

# Social Capital and Its Role in Enhancing Knowledge Sharing Among Administrative Leaders in Jordanian Companies

Emad Hamdi Al Zou'bi  
business management  
Emada765@yahoo.com

Received : 22/06/2022

Accepted :22/08/2023

## Abstract:

The study aims to measure the impact of social capital on knowledge sharing among the administrative leaders in Jordanian telecommunications companies. The study adopted the descriptive analytical survey method, and the statistical package for social sciences was used to analyze the data collected through the questionnaire. The questionnaire was distributed to a sample of workers in human resources departments in telecommunications companies, consisting of (130) questionnaires, and the number of questionnaires that were collected, analyzed and statistically accepted was (90). The results of the study indicated a high degree of approval of the variables of social capital in Jordanian telecommunications companies, and showed a high degree of approval of knowledge sharing from the point of view of workers in Jordanian telecommunications companies. The results of the study indicated that there is a statistically significant effect of social capital on knowledge sharing among the administrative leaders in Jordanian telecom companies. The study recommends that responsible authorities in Jordanian telecommunications companies should promote knowledge sharing among employees by adopting the value of knowledge sharing as a core value of teamwork among employees and conducting further field and theoretical studies in this area..

**Keywords:** social capital, knowledge sharing, administrative leadership, promotion, Jordanian telecom companies

# رأس المال الاجتماعي ودوره في تعزيز التشارك المعرفي لدى القيادات الإدارية في شركات الاتصالات الأردنية

د. عماد حمدي عبد الزعبي

إدارة الأعمال

Emada765@yahoo.com

القبول : 2023/08/22

الاستلام : 2022/06/22

## الملخص:

هدفت الدراسة قياس أثر رأس المال الاجتماعي، على تشارك المعرفة لدى القيادات الإدارية في شركات الاتصالات الأردنية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي التحليلي، وقد استُخدمت الرزمة الإحصائية الخاصة بالعلوم الاجتماعية، في تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان، حيث تم توزيع الاستبيان على عينة من العاملين في أقسام الموارد البشرية في شركات الاتصالات مكونة من (130) استمارة، وكان عدد الاستبيانات التي تم جمعها وتحليلها والمقبولة إحصائياً (90) استبانة، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود درجة مرتفعة من الموافقة على متغيرات رأس المال الاجتماعي في شركات الاتصالات الأردنية، وبيّنت وجود درجة مرتفعة من الموافقة على التشارك بالمعرفة، من وجهة نظر العاملين في شركات الاتصالات الأردنية، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي، على تشارك المعرفة لدى القيادات الإدارية في شركات الاتصالات الأردنية، وتوصي الدراسة بأن تقوم الجهات المسؤولة في شركات الاتصالات الأردنية بتعزيز التشارك المعرفي بين العاملين؛ وذلك من خلال تبني قيمة المشاركة في المعرفة كقيمة محورية للعمل الجماعي لدى العاملين، وإجراء المزيد من الدراسات الميدانية والنظرية في هذا المجال.

**الكلمات المفتاحية:** رأس المال الاجتماعي، التشارك المعرفي، القيادات الإدارية، التعزيز، شركات الاتصالات الأردنية.

## المقدمة:

يعدّ رأس المال الفكري أتمن الموجودات (الأصول) بالنسبة للكثير من الشركات واقتصاديات الدول، وشكل قوة الدفع لعجلة النمو الاقتصادي، ويتكوّن رأس المال الفكري من الاختراعات الفنية والإدارية، والأسرار التجارية، والعلامات التجارية، والتصاميم والابتكارات الأدبية والفنية، وعدة أشكال أخرى من الملكية الفكرية، والموجودات اللامادية من نتاج الاختراع والابتكار، ولا شكّ أنّه من مصلحة المجتمع توفير الحماية الكافية والفاعلة لحقوق الملكية الفكرية وإنفاذها، مع المحافظة على توازن عادل بين مصالح مختلف الأطراف المعنية، علاوة على ذلك، فإنّ قوانين الملكية الفكرية المعاصرة تعترف بالحاجة إلى حدود مشروعة، وذلك من أجل المحافظة على التوازن السياسي والاقتصادي في المجتمع.

