



جامعة المنصورة
كلية السياحة و الفنادق

أثر المعرفة الالكترونية فى القيادة الريادية على أداء العاملين بشركات السياحة المصرية

إعداد

عصام احمد محمد يوسف

باحث دكتوراه بكلية السياحة و الفنادق
جامعة المنصورة

ا.د/ رانيا محمد بهاء الدين

استاذ ورئيس قسم الدراسات السياحية
بكلية السياحة و الفنادق - جامعة
المنصورة

د / آية أحمد احمد عبدالمجيد

المدرس بقسم الدراسات السياحية
كلية السياحة و الفنادق، جامعة
المنصورة

مجلة كلية السياحة و الفنادق - جامعة المنصورة
عدد (١٥) - الجزء الثانى يونيو ٢٠٢٤

أثر المعرفة الإلكترونية فى القيادة الريادية على أداء العاملين بشركات السياحة المصرية

الملخص

تعد المعرفة الإلكترونية أحد منطلقات الإدارة الحديثة فى المنظمات المعاصرة، التى باتت تعتمد على القيادة الريادية فى بناء الاستراتيجيات المستقبلية، مما ينعكس على تطوير وتحسين أداء العاملين، وقد هدف البحث إلى تحديد الابعاد التى تركز عليها المعرفة الإلكترونية والقيادة الريادية، ومعرفة طبيعة العلاقة بين المعرفة الإلكترونية والقيادة الريادية وأداء العاملين فى شركات السياحة، واتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الكمي، كما اعتمد على الاستبيان فى تجميع بيانات الدراسة من عينة عشوائية من مديري شركات السياحة الفئة (أ) ونوابهم ورؤساء الاقسام فى محافظة القاهرة، وبلغ حجمها (١٩٢) مفردة، وتوصل البحث إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر المعرفة الإلكترونية واداء العاملين فى شركات السياحة المصرية، ووجود علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر القيادة الريادية واداء العاملين فى شركات السياحة المصرية، ووجود علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر المعرفة الإلكترونية والقيادة الريادية فى شركات السياحة المصرية، وأوصى البحث بتطوير أدوات العمل

في شركات السياحة، وتوفير مصادر التعلم الإلكتروني للعاملين،
وتحسين أداء العاملين من خلال تطوير الكفاءة والفاعلية
والإنتاجية والمرنة.
الكلمات الدالة: المعرفة الإلكترونية-القيادة الريادية-أداء العاملين
- شركات السياحة.

Abstract

Electronic knowledge is one of the starting points of modern management in contemporary organizations, which have come to rely on entrepreneurial leadership in building future strategies, which is reflected in the development and improvement of employee performance. The research aimed to determine the dimensions on which electronic knowledge and entrepreneurial leadership are based, and to know the nature of the relationship between electronic knowledge. Entrepreneurial leadership and the performance of employees in tourism companies. The research followed the descriptive analytical approach and the quantitative approach. It also relied on the questionnaire to collect study data from a random sample of managers of tourism companies of category (A) and their deputies and heads of departments in Cairo Governorate. Its size reached (192) items, and it reached The research indicates

that there is a statistically significant relationship between the elements of electronic knowledge and the performance of employees in Egyptian tourism companies, and the existence of a statistically significant relationship between the elements of entrepreneurial leadership and the performance of employees in Egyptian tourism companies, and the existence of a statistically significant relationship between the elements of electronic knowledge and entrepreneurial leadership in Egyptian tourism companies, The research recommended developing work tools in tourism companies, providing e-learning resources for employees, and improving employee performance by developing efficiency, effectiveness, productivity, and flexibility.

Keywords: Electronic knowledge - entrepreneurial leadership - employee performance - tourism companies

المقدمة:

تمثل المعرفة الإلكترونية موضوعات معرفية يمكن تشاركها في البيئة الإلكترونية استناداً على مقاييس عالمية تسهم في قيام مجتمع معرفي جديد عن طريق الاستخدام الأمثل للإنترنت، وإعداد الجيل للعصر الرقمي، والعمل في مجالات اقتصاديات المعرفة والتجارة الإلكترونية (عبدالرحمن، ٢٠١٥)، إذ أصبح الاعتماد على المعرفة الإلكترونية أحد الركائز الأساسية التي تنطلق منها الإدارات الحديثة في المنظمات، وأصبح للثورة المعلوماتية أثر بارز في عملية التغيير من خلال المساهمة في تطوير أساليب جديدة لقيادة هذه المنظمات ومواجهة التهديدات التي تفرضها البيئة، فضلاً عن توظيف المعلومات المتاحة وتحويلها إلى معارف جديدة تسهم في ظهور قيادات ريادية للحصول على مزايا تنافسية تنافس فيها المنظمات الأخرى (زروقي، ٢٠١٦)، كما تساعد القيادة الريادية في تبني رؤية واضحة للمنظمة وحشد طاقات العاملين خلف هذه الرؤية؛ لتحقيق قيمة استراتيجية للمنظمة، وفق رؤية وسلوك ريادي يقوم على المبادأة وتبني المخاطر المحسوبة والابتكار، والإبداع، وتجديد القدرات، من أجل اقتناص فرص الأعمال الفريدة لتحقيق أداء

ريادي متميز عن المنافسين (أحمد، ٢٠١٦)، وينعكس ذلك على أداء العاملين الذي يمثل المورد الحقيقي للمنظمة في تحقيق الميزة التنافسية، نظراً لأن التميز في أداء العاملين يؤثر بدرجة كبيرة في قدرة المنظمة على بناء رأس المال البشري القائم على توفر الموارد البشرية الماهرة (الوهيبي وآخرون، ٢٠٢٠).

مشكلة الدراسة:

يمكن تحديد مشكلة الدراسة في أنه على الرغم من وجود العديد من الأدبيات المرجعية والدراسات السابقة التي ناقشت موضوع المعرفة الإلكترونية والقيادة الريادية من جوانب عدة، إلا أنه من الأهمية بمكان التركيز على كيفية وآلية توظيف المعرفة الإلكترونية في القيادة الريادية لرفع أداء العاملين بشركات السياحة المصرية، لذا ستحاول هذه الدراسة الوقوف على المشكلة سعياً لمعرفة هل شركات السياحة تسهم في تحقيق القيادة الريادية عن طريق استخدام المعرفة الإلكترونية وأثر ذلك على أداء العاملين بالنسبة لشركات السياحة؟

أهمية الدراسة

تساهم الدراسة من الناحية الأكاديمية والبحثية في إثراء المكتبة الأكاديمية وتزويدها بأدبيات عن المعرفة الإلكترونية

والقيادة الريادية وأثرها على رفع أداء العاملين بشركات السياحة ، وتوفير معلومات عن القيادة الريادية وسبل تحقيقها، والتوصل لنتائج حديثة تغطي الفجوة البحثية في هذا المجال، كما تساهم الدراسة من الناحية التطبيقية في تزويد أصحاب ومديري الشركات السياحية بمعلومات إضافية عن أهمية تطبيق المعرفة الإلكترونية في العصر الحالي، وإلقاء الضوء عن المعرفة الإلكترونية في القيادة الريادية وأثرها على رفع أداء العاملين، لتدعيم استخدام المعرفة الإلكترونية في شركات السياحة.

أهداف الدراسة:

1. استعراض مفاهيم المعرفة الإلكترونية، وتقييم الدور لذي تؤديه القيادة الريادية على أداء العاملين بالشركات السياحية .
2. قياس العناصر والابعاد التي تركز عليها المعرفة الإلكترونية من شبكة الاتصالات الإلكترونية، والتعلم الإلكتروني، ورأس المال البشري، والملكية الفكرية، وكذلك أبعاد القيادة الريادية المتمثلة في الرؤية الاستراتيجية، الابداع والابتكار، المبادرة والاستباقية، الاستقلالية واستثمار الفرص، المخاطرة وتحمل المسؤولية.
3. تحليل العلاقة بين المعرفة الإلكترونية والقيادة الريادية وأداء العاملين في شركات السياحة.

فرضيات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:
الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين
عناصر المعرفة الالكترونية واداء العاملين في شركات
السياحة المصرية

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين
عناصر القيادة الريادية واداء العاملين في شركات السياحة
المصرية

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين
عناصر المعرفة الالكترونية والقيادة الريادية في شركات
السياحة المصرية

الإطار النظري:

أولاً: المعرفة الإلكترونية:

١. مفهوم المعرفة الإلكترونية:

يقصد بها
"قدرة الأشخاص على فهم كيفية إستخدام الوسائل التقنية المستخدمة في أعمال
هما مختلفة وأن هذا المعرفة يتم اكتسابها اعتماداً
على المؤهلات والخبرة العملية وتر اكما الخبره خلال مدة من الزمن" (البحصي
٢٠١٦)، وهي "المعرفة

التي تتطلب باستخدامها على شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) تطبيقاً استراتيجياً توهمها نموذجاً عمالاً ممارساً لتغيير تقليدية" (سعود، ٢٠١٩)، كما تشير إلى "منصة لتبادل المعارف الشخصية الخاصة بالفرد والتي تدعم العمل اليومي في الفريق، ودمجها في شبكة إدارة المعرفة على نطاق المؤسسة" (عبدالقادر، ٢٠٢٢). يتضح مما سبق أن المعرفة الإلكترونية هي المعرفة التي ترتبط بشكل مباشر بتكنولوجيا المعلومات ووسائل الإتصال الإلكترونية في نقل وتوليد المعرفة عن طريق الوسائل الجديدة التي ساهمت بها ثورة المعلوماتية وشبكة الإتصالات الإلكترونية لبناء نظام إداري يعتمد على أجهزة الحاسوب كبديل للنظام الإداري التقليدي.

٢. خصائص المعرفة الإلكترونية:

- يُمكن تحديد مجموعة من الخصائص التي تمتاز بها المعرفة الإلكترونية (عبدالقادر، ٢٠٢٢):
- أ. تعمل وفقاً للأصول الرقمية وتحقق كفاءة الشبكة العالمية بفاعلية عالية.
 - ب. تتشكل من نتائج شبكات أنظمة المعرفة كأدوات العمل للتشاركي، الفرق الافتراضية، جماعات الممارسة المشتركة، الإهتمامات المهنية المشتركة، الإنترنت وتولغات الإنترنت.

ج.

تعد وثيقة الصلة بالمواسفات القياسية لقدرة التشغيل لبينيوبرتوكولات الإنترنت تولغاته.

د.

يتمتد اولها على شبكة الإنترنت الوصل لاليها عن طريق التشبيك الفائق يوقتو لأيعدد وفي أي مكان.

هـ. تصلاى الأفراد بسرعته وأالعمل بها يكون بلا حدود.

و. ترتيبا لمنتجات الرقمية كالوثائق، الملفات، المجلدات، قواعد

البيانات، أدلة الخبراء، برامج التعلم الإلكتروني.

٣. أبعاد المعرفة الإلكترونية:

تشمل أبعاد المعرفة الإلكترونية: شبكة الإتصالات الإلكترونية - التعلم الإلكتروني - الملكية الفكرية - رأس المال البشري.

أ - شبكة الإتصالات الإلكترونية: تتألف شبكات الإتصال من مجموعة من المحطات التي تتواجد في مواقع مختلفة، ومرتبطة مع بعضها البعض، وتتكون شبكات الإتصال من الحاسبات الآلية، ومشغلات الإتصال، والأجهزة الملحقة، ووسائط الإتصال (زروقي، ٢٠١٦).

هذا ويمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من شبكات الإتصال، وهي (عبدالحسين، ٢٠١٠):

- الإنترنت Internet: هي الشبكة العنكبوتية الدولية التي تتألف من شبكات الحواسيب الشخصية، والتي يمكن للأفراد العاديين استخدامها والبحث فيها للحصول على المعلومات من خلال المتصفح explorer.

- الإنترنت Intranet: هي الشبكة الداخلية، أو الشبكة الصغيرة التي تعمل داخل المنظمة الواحدة، وإن كانت تستخدم بروتوكولات الإنترنت مثل HTML

- الإكسترانت Extranet: هي شبكة يمكن لبعض شركاء المنظمة الخارجيين من الدخول إليها لأسباب محددة، مثل قيام مندوبي وكالات السفر والسياحة من القيام بعمل الحجوزات على خطوط الطيران وحجز الفنادق والمطاعم وغيرها (Guna,2004).

