراف معياري (0.657)، وهذا يعني بأن الإدارة العليا تهتم بالثقافة الريادية.

جدول (5)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالقيادة الريادية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1.	تضع الشركة لها رؤية متميزة باستمرار.	4.56	0.463	2
2.	تكافئ الشركة العاملين المتميزين فيها.	4.40	0.611	4
3.	تسعى الشركة إلى إحداث التغيير في سياق العمل والاجراءات.	4.70	0.613	1
4.	تضع الشركة خطط طوارئ للمشكلات قبل وقوعها.	4.46	0.495	3
-	القيادة الريادية	4.47	0.610	-

يبين الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (4.40 - 4.70)، حيث جاءت الفقرة (3) تسعى الشركة إلى إحداث التغيير في سياق العمل والاجراءات في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.70)، وانحراف معياري (0.613). بينما جاءت الفقرة (1) في المرتبة الثانية، وبمتوسط حسابي بلغ (4.56) تضع الشركة لها رؤية متميزة باستمرار، تلاها في المرتبة الفقرة (4) تضع الشركة خطط طوارئ للمشكلات قبل وقوعها وبمتوسط الحسابي (4.46)، أما المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (2) تكافئ الشركة العاملين المتميزين فيها، وهذا يعني بأن لدى الإدارة العليا مستوى مرتفع من القيادة الريادية.

جدول (6)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالتفكير الريادي

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1.	تتعرف الشركة على الفرص الريادية قبل غيرها من الشركات.	4.58	0.859	1
2.	تقوم الشركة بالمسح الدوري للمعلومات (سوق العمل، الزبائن، ...) وتحديثها.	4.10	0.544	3
3.	تركز الشركة على التميز في المخرجات.	4.46	0.762	2
4.	تركز الشركة على اكتساب المعرفة قبل غيرها من الشركات المنافسة.	3.90	0.909	4
-	التفكير الريادي	4.22	0.750	-

يبين الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.90-4.58) حيث جاءت الفقرة (1) تتعرف الشركة على الفرص الريادية قبل غيرها من الشركات في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.58)، وانحراف معياري (0.859). بينما جاءت الفقرة (3) في المرتبة الثانية، وبمتوسط حسابي بلغ (4.46) تركز الشركة على التميز في المخرجات، تلاها في المرتبة الفقرة (2) تقوم الشركة بالمسح الدوري للمعلومات (سوق العمل، الزبائن، ...) وتحديثها وبمتوسط حسابي (4.10)، أما المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (4) تركز الشركة على اكتساب المعرفة قبل غيرها من الشركات المنافسة، وهذا يعني بأن شركات الاتصالات تمتلك التفكير الريادي، وأن هذه الشركات تهتم بالتركيز على الفرص الريادية قبل غيرها من الشركات كونها تمنحها ميزة تنافسية.

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالإبداع

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1.	هنالك دعم دائم ومستمر للأفكار الجديدة والحلول المبتكرة في الشركة.	4.30	0.763	2
2.	تعمل الإدارة على مراجعة قواعد وإجراءات سير عمل وتطويرها بشكل مستمر.	4.44	0.787	1
3.	تحرص الإدارة العليا في الشركة على الاستغلال الأمثل للجهد والوقت.	4.22	0.840	3
4.	تحفز إدارة الشركة الموظف المبدع في أدائه لعمله.	4.18	0.720	4
-	الإبداع	4.35	0.539	-

يبين الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (4.18-4.44) حيث جاءت الفقرة (2) تعمل الإدارة على مراجعة قواعد وإجراءات سير عمل وتطويرها بشكل مستمر في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.44)، وانحراف معياري (0.787)، بينما جاءت الفقرة (1) في المرتبة الثانية، وبمتوسط حسابي بلغ (4.30) هنالك دعم دائم ومستمر للأفكار الجديدة والحلول المبتكرة في الشركة، تلاها في المرتبة الفقرة (3) تحرص الإدارة العليا في الشركة على الاستغلال الأمثل للجهد والوقت وبمتوسط الحسابي (4.22)، أما المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (4) تحفز إدارة الشركة الموظف المبدع في أدائه لعمله، وهذا يعني بأن دعم الإدارة العليا للإبداع متوفر في الشركة.

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بأداء الموارد البشرية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	أقوم باستغلال الوقت أثناء عملي بشكل مناسب وأحافظ على عدم ضياع الوقت بأعمال غير مفيدة.	4.08	0.665	4
2	يتوفر لدى العاملين في الشركة القدرة على استخدام مهارات الاتصال والتعامل مع الرؤساء بشكل مناسب	4.02	0.937	5
3	يتم إنجاز الأعمال في الشركة بدقة.	4.26	0.565	3
4	يمتاز العاملون في الشركة بأن لديهم معرفة كافية عن كيفية أدائهم لأعمالهم وعن طبيعة الوظيفة التي يعملون فيها.	4.74	0.565	1
5	يتوفر لدى العاملين معرفة تامة بسياسات الشركة المتعلقة بالعمل.	3.94	0.712	7
6	يتناسب حجم العمل المنجز يومياً مع قدرات وإمكانيات العاملين في الشركة.	3.96	0.968	6
7	يتوفر لدى العاملين القدرة على حل المشكلات والمعوقات التي تعترض أدائهم لأعمالهم.	4.30	0.678	2
8	يختار العاملون الإجراءات المناسبة حسب طبيعة المهام الموكلة إليهم.	3.74	1.065	8
-	أداء الموارد البشرية	4.13	0.665	-