وتتمثّل إدارة المعرفة إحدى الموضوعات الحديثة التي أصبحت تحظى باهتمام متسارع ومتنامٍ في عالم الإدارة، وأصبحت لها تطبيقات في مختلف المنظمات على مستوى العالم كله، باعتبارها مدخلاً لتطوير المنظمات المعاصرة، وتمكينها من بناء رأس مال فكري قادر على مواجهة التحديات المستقبلية (almdan, 2008)، وتشير عملية المشاركة المعرفية إلى تلك العملية، التي يجري من خلالها توصيل كل من المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة إلى الآخرين؛ عن طريق الاتصالات، وهي تعني التحويل الفعال للمعرفة بحيث يستطيع مستلم المعرفة أن يفهمها فهماً كافياً، ويصبح قادراً على القيام بالفعل بموجبه

يحتاجونها؛ بهدف القيام بمهامّ جوهرية أساسية بالنسبة للعمليات الإدارية، وعملية نقل المعرفة والتشارك فيها تتم من خلال العمل المشترك، والنقاشات المباشرة بين الموظفين والإدارة العليا، والتواصل والتدريب، والجلسات غير الرسمية، أو من خلال تبادل الوثائق، سيما وأنّ التقنيات الحديثة (تكنولوجيا المعلومات والانترنت)، تضمن توفير المعرفة عند الطلب لجميع الموظفين بشكل سريع ودقيق (Al-Ghalbi & Gelmiran, 2005).

ويشكل رأس المال الاجتماعي محور اهتمام كثير من التخصصات الأكاديمية، سواء في مجال الإدارة أم علم الاجتماع أم الاقتصاد، ويتأسس رأس المال الاجتماعي على شبكة العلاقات الاجتماعية التي يملكها الفرد، التي يحصل منها على رصيده في التفاعلات التي من الممكن أن تحقّق أهدافاً ذات أبعاد متباينة له، ويتأسس ذلك على الثقة والمعيار (Zaki, 2009).

ورأس المال الاجتماعي يمثّل قيمة علاقات المنظمة مع الزبائن الذين تتعامل معهم، المتمثلة برضا الزبون وولائه، ومدى قدرة المنظمة على الاحتفاظ به؛ من خلال الاهتمام باحتياجاته ومقترحاته، والتعاون معه لحلّ المشكلات التي تواجهه الزبون (Al-Anzi & Saleh, 2009: 30). ويرتبط مباشرة بقدرة المنظمة على امتلاك المعرفة المنتجة والمفيدة، المستندة إلى شبكات التواصل والعلاقات الاجتماعية مع

الوظيفي، وتحفيز الأفراد، ووصف الشبكة والتواصل بين العمال، وتحقيق الأهداف المستهدفة، وخلق المعايير والثقة المتبادلة، ولا يمكن لرأس المال الاجتماعي استبعاد الفرد من المجتمع، لذا تعمل المجتمعات التي لديها شبكات علاقات اجتماعية، على تحسين نفسها، وتكون الشبكات الاجتماعية القوية المفيدة لكل من المصالح الفردية والاجتماعية. كما أن وجود رأس المال الاجتماعي، يخلق العوائد الاقتصادية التي تشارك المعرفة بوجود مستويات عالية من الثقة، وشبكات فاعلة ذات أثر وأهداف مشتركة بخفض التكاليف للصفقات، جراء الثقة والتعاون المتبادل على الصعيد الداخلي في المنظمة، أو مع شركائها وزبائنهم، والتقليل من معدلات الدوران، وكلف إعادة التأهيل والتدريب والتغيير؛ مما يؤدي إلى الحفاظ على المعرفة التنظيمية لدى العاملين، واتخاذ القرارات السليمة جراء الفهم المشترك للموضوع، وتتم عملية التشارك في المعرفة من خلال توفير الإدارة العليا والإدارة الوسطى للإمكانيات، التي تساعد على نقل المعرفة بين الموظفين، وتبادلها من خلال وسائل الاتصال الحديثة، وخلق العمل، والنقاشات والحوارات المفتوحة بين الموظفين، وهذا يؤدي إلى تبادل المعرفة بين الموظفين الذين يمتلكون الخبرات ونقلها للموظفين الأقل خبرة؛ للوصول إلى تشارك جميع العاملين في المعرفة التي تنم عن تطوير الأداء، ورأس المال الاجتماعي أهمية في عملية التشارك بالمعرفة، كأحد مجالات إدارة المعرفة، فمن خلال قدرة الموظف على توظيف علاقاته الاجتماعية في الاستفادة من خبرات الزملاء وتجاربهم، سواء داخل المنظمة أم خارجها، للتشارك بالمعرفة وتبادلها، بما يساهم في تحسين الأداء، وتحاول هذه الدراسة تحليل أثر رأس المال الاجتماعي على عملية التشارك بالمعرفة، وكيفية الاستفادة منه لتطوير أداء المنظمات الحديثة، علاوة على أن تعزيز المعرفة والتشارك فيها لا يمكن أن يكون واقعاً ملموساً ومطبّقاً في مختلف العمليات الإدارية، وهذا يعتمد على تطوير العنصر البشري؛ من خلال تكوين ثقافة تنظيمية تعتمد على المعرفة، وهذا يتطلب إدارك أهمية رأس المال الاجتماعي في التشارك بالمعرفة، من هنا تسعى الدراسة لمعرفة تأثير رأس المال الاجتماعي، على التشارك المعرفي للقيادات الإدارية في شركات الاتصالات الأردنية.