ب - التعلم الإلكتروني : عرّف (الثبتي، ٢٠٢٠) التعلم الإلكتروني بأنه "التعلم عن بعد أو التعلم المستند إلى الحاسوب والإنترنت وبرامج التشارك الجماعي والبريد الإلكتروني وبرمجيات إدارة التعلم"، فيما أشار (الرشيدي، ٢٠٢٠) بأنه "التعلم باستخدام الحواسيب وبرمجياتها المختلفة سواءً على شبكات مغلقة

أو شبكات مشتركة أو شبكة الإنترنت"، وفي الإتجاه ذاته عرفه (الزعانين، ٢٠٢٠) على أنه "طريقة إبداعية لتقديم بيئة تفاعلية متمركزة حول المتعلمين ومصممة مسبقاً بشكل جيد وميسرة لأي فرد وفي أي مكان وأي وقت باستعمال خصائص ومصادر الإنترنت والتقنيات الرقمية بالتطابق مع مبادئ التصميم التعليمي المناسبة لبيئة التعلم المفتوحة والمرنة".

ج - رأس المال البشري: يقصد به المعرفة الفنية المتخصصة التي يمتلكها كل موظف، والتي تمثل المعرفة التي تسعى المنظمة إلى استغلالها بواسطة التعليم والتدريب والخبرات (البلوشي، ٢٠١٧)، وعُرف كذلك بأنه "جميع الموارد ذات الإمكانيات المتميزة على شغل الوظائف الإدارية والفنية والتي لديها القدرات الإبداعية والإبتكارية والتفوقية، وتشمل على معارف العاملين المتطورة وخبراتهم المتراكمة ومهاراتهم التقنية والفنية، فضلاً عن رضاهم ومعنوياتهم وتماسكهم كفريق متكامل" (عيسي وربيحة، ٢٠١٩)، كما يُعرف أيضاً على أنه "مجمل المعارف والمؤهلات والكفاءات، وكل المميزات الأخرى التي يملكها الإنسان أو يكتسبها، والتي من شأنها أن تمدّه بمزايا إجتماعية وإقتصادية وشخصية، تحقق له الرفاه الفردي والإجتماعي والإقتصادي" (حسن، ٢٠٢١).

د - الملكية الفكرية: أشار إليها (النوباني، ٢٠٢١) بأنها "كل ما له علاقة بإبداعات العقل كالإختراعات والأعمال الأدبية والفنية والأسماء والرسوم المستخدمة في التجارة"، فيما عرف (النوري، ٢٠٢١) الملكية الفكرية بأنها "منتج ملموس لنتاج فكري وأن هذه الملكية الفكرية لهذا النتاج سواء كان اختراعا أو أفكاراً أو آراء أو منتجاً لا يجوز أن يستخدمه الآخرون ليحصلوا على منافع مادية أو معنوية لهم دون إذن المالك" وعرفها (عويس، ٢٠٢١) بأنها "كل ما ينتجه العقل الفكر الإنساني من اختراعات وإبداعات فنية وغيرها من نتاج العقل الإنساني".

ثانياً: القيادة الريادية:

١. مفهوم القيادة الريادية:

وفقاً لمركز الريادة العالمي The Global Entrepreneurship Monitor (GEM) فإن الريادة هي إيجاد مغامرة جديدة في تقديم المنتجات أو إنشاء منظمة جديدة أو توسيع أنشطة المنظمة الحالية أو تأسيس أعمال تجارية جديدة مع تطوير مجالات العمل للأفراد وفرق العمل (Morrison and Scott, 2003)، ويقصد بالقيادة الريادية القدرة على رؤية السيناريوهات التي تستخدم في

تجميعو تعبئة مجموعة عداعمة من المشاركين والعاملين الذين يكون لديهم

الإلتزام بالرؤية لإكتشاف وإستغلال وإنتاج القيمة الإستراتيجية (Huang, et al., 2014)، وهي نموذج للقيادة الفعالة لمواجهة المشكلات والتحديات التي تظهر في بيئة الأعمال، المعقدة، كما تعزز الإبتكار وإغتنام الفرص في سوق العمل (Bagheri, 2017)، وتركز القيادة الريادية على تطوير السلوك الإداري الذي يقوم على الإبتكار والرغبة في التفوق، وتطوير المنتجات والخدمات الجديدة، والبحث المبكر عن الفرص الجديدة (Shirokova, et al., 2019).

ومن خلال ما سبق يتضح أن القيادة الريادية هي أسلوب القيادة الفريدة التي تختلف عن أساليب القيادة الأخرى في امتلاك مرونة التغيير، وإستكشاف الفرص وإستغلالها، وتحمل المسؤولية في إتخاذ القرارات والمخاطر المترتبة عليها، فضلاً عن القدرة على تحقيق الإبداع والإبتكار والتحسين المستمر.

٢. خصائص القيادة الريادية:

يقصد بها مجموعة المهارات والسمات والخصائص التي يتميز بها القادة الرياديون الذين لديهم القدرة على ترجمة هذه السمات والخصائص إلى أعمال ريادية ينجم عنها قيمة مضافة (David, 2017).

يتم تصنيف خصائص القيادة الريادية إلى ثلاث أنواع تشمل كل من: الخصائص الفنية والخصائص السلوكية والخصائص الإدراكية وفقا لصنيف "كريتتر" جدول (1):

جدول (1) خصائص وسمات القيادة الريادية

الخصائص الأساسية	السمات الفرعية	التوصيف
الخصائص الفنية	الخبرة والمعرفة الفنية	الخبرة التي يتم إكتسابها من التعلم المستمر والتدريب وتبادل الخبرات
	وضوح الهدف	التخطيط والتنظيم والهيكلية التنظيمية وفق الأهداف المحددة
	طرق حل المشكلات	أساليب مواجهة المشكلات اليومية التي تظهر في بيئة العمل وحلها بطرق إبتكارية
	الإبداع والإبتكار	إنتاج الأفكار الإبتكارية، وتطوير أساليب العمل الإبداعي
الخصائص السلوكية	الاصغاء للأفكار الجديدة	حسن الاستماع إلى الأفكار الجديدة المقدمة من فريق العمل
	التوجيه والتدريب	تطوير مهارات فريق العمل لتحقيق الأهداف التنظيمية
	روح العمل	الإدارة بالتمكين وتوزيع إتخاذ

القرارات على المستويات الإدارية لحل المشكلات	الجماعي	الخصائص الإدراكية
قيادة المجموعات وتيسير دوائر الاتصال الداخلية ومساعدة مجموعة العمل	التنسيق والتكامل	
وضع معايير قياس الأداء الفعلي والمقارنة مع الأداء المطلوب	تقييم الأداء	
الإشراف والملاحظة والتقويم وتصحيح الأخطاء	الرقابة	
تعزيز الدوافع والتعاون في تحسين الأداء	التحفيز	
تقديم الدعم والمساعدة لتحقيق الرضا الوظيفي	مواجهة ضغوط العمل	

المصدر: (Kreitner, 2009)

٣. أبعاد القيادة الريادية:

يمكن تحديد أبعاد القيادة الريادية بالنقاط الآتية:

أ - الرؤية الإستراتيجية : يقصد بها
المسار العام الذي تختارها المنظمة لتحقيق أهدافها، في ظل ظروف

البيئة الخارجية التي تعمل بها، ومواردها المتوفرة والمتاحة (مقر اش،
٢٠١٥).

وتتسم الرؤية الإستراتيجية بعدة سمات منها: ظهور الرؤية
الاستراتيجية بشكل واضح في مجالات التفوق والتحدي، وأنها
تمثل مصدر الهام للعاملين من خلال تقديم القيمة المضافة الناتجة
عن تكاتف جهود العاملين مع بعضهم البعض بما يحقق تفوق
المنظمة، كما ترتبط الرؤية الاستراتيجية بشعور العاملين في
المنظمة بما تتضمنه من المرونة العالية، كما تقبل التحدي
المستمر في كل الحالات التي تتطلب ضرورة التغيير (جمال
وطاهر، ٢٠١٧).

ب - الإبداع والإبتكار: الإبداع هو
عملية توليد الأفكار وتطويرها، وتحويلها إلى منتجات وخدمات جديدة تحقق
الربح للمنظمة تؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية (Castro and
Harmon, 2016)، وبالتالي فإن الإبداع يتطلب
تقديم فكرة جديدة غير موجودة مسبقاً أو
إحداث تغييرات وتحسينات على الأفكار السابقة وتقديمها بشكل جديد
ومتطور (سلطان وحجي، ٢٠١٩)، أما الإبتكار فهو تقديم
المنظمة لأفكار أو خدمات جديدة وغير مألوفة ذات قيمة، مثل تقديم الحلول غير
التقليدية للمشكلات القائمة، أو تطوير ما هو قائم بالفعل، أو

ادخال التقنيات الحديثة تتميز بها المنظمة عنغيرها من المنظمات الأخرى (مغاوري، ٢٠١٦)، وثمة تداخل بين الإبداع والابتكار إلا أن الإبداع يركز على الجانب النظري كتوليد الأفكار؛ بينما يركز الابتكار على الجانب التطبيقي من حيث بنيتك الأفكار الحديثة وغير التقليدية وتحويلها إلى ممارسات ومبادرات أو حلول مبتكرة (الغامدي، ٢٠٢١).

ج - الإستباقية والمبادرة: تعنى رصد وتتبع التغييرات التي تحدث في بيئة الأعمال التجارية وفي اذواق وتوجهات العملاء والتقنيات الحديثة المتوفرة (Alderman, 2011)، وهي رغبة الإدارة العليا بالمنظمة على أن تكون أول من يستجيب لرغبات العملاء وتحقيق احتياجاتهم وفق ما هو أفضل وجديد في السوق (الحدراوي والكلابي، ٢٠١٣).

د - الإستقلالية وإستثمار الفرص: تعني القدرة على إستغلال الفرص في المجال المحدد من خلال الأفراد بالعمال متميز عن طريق تأسيس منظمة جديدة، أو تقديم منتج جديد أو خدمة جديدة تجعل المنظمة ريادية في أعمالها (Zimmerer, et al., 2010)، وهي أيضاً استعداد القائد الريادي لإدراك الفرص المتاحة لتطوير المنظمة، والسعي لاكتشافها،

وتقييمها وتوظيفها، بهدف تقديم مخرجات وخدمات متميزة بما يحقق قيمة إستراتيجية وتساعد على مواجهتها للمشكلات والأزمات الحالية والمستقبلية (السبيعي، ٢٠١٩).

هـ - المخاطرة وتحمل المسؤولية: هي التوجه نحو المغامرة دون معرفة النتائج المحتملة والتي تشمل الإستثمار غير المضمون في التكنولوجيا الحديثة أو الدخول في الأسواق الجديدة غير المعروفة مسبقاً، فضلاً عن المخاطر المالية التي قد تتعرض لها المنظمة (Alderman, 2011)، وهي استعداد القيادة الإدارية لتحمل عدم اليقين والتعقيد البيئي وإتخاذ عبء المسؤولية في التنبؤ بالتغيرات المستقبلية (الحواجرة، ٢٠١٨).

ثالثاً: أداء العاملين:

١. مفهوم أداء العاملين:

يمثل أداء العاملين مستوى التميز في مهام العاملين الذي يؤثر بدرجة كبيرة في قدرة المنظمة على بناء رأس المال البشري القائم على توفر الموارد البشرية الماهرة (الوهيبي وآخرون، ٢٠٢٠)، ويُعد أداء العاملين ناتجاً للجهد البشري والسلوك المشترك لجميع أفراد العاملين في المنظمة في مختلف الإدارات والأقسام، والذي يحدد مدى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف المرتبطة بمجال

أعمالها من خلال التفوق والتميز في الأداء (Abu-Zyeda, 2022).

يرتبط أداء العاملين بمجموعة من الأبعاد والمهام والمعايير التي تشكل مؤشرًا لتقييم الأداء وأهمها كمية الجهد ونوعية الجهد، ونمط الأداء، حيث أن الأداء هو السلوك الذي يقوم به الفرد في المنظمة بالطريقة الصحيحة بما يحقق الفاعلية والكفاءة في العمل (المجالي، ٢٠٢٢). ويتضح مما سبق أن أداء العاملين هو درجة تحقيق وتنفيذ المهام الوظيفية في المنظمة، ومدى تحقيق العاملين للأهداف المرجوة بشك فعال، وكما هو مرغوب باستخدام الموارد المتاحة.

٢. معايير تحسين أداء العاملين:

تشمل معايير تحسين أداء العاملين ما يلي:

أ. الجودة: تشكل الجودة منهجًا متكاملًا حديثًا يهدف إلى تحسين الأداء، وذلك عن طريق التركيز على كلاً من الأنشطة والعمليات والإجراءات داخل المنظمة، حتى يتم تحقيق الجودة الشاملة المطلوبة، والوصول إلى رضا العملاء، من خلال تكامل

جميع الجهود التنظيمية بمشاركة العاملين، وتلافي الأخطاء في تقديم المنتج أو الخدمة قبل حدوثها (ادريس وابو الروس، ٢٠٢٢).

ب - الكمية: تشير إلى تحديد حجم الأعمال التي من الواجب إنجازها ضمن مهام الوظيفة خلال فترة زمنية محددة، ومن ثم فإنها تدل على العلاقة بين كمية أداء العمل المنجز، والمدة الزمنية المرتبطة بهذا الأداء، ويعرف ذلك بإسم المعدل الزمني لأداء العمل، بما يتناسب مع إمكانيات المنظمة، وما يمتلكها العاملون من الخبرات والمهارات (الوهيبي، وآخرون، ٢٠٢٠).

