

أثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة العمليات في شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي

د. محمد عزات الحلامنة - جامعة البلقاء التطبيقية - الاردن

أ.د. نعمة عباس الخفاجي - جامعة الاسراء الاهلية - الاردن

المخلص:

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الوعي بالتوجه الريادي بأبعاده (الوعي بالتوجه الإبداعي، الوعي بالتوجه نحو المخاطرة، الوعي بالتوجه الاستباقي، الوعي بالتوجه العدائي التنافسي، الوعي بالتوجه الاستقلالي) على جودة العمليات بأبعادها (جودة القيادة، جودة الموارد البشرية، جودة خدمة الزبون، التخطيط الاستراتيجي للجودة، جودة العمليات، جودة التصميم). أجريت الدراسة على شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي، وحصل التركيز على آراء (295) مديراً فيها. اعتمدت الاستبانة أداة لجمع البيانات التي تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS لاستخراج الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والانحدار الخطي المتعدد. تضمنت الدراسة الاستنتاجات الآتية:

1. تميز بمستوى وعي المديرين بأبعاد التوجه الريادي.
2. تميز بمستوى اهتمام المديرين بجودة العمليات وأبعادها.
3. ثبوت صلاحية نموذج الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة العمليات بصورة إجمالية وجزئية.
4. احتل الوعي بالتوجه الاستباقي والاستقلالي مرتبة الأولوية في تفسير مجالات جودة العمليات.

وأوصت الدراسة العمل على استدامة وعي المديرين بالتوجه الريادي وجودة العمليات وفق نظرة تكاملية.

الكلمات المفتاحية: التوجه الريادي، جودة العمليات.

Abstract

This research paper aimed at analyzing the impact of awareness towards Entrepreneurial Orientation in all its dimensions (awareness towards innovation, awareness towards risk, awareness towards the proactive approach, awareness towards competitive and hostile orientation, and awareness towards independent orientation) on the quality of operations in all its dimensions (leadership quality,

human resource quality, customer service quality, strategic planning of quality, quality of operations and design quality).

The study was conducted on operations in accordance with the integrated view.

the Jordanian telecom Companies of International Scope. The focus was on the views of (295) managers. The questionnaire adopted tool to collect data the were analyzed using the (SPSS) Program to extract the arithmetic mean, the standard deviation and the multiple linear regression.

This study included the following conclusions:

- 1- Excellence in the managers' awareness level of the Entrepreneurial Orientation.
- 2- Excellence in the managers' interest level of the quality of operations and its dimensions.
- 3- The consistency of the validity of the multiple linear regression to measure the impact of awareness towards Entrepreneurial Orientation on the quality of operations totally and partially.
- 4- The awareness of the independent and proactive orientation occupied a priority rank in interpreting the aspects of the quality of operations.

This research paper recommended working on the sustainability of the managers' awareness on the Entrepreneurial Orientation and the quality of

Key words:

Entrepreneurial Orientation, The quality of operations.

المقدمة:

حاز التوجه الريادي وجودة العمليات باهتمام مراكز البحوث المتخصصة بمجال اقتصاديات الأعمال، وإدارة العمليات، وإدارة الجودة الشاملة، وريادية المؤسسات العامة والخاصة، والمعلوماتية، والمحاسبة، والتسويق والمالية. وقد أجريت العديد من الدراسات التي تناولت التوجه الريادي وجودة العمليات بصورة مستقلة. إلا أن المتتبع لمسارات تلك الدراسات ونتائجها وتوجهاتها المستقبلية يلاحظ وجود ندرة في الدراسات الرابطة بينهما وتلك التي تركز هدفها حول قياس أثر التوجه الريادي على جودة العمليات في منظمات الأعمال عامة ومنظمات الأعمال ذات النطاق الدولي خاصة.

حفرت هذه الإشكالية النظرية العملية الباحثين البحث والتحري عن عناصرها بصيغة أسئلة مع محاولة وضع حلول أولية بصيغة فرضيات. ورسمت أهداف الدراسة في التعرف على مستوى وعي المديرين في شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي بالتوجه الريادي لها وجودة عملياتها. وكذلك اختبار أثر التوجه الريادي على جودة العمليات ضمن جزء تعلق بعرض النتائج ومناقشتها قصد الخروج باستنتاجات وتوصيات دالة ومنسجمة مع غرض الدراسة.

المشكلة:

أصبحت إشكالية جودة العمليات إحدى نوافذ المعرفة الإدارية المعاصرة التي تستحق الرصد والتحليل، واتخذت الإشكالية ألواناً عدة منها ذا سمة نظرية خضعت لمنطق جدلي محاولة إظهار الاتفاق والاختلاف بين رواد الجودة ومحدثيها ومعاصريها، ولون ذا سمة عملية واقعية يعمل على تدقيق الجودة الشاملة ومنها جودة العمليات كونها أساس استدامة أعمال منظمات الأعمال عامة وشركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي خاصة.

وقد اتخذ التوجه الريادي ذات الاهتمام من الناحية النظرية وهو ما أبرزته كتابات معمقة في حقول الاقتصاد، والمحاسبة، والمالية، والأعمال، والإدارة. وحصل التركيز على دراسة تأثيرها على عمليات المنظمة وأعمالها وإدارتها. وقد أشارت نتائج الدراسات الاختبارية المسحية الميدانية الحاجة لإجراء دراسات مستقبلية تسهم في اكتشاف أثر التوجه الريادي في مجالات متنوعة قصد استثمارها لتحقيق استدامة تمييز أعمال منظمات الأعمال.

وحيث أن شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي حققت تفوقاً بحصولها على جودة العمليات. وهو أمر يحقق المواءمة ما بين الرؤية النظرية وعدسات تطبيقها والتحرري عن درجة وعي الإدارة بأبعادهما قوة وتأثيراً. أما أسئلة الدراسة فهي:

1- ما مستوى الوعي بالتوجه الريادي لأعمال شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي؟

2- ما مستوى الاهتمام بجودة العمليات في شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي؟

3- ما أثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة العمليات؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من الحاجة لدراسة التوجه الريادي بأبعاده وجوده العمليات بأبعادهما في شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي. إذ تشكل شركات ريادية على مستوى الاقتصاد الأردني والدولي. فهي تمثل أساس بناء اقتصاد المعلوماتية والمعرفة واستخدام الأعمال الالكترونية. وتعد جودة العمليات من أحد المجالات الحيوية ومنظور أساس في

دراسة وتحليل الجودة بأنواعها وإدارتها وآلياتها لتعزيز القدرات التنافسية. وبهذا تظهر أهمية التحقق من أثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة العمليات في شركات الاتصالات ذات النطاق الدولي.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في أثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة العمليات في شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي، وذلك من خلال ما يلي:

1- التعرف على مستوى الوعي بالتوجه الريادي لأعمال شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي.

2- بيان مستوى الاهتمام بجودة العمليات في شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي.

3- التعرف إلى أثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة العمليات في تلك الشركات.

فرضيات الدراسة:

استدلالاً بالمشكلة وما أسفرت عنه نتائج الدراسات السابقة، يمكن صياغة الفرضيات الصفرية الآتية:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للوعي بالتوجه الريادي بأبعاده (الوعي بالتوجه الإبداعي، الوعي بالتوجه نحو المخاطرة، الوعي بالتوجه الاستباقي، الوعي بالتوجه العدائي التنافسي، الوعي بالتوجه الاستقلالي) على جودة العمليات.

يشق منها الفرضيات الآتية:

1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للوعي بالتوجه الريادي بأبعاده (الوعي بالتوجه الإبداعي، الوعي بالتوجه نحو المخاطرة، الوعي بالتوجه الاستباقي، الوعي بالتوجه العدائي التنافسي، الوعي بالتوجه الاستقلالي) على جودة القيادة.

2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للوعي بالتوجه الريادي بأبعاده (الوعي بالتوجه الإبداعي، الوعي بالتوجه نحو المخاطرة، الوعي بالتوجه الاستباقي، الوعي بالتوجه العدائي التنافسي، الوعي بالتوجه الاستقلالي) على جودة الموارد البشرية.

3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للوعي بالتوجه الريادي بأبعاده (الوعي بالتوجه الإبداعي، الوعي بالتوجه نحو المخاطرة، الوعي بالتوجه الاستباقي، الوعي بالتوجه العدائي التنافسي، الوعي بالتوجه الاستقلالي) على جودة خدمة الزبون.

4- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للوعي بالتوجه الريادي بأبعاده (الوعي بالتوجه الإبداعي، الوعي بالتوجه نحو المخاطرة، الوعي بالتوجه الاستباقي، الوعي بالتوجه العدائي التنافسي، الوعي بالتوجه الاستقلالي) على جودة التخطيط الاستراتيجي للجودة.

5- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للوعي بالتوجه الريادي بأبعاده (الوعي بالتوجه الإبداعي، الوعي بالتوجه نحو المخاطرة، الوعي بالتوجه الاستباقي، الوعي بالتوجه العدائي التنافسي، الوعي بالتوجه الاستقلالي) على جودة المعرفة.

6- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للوعي بالتوجه الريادي بأبعاده (الوعي بالتوجه الإبداعي، الوعي بالتوجه نحو المخاطرة، الوعي بالتوجه الاستباقي، الوعي بالتوجه العدائي التنافسي، الوعي بالتوجه الاستقلالي) على جودة التصميم.