#### مشكلة الدراسة:

تقوم شركات الاتصالات الأردنية بإدارة كافة الأنشطة المتعلقة بسياسيات تطوير الأداء الفردي، وإدارة الموارد البشرية في الشركة؛ من خلال التطوير والتطبيق والإشراف على البرامج في هذا الخصوص، والمتضمنة عمليات الاختيار، والتعيين، والتدريب، والتطوير الإداري، وتخطيط الموارد البشرية، وعلاقات الموظفين وقنوات الاتصال، كما تقوم الشركة بمتابعة تطبيق إجراءات العمل وتطويرها، والتأكد من صحة تطبيقها، والإشراف على بناء وتناقل المعرفة فيها، وتطوير الأداء المؤسسي، وضبط الجودة في كافة الأقسام، إلا أنه على الرغم من الأهمية الكبيرة لإدارة المعرفة، ودورها في العمل بشكل يساعد على

مجتمع الأعمال؛ لخلق المنفعة والثروة. فرأس المال الاجتماعي يستند في تطوره ونموه على دعم رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ويُؤدّي رأس المال الاجتماعي دوراً مهماً في عمليات رأس المال الهيكلي؛ من خلال مساهمته في إيجاد قيمة سوقية غير ملموسة للمنظمة، عن طريق تحويل عملياتها وأنشطتها إلى نتيجة نهائية لدى أصحاب العلاقة (Bucheli & Calderon, 2012: 271). ورأس المال الاجتماعي هو عبارة عن التنظيمات الاجتماعية التي تتواجد بين أفرادها علاقات وتفاعلات اجتماعية، الذين تجمعهم معايير وقيم وأهداف معينة، وتتميز هذه التنظيمات الاجتماعية بأن لها أهدافاً مشتركة تسعى لتحقيقها من خلال وجود الثقة والتعاون المتبادل بين منسوبيها. وتصنّف مكونات رأس المال الاجتماعي إلى مكونين، هما (Al-Maani et al, 2011):

#### 1. العلاقات الداخلية في المنظمة (بين العاملين)، وتتكوّن من:

- أ. المشاركة: في جميع مناحي الحياة التنظيمية بحيث تبرز الثقة والمساندة والدعم.
  - ب. التعاون (التكافل): أي تعاون العاملين فيما بينهم على حلّ المشكلات، ومواجهة المصاعب، والمساندة في الظروف الخاصة، وكذلك في مجال تنفيذ المهام والتخطيط والتطوير.
  - ج. الدعم: بحيث يشعر العاملون بأنهم ليسوا وحدهم أثناء مواجهة المشاكل أو التحديات، وأنّ هناك من يدعمهم ويساندهم، وكذلك دور الأجسام النقابية في توفير الدعم والحماية.
  - د. الانغماس: وهو مشاركة الفرد بفاعلية في كل أنشطة المنظمة التي يعمل بها، ويدافع ذاتي داخلي.
- #### 2. العلاقات الخارجية للمنظمة وللعاملين فيها مع الجهات الخارجية:
- أ. المشاركة في العلاقات الخارجية: وحجم التفاعل مع الموظفين والإدارات، ومدى توفر شبكة علاقات خارجية.
  - ب. شبكة الاتصالات: وتكون مع العاملين في الشركات الأخرى.
  - ج. الولاء والانتماء للمجتمع: ويمثل حجم التطوع والمشاركة المجتمعية.

لرأس المال الاجتماعي دور في تحقيق الصالح العام، فهو يبرز التزام الفرد تجاه المجموعة أو بالصالح العام، حيث يعتقد الأفراد بأنّ جهودهم جزءاً لا يتجزأ من المجموعة، ويسهم في مرونة المنظمات، حيث يركز على العمل الجماعي والثقة المتبادلة، ويساعد رأس المال الاجتماعي على زيادة أعضاء المنظمة، وعلى إثراء العمل الاجتماعي، كما يجعل الإنتاجية مرتفعة، وكذلك الدافعية للعمل والالتزام الاجتماعي العام، وعليه فهو يمثل أحد المقومات التي تضمن تلبية الاحتياجات المحلية للمجتمع، وتحقيق الأهداف الحقيقية (Ueshima, 2010: 4).