ج - الوقت: يعد أحد أهم الموارد غير المنظورة في المنظمة، وأحد مقاييس النجاح في الأداء، حيث يجب مراعاة في عامل الوقت لإنجاز كافة الأعمال والالتزامات، وتقديم الخدمات وفقاً لحجم العمل المطلوب بإنجازه، وأيضاً حسب عدد العاملين، وقدرة التقنيات والإمكانات والاتصالات المتاحة، وأهداف المنظمة الخدمية، ومستويات الجودة المطلوبة (عزاوي، ٢٠١٢).

د - الإجراءات: تمثل التقارير التي توثق الخطوات التشغيلية والعمليات الأساسية والفرعية التي يتبعها العاملين لتنفيذ المهام الوظيفية، خلال فترة زمنية محددة، من أجل تحقيق أهداف المنظمة، وتكون هذه الإجراءات محددة بشكل مسبق،

ويكون العاملين على علم تام ودراية حقيقية بها، لإنجاز الأعمال المطلوبة على أكمل وجه، وتقديم الخدمات بالشكل السليم والواضح وفي الوقت المحدد (ابوكرم، ٢٠١٣).

٣. أبعاد أداء العاملين:

تشمل أبعاد أداء العاملين ما يلي:

أ- **كفاءة أداء العاملين:** ترتبط بمستوى المهارات والمعارف التي يمتلكها العاملين، والتي تحقق الجودة في الخدمات المقدمة من خلال تحقيق أفضل أداء، وهو ما يميز المنظمات من رأس المال الفكري الذي يتميز بالمعرفة العلمية المتعلقة بنشاط المنظمة (العزي، ٢٠١٩)، كما ترتبط كفاءة أداء العاملين بكمية العمل، وهي المقدار القابل للعد والقياس، وبالتالي فإن كمية العمل هو مقدار العمل الناتج أو حجم العمل المنجز من قبل العاملين (Kuruppu, 2021).

ب - **فاعلية أداء العاملين:** يقصد بها العملية الديناميكية القائمة على جهود وسلوكيات العاملين داخل المنظمة، وبالتركيز على الجوانب الإنسانية التي تحقق ممارسة المنظمة لأعمالها بشكل مرضي، لتحقيق النتائج المرغوبة (حمدان، 2019)، والتي تتدرج من فاعلية الأفراد إلى فاعلية الجماعة وأخيراً الفاعلية على مستوى المنظمة (محمود، ٢٠١٧).

ج- إنتاجية أداء العاملين: يقصد بها تحقيق العاملين لأكبر قدر ممكن من الأهداف المطلوبة، باستخدام أقل الموارد الممكنة، وبالتالي فهي مزيج بين الكفاءة والفاعلية، فإذا تحقق الإثنان معا (الكفاءة والفاعلية) فإن المنظمة تحقق إنتاجية الأداء (ماهر، ٢٠١٩).

وتنقسم إنتاجية الأداء للعاملين إلى نوعين هما: الإنتاجية الكلية: وتشمل العلاقة بين عناصر الإنتاج أو المخرجات، وبين الإنتاج المتحقق من كل العمليات، والإنتاجية الجزئية: وتشمل العلاقة بين عناصر الإنتاج أو المخرجات، وبين أحد عناصر الإنتاج، ويعبر ذلك عن قدرة أحد العناصر الإنتاجية على تكوين الإنتاج النهائي (النعيمي، ٢٠٠٩).

د- ملائمة أداء العاملين: يقصد بها حالة التطابق بين قيم وأهداف العاملين، مع قيم وأهداف المنظمة، من خلال درجة التقارب في الأفكار والتوجهات الفردية للعاملين مع أفكار وفلسفة المنظمة ككل، فكلما كانت ظروف بيئة العمل داخل المنظمة ملائمة وجيدة، كلما إنعكس ذلك بشكل إيجابي على دافعية العاملين نحو العمل، كما يتوقع من ذلك أن يسلك العاملين سلوكاً إيجابياً يتسم بالحماس وعدم التغيب وارتفاع الأداء وتوافقه مع أهداف المنظمة (الحلايية، ٢٠١٣).

الدراسة الميدانية:

أولا - منهجية الدراسة الميدانية

١ - منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع موضوع الدراسة، كما استخدمت المنهج الكمي في التحليل الاحصائي لاستمارة الاستبيان التي تم توزيعها على عينة الدراسة، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS, V.24) باستخدام الأساليب الاحصائية التالية: النسبة المئوية - المتوسط الحسابي - الانحراف المعياري - معامل ألفا كرونباخ - علاقات الارتباط بيرسون Pearson.

٢ - حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة شركات السياحة الفئة (أ) في محافظة القاهرة.
- **الحدود الزمنية:** تم تطبيق الدراسة خلال الفترة من اكتوبر ٢٠٢٣ وحتى ديسمبر ٢٠٢٣
- **الحدود البشرية وحجم عينة الدراسة:** تكون مجتمع الدراسة من مديري شركات السياحة الفئة (أ) في محافظة القاهرة ونوابهم ورؤساء الاقسام في هذه الشركات والتي بلغ عددها ١٢٤١ شركة في يناير عام ٢٠٢٤ (غرفة شركات ووكالات السفر والسياحة، ٢٠٢٤)، وقد تم استخدام أسلوب العينة

العشوائية لتحديد حجم عينة الدراسة، وفقا لمعادلة تحديد حجم
عينة الدراسة والتي تنص على:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

حيث أن: n = حجم العينة المراد قياسها، و e = حد
الثقة أو درجة الدلالة، و $p \cdot q$ = الانحراف المعياري، و z =
حد الثقة أو درجة الدلالة للوسط الحسابي لمجتمع الدراسة /
مستوى الثقة بافتراض أن الانحراف المعياري لمجتمع الدراسة
= ٢٥، و درجة الدلالة = ٢، ومستوى الثقة = ٩٥ (١.٩٦).
إذن $e = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{n} = \frac{1.96^2 \cdot 0.25 \cdot 0.75}{225} = 0.01$

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2} = \frac{1.96^2 \cdot 0.25 \cdot 0.75}{0.01^2} = 225$$

وبالتالى تم توزيع ٢٢٥ استمارة الكترونية باستخدام نماذج
جوجل على الانترنت وبعد استبعاد ٣٣ استمارة لعدم اكتمال
البيانات فقد بلغ مجموع الاستمارات الصحيحة ١٩٢ استمارة.

٣ - تصميم اداة الدراسة:

تم تصميم استمارة الاستبيان لجمع البيانات الميدانية بهدف
التحقق من أثر المعرفة الإلكترونية في القيادة الريادية على أداء
العاملين بشركات السياحة المصرية، وتكونت استمارة الاستبيان
من (٥٢) سؤالاً قسمت الى ثلاث محاور: تناول المحور

الاول للمعرفة الإلكترونية وتم تقسيمه الى اربعة ابعاد تناول البعد الاول شبكات الاتصالات الإلكترونية والبعد الثاني التعلم الإلكتروني والبعد الثالث رأس المال البشري والبعد الرابع الملكية الفكرية، أما المحور الثاني فتناول القيادة الريادية، تم تقسيمه الى خمسة ابعاد تناول البعد الاول الرؤية الاستراتيجية والبعد الثاني الابداع والابتكار والبعد الثالث المبادرة والاستباقية والبعد الرابع الاستقلالية واستثمار الفرص والخامس المخاطرة وتحمل المسؤولية، أما المحور الثالث فتناول أداء العاملين، تم تقسيمه الى اربعة ابعاد تناول البعد الاول كفاءة الأداء والبعد الثاني فاعلية الأداء والبعد الثالث انتاجية الأداء والبعد الرابع ملائمة الأداء.

٤ - اختبار صدق وثبات فقرات الاستبيان:

أ - صدق الاتساق الداخلي للمحور الاول: المعرفة الإلكترونية:

جدول (٩) صدق الاتساق الداخلي للمحور الاول ابعاد المعرفة

الإلكترونية

م	العبارة	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية
١	جميع الاجهزة داخل الشركة مرتبطة بشبكة داخلية	٠.٩٧١**	٠.٠٠٠
٢	يوجد اتصال دائم بشبكة الانترنت	٠.٩٥٣**	٠.٠٠٠

		الخارجية	
٠.٠٠٠٠	٠.٩٧٨**	سرعة الانترنت مناسبة لانجاز مهام العمل المطلوبة	٣
٠.٠٠٠٠	٠.٩٣٤**	يستخدم التسويق الالكتروني في الترويج للبرامج السياحية	٤
٠.٠٠٠٠	٠.٩٤٦**	تعتبر شبكة المعلومات الدولية احد مصادر التعلم المهمة داخل الشركة	٥
٠.٠٠٠٠	٠.٩٦٣**	يتم استخدام شبكة الانترنت في تنمية مهارات العاملين وقدراتهم التكنولوجية	٦
٠.٠٠٠٠	٠.٩٦٠**	يتم الاعتماد على الوسائل الإلكترونية في تبادل الخبرات والمهارات والتعلم الجماعي داخل الشركة	٧
٠.٠٠٠٠	٠.٩٥٨**	توفر الشركة للعاملين الاشتراك في دورات تدريبية الكترونية	٨
٠.٠٠٠٠	٠.٩٥٨**	تعتبر الشركة العاملين موردا مهما من مواردها الاصلية التي تحافظ عليها	٩
٠.٠٠٠٠	٠.٩١٠**	تحرص الشركة على تعيين العاملين الماهرين في استخدام الوسائل التكنولوجية والاحتفاظ بهم	١٠
٠.٠٠٠٠	٠.٩٣٤**	تقدم الشركة الحوافز المادية والمعنوية للعاملين وفقاً لمستويات الأداء الفعلى	١١

٠.٠٠٠	٠.٩٦٤**	١٢	تحرص الشركة على حل مشكلات العاملين لتحقيق الرضا الوظيفي
٠.٠٠٠	٠.٩٦٦**	١٣	تمتلك الشركة خبرات وقدرات معرفية خاصة بها تحقق لها الميزة التنافسية
٠.٠٠٠	٠.٩٨١**	١٤	تشجع الشركة العاملين على تقديم الأفكار الجديدة لتحقيق رأس المال الفكري
٠.٠٠٠	٠.٩٠٥**	١٥	تعبر أهداف الشركة بوضوح عن ثقافتها التنظيمية وهويتها الخاصة
٠.٠٠٠	٠.٩٧٩**	١٦	تحرص الشركة على تحسين الصورة الذهنية لعلامتها التجارية

يتضح من الجدول (٩) أن كلاً من معاملات الارتباطين كلفقرمة منفقرات محور ابعاد المعرفة الإلكترونية ومتوسط الاستجابات للمحور نفسه كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٠١، وهذا يدل على وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي لفقرات المحور المتعلق بالمعرفة الإلكترونية.