يبين الجدول (8) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.74 - 4.74)، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على " يمتاز العاملون في الشركة بأن لديهم معرفة كافية عن كيفية أدائهم لأعمالهم وعن طبيعة الوظيفة التي يعملون فيها" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.74) وانحراف معياري بلغ (0.565)، بينما جاءت الفقرة رقم (8) ونصها " يختار العاملون الإجراءات المناسبة حسب طبيعة المهام الموكلة إليهم " بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.74) وانحراف معياري (1.065)، وهذا يدل

على أن مستوى أداء الموارد البشرية في شركات الاتصالات مرتفع، ويمتاز أداؤهم بالجودة وكمية الانجاز بشكل مرتفع، بالإضافة إلى معرفتهم التامة والجيدة بأساليب العمل والإجراءات وأنهم يؤدون أعمالهم بكل كفاءة وفاعلية.

جدول رقم (9)

مصفوفة معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين مستويات أبعاد ريادة الأعمال

رقم	المستوى	الذكاء الاستراتيجي
1	التفكير الريادي	0.47 (**)
2	القيادة الريادية	0.47 (**)
3	الإبداع	0.39 (**)
4	الثقافة الريادية	0.47 (**)

** ذات دلالة إحصائية على مستوى $(0.01 \geq \alpha)$

يتضح من جدول رقم (9) أن درجة الارتباط لجميع ابعاد ريادة الأعمال جاءت قوية نسبياً في الأغلب، وبدلالة إحصائية عند مستوى $(0.01 \geq \alpha)$ ، ولها جميعاً.

النتائج والتوصيات

1. النتائج:

أظهرت النتائج المتعلقة من وجهة نظر العاملين من فئة المشرفين في شركات الاتصالات أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو جميع متغيرات ريادة الأعمال، حيث بلغ المتوسط العام ريادة الأعمال (4.40)، وانحراف معياري (0.477)، ويلاحظ ذلك من خلال عرض النتائج الواردة في الجدول (3).

كما دلت النتائج على وجود ذكاء مستوى عال من تطبيق مبادئ ريادة الأعمال، وأن درجة توافر جميع أبعاد ريادة الأعمال مرتفعة، كما بينت الدراسة أيضاً أنه ليس هناك نوع واحد سائد فقط، بل تتوافر جميع أبعاد ريادة الأعمال المستخدمة في هذه الدراسة، وقد جاءت تصورات الباحثين نحو توافر أبعاد ريادة الأعمال كما يلي:

- **المرتبة الأولى: الثقافة الريادية**، حيث جاءت بمتوسط مرتفع بلغ (4.47)، وانحراف معياري (0.610)، وهذا يعني أن الثقافة الريادية متوفرة وبشكل عال لدى العاملين في شركات الاتصالات الأردنية.
- **المرتبة الثانية: التفكير الريادي**، حيث جاءت بمتوسط حسابي مرتفع، وبلغ المتوسط الحسابي لبعد التفكير الريادي ككل (4.46)، وانحراف معياري (0.539).
- **المرتبة الثالثة: القيادة الريادية**، حيث جاءت بمتوسط مرتفع وبمتوسط حسابي (4.35)، وانحراف معياري (0.657).
- **المرتبة الرابعة: الإبداع**، حيث جاءت بمتوسط مرتفع وبمتوسط حسابي (4.22)، وانحراف معياري (0.750).

2. التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث، يوصي الباحث بالتوصيات الآتية:

1. ضرورة اهتمام شركات الاتصالات الأردنية بأبعاد ريادة الأعمال (الثقافة الريادية، التفكير الريادي، القيادة الريادية، الإبداع)، وذلك لتمكينه من رفع مستوى أداء الموارد البشرية فيها وتقديم منتجات وخدمات بمستوى عال.
2. الاهتمام بنشر ثقافة ريادة الأعمال وتدريب الموارد البشرية عليها، وزيادة فاعلية وتعميم ثقافة الريادة في شركات الاتصالات الأردنية.
3. ضرورة إنشاء قسم متخصص في شركات الاتصالات الأردنية يعنى بنشر ثقافة الريادة، ويعنى بتطبيق أبعاد الريادة بصورة فعالة، وتقييمها بعد التطبيق.
4. ربط تطبيق مفاهيم ومبادئ ريادة الأعمال بأداء الموارد البشرية في شركات الاتصالات الأردنية.