يشير رأس المال الاجتماعي إلى القوة المحتملة التي يمكن تفعيلها في أي وقت؛ لتحقيق الأهداف المشتركة وتوقعات المجتمع، ويأتي رأس المال الاجتماعي في المنظمات في المقدمة، كعامل يؤثر على الرضا

- تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:
- بيان واقع التشارك المعرفي لدى القيادات الإدارية في شركات الاتصالات الأردنية.
- التعرف إلى واقع رأس المال الاجتماعي لدى القيادات الإدارية في شركات الاتصالات الأردنية.
- قياس مستوى تأثير رأس المال الاجتماعي، في تعزيز التشارك المعرفي لدى القيادات الإدارية في شركات الاتصالات الأردنية.

#### فرضيات الدراسة:

تتطلب الدراسة من الفرضيات الآتية:

**الفرضية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لرأس المال الاجتماعي على تشارك المعرفة، لدى القيادات الإدارية في شركات الاتصالات الأردنية.

**الفرضية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، للتشارك كأحد مكونات رأس المال الاجتماعي، على عملية التشارك بالمعرفة لدى القيادات الإدارية في شركات الاتصالات الأردنية.

**الفرضية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، للعلاقات الداخلية بين العاملين كأحد مكونات رأس المال الاجتماعي، على عملية التشارك بالمعرفة لدى القيادات الإدارية في شركات الاتصالات الأردنية.

**الفرضية الرابعة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات الخارجية بين الموظفين والأطراف الخارجية في الشركة، كأحد مكونات رأس المال الاجتماعي، على عملية التشارك بالمعرفة لدى القيادات الإدارية في شركات الاتصالات الأردنية.

#### التعريفات المفاهيمية:

- **رأس المال الاجتماعي:** إنّ رأس المال الاجتماعي، هو خصائص المنظمات الاجتماعية التي تسهل التعاون؛ من أجل إنجاز الأهداف العامة، كما أنّه يتضمّن جانبين: الجانب المعرفي؛ ويشمل الثقة المتوقعة في الآخرين في المجتمع، والجانب الثاني هو الجانب الهيكلي السلوكي؛ ويشمل المشاركة في الجماعات التطوعية (Ueshima, 2010).

- **التشارك بالمعرفة:** توصف بأنها: "عملية تحويل المعرفة ونقلها إلى الموظفين الذين يحتاجونها في الوقت المناسب؛ بهدف القيام بمهامّ جوهرية" (Dalkir, 2005 :122).

#### الدراسات السابقة:

فيما يأتي عرض للدراسات السابقة:

- دراسة (Bohni & Godmother, 2022) بعنوان: التشارك المعرفي آلية لتعزيز الإبداع التنظيمي، دراسة حالة مصنع حلويات شرشال، هدفت هذه الدراسة التعرف إلى أثر التشارك المعرفي

تطوير العلاقات داخل الشركات، وتخزين المعلومات وتبويبها، وأهميتها في اتخاذ القرارات، وتكوين رأس مال اجتماعي يعزز علاقات شركات الاتصالات الأردنية، حيث أكدت بعض الدراسات، مثل: دراسة (Jajeeq & Jajeeq, 2017)، ودراسة (Nasser & Ali, 2017)، على أهمية التشارك المعرفي، ودوره في تحقيق تشارك الأفكار والخبرات والرؤى المختلفة بين العاملين، وفي تحقيق الميزة التنافسية، وتوليد أفكار إبداعية جديدة تعمل على تطوير المنظمة، وهذا ما أكدته دراسة (Dong et al, 2017)، بأنّ التشارك المعرفي يُسهم في تعزيز الإبداع، وزيادة المهارة الفردية، وهذا ما أكدته دراسة (Zheng, 2017)، من أن المؤسسات المُبدعة هي التي تدعم عملية التشارك المعرفي بين أعضائها، وتشجعهم على تبادل الأفكار والخبرات، حيث يعدّ التشارك المعرفي من الوظائف والأنشطة المُهمّة في إدارة المعرفة، وأحد أهم الآليات والسبل التي تسهم في تنمية معارف ومهارات الأفراد العاملين بالمؤسسة، وكذلك تطوير قدراتهم الإبداعية والابتكارية (Ben Amra & Durban, 2020)، من هنا تحاول الدراسة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ما واقع رأس المال الاجتماعي لدى القيادات الإدارية في شركات الاتصالات الأردنية؟
- ما واقع التشارك المعرفي لدى القيادات الإدارية في شركات الاتصالات الأردنية؟
- ما مستوى تأثير رأس المال الاجتماعي في تعزيز التشارك المعرفي لدى القيادات الإدارية في شركات الاتصالات الأردنية؟