ب - صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني: القيادة الريادية:
جدول (١٠) صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني القيادة الريادية

م	العبارة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
١٧	تحدد رؤية الشركة بدقة مجالات عملها	٠.٩٧٦**	٠.٠٠١

		ونوعية الخدمات التي تقدمها	
٠.٠٠٠٠	٠.٩٣٩**	توضح الشركة بدقة أهدافها القصيرة والطويلة الاجل	١٨
٠.٠٠٠٠	٠.٩٤٤**	تسمح الادارة للعاملين بالاشتراك في وضع الخطط المستقبلية للشركة	١٩
٠.٠٠٠٠	٠.٩٧٢**	تتفق رؤية الشركة واهدافها مع امكانات وقدرات العاملين	٢٠
٠.٠٠٠٠	٠.٨٨٣**	تقوم الشركة بتطوير الاجهزة والمعدات للتوافق مع التكنولوجيا الجديدة	٢١
٠.٠٠٠٠	٠.٩١٨**	تقوم الشركة بتحسين طريقة العمل باستمرار لتواكب المستجدات في الاسواق	٢٢
٠.٠٠٠٠	٠.٩٧٠**	تسمح الشركة للعاملين بتقديم الأفكار غير التقليدية التي تزيد من جودة تقديم الخدمات	٢٣
٠.٠٠٠٠	٠.٩٣٤**	تحفز الشركة العاملين على الإبداع والإبتكار من خلال تقديم المكافآت المجزية	٢٤
٠.٠٠٠٠	٠.٩٧٨**	تتابع الشركة باستمرار ما يقدمه المنافسون في السوق من منتجات وخدمات جديدة	٢٥
٠.٠٠٠٠	٠.٩٦٢**	تحرص الشركة على فتح الأسواق	٢٦

		السياحية الجديدة والدخول في منافسة الشركات الأخرى	
٠.٠٠٠٠	٠.٩١٣**	تسعى الشركة إلى تقديم منتجات وخدمات تختلف عما تقدمه الشركات المنافسة	٢٧
٠.٠٠٠٠	٠.٩٦٤**	تهتم الشركة بالتعرف على أذواق العملاء ورغباتهم وما يطرأ عليها من تغييرات	٢٨
٠.٠٠٠٠	٠.٩٥٨**	تتميز الشركة بحسن استغلال مواردها البشرية	٢٩
٠.٠١٠	٠.٩٧٦**	تستغل الشركة الفرص المتاحة للحصول على أكبر قدر من الحصة السوقية	٣٠
٠.٠٠٠٠	٠.٩٦١**	تعرف الشركة نقاط الضعف في العاملين وتعمل على معالجتها وتطوير القدرات المعرفية	٣١
٠.٠٠٠٠	٠.٩٥٦**	تعتبر الشركة العاملين رأسمال بشري تسعى إلى تنميته وتطوير قدراته	٣٢
٠.٠٠٠٠	٠.٩٧٥**	يتحمل العاملون مسؤولية قراراتهم ويعترفون بالأخطاء	٣٣
٠.٠٠٠٠	٠.٩٥٨**	تكون الشركة على استعداد لتجربة الأسواق السياحية الجديدة والتوسع بها	٣٤
٠.٠٠٠٠	٠.٩٦٤**	لدى الشركة القدرة على تجربة المنتجات والخدمات الجديدة وتحمل أعبائها	٣٥

٠.٠٠٠٠	٠.٩١٨**	٣٦ تخفض الشركة من أسعار خدماتها في وقت الركود السياحي دون الخوف من الخسارة او انخفاض الارباح
--------	---------	----------------------------------------------------------------------------------------------

يتضمن الجدول (١٠) أنكل معاملات الارتباطين كلفرة منفقرات المحور الثاني القيادة الريادية ومتوسط الاستجابات للمحور نفسه كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٠١، وهذا يدل على وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي لقرات المحور المتعلق بالقيادة الريادية.

ج - صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث: أداء العاملين:

جدول (١١) صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث أداء العاملين

م	العبارة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
٣٧	يحرص العاملين على الإستغلال الأمثل لموارد الشركة التكنولوجية	٠.٩٧٦**	٠.٠٠١
٣٨	ساعدت المعرفة الإلكترونية للعاملين في حسن توظيف الموارد البشرية بالشركة	٠.٩١٣**	٠.٠٠٠
٣٩	أدت المعرفة الإلكترونية للعاملين إلى رفع كفاءة الإمكانيات التنظيمية بالشركة	٠.٩٦٢**	٠.٠٠٠
٤٠	أسهمت المعرفة الإلكترونية للعاملين في سرعة تقديم الخدمات للعملاء في الوقت	٠.٩٤٤**	٠.٠٠٠

		المحدد	
٠.٠٠٠٠	٠.٩٧٢**	ساعدت المعرفة الإلكترونية للعاملين في تحقيق أهداف الشركة	٤١
٠.٠٠٠٠	٠.٩٣٩**	أسهمت المعرفة الإلكترونية للعاملين في تحقيق أهدافهم وتطوير قدراتهم	٤٢
٠.٠٠٠٠	٠.٩٣٤**	ساعدت المعرفة الإلكترونية للعاملين على تحسين الإتصال الداخلى بين أقسام الشركة	٤٣
٠.٠٠٠٠	٠.٩٧٨**	أدت المعرفة الإلكترونية للعاملين إلى توفير الخبرات والمهارات للعاملين في الشركة	٤٤
٠.٠٠٠٠	٠.٩٧٠**	أدت المعرفة الإلكترونية للعاملين إلى تحسين أداء العاملين بالشركة	٤٥
٠.٠٠٠٠	٠.٨٨٣**	ساعدت المعرفة الإلكترونية للعاملين على تقليل جهود تقديم الخدمات للعملاء	٤٦
٠.٠٠٠٠	٠.٩٦٣**	ساعدت المعرفة الإلكترونية للعاملين على تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المهام الوظيفية	٤٧
٠.٠٠٠٠	٠.٩٤٦**	كان للمعرفة الإلكترونية للعاملين دور في التوفيق بين المتطلبات الداخلية للشركة والإحتياجات الخارجية	٤٨

٠.٠٠٠	٠.٩٥٨**	٤٩	أدت المعرفة الإلكترونية للعاملين إلى تخفيض تكاليف تقديم الخدمات للعملاء
٠.٠١٠	٠.٩٦٠**	٥٠	ساعدت المعرفة الإلكترونية للعاملين في زيادة الحصة السوقية للشركة
٠.٠٠٠	٠.٩٣٤**	٥١	أسهمت المعرفة الإلكترونية للعاملين في تقليل شكاوى العملاء
٠.٠٠٠	٠.٩٦٦**	٥٢	ساعدت المعرفة الإلكترونية للعاملين في زيادة رضا العملاء

يتضح من الجدول (١١) أنكلمعاملات الارتباط بين كلفقرمفقرات المحور الثالث أداء العاملين ومتوسط الاستجابات للمحور نفسه كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٠١، وهذا يدل على وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي لفقرات المحور المتعلق بأداء العاملين.

ج- اختبار ثبات فقرات الاستبيان:

جدول (١٢) معامل الثبات الفا كرونباخ لمحاور استمارة

الاستبيان

المحور	الموضوع	عدد الفقرات	الفا كرونباخ
الاول	المعرفة الإلكترونية	١٦	٠.٩٧٥
الثاني	القيادة الريادية	٢٠	٠.٩٨٤

٠.٩٢٥	١٦	أداء العاملين	الثالث
٠.٩٦٧	٥٢	الاجمالي	

يتضح من الجدول (١٢) ان معامل الفا كرونباخ لمحور المعرفة الإلكترونية الذي تكون من ١٦ سؤالاً بلغ ٠.٩٧٥، كما بلغ معامل الفا كرونباخ لمحور القيادة الريادية الذي تكون من ٢٠ سؤالاً ٠.٩٨٤، كما بلغ معامل الفا كرونباخ لمحور أداء العاملين الذي تكون من ١٦ سؤالاً ٠.٩٢٥، في حين بلغ معامل الفا كرونباخ لجميع الفقرات التي بلغت ٥٢ سؤالاً ٠.٩٦٧ مما يشير الى ارتفاع درجة ثبات فقرات الاستبيان.

نتائج التحليل الإحصائي:

١- التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة:

أ - آراء عينة الدراسة حول المعرفة الإلكترونية

جدول (١٧) التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة حسب

المعرفة الإلكترونية

الاحتراف المعيارى	المتوسط الحسابى	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبرة
١ - شبكات الاتصالات الإلكترونية							

أثر المعرفة الالكترونية في القيادة الريادية على أداء العاملين بشركات
السياحة المصرية

٠.٩٩	٤.٠٩	٨٤	٦٠	٣٥	٩	٤	التكرار	جميع الاجهزة داخل الشركة مرتبطة بشبكة داخلية
		٤٣.٨	٣١.٣	١٨.٢	٤.٧	٢.١	%	
٠.٨٣	٤.١٩	٨١	٧٥	٣٠	٥	١	التكرار	يوجد اتصال دائم بشبكة الانترنت الخارجية
		٤٢.٢	٣٩.١	١٥.٦	٢.٦	٠.٥	%	
٠.٨٦	٤.٠٧	٦١	١٠٠	٢٠	٧	٤	التكرار	سرعة الانترنت مناسبة لاتجاز مهام العمل المطلوبة
		٣١.٨	٥٢.١	١٠.٤	٣.٦	٢.١	%	
٠.٨٨	٤.٠٩	٦٧	٩٠	٢٥	٦	٤	التكرار	يستخدم التسويق الالكتروني
		٣٤.٩	٤٦.٩	١٣.٠	٣.١	٢.١	%	

في الترويج للبرامج السياحية								
٢ - التعلم الإلكتروني								
١.٠٢	٣.٨٩	٦٠	٧٥	٤٠	١٠	٧	التكرار	تعتبر شبكة المعلومات الدولية احد مصادر التعلم المهمة داخل الشركة
		٣١.٣	٣٩.١	٢٠.٨	٥.٢	٣.٦	%	
٠.٩٨	٣.٩٩	٦٦	٨٠	٣٠	١١	٥	التكرار	يتم استخدام شبكة الانترنت في تنمية مهارات العاملين وقدراتهم التكنولوجية
		٣٤.٤	٤١.٧	١٥.٦	٥.٧	٢.٦	%	

أثر المعرفة الإلكترونية في القيادة الريادية على أداء العاملين بشركات
السياحة المصرية

٠.٨٩	٤.٣٣	١٠.٩	٥٠	٢٢	١١	٠	التكرار	يتم الاعتماد على الوسائل الإلكترونية في تبادل الخبرات والمهارات والتعلم الجماعي داخل الشركة
		٥٦.٨	٢٦.٠	١١.٥	٥.٧	٠	%	
٠.٧٤	٣.٩٥	٤١	١١٠	٣٣	٨	٠	التكرار	توفر الشركة للعاملين الإشتراك في دورات تدريبية إلكترونية
		٢١.٤	٥٧.٣	١٧.٢	٤.٢	٠	%	
٣ - رأس المال البشري								
٠.٨٨	٤.١١	٧٧	٧٠	٣٥	١٠	٠	التكرار	تعتبر

								الشركة العاملين موردا مهما من مواردها الاصيلة التي تحافظ عليها
		٤٠.١	٣٦.٥	١٨.٢	٥.٢	٠	%	
		٦٨	٩٤	٢٠	٧	٣	التكرار	تحرص الشركة على تعيين العاملين الماهرين في استخدام الوسائل التكنولوجية والاحتفاظ بهم
٠.٨٥	٤.١٤	٣٥.٤	٤٩.٠	١٠.٤	٣.٦	١.٦	%	
		٦٦	٨٢	٣٠	٩	٥	التكرار	تقدم الشركة
٠.٩٦	٤.٠١	٣٤.٤	٤٢.٧	١٥.٦	٤.٧	٢.٦	%	

								الحوافز المادية والمعنوية للعاملين وفقاً لمستويات الأداء الفعلى
٠.٨٧	٤.٠١	٥٨	٩٢	٣٢	٧	٣	التكرار	تحرص الشركة على حل مشكلات العاملين لتحقيق الرضاء لوظيفي
		٣٠.٢	٤٧.٩	١٦.٧	٣.٦	١.٦	%	
٤ - الملكية الفكرية								
٠.٧٧	٤.٢٠	٧٨	٨٠	٣٠	٤	٠	التكرار	تمتلك الشركة خبرات وقدرات
		٤٠.٦	٤١.٧	١٥.٦	٢.١	٠	%	

								معرفة خاصة بها تحقق لها الميزة التنافسية
٠.٨١	٤.٢٩	٩٢	٧٢	٢٢	٥	١	التكرار	تشجع الشركة العاملين على تقديم الأفكار الجديدة لتحقيق رأس المال الفكري
		٤٧.٩	٣٧.٥	١١.٥	٢.٦	٠.٥	%	
٠.٧٧	٤.٢٣	٨٠	٨٣	٢٥	٣	١	التكرار	تعبر أهداف الشركة بوضوح عن ثقافتها التنظيمية وهويتها الخاصة
		٤١.٧	٤٣.٢	١٣.٠	١.٦	٠.٥	%	

		٧٣	٨٣	٣٣	٣	٠	التكرار	تحرص الشركة على تحسين الصورة الذهنية لعلامتها التجارية
٠.٧٦	٤.١٧	٣٨.٠	٤٣.٢	١٧.٢	١.٦	٠	%	

يوضح الجدول (١٧) التحليل الإحصائي لأراء عينة الدراسة
حساباعد المعرفة الإلكترونية يتبين ما يلي:

- بالنسبة لبعء شبكات الاتصالات الإلكترونية حصلت
العبارة " يوجد اتصال دائم بشبكة الانترنت الخارجية "
على أعلى متوسط حسابي بلغ (٤.١٩) مما يدل على
وقوع الاجابة في المدى موافق الذي يتراوح بين (٣.٤٠ -
٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (عبد القادر، ٢٠٢٢)
في ان المعرفة الإلكترونية تتطلب الاتصال الدائم بشبكة
الانترنت لسهولة الوصول إليها عن طريق التشبيك الإلكتروني
الفائقياً يوقت، بينما حصلت العبارة " سرعة الانترنت
مناسبة لانجاز مهام العمل المطلوبة " على اقل متوسط

حسابي بلغ (٤.٠٧) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق الذي يتراوح بين (٣.٤٠ - ٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (زقوت، ٢٠١٦) في ان المعرفة الالكترونية القائمة على تكنولوجيا المعلومات توفر السرعة ذات الخصائص النوعية العالية التي تدعم عملية اتخاذ القرار اتا لإدارية.