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة (ياغي، 2009) الى تحديد أثر الجدارات الاستراتيجية وتحسين الجودة على تحقيق تفوق الأداء في شركات صناعة المنتجات الغذائية والدوائية في فلسطين. وتعد هذه الدراسة استطلاعية، وصفية، وتحليلية كونها استطلعت ووصفت ثم حللت أثر الجدارات الاستراتيجية بأبعاده (الرؤية المشتركة، الروح التعاونية، تمكين العاملين، الابداع على تفوق الأداء (المالي، والتنافسي) بوجود تحسين الجودة كمتغير وسيط بأبعاده (القيادة، التركيز على الموارد البشرية، التركيز على الزبون، معرفة الجودة، تخطيط الجودة، وقضايا التصميم) في شركات صناعة المنتجات الغذائية والدوائية في فلسطين.. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى واقعية فكرة نموذج الدراسة وإمكانية الاستفادة من توجهاته. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة معنوية للجدارات الاستراتيجية بأبعاده (الرؤية المشتركة، الروح التعاونية، تمكين العاملين، الابداع) على تحسين الجودة بجميع أبعاده باستثناء معرفة الجودة حيث لم يكن هناك دلالة معنوية لأثر الجدارات الاستراتيجية على معرفة الجودة. وعدم وجود أثر ذي

دلالة معنوية لتحسين الجودة بأبعادها على التفوق المالي. بينما كان هناك دلالة معنوية لتحسين الجودة بأبعادها على التفوق التنافسي.

هدفت دراسة (السعدي، 2011) الى تحليل أثر التوجه الريادي وتبني الأعمال الالكترونية على أداء المصارف العاملة في الاردن، هذا بالاضافة الى معرفة طبيعة العلاقة بين التوجه الريادي وتبني الاعمال الالكترونية في تلك المصارف، وقد اعتمدت الدراسة على متغيرين مستقلين التوجه الريادي (متمثلاً بأبعاده الثلاثة، الابداعية والاستباقية وتقبل المخاطرة) وتبني الاعمال الالكترونية (متمثلاً ببعدي اتساع وعمق تبني الاعمال الالكترونية) والمتغير التابع (متمثلاً بالاداء الموضوعي والاداء الذاتي للمصارف العاملة في الاردن، وقد أوصت الدراسة بأهمية قيام ادارات المصارف بتشجيع ممارسة سلوكيات التوجه الريادي بشكل عام والسلوكيات الاستباقية والابداعية بشكل خاص، لتحسين الأداء وزيادة القدرة على مواجهة المنافسة.

وهدفت دراسة (السعدي، والخفاجي، 2013) إلى تحليل أثر التوجه الريادي بأبعاده الإبداعية، والاستباقية وتقبل المخاطر على أداء المصارف العاملة في الأردن. وضم مجتمع الدراسة (33) مصرفاً وتمثلت وحدة المعاينة بـ (145) مديراً بنسبة استجابة (79%). جمعت البيانات بواسطة استبانة غطت ففرتها أبعاد متغيري الدراسة. وتجلت النتائج بامتلاك المصارف توجهاً ريادياً يسهم في تفسير الأداء. وقد تباينت أبعاد التوجه الريادي في درجة تأثيرها وقوة تفسيرها للتغير في الأداء بخاصة تطور العلاقات التجارية للمصارف⁽¹⁾.

ركزت الدراسة الاستكشافية للباحثين (Hollman et al, 2013) على سلوكيات التوجه الريادي للشركات ذات المشاريع الاستراتيجية متنوعة الأعمال ترتبط بشركات مؤسساتية حقق ربطاً بين التوجه الريادي وفرص طلبات البيئة، وحاولوا الاستفادة من مقترحات دراسات سابقة بصدد الاستفادة من تنوع سلوكيات التوجه الريادي تلك المتعلقة بالاستباقية وأنشطة التعامل مع الخطر وابتكار المنتج من الموارد التي تهيئها الشراكة وزيادة فرص تحقيق الميزة التنافسية في الصناعة إضافة إلى تحسين الأداء والنمو، وأبرزت النتائج اعتماد الإدارة على فكرة تكوين سلوكيات ريادية جديدة بما يعظم قيمة الأعمال وركزت على ضرورة الاستفادة من التعلم التكنولوجي وابتكار المنتج⁽²⁾.

وأشارت نتائج دراسة (Chen & Hsu, 2013) وجود علاقة بين التوجه الريادي وأداء منظمات غير ربحية. حصل التركيز على التوجه نحو السوق، أجريت الدراسة على (307) مستجيب. وكانت العلاقة قوية بين الإبداعية والأداء، وأن الاستباقية اسهم في زيادة مستوى الأداء. وتمثلت أبعاد التوجه الريادي بالإبداعية، والاستباقية وتقبل الخطر⁽⁴⁾.

وهدف دراسة (Ou-Yang & Tsai, 2014) الاستكشافية ذات التوجه الدولي إلى تقييم دور إدارة الجودة الشاملة في تنفيذ إدارة الاستثمار واعتمدت الوثائق لقياس أثر تنفيذ إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بإدارة الاستثمار على أداء عمليات الشركات متعددة الجنسيات خلال خمس سنوات منذ عام 2008 بعد الأزمة المالية في قطاع الأعمال في الصين، وتايوان، وهونكوك، وسنغافورة، وكوريا الشمالية، وأستراليا. أبرزت النتائج ضرورة تطبيق تحسين عمليات الأعمال. والتأكيد على افتراضات ونموذج إدارة الجودة الشاملة مستقيماً من فكرة النظرية المجذرة وحصل الاستعانة بقوائم الفحص لإدارة الاستثمار في البنوك التجارية، وبنوك الاستثمار، والبنوك الخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية، وتحسين عملياتها وإعادة هندستها. وتبنت دراسة (Roux & Bengesi, 2014) فكرة تشجيع دخول منافسين جدد لحماية السوق. وقد خلق هذا الموقف ضغطاً على العديد من مشاريع الأعمال الصغيرة والمتوسطة الحجم في الاقتصاديات الناشئة مثل تانزانيا. فحصت الدراسة ثلاثة أبعاد للتوجه الريادي المتمثل بالاستنتاجية، وتقبل الخطر والعدائية التنافسية ودورها في تحسين الأداء. وأبرزت النتائج مواجهة تلك المشاريع لتحديات ترتبط باقتصاد سوق مفتوح. كما أشارت النتائج إلى قوة العلاقة بين أبعاد التوجه الريادي والأداء بخاصة تقبل الخطر والعدائية التنافسية وقدرة نموذجها على تفسير التغيير بالأداء بنسبة (72%)⁽⁵⁾.

هدفت دراسة (Jezovita, 2015) إلى تصميم نموذج لتقييم الجودة المالية لعمليات الأعمال في قطاعات اقتصادية متنوعة منها قطاع المعلومات والاتصالات. وحدد الجودة بالقدرة على إنجاز القيمة الملائمة للمركز والأداء المالي باستخدام النسب المالية أداة لتقييم المركز والأداء المالي. وركز الأنموذج بتقديم تصور شامل للجودة المالية لعمليات الأعمال باعتماد دالة القيمة. وأجرى مقارنة الجودة بين المنظمات المالية وغير المالية في كرواتيا وقد حلل البيانات باستخدام الانحدار المتعدد والتحليل المميز للثبث من فكرة الأنموذج ودقة تفسيره لجودة العمليات بمنطور مالي.

انطلقت دراسة (Change, 2015) من إشكالية محدودية الدراسات التي اهتمت بفهم العلاقة بين التوجه الريادي والاتصالات. وقد اعتمدت نظرية أساس الموارد والنظرية الموقفية لبناء الأنموذج النظري في محيط ذا تكنولوجيا متقدمة، حيث حاولت الدراسة باستخدام نظرية أساس الموارد استكشاف العلاقة بين التوجه الريادي واستراتيجيات الاتصال ونجاح المنتج الجديد ذي التكنولوجيا المتقدمة. حيث يستخدم التوجه الريادي عمليات استراتيجيات الاتصال للبحث عن كيفية النجاح الداخلي للمنتج الجديد ذي تكنولوجيا كثيفة. فضلا عن ارتباط التوجه الريادي مع استراتيجيات الاتصالات التسويقية لتحقيق ذات النجاح. وأظهرت النتائج إمكانية استخدام نظرة أساس الموارد والنظرية الموقفية لتفسير العلاقة بين التوجه الريادي واستراتيجية الاتصال في ظل استخدام عدم التأكد التكنولوجي والسوقي كعوامل وسيطة⁽⁶⁾.

كان الغرض من دراسة (Milovanovic & Kozina, 2016) فحص تأثير الشبكات الاستراتيجية على التوجه الريادي والأداء لمنظمات الأعمال الصغيرة العاملة في اقتصاديات أوروبا. وحصلت الدراسة في بيئة تتصف بالاضطراب، والعدائية، والديناميكية. ، أظهرت النتائج قوة العلاقات التي تتطلب وعي الإدارة لدور التوجه الريادي في بناء شبكات استراتيجية لتلك المنظمات في ظل اقتصاد متقدم. وقد تضمنت الدراسة الإبداعية، والاستباقية، وتقبل الخطر، والاستقلالية والعدائية التنافسية كأبعاد للتوجه الريادي. وبرهنت الدراسة على وجود تأثير إيجابي، ويهيئ ذلك وعياً لمديري تلك المنظمات بخاصة الأسبقيات، والفرص السوقية وإمكانية احتساب الخطر والاستقلالية كسلوك لتجنب العدائية التنافسية⁽⁷⁾.