#### أهمية الدراسة:

تتبع أهمية شركات الاتصالات الأردنية من دورها في تعزيز خدمة المجتمع؛ من خلال تقديم الخدمات التي يحتاجها الناس بتكلفة مقبولة، وخدمات مستمرة دون انقطاع؛ لذلك تنبثق أهمية الدراسة الحالية من المبررات الآتية:

1. تبرز أهمية الدراسة في ضعف مستوى اهتمام الإدارة العليا في شركات الاتصالات الأردنية، بأهمية رأس المال الاجتماعي، وعدم وعي الموظفين بأثره المباشر على التطوير التنظيمي في الشركات، حيث بيّنت دراسة: (حواجرة والمحاسنة)، أنّه تعاني على الصعيد المحلي، منظمات أردنية عديدة من مشكلة عدم إدراك الأهمية الحيوية لرأس المال الفكري، وما له من آثار على أداء عمليات الشركات (Hawajreh & Mahasneh, 2015).
  2. يمكن أن تساعد الدراسة مُتخذ القرار في شركات الاتصالات الأردنية، على زيادة إدراكهم ووعيهم بأهمية التشارك المعرفي في رأس المال الاجتماعي.
  3. قلة الدراسات الحديثة في الأردن، التي تناولت موضوع الدراسة الحالي، وتطبيقها في بيئة شركات الاتصالات الأردنية.
- أهداف الدراسة:**

وإعطاء الجوانب الفكرية والإنسانية محتوى استراتيجيًا يلي احتياجات تطوير الابتكار، والتعليم المؤسسي، وتوظيف أنظمة ومؤشرات لقياس الأداء بموضوعية؛ لتحقيق هدف بقاء الشركة في بيئة تنافسية مستدامة، من خلال توفير الإمكانيات المادية والمعنوية التي يمكن أن تدعم تنفيذ الابتكار التنظيمي على مختلف المستويات.

- دراسة (Jaradat & Al-Zeer, 2020)، بعنوان: دور رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية-فلسطين. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور مكونات رأس المال الفكري المتمثلة في: (رأس المال الهيكلي، ورأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي، ورأس المال النفسي)، في تحقيق الإبداع لدى العاملين؛ من خلال تأثيرها على مكونات الإبداع المتمثلة في: (التفاصيل، والمرونة، والطاقة، والأصالة)، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية، من الأكاديميين والإداريين المتفرغين في هذه الجامعات. وضُمّت استبانة التحليل لجمع البيانات من عينة بلغت (357) مبحوثًا، وتم استرداد (312) استبانة، جميعها صالحة للتحليل الإحصائي. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها: أنّ رأس المال الفكري له أهمية كبيرة في الجامعات الفلسطينية، متمثلًا في مجالاته المتعددة، وخاصة مجال رأس المال النفسي، الذي له الدور الأكبر في تكوين رأس المال الفكري، وأنّ أهمية مؤشرات الإبداع كانت مرتفعة.
- دراسة (Al-Ghuwairi, 2022): هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين قنوات رأس المال الاجتماعي، وفاعلية جماعات العمل من خلال الدور الوسيط للصراف، لعينة من أعضاء الهيئة التدريسية في كليات جامعة القادسية البالغ عددهم (642) فردًا، موزعين على (75) قسمًا علميًا، وقد تبنت الدراسة مدخل السيوسومتري في جميع بيانات قنوات رأس المال الاجتماعي، والمدخل السيكومترك في جميع بيانات باقي المتغيرات، بالاعتماد على مقاييس جاهزة في الدراسات السابقة، التي وظّفت لاختبار فرضيات الدراسة من خلال استخدام معامل الارتباط البسيط، وتحليل الانحدار المتعدد، والتحليل العنقودي، وتحليل الانحدار اللاخطي.
- دراسة (Capatinaa et al, 2017): هدفت الدراسة إلى توفير أداة تساعد المديرين على إحداث التغيير في منظماتهم؛ من خلال

بأبعاده: (الثقة، التمكين، القيادة الداعمة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، في تعزيز الإبداع التنظيمي؛ من خلال دراسة حالة مصنع حلويات شرشال، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، كما تمّ تصميم استبيان وتوزيعه على عينة قدرها (45) مفردة. ومن خلال تحليل النتائج باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) إصدار (26). وخلصت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع لكل من التشارك المعرفي والإبداع التنظيمي بمصنع حلويات شرشال، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتشارك المعرفي بمختلف أبعاده، في تعزيز الإبداع التنظيمي بمصنع حلويات شرشال.