- بالنسبة لبعد التعلم الإلكتروني حصلت العبارة " يتم الاعتماد على الوسائل الإلكترونية في تبادل الخبرات والمهارات والتعلم الجماعي داخل الشركة " على اعلى متوسط حسابي بلغ (٤.٣٣) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق بشدة الذي يتراوح بين (٤.٢٠ - ٥.٠٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (العازمي، ٢٠١٩) في ان بيئة المعرفة الالكترونية توفر استغلال المهارات والخبرات وتسهيل ونقل المعرفة لدى أفراد المؤسسة من خلال العمل الجماعي بينما حصلت العبارة " تعتبر شبكة المعلومات الدولية احد مصادر التعلم المهمة داخل الشركة " على اقل متوسط حسابي بلغ (٣.٨٩) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق الذي يتراوح بين (٣.٤٠ - ٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (القطاونة،

٢٠٢٠) في ان المعرفة الإلكترونية تتطلب الاعتماد على شبكة الانترنت الدولية بحيث تصبح دليلاً مرشداً للسلوك القائم على التعلم.

- بالنسبة للبعد رأس المال البشري حصلت العبارة تحرص الشركة على تعيين العاملين الماهرين في استخدام الوسائل التكنولوجية والاحتفاظ بهم " على اعلى متوسط حسابي بلغ (٤.١٤) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق الذي يتراوح بين (٣.٤٠ - ٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (الزواهره، ٢٠٢١) في ان المنظور الاجتماعي للمعرفة الإلكترونية يركز على الموارد البشرية التي تعمل المنظمة على توظيف عناصرها لتحقيق أهدافها، بينما حصلت العبارة " تقدم الشركة الحوافز المادية والمعنوية للعاملين وفقاً لمستويات الأداء الفعلى " على اقل متوسط حسابي بلغ (٤.٠١) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق الذي يتراوح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (أحمد، ٢٠٢١) في ان المعرفة الإلكترونية تدعم الانشطة الإبداعية وتحفز وتشجع العاملين على الإبداع الفكري والإختراع.

- بالنسبة لبعد الملكية الفكرية حصلت العبارة " تشجع الشركة العاملين على تقديم الأفكار الجديدة لتحقيق رأس المال الفكري " على اعلى متوسط حسابي بلغ (٤.٢٩) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق بشدة الذي يتراوح بين (٤.٢٠-٥.٠٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (الصالح، ٢٠٢١) في مساهمة الملكية الفكرية في الاستغلال الكفوء للموارد البشرية والتي يمكن تحويلها إلى رأس مال فكري، بينما حصلت العبارة "تحرص الشركة على تحسين الصورة الذهنية لعلامتها التجارية " على اقل متوسط حسابي بلغ (٤.١٧) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق الذي يتراوح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (أحمد، ٢٠١٨) في ان توجه المنظمة الى المعرفة الالكترونية يسمح للمنظمة بالتجديد وكما يمكن حمايتها قانونياً مثلبراءات الاختراع والعلامة التجارية.

ب - آراء عينة الدراسة حول القيادة الريادية

جدول (١٧) التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة حسب

القيادة الريادية

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١ - الرؤية الاستراتيجية							
تحدد رؤية الشركة بدقة مجالات عملها ونوعية الخدمات التي تقدمها	التكرار	٣	٦	٢٤	٩٤	٦٥	٠.٨٤
	%	١.٦	٣.١	١٢.٥	٤٩.٠	٣٣.٩	
توضح الشركة بدقة	التكرار	٠	٥	٢٠	١١٠	٥٧	٠.٦٩
	%	٠	٢.٦	١٠.٤	٥٧.٣	٢٩.٧	

								أهدافها القصيرة والطويلة الاجل
٠.٧٧	٤.٢١	٧٩	٨٠	٢٩	٤	٠	التكرار	تسمح الادارة للعاملين بالاشتراك في وضع الخطط المستقبلية للشركة
		٤١.١	٤١.٧	١٥.١	٢.١	٠	%	
٠.٧٩	٤.٠٢	٥٥	٩٢	٤٠	٤	١	التكرار	تتفق رؤية الشركة واهدافها مع امكانات وقدرات العاملين
		٢٨.٦	٤٧.٩	٢٠.٨	٢.١	٠.٥	%	
٢ - الابداع والابتكار								
٠.٨٦	٤.٠٣	٥٩	٩٤	٣٠	٥	٤	التكرار	تقوم

								الشركة بتطوير الاجهزة والمعدات للتوافق مع التكنولوجيا الجديدة
		٣٠.٧	٤٩.٠	١٥.٦	٢.٦	٢.١	%	
		٨٠	٨٠	٢٢	٨	٢	التكرار	تقوم الشركة بتحسين طريقة العمل باستمرار لتواكب المستجدات في الاسواق
٠.٨٧	٤.١٨	٤١.٧	٤١.٧	١١.٥	٤.٢	١.٠	%	
		٥٢	١٠٠	٣٠	٦	٤	التكرار	تسمح الشركة للعاملين
٠.٨٦	٣.٩٨	٢٧.١	٥٢.١	١٥.٦	٣.١	٢.١	%	

								بتقديم الأفكار غير التقليدية التي تزيد من جودة تقديم الخدمات
٠.٨٣	٤.١٨	٧٤	٩٠	٢٠	٥	٣	التكرار	تحفز الشركة العاملين على الإبداع والابتكار من خلال تقديم المكافآت المجزية
		٣٨.٥	٤٦.٩	١٠.٤	٢.٦	١.٦	%	
٣ - المبادرة والاستباقية								
٠.٥٩	٤.١١	٤٤	١٣٠	١٥	٣	٠	التكرار	تتابع الشركة
		٢٢.٩	٦٧.٧	٧.٨	١.٦	٠	%	

أثر المعرفة الالكترونية في القيادة الريادية على أداء العاملين بشركات
السياحة المصرية

								باستمرار ما يقدمه المنافسون في السوق من منتجات وخدمات جديدة
٠.٨٩	٤.١٦	٨٦	٦٠	٤٠	٤	٢	التكرار	تحرص الشركة على فتح الأسواق السياحية الجديدة والدخول في منافسة الشركات الأخرى
		٤٤.٨	٣١.٣	٢٠.٨	٢.١	١.٠	%	
٠.٩٥	٤.٠٤	٦٩	٨٠	٣٠	٨	٥	التكرار	تسعى الشركة إلى تقديم
		٣٥.٩	٤١.٧	١٥.٦	٤.٢	٢.٦	%	

								منتجات وخدمات تختلف عما تقدمه الشركات المنافسة
		٧٢	٨٣	٢٥	٨	٤	التكرار	تهتم الشركة بالتعرف على أذواق العملاء ورغباتهم وما يطرأ عليها من تغييرات
٠.٩٢	٤.٠٩	٣٧.٥	٤٣.٢	١٣.٠	٤.٢	٢.١	%	
٤ - الاستقلالية واستثمار الفرص								
		٢٢	١٢٠	٣٣	١٠	٧	التكرار	تتميز الشركة بحسن استغلال مواردها
٠.٨٦	٣.٧٢	١١.٥	٦٢.٥	١٧.٢	٥.٢	٣.٦	%	

								البشرية
		٤٧	١٠٠	٣٠	٩	٦	التكرار	تستغل
								الشركة
								الفرص
								المتاحة
٠.٩٢	٣.٩٠	٢٤.٥	٥٢.١	١٥.٦	٤.٧	٣.١	%	للحصول
								على أكبر
								قدر من
								الحصة
								السوقية
		٦٠	٧٠	٥٠	٥	٧	التكرار	تعرف
								الشركة
								نقاط
								الضعف
								في
١.٠٠	٣.٨٨	٣١.٠	٣٦.٥	٢٦.٠	٢.٦	٣.٩	%	العاملين
								وتعمل
								على
								معالجتها
								وتطوير
								القدرات

المعرفية							
٠.٩١	٤.٠٢	٦١	٩٠	٣٠	٦	٥	التكرار
		٣١.٨	٤٦.٩	١٥.٦	٣.١	٢.٦	%
تعتبر الشركة العاملين رأسمال بشري تسعى إلى تنميته وتطوير قدراته							
٥ - المخاطرة وتحمل المسؤولية							
٠.٧٧	٤.٠١	٤٣	١٢٠	٢٠	٦	٣	التكرار
		٢٢.٤	٦٢.٥	١٠.٤	٣.١	١.٦	%
يتحمل العاملين مسؤولية قراراتهم ويعترفون بالأخطاء							
٠.٧٩	٤.٠٩	٦٠	١٠٠	٢٥	٥	٢	التكرار
		٣١.٣	٥٢.١	١٣.٠	٢.٦	١.٠	%
تكون الشركة على استعداد							

أثر المعرفة الالكترونية في القيادة الريادية على أداء العاملين بشركات
السياحة المصرية

								لتجربة الأسواق السياحية الجديدة والتوسع بها
٠.٧٤	٣.٩٨	٤٤	١١٠	٣٠	٨	٠	التكرار	لدى الشركة القدرة على تجربة المنتجات والخدمات الجديدة وتحمل أعبائها
		٢٢.٩	٥٧.٣	١٥.٦	٤.٢	٠	%	
٠.٩٥	٣.٨٣	٤٦	٩٠	٤٠	١٠	٦	التكرار	تخفيض الشركة من أسعار خدماتها في وقت
		٢٤.٠	٤٦.٩	٢٠.٨	٥.٢	٣.١	%	

								الركود السياحي دون الخوف من الخسارة او انخفاض الارباح
--	--	--	--	--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------

يوضح الجدول (١٧) التحليل الإحصائي لأراء عينة الدراسة حسبابعاد القيادة الريادية يتبين ما يلي:

- بالنسبة لبعء الرؤية الاستراتيجية حصلت العبارة "تسمح الادارة للعاملين بالاشتراك في وضع الخطط المستقبلية للشركة" على اعلى متوسط حسابي بلغ (٤.٢١) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق بشدة الذي يتراوح بين (٤.٢٠ - ٥.٠٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (المعموري، ٢٠٢٢) في ان القيادة الريادية تساعد على تصور السيناريوهات البديلة وتصور المنتجات والخدمات الجديدة وبناء التوجه المستقبلي للمنظمة، بينما حصلت العبارة " تتفق رؤية الشركة واهدافها مع امكانات

وقدرات العاملين " على اقل متوسط حسابي بلغ (٤.٠٢) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق الذي يتراوح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (Nguyen, et al., 2021) في ان القيادة الريادية تعتمد على الموارد البشرية الريادية التي تمتلك المهارات والمعارف التي تميزهم بالإبداع في إتخاذ القرارات بشكل خلاق.

- بالنسبة لبعد الابداع والابتكار حصلت العبارة "تقوم الشركة بتحسين طريقة العمل باستمرار لتواكب المستجدات في الاسواق " على اعلى متوسط حسابي بلغ (٤.١٨) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق الذي يتراوح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (غلبون وخالد، ٢٠١٠) في ان القيادة الريادية تساعد على دفع العاملين نحو تحسين الأداء بكفاءة وفعالية، عن طريق تصميم البرامج الوظيفية التي ترفع من مستوى الأداء التنظيمي، بينما حصلت العبارة "تسمح الشركة للعاملين بتقديم الأفكار غير التقليدية التي تزيد من جودة تقديم الخدمات " على اقل متوسط حسابي بلغ (٣.٩٨) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق الذي

يتراوح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (Belvedere and Grando, 2016) في مساهمة القيادة الريادية المستدامة في التكامل بين مؤشرات الأداء البيئي والاجتماعي لتحقيق جودة المنتجات.

- بالنسبة لبعء المبادرة والاستباقية حصلت العبارة "تحرص الشركة على فتح الأسواق السياحية الجديدة والدخول في منافسة الشركات الأخرى" على أعلى متوسط حسابي بلغ (٤.١٦) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق الذي يتراوح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (الحدراوي والكلابي، ٢٠١٣) في ان مبادرة القيادة الريادية تسهم في الاستدابة لرغبات العملاء الجدد وتحقيق احتياجاتهم وفق ما هو أفضل، والدخول في السوق الجديد، بينما حصلت العبارة "تسعى الشركة إلى تقديم منتجات وخدمات تختلف عما تقدمه الشركات المنافسة" على اقل متوسط حسابي بلغ (٤.٠٤) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق الذي يتراوح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (جمال وطاهر، ٢٠١٧) في تميز القيادة الريادية بتقديم المنتجات الجديدة والنادرة التي تختلف عما يقدمه المنافسون.