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من أجل التعرف على أثر التوجه الريادي على جودة العمليات في شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي. وكذلك التعرف على مستوى وعي المديرين بالتوجه الريادي ودرجة الاهتمام بجودة العمليات فيها.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي، وقد تم اختيار (295) مديراً من جميع المستويات الإدارية فيها لدورهم المميز في تحديد أبعاد التوجه الريادي وتركيز الاهتمام بجودة العمليات.

صدق الاداة

تم التحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة من خلال عرضها على اثني عشر عضو هيئة تدريسية في الجامعات الأردنية من ذوي الاختصاص في علوم الإدارة والاحصاء التطبيقي بقصد معرفة آرائهم والاستفادة من خبراتهم وذلك لغرض التأكد من درجة ملاءمة صياغة الفقرات لغوياً ومدى انتمائها إلى ابعاد التوجه الريادي وجودة العمليات. وقد تم تصويب الفقرات تعديلاً وحذفاً وإضافة بدلالة رأي المحكمين. فضلاً عن الاستعانة بستة خبراء من الشركات مجتمع الدراسة للتثبت من مدى ملاءمتها مع طبيعة عمليات الشركات.

ثبات أداة الدراسة:

تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وذلك بهدف استخراج معاملات الثبات لأبعاد متغيرات أنموذج الدراسة وهو ما يعكس درجة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة. حيث كانت قيم كرونباخ ألفا لجميع أبعاد متغيرات أنموذج الدراسة وللدالة ككل مقبولة في البحوث الانسانية. وكما يتضح في الجدول (1) أن قيمه تراوحت بين (0.74-0.95) للوعي بالتوجه الريادي و(0.71-0.93) لجودة العمليات. فهي بذلك تتجاوز القيمة المعيارية (0.70) مما يؤشر ان الأستبانة أداة قياس تتمتع بدرجة كبيرة من الاتساق الداخلي ودرجة ثبات مقبول. (Sekaran, 2016).

جدول (1): قيم معامل كرونباخ ألفا (α) لاختبار ثبات أداة الدراسة (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة)

المتغيرات	الأبعاد	معامل كرونباخ ألفا
الوعي بالتوجه الريادي	الوعي بالتوجه الإبداعي	0.91
	الوعي بالتوجه نحو المخاطرة	0.77
	الوعي بالتوجه الاستباقي	0.95
	الوعي بالتوجه العدائي التنافسي	0.74
	الوعي بالتوجه الاستقلالي	0.78
جودة العمليات	جودة القيادة	0.75
	جودة الموارد البشرية	0.78
	جودة خدمة الزبون	0.75
	التخطيط الاستراتيجي للجودة	0.71
	جودة المعرفة	0.93
	جودة التصميم	0.92

عرض نتائج الدراسة

يمكن الإجابة على الأسئلة الوصفية بدلالة قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابة المديرين وحدة المعاينة عن ابعاد متغيري أنموذج الدراسة. أما الأسئلة والفرضيات الاستدلالية فقد تمت الإجابة عنها والتحقق من مستوى دلالتها الإحصائية من خلال الاستعانة بنتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

درجة وعي المديرين بالتوجه الريادي

يوضح جدول (2) قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب الأولوية لدرجة وعي المديرين بالتوجه الريادي لشركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي.

جدول (2): قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب الأولوية لدرجة وعي المديرين بأبعاد التوجه الريادي (N=295)

وعى المديرين بالتوجه الريادي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الوعي %	ترتيب أولوية الوعي
الوعي بالتوجه الإبداعي	3.13	.99	62.6	الرابع
الوعي بالتوجه نحو المخاطرة	3.56	.73	71.2	الثاني
الوعي بالتوجه الاستباقي	3.83	.75	76.6	الأول
الوعي بالتوجه العدائي التنافسي	3.54	.62	70.8	الثالث
الوعي بالتوجه الاستقلالي	3.11	.79	62.2	الخامس
إجمالي التوجه الريادي للمديرين	3.43	.78	-	-

أسفرت النتائج المتعلقة بالسؤال الأول بحصول الوعي بالتوجه الاستباقي على الأولوية الأولى. وجاء الوعي بالتوجه نحو المخاطرة بالأولوية الثانية. بينما حصل الوعي بالتوجه العدائي التنافسي على الأولوية الثالثة. وأما الوعي بالتوجه الإبداعي فقد حصل على الأولوية الرابعة. وأخذ الوعي بالتوجه الاستقلالي بالأولوية الأخيرة. وبصورة عامة كانت قيم الوسط الحسابي فوق قيمة الوسط المعياري (3). ويؤشر ذلك تقارب مستوى اهتمام المديرين بالتوجه الريادي بصورة كلية وجزئية، وكانت قيم الانحراف المعياري منخفضة ومقاربة.

درجة وعي المديرين بجودة العمليات.

يظهر الجدول (3) قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب الأولوية لدرجة وعي المديرين بجودة عمليات شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي.

أثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة العمليات في شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي.

جدول (3): قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب الأولوية لدرجة وعي المديرين بجودة عمليات شركات الاتصالات الأردنية (N=295)

جودة العمليات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الوعي %	ترتيب الأولوية
جودة القيادة	3.42	.58	68.4	الرابع
جودة الموارد البشرية	3.62	.59	72.4	الثالث
جودة خدمة الزبون	3.15	.78	63.0	السادس
التخطيط الاستراتيجي للجودة	3.28	.95	65.6	الخامس
جودة المعرفة	3.97	.73	79.4	الأول
جودة التصميم	3.87	.80	77.4	الثاني
اجمالي جودة العمليات	3.26	0.74	-	-

أسفرت النتائج المتعلقة بجودة العمليات حصول جودة المعرفة على الأولوية الأولى من اهتمام المديرين. وجاء جودة التصميم بالأولوية الثانية. بينما حصل جودة الموارد البشرية على الأولوية الثالثة. وأما بعد جودة القيادة على الأولوية الرابعة. في حين احتل التخطيط الاستراتيجي للجودة الأولوية الخامسة. وحصل جودة خدمة الزبون الأولوية السادسة. وكانت جميع قيم الوسط الحسابي لأبعاد جودة العمليات بصورة كلية وجزئية أكبر من قيمة الوسط الحسابي المعياري (3) وانحراف معياري متقارب بقيمه. ويؤشر ذلك سعة اهتمام المديرين في جودة العمليات ولكن ضمن اولويات تضمن نجاح الشركة في بيئة اعمالها الدولية.

اختبار الفرضيات

لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى من عدم صحتها تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد. وقبل إجراء الاختبار ينبغي التحقق من عدم وجود ظاهرة التداخل الخطي المتعدد بين أبعاد الوعي بالتوجه الريادي كمتغير مستقل (الوعي بالتوجه الإبداعي، والوعي بالتوجه نحو المخاطرة والوعي بالتوجه الاستباقي والوعي بالتوجه العدائي التنافسي والوعي بالتوجه الاستقلالي) كما يتضح في الجدول (4)

جدول (4): نتائج اختبار (VIF) للتحقق من ظاهرة التداخل الخطي المتعدد بين ابعاد الوعي بالتوجه الريادي

الوعي بالتوجه الريادي	VIF	Tolerance
الوعي بالتوجه الإبداعي	4.170	0.240
الوعي بالتوجه نحو المخاطرة	1.077	0.929
الوعي بالتوجه الاستباقي	1.255	0.797
الوعي بالتوجه العدائي التنافسي	1.075	0.930

0.218	4.591	الوعي بالتوجه الاستقلالي
-------	-------	--------------------------

يتضح من النتائج المبينة في الجدول (4) عدم وجود تداخل خطي متعدد (Multicollinearity) بين أبعاد الوعي بالتوجه الريادي. وتؤكد ذلك قيم اختبار (VIF) . حيث أن جميع تلك القيم كانت اقل من القيمة الحرجة والبالغة (5). وعليه فقد اصبح بالإمكان قياس أثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة العمليات.

اختبار الفرضية الرئيسية

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بمستوى معنوي ($\alpha=0.05$) للوعي بالتوجه الريادي لأعمال شركات الاتصالات الاردنية ذات النطاق الدولي على جودة عملياتها.

لاختبار قبول الفرضية الرئيسية من عدمها ينبغي أولاً التحقق من قبول الفرضيات المشتقة منها وكما يأتي:

الفرضية الفرعية الاولى

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوي ($\alpha=0.05$) للوعي بالتوجه الريادي (الوعي بالتوجه الإبداعي، الوعي بالتوجه نحو المخاطرة، الوعي بالتوجه الاستباقي، الوعي بالتوجه التنافسي، الوعي بالتوجه الاستقلالي) على جودة القيادة.

ولاختبار الفرضية الفرعية الأولى تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد. وقبل القيام بإجراء الاختبار تم التحقق من صلاحية الأنموذج بدلالة نتائج تحليل التباين للانحدار وكما هو مبين في الجدول (5)

جدول (5): تحليل التباين للانحدار لاختبار صلاحية أنموذج الانحدار الخطي المتعدد لقياس اثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة القيادة .