- دراسة (Al-Ghuwairi, 2022) بعنوان: أثر رأس المال المعرفي على السلوك الإبداعي للعاملين في شركات الاتصالات الأردنية، هدفت الدراسة التعرف إلى مكونات رأس المال المعرفي، وأثرها على السلوك الإبداعي للعاملين في شركات الاتصالات الأردنية، حيث يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركات الاتصالات الأردنية، بحيث بلغت عينة الدراسة ما يقارب إلى (300) موظف إداري، حيث توزعت العينة على (3) شركات، هي: (أمنية، زين، أورانج)، وقام الباحث بإعداد استبانة لجمع البيانات من العينة المستهدفة. ومن خلال تحليل الإجابات المُجمعة بواسطة الاستبانة، تبين أنه يوجد أثر بدلالة إحصائية لرأس المال المعرفي المتمثل بالآتي: (رأس المال البشري، رأس المال الزبائني، رأس المال الهيكلي)، على السلوك الإبداعي للعاملين في شركات الاتصالات الأردنية.
- دراسة (Almutirat, 2022): هدفت إلى دراسة العلاقة بين رأس المال الفكري والابتكار التنظيمي، في مؤسسة البترول الكويتية (KPC)، وتكونت عينة الدراسة من (335) مستجيبًا، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج دراسة الحالة باستخدام مراجع ودوريات ووثائق داخلية وخارجية مختلفة، بالإضافة إلى إجراء دراسة ميدانية على عينة من العاملين، في مؤسسة البترول الكويتية؛ من خلال استمارة استبيان، وأظهرت نتائج البحث بشكل عام أهمية رأس المال البشري كأهم أصول المنظمة، لا سيما أنه يدعم الإبداع والابتكار، وبالتالي تمكين القدرة التنافسية، وأكد البحث أنّ رأس المال البشري هو أهم عنصر في تكوين رأس المال الفكري، الذي يتطلب من مُتخذ القرار دعمه،

لهما أهمية مرتفعة، وكان رأس المال الاجتماعي له الأثر الأكبر، يليه رأس المال البشري.

- دراسة (Badrawi & Al-Khafagy, 2015) اعتمدت الدراسة رأس المال الاجتماعي بأبعاده: (الزمالة، والثقة، والتعاون، والتكافل، والاستغراق)، باعتباره متغيراً رئيساً ومؤثراً في الأداء التنظيمي، وأجريت الدراسة في شركة الحفر العراقية في البصرة، وعلى عينة من مديري الإدارات الوسطى عددها (70) فرداً، وتوصلت الدراسة إلى عدّة نتائج أهمها: أنّ رأس المال الاجتماعي بأبعاده: (الزمالة، والثقة، والتعاون، والتكافل، والاستغراق)، له دور مهم في تقديم الدعم اللازم في الشركة لتحسين الأداء، وأهمّ التوصيات التي جاءت بها الدراسة، تمثلت بضرورة إنشاء إدارة أو وحدة متخصصة برأس المال الاجتماعي، واستثماره في تحسين أداء الشركة.
- أجرى (Sanjaghi & Akhavan, 2014)، دراسة هدفت إلى بيان أهمية عملية تبادل المعرفة في النجاح الشامل لمبادرات إدارة المعرفة، وبيان دور الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوك تبادل المعرفة، في سياق بعض معاهد البحوث الإيرانية، ومعرفة فيما إذا كانت الثقة الشخصية كعامل لتعزيز هذا التأثير. واعتمدت الدراسة على تقديم نموذج مفاهيمي لعملية تبادل المعرفة، يعزز الثقافة التنظيمية والثقة وعملية تبادل المعرفة. ويتم اختبار الفرضيات باستخدام البيانات التي تمّ جمعها من أكثر من (150) فرداً من المؤسسات البحثية الإيرانية. وخلصت الدراسة إلى النتائج الآتية: تؤثر بعض أبعاد الثقافة إيجابياً على سلوك تبادل المعرفة، علاوة على أنه تبين وجود دور لوساطة الثقة الشخصية بشكل كبير. وأنّ هنالك آثاراً مباشرة وإيجابية للثقافة التعاونية على سلوك تبادل المعرفة، وهو يدلّ أيضاً على دور وساطة الثقة بين الثقافة المبتكرة، وسلوك تبادل المعرفة.

#### ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة ومنها دراسة (Al-Ghuwairi, 2022)، موضوع اختبار العلاقة بين قنوات رأس المال الاجتماعي، وفاعلية جماعات العمل من خلال الدور الوسيط للصراع لعينة من أعضاء الهيئة التدريسية في كليات جامعة القادسية، واعتمدت دراسة (Badrawi & Al-Khafagy, 2015)، رأس المال الاجتماعي بأبعاده: (الزمالة والثقة والتعاون والتكافل والاستغراق)، باعتباره متغيراً رئيساً ومؤثراً في الأداء التنظيمي، وأجرى سانجاجي وكافان (Sanjaghi & Akhavan, 2014)، دراسة هدفت إلى بيان أهمية عملية تبادل المعرفة

إدارة رأس المال الفكري الفعال، وفحصت الدراسة عينة مكونة من (74) شركة تعمل في مجال تطوير البرمجيات الرومانية؛ وذلك بهدف مساعدة الشركات على الاستفادة من فلسفة ركائز رأس المال الفكري: (البشري والهيكلية والعلائقية)، وقد توصلت الدراسة إلى أن لهذه المكونات تأثيراً على تطوير الشركات التي تعمل في مجال تطوير البرمجيات.

- دراسة (Louisa, 2016): هدفت الدراسة إلى تحديد دور رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في: (رأس المال البشري، ورأس المال الزبوني، ورأس المال الهيكلية)، في تحقيق الميزة التنافسية بأبعاده المتمثلة في: (الجودة، والكفاءة، والابداع، والاستجابة)، في شركة الإسمنت عين التوتة، وقد استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، بين رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة، وتحقيق الميزة التنافسية في الشركة محلّ الدراسة، حيث وضحت الدراسة توفر أبعاد كلّ من رأس المال البشري والهيكلية بدرجة كبيرة، وتوقّ في تحقيق الميزة التنافسية أكثر من رأس المال الزبوني. حيث يسهم كلّ منهما في تحقيق الميزة التنافسية أكثر من رأس المال الزبوني.
- دراسة (Hawajreh & Mahasneh, 2015) بعنوان: أثر رأس المال الفكري: (البشري والاجتماعي) في أداء الأعمال: دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية الأردنية، حيث هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل أثر رأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي، في أداء الأعمال بأبعاده: (الإبداعية، والتشغيلية، والتفاعل الاجتماعي)، من وجهة نظر المديرين العاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة؛ تم تصميم استبانة وتطويرها، وتمّ حصر جميع مفردات المجتمع المتمثلة في المديرين في مستويات الإدارة العليا والوسطى، ومن بين حوالي (180) مديراً في هذه المنظمات، تم الوصول إلى (95) منهم بنسبة (52.7%) من مجموع المجتمع، واستُعيدت (89) استبانة بنسبة استرداد بلغت (93%) من الاستبانات الموزعة، ثم استخدمت الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.20) لإيجاد قيم المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل الانحدار المتعدد، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: أنّ مستوى رأس المال البشري والاجتماعي في شركات الأدوية الأردنية كان مرتفعاً، وكان هناك تباين بسيط في آراء المستجيبين حول أهمية أبعادها. وخلصت الدراسة إلى أنّ رأس المال البشري والاجتماعي

**أداة الدراسة:**

صممت أداة الدراسة (الاستبيان) وطوّرت لأغراض الدراسة، مع الاسترشاد ببعض الدراسات السابقة، ومنها دراسة (Jaradat & Al-Zeer, 2020)، ودراسة (Al-Ghanmi, 2018)، ودراسة (Sanjaghi & Akhavan, 2014)، ودراسة (Almutirat, 2022)، وتم تقسيم الاستبانة إلى جزأين وفقاً للآتي:

- **الجزء الأول:** الخصائص الشخصية والوظيفية، وهي: (الجنس، المؤهل العلمي، المستوى الإداري، عدد سنوات الخبرة في الشركة).
- **الجزء الثاني:** فقرات الاستبيان التي تغطي المتغير المستقل: (رأس المال الاجتماعي)، والمتغير التابع: (التشارك بالمعرفة).

**اختبار الثبات:**

لقد تم استخراج اختبار كرونباخ ألفا لقياس مدى ثبات أداة القياس، حيث بلغت قيمته (96.6%)، وهي نسبة ممتازة كونها أعلى من النسبة المقبولة (60%).

**الأساليب الإحصائية المستخدمة:**

بغرض الإجابة عن أسئلة الدراسة، تم استخدام الرزمة الإحصائية الخاصة بالعلوم الاجتماعية؛ من خلال استخدام الأساليب الإحصائية الآتية: مقاييس الإحصاء الوصفي، مثل: المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل الانحدار المتعدد والبيسيط.