- بالنسبة لبعد الاستقلالية واستثمار الفرص حصلت العبارة "تعتبر الشركة العاملين رأسمال بشري تسعى إلى تنميته وتطوير قدراته " على اعلى متوسط حسابي بلغ (٤.٠٢) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق الذي يتراوح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (عبد، ٢٠١٦) في ان القيادة الريادية تعتبر الموارد البشرية مورد مهم يجب الاحتفاظ به وتقليل هجرة المواهب لتوفير مناخ مناسبو جديد للريادة، بينما حصلت العبارة "تتميز الشركة بحسن استغلال مواردها البشرية " على اقل متوسط حسابي بلغ (٣.٧٢) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق الذي يتراوح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (Huang, et al., 2014) في قدرة القيادة الريادية على إكتشاف وإستغلال العاملين الذين يكون لديهم الإلتزام بالرؤية الإستراتيجية.

- بالنسبة لبعد المخاطرة وتحمل المسؤولية حصلت العبارة "تكون الشركة على استعداد لتجربة الأسواق السياحية الجديدة والتوسع بها " على اعلى متوسط حسابي بلغ (٤.٠٩) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق

الذي يتراوح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (Alderman, 2011) في ان القيادة الريادية تتطلب الإستثمار غير المضمون في الدخول في الأسواق الجديدة غير المعروفة مسبقاً، بينما حصلت العبارة "تخفيض الشركة من أسعار خدماتها في وقت الركود السياحي دون الخوف من الخسارة او انخفاض الارباح " على اقل متوسط حسابي بلغ (٣.٨٣) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق الذي يتراوح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (محمد، ٢٠١٢) في ان القيادة الريادية تتطلب المخاطرة المالية، والموازنة بين الإستثمار والعائد، حيث ترتبط المخاطر في هذه الحالة بربحية الاموال المستثمرة.

ج - آراء عينة الدراسة حول أداء العاملين

جدول (١٧) التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة حسب

أداء العاملين

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة
							١ - كفاءة الأداء

أثر المعرفة الإلكترونية في القيادة الريادية على أداء العاملين بشركات
السياحة المصرية

٠.٩٥	٣.٨٨	٥٤	٨٠	٤٥	٨	٥	التكرار	يحرص العاملون على الإستغلال الأمثل لموارد الشركة التكنولوجية
		٢٨.١	٤١.٧	٢٣.٤	٤.٢	٢.٦	%	
٠.٨٠	٤.٠١	٥٦	٩٠	٤٠	٥	١	التكرار	ساعدت المعرفة الإلكترونية للعاملين في حسن توظيف الموارد البشرية بالشركة
		٢٩.٢	٤٦.٩	٢٠.٨	٢.٦	٠.٥	%	
٠.٦٤	٤.٠٦	٤٤	١٢٠	٢٥	٣	٠	التكرار	أدت المعرفة الإلكترونية للعاملين إلى رفع كفاءة الإمكانيات التنظيمية بالشركة
		٢٢.٩	٦٢.٥	١٣.٠	١.٦	٠	%	
٠.٧٠	٤.١٥	٥٨	١١٠	٢٠	٣	١	التكرار	أسهمت المعرفة الإلكترونية للعاملين في سرعة تقديم الخدمات للعملاء في الوقت المحدد
		٣٠.٢	٥٧.٣	١٠.٤	١.٦	٠.٥	%	
٢ - فاعلية الأداء								
٠.٩٢	٤.٠٧	٧٠	٨٠	٣٣	٤	٥	التكرار	ساعدت المعرفة

		٣٦.٥	٤١.٧	١٧.٢	٢.١	٢.٦	%	الإلكترونية للعاملين في تحقيق أهداف الشركة
٠.٨١	٤.٠٩	٦٠	١٠٠	٢٥	٤	٣	التكرار	أسهمت المعرفة الإلكترونية للعاملين في تحقيق أهدافهم وتطوير قدراتهم
		٣١.٣	٥٢.١	١٣.٠	٢.١	١.٦	%	
٠.٩٦	٣.٩٥	٥٧	٩٠	٣٠	٩	٦	التكرار	ساعدت المعرفة الإلكترونية للعاملين على تحسين الإتصال الداخلي بين أقسام الشركة
		٢٩.٧	٤٦.٩	١٥.٦	٤.٧	٣.١	%	
٠.٨٤	٣.٧٦	٢٠	١٣٠	٢٥	١٠	٦	التكرار	أدت المعرفة الإلكترونية للعاملين إلى توفير الخبرات والمهارات للعاملين في الشركة
		١٠٠.٤	٦٧.٧	١٣.٠	٥.٢	٣.١	%	
٣ - إنتاجية الأداء								

أثر المعرفة الإلكترونية في القيادة الريادية على أداء العاملين بشركات
السياحة المصرية

٠.٩٥	٣.٩٤	٥٦	٩٠	٣٠	١١	٥	التكرار	أدت المعرفة الإلكترونية للعاملين إلى تحسين أداء العاملين بالشركة
		٢٩.٢	٤٦.٩	١٥.٦	٥.٧	٢.٦	%	
٠.٧٧	٤.٢١	٧٩	٨٠	٢٩	٤	٠	التكرار	ساعدت المعرفة الإلكترونية للعاملين على تقليل جهود تقديم الخدمات للعملاء
		٤١.١	٤١.٧	١٥.١	٢.١	٠	%	
٠.٨٩	٤.١٦	٨٦	٦٠	٤٠	٤	٢	التكرار	ساعدت المعرفة الإلكترونية للعاملين على تقليل الوقت المستغرق لإجازة المهام الوظيفية
		٤٤.٨	٣١.٣	٢٠.٨	٢.١	١.٠	%	
٠.٥٩	٤.١١	٤٤	١٣٠	١٥	٣	٠	التكرار	كان للمعرفة الإلكترونية للعاملين دور في التوفيق بين المتطلبات الداخلية للشركة والإحتياجات
		٢٢.٩	٦٧.٧	٧.٨	١.٦	٠	%	

الخارجية								
٤ - ملاءمة الأداء								
٠.٩١	٤.٠٢	٦١	٩٠	٣٠	٦	٥	التكرار	ادت المعرفة الإلكترونية للعاملين إلى تخفيض تكاليف تقديم الخدمات للعملاء
		٣١.٨	٤٦.٩	١٥.٦	٣.١	٢.٦	%	
٠.٧٤	٣.٩٨	٤٤	١١٠	٣٠	٨	٠	التكرار	ساعدت المعرفة الإلكترونية للعاملين في زيادة الحصة السوقية للشركة
		٢٢.٩	٥٧.٣	١٥.٦	٤.٢	٠	%	
٠.٨٠	٤.٠١	٥٦	٩٠	٤٠	٥	١	التكرار	أسهمت المعرفة الإلكترونية للعاملين في تقليل شكاوى العملاء
		٢٩.٢	٤٦.٩	٢٠.٨	٢.٦	٠.٥	%	
٠.٧٩	٤.٠٩	٦٠	١٠٠	٢٥	٥	٢	التكرار	ساعدت المعرفة الإلكترونية للعاملين في زيادة رضاء لعملاء
		٣١.٣	٥٢.١	١٣.٠	٢.٦	١.٠	%	

يوضح الجدول (١٧) التحليل الإحصائي لأراء عينة الدراسة حسباعد أداء العاملين يتبين ما يلي:

- بالنسبة لبعء كفاءة الأداء حصلت العبارة "أسهمت المعرفة الإلكترونية للعاملين في سرعة تقديم الخدمات للعملاء في الوقت المحدد " على اعلى متوسط حسابي بلغ (٤.١٥) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق الذي يتراوح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (العامري والغالبى، ٢٠٠٧) في العلاقة القوية بين كفاءة اداء العاملين وسرعة إنجاز المهام، بينما حصلت العبارة "يحرص العاملون على الإستغلال الأمثل لموارد الشركة التكنولوجية " على اقل متوسط حسابي بلغ (٣.٨٨) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق الذي يتراوح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (بونداري، ٢٠٢٠) في ان كفاءة اداء العاملين يرتبط بقدرتهم على استخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة والموافقة مع متطلبات العمل مما يجعل أداء العاملين أعلى وذو كفاءة تحقق الجودة المطلوبة.

- بالنسبة لبعء فاعلية الأداء حصلت العبارة "أسهمت المعرفة الإلكترونية للعاملين في تحقيق أهدافهم وتطوير قدراتهم " على اعلى متوسط حسابي بلغ (٤.٠٩) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق الذي يتراوح بين

(٣.٤٠-٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (ابو النصر، ٢٠١٤) في العلاقة بين فاعلية اداء العاملين والوصول إلى الأهداف التي تقوم على قرارات الفرد، بينما حصلت العبارة "أدت المعرفة الإلكترونية للعاملين إلى توفير الخبرات والمهارات للعاملين في الشركة " على اقل متوسط حسابي بلغ (٣.٧٦) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق الذي يتراوح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (الصخني، ٢٠٢٢) في ارتباط فاعلية اداء العاملين بإثراء الوظيفة، والقيام بالعديد من المهام التي تتطلب نفس المستوى من المهارة، او زيادة مستويات المسؤولية المعطاة للعاملين.

- بالنسبة لبعد انتاجية الأداء حصلت العبارة "ساعدت المعرفة الإلكترونية للعاملين على تقليل جهود تقديم الخدمات للعملاء " على اعلى متوسط حسابي بلغ (٤.٢١) مما يدل على وقوع الاجابة في المدى موافق بشدة الذي يتراوح بين (٤.٢٠ - ٥.٠٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (الوهيبي، واخرون، ٢٠٢٠) في ارتباط تقييم اداء العاملين المعدل بالزمن بالأداء العمل، وتحديد حجم وكمية العمل المطلوب إنجازه من العاملين حتى يكون

دافعا لتحقيق المعدلات المرغوبة من النمو والتحسين في معدل الأداء، بينما حصلت العبارة "أدت المعرفة الإلكترونية للعاملين إلى تحسين أداء العاملين بالشركة" على أقل متوسط حسابي بلغ (٣.٩٤) مما يدل على وقوع الإجابة في المدى موافق الذي يتراوح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (القاسم، ٢٠١٥) في أن تحسين إنتاجية أداء العاملين يتطلب تحسين أداء الموظف عن طريق تعزيز الأنشطة والإجراءات التي تهدف إلى تحسين وتطوير أداء العاملين.

- بالنسبة لبعد ملائمة الأداء حصلت العبارة "ساعدت المعرفة الإلكترونية للعاملين في زيادة رضا العملاء" على أعلى متوسط حسابي بلغ (٤.٠٩) مما يدل على وقوع الإجابة في المدى موافق الذي يتراوح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (عبد الخالق، ٢٠١٤) في أن تحسين أداء العاملين وتطوير مهارات الموارد البشرية يؤدي إلى بناء علاقات عمل مستقرة، وتحقيق الرضا الوظيفي، بينما حصلت العبارة ساعدت المعرفة الإلكترونية للعاملين في زيادة الحصة السوقية للشركة" على أقل متوسط حسابي بلغ (٣.٩٨) مما يدل على وقوع

الاجابة في المدى موافق الذي يتراوح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (الفقهاء، ٢٠١١) في ان تحسين أداء العاملين يؤدي الى زيادة العائد على الأصول، وزيادة الحصة السوقية.

٢ - اختبار صحة فرضيات الدراسة:

أ - اختبار صحة الفرضية الاولى: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر المعرفة الالكترونية واداء العاملين في شركات السياحة المصرية.

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لاختبار صحة فرضية الدراسة الاولى باستخدام برنامج (SPSS, V.24) عند مستوى دلالة (٠.٠٠١).

جدول (٣٠) المعاملات الارتباطية بين عناصر المعرفة الالكترونية واداء العاملين في شركات السياحة المصرية

المتغيرات	شبكات الاتصالات الإلكترونية	التعلم الإلكتروني	رأس المال البشري	الملكية الفكرية	كفاءة الأداء	فاعلية الأداء	انتاجية الأداء	ملائمة الأداء
شبكات الاتصالات الإلكترونية	١	٠.٧٤٧	٠.٧٣١	٠.٧٤٤	٠.٧٤٤	٠.٦١٠	٠.٧٥٠	٠.٧١٠
التعلم الإلكتروني		١	٠.٦٨٨	٠.٧١١	٠.٦٢٩	٠.٦٢٤	٠.٧٣٣	٠.٧٨٣
رأس المال			١	٠.٧٥٥	٠.٦٣٣	٠.٧٣٤	٠.٧٨٤	٠.٧٧٤

								البشري
٠.٦٨٠	٠.٦٩٠	٠.٦١٩	٠.٦١١	١				الملكية الفكرية
٠.٦٥٠	٠.٦٦٩	٠.٦٣٠	١					كفاءة الأداء
٠.٧٧١		١						فاعلية الأداء
٠.٦٣٥	١							انتاجية الأداء
١								ملائمة الأداء

يوضح الجدول (٣٠) وجود علاقات

ارتباطية قوية بين عناصر المعرفة الالكترونية واداء العاملين في شركات السياحة المصرية حيث كانت جميع العلاقات الارتباطية دالة احصائيا وبالتالي تقبل الفرضية الاولى انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر المعرفة الالكترونية واداء العاملين في شركات السياحة المصرية.