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	الدالة الاحصائية
الانحدار	51.204	5	10.241	60.781	.000
البواقي	48.692	289	0.168		
الكلي	99.896	294	-		

تشير النتائج الواردة في الجدول (5) ان قيمة (F) المحسوبة البالغة (60.781) أكبر من قيمة (F) الجدولية والبالغة (2.24). وكذلك قيمة الدلالة الاحصائية البالغة (0.000) وهي أصغر من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$). ويعني هذا ثبوت صلاحية أنموذج الانحدار الخطي المتعدد. وبالتالي يوجد أثر للوعي بالتوجه الريادي على جودة القيادة، وعلى ضوء ذلك يمكن استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد لقياس الأثر. إذ يبين الجدول (6) نتائجه.

أثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة العمليات في شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي.

جدول (6): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة القيادة

المعاملات المعيارية (BETA)	الدلالة الاحصائية	قيمة (t) المحسوبة	معاملات الانحدار (B)	الوعي بالتوجه الريادي
	0.000	6.692	1.378	الحد الثابت
0.657	0.000	7.829	0.387	الوعي بالتوجه الإبداعي
0.056	0.192	1.308	0.044	الوعي بالتوجه نحو المخاطرة
0.497	0.000	10.813	0.388	الوعي بالتوجه الاستباقي
-0.028	0.504	-0.668	-0.027	الوعي بالتوجه العدائي التنافسي
-0.315	0.000	-3.576	-0.232	الوعي بالتوجه الاستقلالي
			0.716	معامل الارتباط المتعدد (R)
			0.513	معامل التفسير (R ²)

تم استبعاد كل من الوعي بالتوجه نحو المخاطرة والوعي بالتوجه العدائي التنافسي لضعف تأثيرهما على جودة القيادة. ويؤيد ذلك قيم الدلالة الإحصائية لهما وهما (0.192 و 0.504) على التوالي، وهما أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$).

تشير نتائج الجدول (6) الى ثبوت الدلالة الاحصائية لمعاملات الانحدار (β) لكل من (الوعي بالتوجه الإبداعي، والوعي بالتوجه الاستباقي والوعي بالتوجه الاستقلالي). وبناء عليه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) لهذه بالتوجهات على جودة القيادة، ويؤيد ذلك قيم (t) المحسوبة والبالغة (3.576, 10.813, 7.829) كما أن قيمة دلالتها الإحصائية (0.000) وهي أصغر من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$). وعلى ضوء ذلك ترفض الفرضية العدمية وتقبل البديلة. ويعني هذا وجود اثر للوعي بالتوجه الريادي على جودة القيادة.

كما يشير الجدول (6) إلى أن قيمة معامل التفسير (R^2) والبالغة (0.513) إلى أن الوعي بالتوجه الإبداعي، والوعي بالتوجه الاستباقي والوعي بالتوجه الاستقلالي يُفسر ما نسبته (51.3%) من التغيرات التي تطرأ على مستوى جودة القيادة. أما النسبة المتبقية (48.7%) فإنها تعزى إلى متغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الانحدار الخطي المتعدد.

تشير قيم المعاملات المعيارية (BETA) للوعي بالتوجهات المتمثلة بالوعي بالتوجه الإبداعي والوعي بالتوجه الاستباقي والوعي بالتوجه العدائي الاستقلالي والبالغة (0.497, 0.056, 0.657) على التوالي إلى أثر الوعي بهذا توجيهات على جودة القيادة.

أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى بأنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) لأبعاد الوعي بالتوجه الريادي (الوعي بالتوجه الإبداعي، الوعي بالتوجه الاستباقي، والوعي بالتوجه الاستقلالي) على جودة القيادة. وتجدر الإشارة بأن الوعي بالتوجه الاستباقي هو الأكثر تأثيراً على جودة القيادة حيث أن قوة (β) بلغت (0.388).

الفرضية الفرعية الثانية

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) للتوجه الريادي (الوعي بالتوجه الإبداعي، الوعي بالتوجه نحو المخاطرة، الوعي بالتوجه الاستباقي، الوعي بالتوجه العدائي التنافسي، الوعي بالتوجه الاستقلالي) على جودة الموارد البشرية.

ولاختبار الفرضية الفرعية الثانية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد. وقبل القيام بإجراء الاختبار تم التحقق من صلاحية النموذج بدلالة نتائج تحليل التباين للانحدار، وكما هو مبين في الجدول (7).

جدول (7): تحليل التباين للانحدار لاختبار صلاحية نموذج الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة الموارد البشرية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
الانحدار	6.303	5	1.261	3.780	0.002
الوقائي	96.383	289	0.334		
الكلي	102.686	294			

تشير النتائج الواردة في الجدول (7) أن قيمة (F) المحسوبة البالغة (3.780) أكبر من قيمة (F) الجدولية والبالغة (2.24). وكذلك قيمة الدلالة الإحصائية البالغة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$). ويعني هذا ثبوت صلاحية نموذج الانحدار الخطي المتعدد وبالتالي يوجد أثر للوعي بالتوجه الريادي على جودة الموارد البشرية. ويمكن وعلى ضوء ذلك استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد لقياس الأثر وبين الجدول رقم (8) نتائجه.

جدول (8): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة الموارد البشرية

الوعي بالتوجه الريادي	معاملات الانحدار (β)	قيمة (T) المحسوبة	الدلالة الاحصائية	المعاملات المعيارية (BETA)
الحد الثابت	3.876	13.376	0.000	
الوعي بالتوجه الإبداعي	0.003	0.040	0.968	0.005
الوعي بالتوجه نحو المخاطرة	-0.035	-0.742	0.458	-0.044

أثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة العمليات في شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي.

المعاملات المعيارية (BETA)	الدلالة الاحصائية	قيمة (T) المحسوبة	معاملات الانحدار (β)	الوعي بالتوجه الريادي
0.183	0.005	2.861	0.144	الوعي بالتوجه الاستباقي
-0.043	0.472	-0.720	-0.041	الوعي بالتوجه العدائي التنافسي
-0.234	0.056	-1.918	-0.175	الوعي بالتوجه الاستقلالي
			0.248	معامل الارتباط المتعدد (R)
			0.061	معامل التفسير (R ²)

تم استبعاد كل من الوعي بالتوجه الابداعي، والوعي بالتوجه نحو المخاطرة، والوعي بالتوجه العدائي التنافسي والوعي بالتوجه الاستقلالي لمحدودية تأثيرها على جودة الموارد البشرية ويؤيد ذلك قيم الدلالة الاحصائية لها وهي (0.056, 0.472, 0.458, 0.958) على التوالي وهي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$).

تشير نتائج جدول (8) الى ثبوت الدلالة الاحصائية لمعاملات الانحدار (β) للوعي للتوجه الاستباقي. وبناء عليه يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) للوعي بالتوجه الاستباقي. ويؤيد ذلك قيم (t) المحسوبة وبالبالغة (2.862) كما أن قيمة الدلالة الاحصائية (0.000) أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$). وعلى ضوء ذلك ترفض الفرضية العدمية وتقبل البديلة. ويعني هذا وجود اثر للوعي بالتوجه الريادي بصورة جزئية على جودة الموارد البشرية.

كما يشير الجدول الى أن قيمة معامل التفسير (R^2) وبالبالغة (0.061) إلى أن الوعي بالتوجه الاستباقي يفسر ما نسبته (6.1%) من التغيرات التي تطرأ على جودة الموارد البشرية. أما النسبة المتبقية (93.9%) فإنها تعزى إلى متغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الانحدار الخطي المتعدد.

تشير قيم المعاملات المعيارية (BETA) للتوجهات المتمثلة (الوعي بالتوجه الاستباقي) وبالبالغة (0.183) الى أثر الوعي بالتوجه الاستباقي على جودة الموارد البشرية. أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية بأنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) للوعي بالتوجه الاستباقي على جودة الموارد البشرية. وتجدر الاشارة بأن الوعي بالتوجه الاستباقي هو الأكثر تأثيراً على جودة الموارد البشرية حيث أن قوة (β) بلغت (0.144).

الفرضية الفرعية الثالثة

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للوعي بالتوجه الريادي (الوعي بالتوجه الابداعي، الوعي بالتوجه نحو المخاطرة، الوعي بالتوجه الاستباقي، الوعي بالتوجه العدائي التنافسي، الوعي بالتوجه الاستقلالي) على جودة خدمة الزبون.

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة تم استخدام اسلوب الانحدار الخطي المتعدد وقبل القيام بإجراء الاختبار تم التحقق من صلاحية الأنموذج بدلالة نتائج تحليل التباين للانحدار، وكما هو مبين في الجدول (9):

جدول (9):تحليل التباين للانحدار لاختبار صلاحية انموذج الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر الوعي بالتوجه الريادي على خدمة الزبون.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
الانحدار	105.150	5	21.030	83.930	.000
البواقي	72.414	289	.251		
الكل	177.564	294			

تشير النتائج الواردة في الجدول (9) ان قيمة (F) المحسوبة البالغة (83.930) اكبر من قيمة (F) الجدولية والبالغة (2.24). وكذلك قيمة الدلالة الاحصائية البالغة (0.000) وهي اقل من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$). ويعني هذا ثبوت صلاحية أنموذج الانحدار الخطي المتعدد. وبالتالي يوجد أثر للوعي بالتوجه الريادي على جودة خدمة الزبون. ويمكن على ضوء ذلك استخدام اسلوب الانحدار الخطي المتعدد لقياس الأثر. إذ يبين الجدول رقم (10) نتائجه.

جدول (10) :نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس اثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة خدمة الزبون.