المراجع

- الجازي، فيصل (2014)، أثر الريادة الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية في شركة الاتصالات الأردنية، رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة، الأردن.
- حميدي، شوقي (2017). نظام تقييم أداء الموارد البشرية ودوره في تحسين الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.
- رجم، خالد ومناصيرية، رشيد (2019). واقع تقييم أداء العاملين من وجهة نظر مديري الموارد البشرية، مجلة الباحث، المجلد (18)، العدد (1)، ص 1-16.
- شبات، جلال والمصري، نضال (2020). دور أبعاد الريادة الاستراتيجية في تعزيز الذاكرة التنظيمية: دراسة ميدانية على شركة أوريدو فلسطين للاتصالات الخلوية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 28، العدد 2، ص ص 23-50.
- اللوحي، باسم (2017)، أثر العوامل الريادية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة حالة موظفي شركات الوساطة للأوراق المالية في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الإسلامية، غزة.
- الناصر، كاظم وسلمان، فاضل (2016). ريادة المنظمات في إطار ممارسات القيادة الإستراتيجية- بحث ميداني في وزارة النفط، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العراق، المجلد (22)، العدد (87)، ص ص 192-212.
- النسور، بلال وخليفات إبراهيم (2019). أثر الريادة الرقمية في الأداء التنظيمي من وجهة نظر مديري شركات صناعة الأدوية، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي في الريادة، الإبداع والابتكار في بيئة الأعمال، السلط، الأردن، 15-17/10/2019.

المراجع الأجنبية

- Abolghasem O., Ahmad K. & Hamed A.(2014). Corporate Entrepreneurship and Firm Performance, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol. 4, No. 6, pp. 8-25.
- Alagaraja, M., & Shuck, B. (2015) Exploring Organizational Alignment-Employee Engagement Linkages and Impact on Individual Performance a Conceptual Model. Human Resource Development Review, 14(1), 17-37.
- Ghalem A., Chafik O., Razane CH. & Semma E. (2017). Performance: A concept to define, <https://www.researchgate.net/publication/316630175>.
- Javad Y., Alireza Kh., Yaghoob M. (2015). Organizational Entrepreneurship and Its Impact on the Performance of Governmental Organizations, Procedia - Social and Behavioral Sciences Journal, 169, pp. 75 – 87.
- Mateus X., Wayan G., Gusti A. & Desak K. (2019). Entrepreneurial leadership moderating high performance work system and employee creativity on employee performance, Cogent Business & Management Journal, Journal, Vo. 6, No. 1, pp. 1-12.
- Mehdi, R. & Daniel M. (2016). Entrepreneurial Satisfaction with HR Performance, Journal of Knowledge Globalization, Vol. 9, No. 1, pp. 41-59.

Seyyedeh, Hamideh Salimbahrami, H., Ahmadi, H., Hajikolaie, F., and H., Mirzajani (2015), "The Relation of Organizational Structure and its Dimensions with Staff's Quality of Work Life ", American International Journal of Contemporary Research, Vol. 5, No. 3; 106-114.

Suma, S., & Lesha, J. (2013). Job satisfaction and organizational commitment: The case of shkodra municipality. European Scientific Journal, 9(17), 41-51.

tsai, I-Chang & Lei, Han-Sheng (2016). EURASIA Journal of Mathematics, Science & Technology Education, Vol. 12, No.3, pp. 569-582.

“The Role of Entrepreneurship in the Performance of Human Resources: A field Study in the Jordanian Telecommunications Secto”

By Researcher:

Dr. Ahmad Mohammad Bani Issa

Abstract

This study aimed to explore the role of Entrepreneurship in the performance of human resources in the Jordanian communications sector, through the dimensions of entrepreneurship, namely (entrepreneurial culture, entrepreneurial leadership, entrepreneurial thinking, and creativity). The study used the descriptive analytical approach, and the questionnaire was used as a tool to collect information from respondents. Where (50) questionnaires were distributed to the study sample, and they were analyzed using the SPSS software.

The study reached a set of results, where the respondents' perceptions towards the availability of the dimensions of entrepreneurship for Jordanian telecom companies came as follows: Firstly, entrepreneurial culture came with a high average of (4.47), and secondly, entrepreneurial thinking, where it came with a high arithmetic average, and the arithmetic average After the entrepreneurial thinking as a whole (4.46), the third rank is the entrepreneurial leadership, where it came with a high average and an arithmetic average (4.35), and the fourth rank: creativity, where it came with a high average and an arithmetic average (4.22).

The study presented a set of recommendations, the most important of which are: the need for Jordanian telecommunications companies to pay attention to the dimensions of entrepreneurship, in order to enable it to raise the level of human resource performance in it and provide products and services at a high level, and to pay attention to spreading the culture of entrepreneurship and training human resources on it, increasing the effectiveness and generalization of the culture of entrepreneurship, and linking the application of concepts And principles of entrepreneurship with the performance of human resources for Jordan Telecom companies

Key words: (Entrepreneurship, Human Resource Performance, Entrepreneurial Culture, Entrepreneurial Leadership, Entrepreneurial Thinking, Creativity).