ب- اختبار صحة الفرضية الثانية:توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر القيادة الريادية واداء العاملين في شركات السياحة المصرية.

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لاختبار صحة فرضية الدراسة الثانية باستخدام برنامج (SPSS, V.24) عند مستوى دلالة (٠.٠١).

جدول (٣١) المعاملات الارتباطية بين عناصر القيادة الريادية واداء العاملين في شركات السياحة المصرية

المتغيرات	الرؤية الاستراتيجية	الابداع والابتكار	المبادرة والاستباقية	الاستقلالية واستثمار الفرص	المخاطرة وتحمل المسؤولية	كفاءة الأداء	فاعلية الأداء	انتاجية الأداء	ملائمة الأداء
الرؤية الاستراتيجية	١	٠.٧٧٤	٠.٧٣١	٠.٧٥٥	٠.٧١٠	٠.٧٤٤	٠.٦٢٩	٠.٧٥٠	٠.٦٣٣
الابداع والابتكار		١	٠.٧٣٣	٠.٧٣٤	٠.٧٧٠	٠.٦٨٨	٠.٦٢٤	٠.٦١٠	٠.٦٨٠
المبادرة والاستباقية			١	٠.٧١١	٠.٧٨٠	٠.٧٢٠	٠.٧٤٤	٠.٧٨٤	٠.٧٧١
الاستقلالية واستثمار الفرص				١	٠.٧٨٠	٠.٧٢٦	٠.٦١٥	٠.٦٨٨	٠.٦٥٠
المخاطرة وتحمل المسؤولية					١	٠.٦١١	٠.٦١٩	٠.٦٩٠	٠.٦٣٥
كفاءة الأداء						١	٠.٦٣٠	٠.٦٦٩	٠.٧٤٧
فاعلية الأداء							١		
انتاجية الأداء								١	
ملائمة الأداء									١

يوضح الجدول (٣١) وجود علاقات

ارتباطية قوية بين عناصر القيادة الريادية واداء العاملين في شركات السياحة المصرية حيث كانت جميع العلاقات الارتباطية دالة احصائيا وبالتالي تقبل الفرضية الثانية انه توجد علاقة ذات

دلالة احصائية بين عناصر القيادة الريادية واداء العاملين في شركات السياحة المصرية.

ج- اختبار صحة الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر المعرفة الإلكترونية والقيادة الريادية في شركات السياحة المصرية

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لاختبار صحة فرضية الدراسة الثانية باستخدام برنامج (SPSS, V.24) عند مستوى دلالة (0.01).

جدول (٣٢) المعاملات الارتباطية بين عناصر المعرفة

الإلكترونية والقيادة الريادية في شركات السياحة المصرية

المخاطرة وتحمل المسؤولية	الاستقلالية واستثمار الفرص	المبادرة والاستباقية	الإبداع والابتكار	الرؤية الاستراتيجية	الملكية الفكرية	رأس المال البشري	التعلم الإلكتروني	شبكات الاتصالات الإلكترونية	المتغيرات
٠.٦٢٠	٠.٧٤٤	٠.٧١٠	٠.٧٢٥	٠.٧٢٠	٠.٧٥٠	٠.٧٤٠	٠.٧١٥	١	شبكات الاتصالات الإلكترونية
٠.٦٦٠	٠.٦٩٠	٠.٦٢٢	٠.٦٧٠	٠.٧٧٠	٠.٦٨٨	٠.٧٤٨	١		التعلم الإلكتروني
٠.٧١١	٠.٧٧٢	٠.٧١١	٠.٧٣٣	٠.٧٧٥	٠.٦٧٥	١			رأس المال البشري
٠.٦٨٠	٠.٦٨٥	٠.٦٦٦	٠.٧٢٥	٠.٧٦٢	١				الملكية الفكرية
٠.٦٢٥	٠.٦٩٠	٠.٦٧٠	٠.٧٠٥	١					الرؤية الاستراتيجية
٠.٧١٧	٠.٦٧٩	٠.٦٥٦	١						الإبداع والابتكار
٠.٧٢٢		١							المبادرة

									والاستباقية
٠.٦٩٨	١								الاستقلالية واستثمار الفرص
١									المخاطرة وتحمل المسؤولية

يوضح الجدول (٣٢) وجود علاقات ارتباطية قوية بين عناصر المعرفة الالكترونية والقيادة الريادية في شركات السياحة المصرية حيث كانت جميع العلاقات الارتباطية دالة احصائيا وبالتالي تقبل الفرضية الاولى انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر المعرفة الالكترونية والقيادة الريادية في شركات السياحة المصرية.

نتائج الدراسة:

- ١- جاءت استجابات عينة الدراسة مرتفعة نحو شبكات الاتصالات الإلكترونية لاسيما فيما يتعلق بوجود اتصال دائم بشبكة الانترنت الخارجية.
- ٢- اقرت عينة الدراسة بتوجه الشركات نحو التعلم الإلكتروني لاسيما فيما يتعلق بالاعتماد على الوسائل الإلكترونية في تبادل الخبرات والمهارات والتعلم الجماعي داخل الشركة.

- ٣- يوجد اهتمام من الشركات بتطوير رأس المال البشري لاسيما فيما يتعلق بحرص الشركة على تعيين العاملين الماهرين في استخدام الوسائل التكنولوجية والاحتفاظ بهم.
- ٤- تحرص الشركات على حماية الملكية الفكرية لاسيما فيما يتعلق بتشجيع الشركة العاملين على تقديم الأفكار الجديدة لتحقيق رأس المال الفكري.
- ٥- يوجد رؤية استراتيجية واضحة في الشركات لاسيما فيما يتعلق بسماع الادارة للعاملين بالاشتراك في وضع الخطط المستقبلية للشركة.
- ٦- تشجع الشركات الابداع والابتكار لاسيما فيما يتعلق بقيام الشركة بتحسين طريقة العمل باستمرار لتواكب المستجدات في الاسواق.
- ٧- تسعى الشركات إلى المبادرة والاستباقية خاصة فيما يتعلق بحرص الشركة على فتح الأسواق السياحية الجديدة والدخول في منافسة الشركات الأخرى.
- ٨- تحقق الشركات الاستقلالية واستثمار الفرص لاسيما فيما يتعلق باعتبار الشركة العاملين رأسمال بشري تسعى إلى تنميته وتطوير قدراته.

٩- تتحمل الشركات المخاطرة وتحمل المسؤولية لاسيما فيما يتعلق بكون الشركة على استعداد لتجربة الأسواق السياحية الجديدة والتوسع بها.

١٠- تهتم الشركات بتطوير كفاءة الأداء لاسيما فيما يتعلق بان المعرفة الإلكترونية للعاملين أسهمت في سرعة تقديم الخدمات للعملاء في الوقت المحدد.

١١- تركز الشركات على فاعلية الأداء لاسيما فيما يتعلق بان المعرفة الإلكترونية للعاملين أسهمت في تحقيق أهدافهم وتطوير قدراتهم.

١٢- تعزز الشركات انتاجية الأداء لاسيما فيما يتعلق بان المعرفة الإلكترونية للعاملين ساعدت على تقليل جهود تقديم الخدمات للعملاء.

١٣- تبين من تحليل صحة فرضيات الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر المعرفة الالكترونية واداء العاملين في شركات السياحة المصرية، ووجود علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر القيادة الريادية واداء العاملين في شركات السياحة المصرية، ووجود علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر المعرفة الالكترونية والقيادة الريادية في شركات السياحة المصرية.

توصيات الدراسة:

توصيات موجهة إلى مدراء شركات السياحة:

- تحديث الأجهزة والمعدات في شركات السياحة لدعم إدارة المعرفة الالكترونية وتمكين العاملين من تطوير مهام العمل وتحسين أداء العمليات.
- وضع سياسات محددة لاختيار واستقطاب العاملين الماهرين ذوي الخبرة والكفاءة للتعين في الشركة وفق أسس علمية ومهنية واضحة.
- اشراك العاملين في وضع الخطط والاستراتيجيات المستقبلية للشركة كونهم الأكثر دراية بمشاكل العملاء والأسلوب الأمثل لتقديم الخدمة المتميزة.
- الاهتمام ببحوث السوق ودراسة الأسواق السياحية الجديدة ومتطلباتها والاستعداد للدخول في منافسة الشركات الأخرى.
- تحمل الادارة للمسؤولية والمخاطرة في تقديم المنتجات الجديدة أو تطوير المنتجات الحالية لبناء القيادة الريادية وتحسين الموقع التنافسي في الأسواق السياحية.

- تنويع مصادر التعلم الإلكتروني والاشتراك في الدورات التدريبية لتنمية المهارات وتبادل الخبرات داخل الشركة.

- تقديم الأفكار الجديدة التي من شأنها تحسين الأداء من خلال تقديم الحوافز والمكافآت لاستثمار رأس المال الفكري.

- تحسين كفاءة الأداء للعاملين من خلال توفير سبل المعرفة الإلكترونية بما يساعد في سرعة تقديم الخدمات للعملاء بالجودة المطلوبة وفي الوقت المحدد.

- تحسين فاعلية الأداء للعاملين من خلال دعم المعرفة الإلكترونية للعاملين لتطوير المهارات وتحقيق أهداف العاملين واهداف المنظمة في الوقت ذاته.

- تحسين إنتاجية الأداء للعاملين من خلال نشر المعرفة الإلكترونية التي تساعد العاملين على تقليل جهود تقديم الخدمات للعملاء.

قائمة المراجع:

أولاً المراجع باللغة العربية :

- ابو النصر، مدحت محمد (٢٠١٤): الإدارة بالحوافز اساليب التحفيز الوظيفي الفعال، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
- ابو كرم، ايمن محمد احمد (٢٠١٣): علاقة نظم المعلومات الادارية في تحسين الاداء الاداري دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، الجامعة الاسلامية، غزة.
- ادريس، تيمان، وابوالروس، ثابت (٢٠٢٢): دور ادارة الجودة الشاملة في تحسين الاداء المؤسسي دراسة تطبيقية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد ٤٠.
- أحمد، خالد على (٢٠١٦): العلاقة بين القيادة الريادية والنجاح الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في شركات الاتصالات بمحافظة السليمانية بإقليم كوردستان العراق، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- أحمد، شريهان ممدوح حسن (٢٠٢١): حماية حقوق الملكية الفكرية على المستوي الوطني والدولي مقارنة بين القانون

- المصري والنظام السعودي، المجلة القانونية، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، المجلد ٩، العدد ٢.
- أحمد، هالة مهدي محي الدين (٢٠١٨): الحق فى ملكية العلامة التجارية وطرق اكتسابها، مجلة الدراسات العليا، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، المجلد ١٢، العدد ٤٦، السودان.
- البحصي، عصام محمد (٢٠١٦): تكنولوجيا المعلومات وأثرها على القرارات الإدارية فى منظمات الأعمال دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني، مجلة العلوم الاسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد ١٤، العدد ١، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- البلوشي، بدر بن أحمد (٢٠١٧): التخطيط الاستراتيجي ورأس المال البشري فى المنظمات الإعلامية، المكتب العربي للمعارف، القاهرة، مصر.
- البناء، احمد مكي محمود حسين (٢٠٢٢): دور القيادة الإدارية فى تصميم عمل إدارة المسار الوظيفي دراسة تطبيقية فى شركات السياحة بغداد وكربلاء، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم السياحية، الجامعة الاسلامية فى لبنان، بيروت.

- الثبتي، سلطان (٢٠٢٠): مدى استفادة المتعلمين من منصات التعلم الإلكتروني في تعلم اللغة الانجليزية رواق نموذجاً، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المركز القومي للبحوث، المجلد ٤، العدد ٢، غزة، فلسطين.
- الحدراوي، حامد كريمة والكلابي، أمير نعمة مخيف (٢٠١٣): دور التوجه الريادي في إدار الكازينو لوجود الخدمة دراسة تطبيقية لآراء عينة من المنظمات السياحية الفنادق في محافظة النجف، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ١٥، العدد ١.
- الحلايبة، غازي حسن (٢٠١٣): أثر الحوافز في تحسين أداء الافراد في المؤسسات العامة الأردنية دراسة تطبيقية على مؤسسة امانة عمان الكبرى، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية، عمان
- الحواجرة، كامل محمد (٢٠١٨): الدور الوسيط لقدرة انكفاء الاعمال بين الازيادة التنظيمية والنجاح للاستراتجية في الجامعات الحكومية الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الاعمال، المجلد ١٤، العدد ٣
- الرشيدى، عايشة (٢٠٢٠): درجة توظيف التعلم الإلكتروني في جامعة الكويت من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في

- الجامعة، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات التربوية
والنفسية، الجامعة الاسلامية بغزة، المجلد ٢٨ ، العدد ١ .
- الرواشدة، خالد سلامة (٢٠١٥): إدارة المعرفة وانعكاساتها
على الأداء المتوازن دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع
السياحة الأردني، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية،
كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، المجلد ٦،
العدد ٣.
- الزعانين، رائد (٢٠٢٠): واقع صعوبات توظيف التعلم
الذكي في مدارس الأونروا بقطاع غزة من وجهة نظر
معلمهم، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية،
غزة، فلسطين.
- الزواهره، ليث إبراهيم حمدان (٢٠٢١): أثر إدارة المعرفة
في ذكاء الأعمال الدور الوسيط للإبداع في شركة مصفاة
البتترول الأردنية، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية
الدراسات العليا، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان،
الأردن.
- السبيعي، قوت (٢٠١٩): واقع تطبيق ابعاد القيادة الريادية
لدى قائدات المدارس الثانوية الاهلية بشرق مدينة الرياض،

رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الشرق العربي للدراسات
العليا، الرياض.