الوعي بالتوجه الريادي	معاملات الانحدار (β)	قيمة (T) المحسوبة	الدلالة الاحصائية	المعاملات المعيارية (BETA)
الحد الثابت	5.885	23.433	0.000	
الوعي بالتوجه الابداعي	-0.685	-11.354	0.000	-0.871
الوعي بالتوجه نحو المخاطرة	-0.130	-3.148	0.002	-0.123
الوعي بالتوجه الاستباقي	-0.031	-0.717	0.474	-0.030
الوعي بالتوجه العدائي التنافسي	-0.199	-4.063	0.000	-0.158
الوعي بالتوجه الاستقلالي	0.225	2.843	0.005	0.229
معامل الارتباط المتعدد (R)	0.770			
معامل التفسير (R^2)	0.592			

تم استبعاد الوعي بالتوجه الاستباقي لضعف تأثيره على جودة خدمة الزبون. ويؤيد ذلك قيم الدلالة الاحصائية لها وهي (0.414) وهي اكبر من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$). تشير نتائج جدول (10) الى ثبوت الدلالة الاحصائية لمعاملات الانحدار (β) لكل من الوعي بالتوجه الابداعي، والوعي بالتوجه نحو المخاطرة، والوعي بالتوجه التنافسي والوعي بالتوجه الاستقلالي. وبناء عليه يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) لهذا الوعي بالتوجهات. وتؤيد ذلك قيم (t) المحسوبة وبالباغة (2.843, 4.063, 3.148, 23.433, 11.354) على التوالي. كما ان قيمة الدلالة الاحصائية (0.000) أصغر من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$). وعلى ضوء ذلك ترفض الفرضية العدمية وتقبل البديلة. ويعني هذا وجود اثر للوعي بالتوجه الريادي على جودة خدمة الزبون.

كما يشير الجدول الى ان قيمة معامل التفسير (R^2) وبالباغة (0.59,2) الى ان الوعي بالتوجهات يفسر ما نسبته (659.2%) من التغيرات التي تطرأ على جودة خدمة الزبون. أما النسبة المتبقية (40.8%) فإنها تعزى الى متغيرات اخرى لم تدخل في أنموذج الانحدار الخطي المتعدد.

تشير قيم المعاملات المعيارية (BETA) للوعي بالتوجهات المتمثلة (الوعي بالتوجه الابداعي، والوعي بالتوجه نحو المخاطرة، والتوجه العدائي التنافسي والوعي بالتوجه الاستقلالي) وبالباغة (0.229,1.158,0.123,0.871) على التوالي إلى تأثير الوعي بهذه التوجهات على جودة خدمة الزبون.

اظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة بأنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) لأبعاد الوعي بالتوجه الريادي (الوعي بالتوجه الإبداع، والوعي بالتوجه نحو المخاطرة، والتوجه العدائي التنافسي والوعي بالتوجه الاستقلالي)، على جودة خدمة الزبون. وتجدر الإشارة بان الوعي بالتوجه الاستقلالي هو الاكثر تأثيراً على جودة خدمة الزبون حيث ان قوة (β) بلغت (0.225).

الفرضية الفرعية الرابعة

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للوعي بالتوجه الريادي (الوعي بالتوجه الابداعي، والوعي بالتوجه نحو المخاطرة، والوعي بالتوجه الاستباقي، والوعي بالتوجه العدائي التنافسي، والوعي بالتوجه الاستقلالي) على التخطيط الاستراتيجي للجودة.

ولاختبار الفرضية الفرعية الرابعة تم استخدام اسلوب الانحدار الخطي المتعدد قبل القيام بإجراء الاختبار تم التحقق من صلاحية الأنموذج بدلالة نتائج تحليل التباين للانحدار وكما هو مبين في جدول (11).

جدول (11): تحليل التباين للانحدار لاختبار صلاحية أنموذج الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر الوعي بالتوجه الريادي على التخطيط الاستراتيجي للجودة.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	الدالة الاحصائية
الانحدار	38.763	5	7.753	9.905	0.000
البواقي	226.192	289	0.783		
الكل	264.955	294			

تشير النتائج الواردة في الجدول (11) أن قيمة (F) المحسوبة البالغة (9.905) اكبر من قيمة (F) الجدولية والبالغة (2.24) وكذلك قيمة الدلالة الاحصائية البالغة (0.000) وهي اقل من مستوى المعنوية (0.05- α). ويعني هذا ثبوت صلاحية أنموذج الانحدار الخطي المتعدد وبالتالي يوجد اثر للتوجه الريادي على التخطيط الاستراتيجي للجودة، ويمكن على ضوء ذلك استخدام اسلوب الانحدار الخطي المتعدد لقياس الأثر. ويبين جدول (12) نتائجه.

جدول (12): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر الوعي بالتوجه الريادي على التخطيط الاستراتيجي للجودة

الوعي بالتوجه الريادي	معاملات الانحدار (β)	قيمة (T) المحسوبة	الدالة الاحصائية	المعاملات المعيارية (BETA)
الحد الثابت	3.565	8.032	0.000	
الوعي بالتوجه الإبداعي	-0.512	-4.802	0.000	-0.533
الوعي بالتوجه نحو المخاطرة	0.253	3.456	0.001	0.195
الوعي بالتوجه الاستباقي	-0.020	-0.265	0.7910	-0.016
الوعي بالتوجه العدائي التنافسي	-0.188	-2.172	0.031	-0.122
الوعي بالتوجه الاستقلالي	0.375	2.680	0.008	0.312
معامل الارتباط المتعدد (R)	0.382			
معامل التفسير (R^2)	0.146			

تم استبعاد الوعي بالتوجه الاستباقي لمحدودية تأثيره على التخطيط الاستراتيجي للجودة. ويؤيد ذلك قيم الدلالة الاحصائية له وهي (0.791) وهي اكبر من مستوى المعنوية (0.05 = α).

تشير نتائج الجدول رقم (12) الى ثبوت الدلالة الاحصائية لمعاملات الانحدار (β) لكل من الوعي بالتوجه الإبداعي، والوعي بالتوجه نحو المخاطرة، والوعي بالتوجه العدائي التنافسي، والوعي بالتوجه العدائي الاستقلالي. وبناء عليه يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى

أثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة العمليات في شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي.

معنوية ($\alpha=0.05$) لهذا الوعي بالتوجهات. وتؤيد ذلك قيم (t) المحسوبة والبالغة (2.680, 3.456, 4.802) على التوالي. كما ان قيمة الدلالة الاحصائية (0.000) اقل من مستوى المعنوية ($\alpha= 0.05$). وعلى ضوء ذلك ترفض الفرضية العدمية وتقبل البديلة. ويعني هذا وجود اثر للوعي بالتوجه الريادي على التخطيط الاستراتيجي للجودة.

كما يشير الجدول الى ان قيمة معامل التفسير (R^2) والبالغة (0.146) الى ان هذا الوعي بالتوجهات يفسر ما نسبته (14.6%) من التغيرات التي تطرأ على التخطيط الاستراتيجي للجودة أما النسبة المتبقية (85.4%) فانها تعزى الى متغيرات اخرى لم تدخل في أنموذج الانحدار الخطي المتعدد.

تشير قيم المعاملات المعيارية (BETA) للوعي بالتوجهات المتمثلة بالوعي بالتوجه الإبداعي، والوعي بالتوجه نحو المخاطرة، والتوجه العدائي التنافسي والوعي بالتوجه الاستقلالي والبالغة (0.533, 0.195, 0.122, 0.312) على التوالي إلى تأثير الوعي بهذه التوجهات على التخطيط الاستراتيجي للجودة.

اظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة بأنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha= 0.05$) للوعي بالتوجه الإبداعي، والوعي بالتوجه نحو المخاطرة، والتوجه العدائي التنافسي والوعي بالتوجه الاستقلالي على التخطيط الاستراتيجي للجودة. وتجدر الإشارة إلى أن الوعي بالتوجه الاستقلالي هو الاكثر تأثيراً على التخطيط الاستراتيجي للجودة حيث أن قوة (β) بلغت (0.375).

الفرضية الفرعية الخامسة

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للتوجه الريادي (الوعي بالتوجه الإبداعي، الوعي بالتوجه نحو المخاطرة، الوعي بالتوجه الاستباقي، الوعي بالتوجه العدائي التنافسي، الوعي بالتوجه الاستقلالي) على جودة المعرفة.

ولاختبار الفرضية الفرعية الخامسة تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد وقبل القيام باجراء الاختبار تم التحقق من صلاحية الأنموذج بدلالة نتائج تحليل التباين للانحدار، وكما هو مبين في جدول (13).

جدول (13): تحليل التباين للانحدار لاختبار صلاحية أنموذج الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة المعرفة.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
الانحدار	97.106	5	19.421	92.894	0.000

		0.209	289	60.421	النوافي
			294	157.527	الكلي

تشير النتائج الواردة في جدول (13) أن قيمة (F) المحسوبة البالغة (92.894) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية وباللغة (2.24). وكذلك قيمة الدلالة الاحصائية البالغة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$). ويعني هذا ثبوت صلاحية أنموذج الانحدار الخطي المتعدد. وبالتالي يوجد اثر للتوجه الريادي على جودة المعرفة، ويمكن على ضوء ذلك استخدام اسلوب الانحدار الخطي المتعدد لقياس الاثر. ويبين جدول (14) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

جدول (14) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس اثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة المعرفة

الوعي بالتوجه الريادي	معاملات الانحدار (β)	قيمة (T) المحسوبة	الدلالة الاحصائية	المعاملات المعيارية (BETA)
الحد الثابت	1.668	7.271	0.000	
الوعي بالتوجه الإبداعي	0.086	1.559	0.120	0.116
الوعي بالتوجه نحو المخاطرة	-0.052	-1.363	0.174	-0.052
الوعي بالتوجه الاستباقي	0.708	17.717	0.000	0.723
الوعي بالتوجه العدائي التنافسي	0-1.170	-3.782	0.000	-0.143
الوعي بالتوجه الاستقلالي	0.033	0.451	0.652	0.035
معامل الارتباط المتعدد (R)	0.785			
معامل التفسير (R^2)	0.616			

تم استبعاد كل من الوعي بالتوجه الإبداعي، والوعي بالتوجه نحو المخاطرة والوعي بالتوجه العدائي الاستقلالي لمحدودية تأثيرها على جودة المعرفة. ويؤيد ذلك قيم الدلالة الاحصائية لها وهي (0.652, 0.174, 0.0120) فهي اكبر من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$). تشير نتائج جدول (14) إلى ثبوت الدلالة الاحصائية لمعاملات الانحدار (β) لكل من (الوعي بالتوجه الاستباقي والوعي بالتوجه العدائي التنافسي). وبناء عليه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) لهذا الوعي بالتوجهات. وتؤيد ذلك قيم (t) المحسوبة وباللغة (17.717, 3.782)، كما أن قيمة دلالتها الإحصائية (0.000) أقل من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$). وعلى ضوء ذلك ترفض الفرضية العدمية وتقبل البديلة. ويعني هذا وجود اثر للتوجه الريادي على جودة المعرفة.

أثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة العمليات في شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي.

كما يشير الجدول الى أن قيمة معامل التفسير (R^2) وبالبالغة (0.616) إلى أن الوعي بالتوجه الاستباقي والوعي بالتوجه العدائي التنافسي تفسر ما نسبته (61.6%) من التغيرات التي تطرأ على جودة المعرفة. اما النسبة المتبقية (38.4%) فانها تعزى الى متغيرات اخرى لم تدخل في أنموذج الانحدار الخطي المتعدد.

تشير قيم المعاملات المعيارية (BETA) للوعي بالتوجهات المتمثلة (للعوي بالتوجه الاستباقي والوعي بالتوجه العدائي التنافسي) وبالبالغة (0.143، 0.723) على التوالي على تأثير الوعي بهذه التوجهات على جودة المعرفة.

أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) لأبعاد الوعي بالتوجه الريادي (الوعي بالتوجه الاستباقي والوعي بالتوجه العدائي التنافسي) على جودة المعرفة. وتجدد الإشارة إلى أنالوعي بالتوجه الاستباقي هو الأكثر تأثيراً على جودة المعرفة حيث أن قوة (β) بلغت (0.708).

الفرضية الفرعية السادسة

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للتوجه الريادي (الوعي بالتوجه الإبداعي، الوعي بالتوجه نحو المخاطرة، الوعي بالتوجه الاستباقي، الوعي بالتوجه العدائي التنافسي، الوعي بالتوجه الاستقلالي) على جودة التصميم.

ولاختبار الفرضية الفرعية السادسة تم استخدام اسلوب الانحدار الخطي المتعدد وقيل القيام باجراء الاختبار تم التحقق من صلاحية الأنموذج بدلالة نتائج تحليل التباين للانحدار وكما هو مبين في جدول (15).

جدول (15): تحليل التباين للانحدار لاختبار صلاحية أنموذج الانحدار الخطي المتعدد لقياس اثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة التصميم.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
الانحدار	147.344	5	29.469	193.742	0.000
البواقي	43.958	289	0.152		
الكلي	191.302	294			

تشير النتائج الواردة في الجدول (15) أن قيمة (F) المحسوبة البالغة (193.742) أكبر من قيمة (F) الجدولية وبالبالغة (2.24). وكذلك قيمة الدلالة الاحصائية البالغة (0.000) وهي أصغر من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$). ويعني هذا ثبوت صلاحية أنموذج الانحدار الخطي المتعدد. وبالتالي يوجد اثر للوعي بالتوجه الريادي على جودة التصميم. ويمكن على ضوء

ذلك استخدام اسلوب الانحدار الخطي المتعدد لقياس الأثر. إذ يبين جدول (15) نتائجه.

جدول (16): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس اثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة التصميم

المعاملات المعيارية (BETA)	الدلالة الاحصائية (Sig)	قيمة (T) المحسوبة	معاملات الانحدار (B)	الوعي بالتوجه الريادي
	.005	2.838	.555	الحد الثابت
-.093	.106	-1.622	-.076	الوعي بالتوجه الابداعي
.019	.515	.652	.021	الوعي بالتوجه نحو المخاطرة
.819	.000	25.942	.884	الوعي بالتوجه الاستباقي
-.101	.001	-3.443	-.132	الوعي بالتوجه العدائي التنافسي
.177	.004	2.928	.181	الوعي بالتوجه الاستقلالي
			0.878	معامل الارتباط المتعدد (R)
			0.770	معامل التفسير (R ²)

تم استبعاد كل من الوعي بالتوجه الابداعي والوعي بالتوجه نحو المخاطرة لمحدودية تأثيرهما على جودة التصميم. ويؤيد ذلك قيم دلالتهم الإحصائية وهي (0.515, 0.106) وهي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$).

تشير نتائج جدول (16) إلى ثبوت الدلالة الاحصائية لمعاملات الانحدار (β) لكل من الوعي بالتوجه الاستباقي، والوعي بالتوجه العدائي التنافسي والوعي بالتوجه الاستقلالي. وبناء عليه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) للوعي بالتوجهات. ويؤيد ذلك قيم (t) المحسوبة والبالغة (2.928, 3.443, 25.942) على التوالي. كما أن قيمة دلالتها الإحصائية (0.000) أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$). وعلى ضوء ذلك ترفض الفرضية العدمية وتقبل البديلة. ويعني هذا وجود أثر للتوجه الريادي على جودة التصميم.

كما يشير الجدول إلى أن قيمة معامل التفسير (R^2) والبالغة (0.770) إلى أن الوعي بالتوجه الاستباقي، والوعي بالتوجه العدائي التنافسي والوعي بالتوجه الاستقلالي يفسر ما نسبته (77%) من التغيرات التي تطرأ على جودة التصميم، اما النسبة المتبقية (23%) فإنها تعزى الى متغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الانحدار الخطي المتعدد.

تشير قيم المعاملات المعيارية (BETA) للوعي بالتوجهات المتمثلة بالوعي بالتوجه الاستباقي والوعي بالتوجه العدائي التنافسي والوعي بالتوجه الاستقلالي والبالغة (0.177, 0.101, 0.819) على التوالي على أثر الوعي بهكذا توجهات ريادية على جودة التصميم.

أثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة العمليات في شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي.

أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) لأبعاد الوعي بالتوجه الريادي (الوعي بالتوجه الاستباقي، والوعي بالتوجه العدائي التنافسي والوعي بالتوجه الاستقلالي) على جودة التصميم. وتجدر الإشارة الى أن الوعي بالتوجه الاستباقي هو الأكثر تأثيراً على جودة التصميم، حيث أن قوة (β) بلغت (0.884).

وبعد الانتهاء من اختبار الفرضيات الفرعية يمكن اختبار الفرضية الرئيسية من خلال استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد. وقبل القيام بإجراء الاختبار تم التحقق من صلاحية النموذج بدلالة نتائج تحليل تباين الانحدار، وكما هو مبين في جدول (17).

جدول رقم (17): تحليل التباين للانحدار لاختبار صلاحية نموذج الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر التوجه الريادي على جودة العمليات.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
الانحدار	15.010	5	3.002	38.360	.000 ^b
النواقي	22.617	289	0.078		
الكلية	37.626	294			

تشير النتائج الواردة في جدول (17) أن قيمة (F) المحسوبة البالغة (38.36) أكبر من قيمة (F) الجدولية والبالغة (2.24). وكذلك قيمة دلالتها الإحصائية البالغة (0.000) وهي أصغر من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$). ويعني هذا ثبوت صلاحية نموذج الانحدار الخطي المتعدد. وبالتالي يوجد اثر للوعي بالتوجه الريادي على جودة العمليات، وعلى ضوء ذلك يمكن استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد لقياس الأثر. ويبين جدول (18) نتائجه.

جدول (18): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة العمليات.

الوعي بالتوجه الريادي	معاملات الانحدار (B)	قيمة (T) المحسوبة	الدلالة الإحصائية (Sig)	المعاملات المعيارية (BETA)
الحد الثابت	3.134	22.327	0.000	
الوعي بالتوجه الابداعي	-0.126	-3.746	0.000	-0.349
الوعي بالتوجه نحو المخاطرة	0.005	0.228	0.820	0.011
الوعي بالتوجه الاستباقي	0.278	11.384	0.000	0.581
الوعي بالتوجه العدائي التنافسي	-0.117	-4.266	0.000	-0.202
التوجه الاستقلالي	0.032	0.729	0.467	0.071
معامل الارتباط المتعدد (R)	0.632			
معامل التفسير (R^2)	0.399			

تم استبعاد كل من الوعي بالتوجه نحو المخاطرة، والوعي بالتوجه الاستقلالي لضعف تأثيرهما على جودة العمليات ويؤيد ذلك قيم دلالتها الإحصائية وهي (0.467, 0.820)، وهي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$).