- الشقاوي، محمد بن ناصر (٢٠٢١): الدور الوسيط للتوجه
الريادي في العلاقة بين الثقافة التنظيمية وأداء المنشآت
السياحية دراسة ميدانية في فنادق وشركات السياحة بالمنطقة
الشرقية المملكة العربية السعودية، مجلة اتحاد الجامعات
العربية للسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة
السويس، المجلد ٢١، العدد ٢، الاسماعيلية، مصر.

- الصالح، محمد (٢٠٢١): إدارة الملكية الفكرية وريادة
الأعمال في الجامعات السعودية الممارسات والصعوبات
والاستراتيجيات المقترحة، المجلة التربوية، جامعة الكويت،
مجلس النشر العلمي، المجلد ٣٦، العدد ١٤١، الكويت.

- الصخني، محسن عبد الحسين مهدي، وآخرون (٢٠٢٢):
الحوكمة الفندقية، سلسلة إصدارات جلوبال السياحية،
دار ميتابوك للطباعة والنشر، القاهرة.

- العازمي، مشعل محمد مبارك (٢٠١٩): الدور الوسيط
للتشارك بالمعرفة في تعزيز أثر الإدارة الإلكترونية في إبداع
العاملين في وزارة المالية في دولة الكويت، رسالة دكتوراة،
جامعة العلوم الإسلامية العالمية.

- العامري، صالح مهدي، والغالبي، طاهر منصور (٢٠٠٧):
الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان
- العزي، سلام جاسم عبدالله (٢٠١٩): جودة خدمات
المعلومات ودورها في تحسين الأداء المؤسسي جامعة ديالي
انموذجا، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، الجامعة
المستنصرية
- الغامدي، منال احمد عبدالرحمن (٢٠٢١):
القيادة الريادية كمدخل لتطوير ممارسات القيادة الأكاديمية في جامعة الملك
عبدالعزيز استراتيجية مقترحة، مجلة جامعة أمالقرى للعلوم
التربوية والنفسية، المجلد ١٣، العدد ٣
- الفقهاء، سام (٢٠١١): إدارة معلومات العملاء وأثرها في
الأداء المؤسسي والميزة التنافسية دراسة ميدانية، مجلة
جامعة النجاح للابحاث العلوم الانسانية، المجلد ٢٥، العدد ١.
- القاسم، فيصل (٢٠١٥): التطور التنظيمي وعلاقته بمستويات
الالتزام التنظيمي من وجهة نظر موظفي امانة منطقة
الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية
للعلوم الامنية، الرياض.
- القطاونة، شروق حلمي يوسف (٢٠٢٠): أثر إدارة المعرفة
على الرشاقة التنظيمية لدى هيئة الاستثمار الأردنية، رسالة

- ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية،
جامعة آل البيت، الأردن.
- المجالي، محمد فلاح سالم (٢٠٢٢): القيادة التحويلية ودورها
في تحسين الاداء الوظيفي في البلديات، مجلة العلوم الانسانية
والطبيعية، المجلد ٣، العدد ٨.
- المعموري، بارق محمد علي (٢٠٢٢): دور القيادة الريادية
في تعزيز ابعاد المنظمات الذكية دراسة تحليلية لاراء عينة
من الموظفين في مستشفى الكفيل التخصصي، رسالة
ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة
كربلاء
- النعيمي، جلال محمد (٢٠٠٩): دراسة العمل في اطار ادارة
الانتاج والعمليات، دار اثراء للنشر والتوزيع، عمان
- النوباني، عهد رفيق محمد (٢٠٢١): حقوق الملكية الفكرية
الواردة على المعارف التقليدية دراسة مقارنة، رسالة
ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح
الوطنية، فلسطين.
- النوري، خالد محمد عبدالله (٢٠٢١): دور الملكية الفكرية في
تعزيز البحث العلمي والإبداع والابتكار في فلسطين، رسالة

ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

- الوهبي، محمد حمود ناصر، واخرون (٢٠٢٠): اثر الرضا الوظيفي على الاداء المؤسسي بوزارة الشؤون الرياضية بسلطنة عمان، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة المعرفة، العدد ٢٧.

- بونداري، عبدالقادر (٢٠٢٠): دور الاتصالات الادارية الداخلية في تعزيز اداء العاملين داخل المنظمة دراسة حالة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ادرار.

- جمال، دينا حامد، و طاهر، عبدالكريم مزعل (٢٠١٧): أثر المعرفة الإلكترونية في القيادة الريادية دراسة تطبيقية لعينة منشركا تالسفر والسياحة في مدينة بغداد،

مجلة الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد ١١٠، بغداد.

- حسن، أحمد ابراهيم عبدالعال (٢٠٢١): رأس المال البشري وتطوير القطاع الحكومي الطريق الرئيس لتحقيق التنمية المستدامة في الدول العربية، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المجلد ٤١، العدد ٣، القاهرة، مصر

- حمدان، اسحق يوسف (٢٠١٩): القيادة التحويلية ودورها في النجاح التنظيمي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، المجلد ٢٥، العدد ١١١
- زروقي، نسرين (٢٠١٦): الادارة الالكترونية كأحد إفرزات عالم التكنولوجيا الانترنت والتجارة الالكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد ٢، العدد ١٥، الجزائر.
- زقوت، محمود يحي (٢٠١٦): مدى فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية التدقيق واثرها في تحسين جودة خدمة التدقيق في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
- سعود، عماد حسين (٢٠١٩): إدارة المعرفة الالكترونية ودورها في تحقيق أهداف المنظمات الفندقية دراسة تطبيقية لعينة من المنظمات الفندقية ذات الدرجة الممتازة في مدينة بغداد، مجلة الإدارة والاقتصاد كلية العلوم السياحية، الجامعة المستنصرية، المجلد ٤٨، العدد ١٢١، بغداد، العراق.
- سلطان، حكمت رشيد، وحجي افان يوسف (٢٠١٩): دور مكونات الريادة الاستراتيجية في تحقيق أبعاد جودة التعليم العالي دراسة ميدانية في عينة من الجامعات الاهلية في إقليم

- كورديستان العراق، مجلة الاكاديمية لجامعة نوروز، المجلد ٨، العدد ٢.
- عبد، ضرغام (٢٠١٦):
أثر ممارسات القيادة الاستراتيجية في تحقيق زيادة الأعمال
دراسة استطلاعية في بعض المصارف
التجارية في محافظة النجف لأشرف، مجلة الغرير للعلوم الاقتصادية والإ
دارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العدد ٣٩.
- عبد الحسين، صفاء جواد (٢٠١٠):
تسويق الخدمة السياحية الكترونياً وأثر هفي جودة الخدمة في الشركات السيا
حية، مجلة كلية التربية، جامعة واسط، العدد ٧، العراق.
- عبد الخالق،
عبير (٢٠١٤): التنمية البشرية وأثرها على تحقيق التنمية المستدامة، ا
لدار الجامعية، الإسكندرية
- عبد الرحمن، الجاموس (٢٠١٥): إدارة المعرفة في منظمات
الأعمال وعلاقتها بالمداخل الادارية الحديثة مدخل
تحليلي للمداخل العملية الاستراتيجية دراسة حالة، دار وائل للنشر
والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- عبد القادر، جعفري (٢٠٢٢): دور المعرفة الإلكترونية في
تحسين جودة البحث العلمي من خلال المقدرات الجوهرية،

- دراسة حالة منصة المجالات العلمية الجزائرية (ASJP) من وجهة نظر الباحثين بجامعة أدرار، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية أدرار، الجزائر.
- عزاوي، تيسر (٢٠١٢): إدارة الوقت واثرها على أداء العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوزات في اقليم الشمال في الاردن من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة اليرموك
- عويس، نجلاء فتحي محمد (٢٠٢١): دور حماية الملكية الفكرية في دعم وتطوير البحث العلمي، المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، كلية الاداب، جامعة القاهرة، المجلد ٣، العدد ٥، القاهرة، مصر.
- عيسي، خليفي، وربيحة، قوادرية (٢٠١٩): إدارة راس المال البشري كمدخل لإدارة المعرفة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- غلبون، عقيل ابوبكر، وخالد، محمد يوسف (٢٠١٠): القيادة الإدارية والتغيير بمنظمات الأعمال، المؤتمر الدولي حول الدعوة والإدارة الإسلامية الممارسات والآفاق، كلية القيادة والإدارة، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية.

- ماهر، احمد (٢٠١٩): اقتصاديات الادارة، المكتب العربي الحديث، القاهرة.
- محمد، عمر مصطفى (٢٠١٢): دور الادارة في بناء القيادات الريادية دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الادارية في بعض المعامل الانتاجية في محافظة السليمانية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة السليمانية.
- محمود، زيد خوام (٢٠١٧): اليقظة الاستراتيجية وتأثيرها في النجاح التنظيمي، مجلة جامعة بغداد للعلوم الادارية والاقتصادية، بغداد.
- مغاوري، هالة (٢٠١٦): تطوير صنع واتخاذ القرار في المؤسسة التعليمية في مصر على ضوء القيادة الريادية، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد ١٧.
- مقراش، فوزية (٢٠١٥): اثر الادارة بالذكاءات على التوجه الاستراتيجي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

- نجم، نجم عبود (٢٠٠٩): الإدارة والمعرفة الإلكترونية،
الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،
عمان، الأردن.

ثانياً: المراجع الاجنبية

- Abu-Zyeada, Z. (2022): The Effect of Applying the Concept of Total Quality Management over the Organizational Performance, Empirical Study on Samples of Palestinian Commercial Banks. access on https://journals.najah.edu/media/journals/full_texts/4.pdf . access data 15/9/2023.
- Alderman, D. (2011): Entrepreneurial Orientation Of 21 Eastern White Pien Primary Producers And Secondary Manufacturers A Regional Phenomenon, 17th Central Hardwood Forest Conference
- Bagheri, A. (2017): The impact of entrepreneurial leadership on innovation work behavior and opportunity recognition in high technology SMEs. The journal of high technology management research, Vol.6, No.3.
- Belvedere, V. & Grando, A. (2016): Sustainable Operations and Supply Chain Management, First Edition, John Wiley & Sons Ltd. Published

- Castro-Leon, E. & Harmon, R. (2016): Cloud as a service: understanding the service innovation. A press, eBook ISBN978-1-4842-0103-9.
- David, B. (2017): Management, Management: an Introduction, 7th ed., Pearson Education LTD., Harlow.
- Guna S.A. & Ngai, E.W.Y. (2004): Informaion Systems in Supply Chain Integration and Management, European Journal of Operation Research, Vol.159,
- Huang, S., Ding, D., Chen, Z. (2014): Entrepreneurial Leadership and Performance in Chinese New Ventures: A Moderated Mediation Model of Exploratory Innovation, Exploitative Innovation and Environmental Dynamism, Entrepreneurial Leadership and Performance in Chinese New Ventures, Vol. 23 No. 4
- Kreitner, R. (2009): Management, 11th ed., Houghton Mifflin Publishing Company.
- Kuruppu, C. L. (2021): The Impact of Training on Employee Performance in a Selected Apparel Sector Organization in Sri Lanka, Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management, Vol.21, No.2

- Morrison, L. & Scott, T., (2003): A strategy to Increase the Levels of Entrepreneurial Activity in Northern Ireland.
- Nguyen, P.V., Huynh, H.N., Lam, L.N; Hai, L., Toan B. & Nguyen, N. (2021): The impact of entrepreneurial leadership on SMEs performance: the mediating effects of organizational factors, Heliyon, Vol.7.
- Shirokova, G. & Ivonen, L. and Gafforova, E. (2019): Strategic Entrepreneurship in Russia during Economic Crisis, Foresight and STI Governance, vol. 13, No3
- Zimmerer, W., Scarough, M., Wilson, D. (2010): Essentials of entrepreneurship & Small Business Management, 6 ed, Prentice-Hill.