تشير نتائج الجدول رقم (18) إلى ثبوت الدلالة الإحصائية لمعاملات الانحدار (β) لكل من (الوعي بالتوجه الإبداعي، والوعي بالتوجه الاستباقي والوعي بالتوجه العدائي التنافسي). وبناءً عليه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) للوعي بالتوجهات الريادية وتؤيد ذلك قيم (t) المحسوبة وبالبالغة (3.746, 11.384, 4.266) على التوالي. كما أن قيمة الدلالة الإحصائية (0.000) أقل من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$). وعلى ضوء ذلك ترفض الفرضية العدمية وتقبل البديلة. ويعني هذا وجود أثر للوعي بالتوجه الريادي على جودة العمليات.

كما يشير الجدول إلى أن قيمة معامل التفسير (R^2) وبالبالغة (0.399) إلى أن الوعي بالتوجه الإبداعي، والوعي بالتوجه الاستباقي والوعي بالتوجه العدائي التنافسي تفسر ما نسبته (39.9%) من التغيرات التي تطرأ على جودة التصميم. أما النسبة المتبقية (60.1%) فإنها تعزى إلى متغيرات أخرى لم تدخل في أنموذج الانحدار الخطي المتعدد.

تشير قيم المعاملات المعيارية (BETA) للوعي بالتوجهات المتمثلة (بالوعي بالتوجه الإبداعي والوعي بالتوجه الاستباقي والوعي بالتوجه العدائي التنافسي) وبالبالغة (0.202, 0.581, 0.349). على التوالي إلى تأثير الوعي بهذه التوجهات على جودة عمليات الشركة.

أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) لأبعاد الوعي بالتوجه الريادي المتمثلة بالوعي بالتوجه الإبداعي، والوعي بالتوجه الاستباقي والوعي بالتوجه العدائي التنافسي) على جودة العمليات. وتجدر الإشارة بأن الوعي بالتوجه الاستباقي كان الأكثر تأثيراً على جودة العمليات، حيث أن قوة (β) بلغت (0.278).

مناقشة النتائج:

- درجة وعي المديرين بالتوجه الريادي:

تضمنت المشكلة إشارة واضحة إلى ضرورة استكشاف مدى اهتمام المديرين بامتلاك المعرفة عن أبعاد التوجه الريادي إبداعاً، وتعاملاً مع المخاطرة، واستباقية، والتنافسية بلغة العدائية

والاستقلالية. وشكل ذلك أساس تشخيص وعي المديرين بتلك الأبعاد. فكان مستوى الوعي يقع بين المتوسط الإجمالي، التوجه الريادي ولبعده الإبداعي والاستقلالي تدرجاً ومرتفعاً في بعده الاستباقي والتوجه نحو المخاطرة والعدائي التنافسي بصورة متدرجة متوالية في رتبها.

ويرجع سبب ذلك الاهتمام بين المتوسط والمرتفع إلى أن اعتبار مسألة توفر الوعي عند المديرين بأبعاد التوجه الريادي حتمية بل وأساس لاستدامة أعمال شركات الاتصالات. حيث تتجز هذه الشركات عملياتها وأعمالها في بيئة وطنية تنافسية وبيئة دولية وإقليمية شديدة التعقيد. فضلاً عن اتسامها بسرعة التغيير لانهائية ابتكارية ريديكالية التكوين والتحول. فضلاً أن تقارب مستوى وعي المديرين هو ظاهرة صحية يؤشر سعة وتنوع اهتمامهم بإجمالي التوجه وبالأبعاد بصورة منفردة ومشاركة. إن وعي المديرين بالتوجه الريادي يشكل أحد عوامل النجاح الحرجة التي تمتلك تأثيراً مباشراً على القدرة التنافسية لشركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي. فهو أحد مؤشرات نجاح أعمالها واستدامة قيمتها.

تتفق هذه النتائج مع ما أبرزته نتائج المناصرة (2008) من وجود اهتمام مميز بأبعاد التوجه الريادي للمدير والذي انعكس إيجابياً على فاعلية قرارات المديرين.

تتفق هذه النتائج مع ما تجلت به نتائج دراسة السعدي والخفاجي (2013) بامتلاك مديري المصارف توجهاً ريادياً يسهم في تفسير الأداء. وما ركزت عليه الدراسة الاستكشافية للباحثين (Hollman et al., 2013) على تنوع سلوكيات التوجه الريادي للشركات ذات المشاريع الاستراتيجية. واتفقت نتائج دراستهم اعتماد الإدارة على فكرة تكوين سلوكيات ريادية جديدة بما يعظم قيمة الأعمال. فضلاً عن تركيزها على ضرورة الاستغادة من التعلم التكنولوجي وابتكار المنتج. وكذلك ما أشارت نتائج دراسة (Chen & Hsu, 2013) المتعلقة بأبعاد التوجه الريادية الإبداعية، والاستباقية وتقبل الخطر في منظمات غير ربحية، وما أفرزته نتائج دراسة (Roux & Bengesi, 2014) وجود اهتمام مميز بأبعاد التوجه الريادي المتمثلة بالاستنتاجية، وتقبل الخطر والعدائية التنافسية. فضلاً عن استجابة الدراسة الحالية لإشكالية محدودية الدراسات عن علائق التوجه الريادي التي أثارها دراسة (Change, 2015).

واتفقت مع غرض دراسة (Milovanovic & Kozina, 2016) المتضمن فحص وعي إدارة منظمات الأعمال الصغيرة لدور أبعاد التوجه الريادي المتمثل بالإبداعية، والاستباقية،

وتقبل الخطر، والاستقلالية، والعدائية التنافسية في بناء شبكات استراتيجية لتلك المنظمات في ظل اقتصاد متقدم.

يستنتج مما تقدم وجود توافق بين نتائج الدراسة الحالية وما أفرزته نتائج الدراسات السابقة بخاصة تلك المنظمات ذات النطاق الدولي ومنها شركات الاتصالات الأردنية.

- درجة وعي المديرين بجودة العمليات:

توزعت مستويات وعي المديرين بجودة العمليات إلى فئتين: ضمت الفئة الأولى مستوى وعي متوسط لكل من جودة القيادة، والتخطيط الاستراتيجي للجودة، وجودة خدمة الزبون في شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي. واشتملت الفئة الثانية مستوى وعي مرتفع للمديرين لكل من جودة المعرفة، وجودة التصميم، وجودة الموارد البشرية. وجاء مستوى وعي المديرين لجودة العمليات بمستوى متوسط، وتدرج مستويات الوعي بدلالة قيم وسطها الحسابي والانحراف المعياري رغم تقاربها في قيمها مما يؤشر تقارب مستوى ذلك الوعي.

وتأتي مستويات الوعي بتلك الرتب ودرجة الوعي استجابة للتحديات التي تواجهها شركات الاتصالات الأردنية تلك المتجسدة بالبحث عن التميز في أعمالها وخدماتها وقدرتها على استدامة ميزتها التنافسية وطنياً ودولياً. إن تقارب مستوى وعي المديرين بأبعاد جودة العمليات يعد شرطاً أساسياً لبقائها في بيئة المنافسة الاستراتيجية الدولية بلغتي الشراكة والتعاون بمختلف الصيغ بعيدة الأمد. وهو أمر يلزم المديرين بمواكبة ما هو جديد من أعمال وخدمات اتصال مبتكرة ريادية تتطلب إعادة هندسة أعمالها وعملياتها لتحسين جودة عملياتها وتعزيز قيمة أعمالها. تقدم النتائج مؤشرٌ إيجابي على وجود اهتمام متكافئ باستخدام الموارد الملموسة وغير الملموسة لتقليل كلف جودة العمليات ومخاطرها ونتائجها وتفقواً في أدائها مقارنةً بشركات الاتصال الدولية والوطنية. تتفق نتائج هذه الدراسة مع ما أكدته نتائج دراسة (ياغي، 2009) على وجود اهتمام بأبعاد تحسين الجودة في شركات صناعية والذي أسهم في تعزيز التفوق التنافسي لها. تتفق نتائج هذه الدراسة بصدد جودة العمليات وأبعادها مع ما هدفت إليه دراسة (Jezovite, 2015) في التثبت من فكرة تقييم الجودة المالية لعمليات الأعمال في قطاع المعلومات والاتصالات خاصة وقطاعات اقتصادية أخرى عامة. وتوافقت مع هدف دراسة (Ou-Yang & Tsai, 2014) المتعلق بتقييم دور إدارة الجودة الشاملة في تنفيذ

الاستثمارات الأجنبية لشركات متعددة الجنسيات معتمدة على نتائج إعادة هندسة العمليات وتحسينها.

يستنتج مما تقدم وجود توافق بين نتائج الدراسة الحالية وما أكدته نتائج الدراسات السابقة في مؤسسات تمتلك عمليات وأعمال دولية التوجه.

فرضيات الدراسة:

أظهرت نتائج تحليل التباين للانحدار ثبوت صلاحية نموذج الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر الوعي بالتوجه الريادي وأبعاده (الوعي بالتوجه الإبداعي، ونحو المخاطرة، والاستباقي، والعدائي التنافسي، والاستقلالي) على جودة العمليات إجمالاً وجودة القيادة، والموارد البشرية، وخدمة الزبون، والتخطيط الاستراتيجي، والمعرفة والتصميم بصورة كلية وجزئية. ويؤشر ذلك منطقية التوجه الريادي متغيراً مستقلاً ومفسراً للتغير في جودة العمليات. ويعني هذا ضمناً أن التغير في مستوى جودة العمليات دالة التغير بمستوى وعي المديرين بالتوجه الريادي.

إن ما يدعم صحة النتائج السابقة وسلامة توجهها العملي والنظري هو قيم (R^2) لقوة تفسيرية ذلك التغير، وأخذ القوة التفسيرية الترتيب الآتي:

الأول: إن الوعي بالتوجه الاستباقي، والعدائي التنافسي، والاستقلالية يمتلك قوة تفسيرية قدرها ($R^2=0.77$) للتغيرات المحتملة الحدوث بجودة التصميم.

الثاني: إن الوعي بالتوجهين الاستباقي والعدائي التنافسي يمتلك قوة تفسيرية قدرها ($R^2=0.62$) للتغيرات المحتملة الحدوث بجودة المعرفة.

الثالث: إن الوعي بالتوجه الإبداعي، ونحو المخاطرة، والعدائي التنافسي، والاستقلالي يمتلك قوة تفسيرية قدرها ($R^2=0.59$) للتغيرات المحتملة الحدوث بجودة خدمة الزبون.

الرابع: إن الوعي بالتوجه الإبداعي، والاستباقي، والاستقلالي يمتلك قوة تفسيرية قدرها ($R^2=0.15$) للتغيرات المحتملة الحدوث بجودة خدمة القيادة.

الخامس: إن الوعي بالتوجه الإبداعي، ونحو المخاطرة، والعدائي التنافسي، والاستقلالي يمتلك قوة تفسيرية قدرها ($R^2=0.15$) للتغيرات المحتملة الحدوث بالتخطيط الاستراتيجي للجودة.

السادس: إن الوعي بالتوجه الاستباقي يمتلك قوة تفسيرية قدرها ($R^2=0.06$) للتغيرات المحتملة الحدوث بجودة الموارد البشرية، بينما سجلت القوة التفسيرية للوعي بالتوجه الإبداعي، والاستباقي، والعدائي التنافسي، قيمة قدرها ($R^2=0.40$) للتغيرات المتوقعة بجودة العمليات.

وبالاستدلال بقيم معاملات الانحدار، والدلالة الإحصائية لقيم (t) المحسوبة، والمعاملات المعيارية (BETA)، يمكن الخروج بالاستنتاجات التالية:

أولاً: يؤثر الوعي بالتوجه الإبداعي معنوياً على جودة القيادة، وجودة خدمة الزبون، والتخطيط الاستراتيجي للجودة، وجودة العمليات بينما يؤثر تأثيراً محدوداً على جودة الموارد البشرية، وجودة المعرفة، وجودة التصميم.

ثانياً: يؤثر الوعي بالتوجه نحو المخاطرة تأثيراً معنوياً على جودة الزبون، والتخطيط الاستراتيجي للجودة، بينما يؤثر تأثيراً محدوداً على جودة القيادة، وجودة الموارد البشرية، وجودة المعرفة، وجودة التصميم، وجودة العميات.

ثالثاً: يؤثر الوعي بالتوجه الاستباقي تأثيراً معنوياً على جودة القيادة، وجودة الموارد البشرية، وجودة المعرفة، وجودة التصميم، وجودة العميات، بينما يؤثر تأثيراً محدوداً على جودة خدمة الزبون، والتخطيط الاستراتيجي للجودة.

رابعاً: يؤثر الوعي بالتوجه العدائي التنافسي تأثيراً معنوياً على جودة خدمة الزبون، والتخطيط الاستراتيجي للجودة، وجودة المعرفة، وجودة التصميم، وجودة العميات، بينما يؤثر تأثيراً محدوداً على جودة القيادة، وجودة الموارد البشرية.

خامساً: يؤثر الوعي بالتوجه الاستقلالي على جودة القيادة، وجودة الموارد البشرية، وجودة خدمة الزبون، وجودة الموارد البشرية، وجودة التصميم، بينما يؤثر تأثيراً محدوداً على جودة المعرفة، وجودة العميات.

سادساً: إن الوعي بالتوجه بالاستباقي هو الأكثر تأثيراً على جودة القيادة، وجودة الموارد البشرية، وجودة المعرفة، وجودة التصميم، وجودة العميات.

سابعاً: أن الوعي بالتوجه الاستقلالي هو الأكثر تأثيراً على جودة الزبون، والتخطيط الاستراتيجي للجودة.

ثامناً: أن الوعي بالتوجه الريادي يمتلك تأثيراً معنوياً وبدرجات مختلفة على جودة العمليات ومجالاتها بصورة كلية أو جزئية. ويعني هذا اشتراك مجموعة أبعاد من الوعي بالتوجه الريادي في تفسير التغيير الحاصل والمتوقع في مجالات جودة العميات. قد أخذ تأثير الوعي بالتوجه الريادي ترتيباً متبائناً. تشكل الصورة أنفة الذكر نافذة التفكير التحليلي بتجسير الفجوة العلمية والعملية بين التوجه الريادي وجودة العمليات في شركات الاتصالات ذات النطاق الدولي

أثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة العمليات في شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي.

بصورة خاصة. وإمكانية تحقيقها والتثبت منها في شركات الأعمال في مختلف القطاعات ذات النطاق الدولي بصورة عامة. وقد احتل الوعي بالتوجه الاستباقي والاستقلالي مرتبة الأولوية في تفسير مجالات الجودة.

التوصيات:

أولاً: العمل على تعزيز مستوى وعي المديرين بالتوجه الريادي إجمالاً، والوعي بالتوجه الاستقلالي، والإبداعي، والعدائي التنافسي، والتعامل مع المخاطرة، والاستباقي. ويتم ذلك ببناء ثقافة الريادة بسلوك وأبعاد وتوجهات في جميع أقسام وأعمال الشركات محل الدراسة.

ثانياً: ينبغي الارتقاء بمستوى وعي المديرين بجميع مجالات الجودة انطلاقاً من جودة خدمة الزبون، والتخطيط الاستراتيجي للجودة، وجودة القيادة، وجودة الموارد البشرية بحيث يقترب من مستوى وعيهم بجودة التصميم وجودة المعرفة. إذ أصبح التركيز على تحقيق مستوى رفيع للجودة أسبقية تنافسية بين شركات الاتصالات الأردنية والشركات الدولية من أجل الاستفادة من تجاربها الخاصة والدولية في مجالات جودة العمليات.

ثالثاً: اعتماد معايير جودة العمليات المقررة عالمياً من اتحادات وبيوت الخبرة العالمية. وكذلك العمل على صياغة استراتيجيات تغيير تسهم في استدامة وعي المديرين بالتوجه الريادي وجودة العمليات وفق نظرة تكاملية للارتقاء لحالات الريادة والقيادة الدولية في صناعة خدمة الاتصالات.

رابعاً: اختبار فرضيات الدراسة في قطاعات الأعمال ذات البعد الدولي مثل قطاع الطيران، الصناعات الدوائية، وقطاع تكنولوجيا المعلومات.

المراجع:

1. السعدي، أمين (2011). "أثر التوجه الريادي وتبني الأعمال الالكترونية على أداء المصارف العاملة في الأردن"، أطروحة دكتوراه بتخصص الإدارة (غير منشورة)، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.
2. السعدي، أمين خليل والخفاجي، نعمة عباس (2013)، أثر التوجه الريادي في أداء المصارف العاملة في الأردن، مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة - الرياض، مجلد 54، عدد 1: 105-37.
3. ياغي، أسمي. (2009). "أثر الجدارات الاستراتيجية وتحسين الجودة على تفوق أداء شركات صناعة المنتجات الغذائية والدوائية في فلسطين". أطروحة دكتوراه بتخصص الإدارة (غير منشورة) جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.

- Chang, C. L. (2015). Entrepreneurial orientation, communication strategies, and new product success: A theoretic model, *Academy of Strategic Management Journal*, Vol. 14, No. 1: 1-19.
- Chen, H. L., & Hsu, C. H. (2013), Entrepreneurial orientation and firm performance in non-profit service organizations: contingent effect of market orientation, *The Service Industries Journal*, 33, 5: 445-66.
- Holloman, D. G., Klined, L. & Collins, J. (2013), Corporate spin – offs: exploring the knowledge intierited from the entrepreneurial orientation of the parent company, *International Journal of Business, Accounting, and Finance*, Vol. 7, No. 2,: 77-96.
- *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 32 No. 7 pp. 736 – 753
- Jezorita A. (2015), Design the Model for Evaluating Financial Quality of Business Operations. Evidence from Croatia, *Management*, Vol. 20, No. 1: 101-29.
- Milovanovic, B. M., Primorac, D., and Koniza, G. (2016), Tow – dimensional analysis of the influence of strategic networking on entrepreneurial orientation and business performance among SME, *Technical Gazefte*, Vol. 23, 247-55.
- Ou-Yang, C. and Tsai, M. C. (2014), Improving Operations Performance through TQM in the post-financial crisis era: an exploratory case study of a multinational IM firm in the Greater China region, *Total Quality Management*, Vol. 25, No. 5: 561-81.
- Bengesi, KMK. (2014), Dimensions of entrepreneurial orientation – Roux, I. L. & and small and medium enterprise performance in emerging economics, *Development Southern Africa*, Vol. 31, No. 4: 606-24.