**عرض النتائج:****خصائص عينة الدراسة:****النوع الاجتماعي:****الجدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي**

فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	63	70%
انثى	27	30%
المجموع	90	100%

يتضح من الجدول (1) أنّ ما نسبته (70%) من عينة الدراسة، هم من الذكور، وأنّ نسبة الإناث من أفراد العينة بلغت (30%)، وقد يُعزى ذلك إلى طبيعة بعض الأعمال الفنية في الشركات التي تتطلب عملاً ميدانياً يقوم به الذكور.

**المستوى الوظيفي:****الجدول (2): المستوى الوظيفي**

فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
مدير دائرة	2	2%
رئيس قسم	5	6%
موظف	83	92%
المجموع	90	100%

في النجاح الشامل لمبادرات إدارة المعرفة، وبيان دور الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوك تبادل المعرفة، في سياق بعض معاهد البحوث الإيرانية، ومعرفة فيما ما إذا كانت الثقة الشخصية عاملاً لتعزيز هذا التأثير. وأجرى (Kulkarni et al, 2007) دراسة هدفت إلى اختبار نموذج نجاح إدارة المعرفة، الذي يضمّ النوعية لمعرفة متوفرة، ولنظم إدارة معرفة تمّ بناؤها للمشاركة، وإعادة استخدام المعرفة كمحددات لإدراك المستخدمين لجدوى ممارسات المنظمة لإدارة المعرفة، ورضاهم بخصوص هذه الممارسة، باعتبار أنّ الجوى والرضا يؤثران في استخدام المعرفة، وتمّ تضمينها في النموذج لقياس كيفية المشاركة في المعرفة، وإعادة استخدامها في المنظمات، فيما تتميز الدراسة الحالية بكونها تتناول وبشكل تفصيلي، قياس أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي، على تشارك المعرفة في شركات الاتصالات الأردنية، حيث أنّاً من الدراسات السابقة التي تم عرضها، لم تتناول وبشكل واضح العلاقة بين متغيرات الدراسة في الشركات الأردنية.

**منهجية الدراسة:**

**منهج الدراسة:** اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي التحليلي، في معالجة موضوع الدراسة؛ لكونه أكثر المناهج ملاءمة لطبيعة الدراسة وأهدافها، من حيث إجراء عمليات تحليل بيانات الدراسة وإخضاعها للتحليل الإحصائي واختبار فرضياتها.

**مجتمع الدراسة وعينتها:** يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في أقسام الموارد البشرية في شركات الاتصالات الأردنية، ونظرًا لصغر حجم مجتمع الدراسة، تمّ توزيع الاستبيان بهدف جمع المعلومات والبيانات من العاملين في شركات الاتصالات الأردنية حول موضوع الدراسة، حيث تمّ توزيع الاستبيان على عينة من العاملين في أقسام الموارد البشرية في شركات الاتصالات مكونة من (130) استمارة، وكان عدد الاستبانات التي تم جمعها وتحليلها والمقبولة إحصائياً (90) استبانة.

**مصادر جمع البيانات:**

تمّ الاعتماد على نوعين من المصادر لجمع البيانات هما:

1. **المصادر الأولية:** وهي البيانات التي تم الحصول عليها من خلال: الاستبانة كأداة لقياس تأثير رأس المال الاجتماعي في التشارك في المعرفة. وبما يؤدي لقياس العلاقة بين المتغيرات واختبار فرضيات الدراسة.

2. **المصادر الثانوية:** وهي البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال المصادر المكتبية، ومراجعة الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة، وهي: المراجع والمصادر العلمية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

بالإضافة إلى قدرتها على التكيف مع متطلبات العمل واستخدام التكنولوجيا الحديثة.

#### عدد سنوات الخبرة في الشركات:

الجدول رقم (4) عدد سنوات الخبرة في الشركات

النسبة	التكرار	عدد سنوات الخبرة
59%	53	أقل من 5 سنوات
23%	21	6-9 سنوات
18%	16	10 سنوات فأكثر
100%	90	المجموع

نلاحظ أن (59%) من العينة تتراوح خبرتهم أقل من (5) سنوات، وأن (23%) من العينة سنوات الخبرة لديهم (6-9) سنوات، في حين أن (18%) من العينة خبرتهم أكثر من (10) سنوات؛ مما يشير إلى أن معظم العاملين هم من فئة الشباب؛ نظرًا لأن الشركات تحرص على تشغيل هذه الفئة في مختلف عملياتها؛ لما لذلك من نجاح على مستوى عملها المنظمي.

#### السؤال الأول: ما واقع رأس المال الاجتماعي لدى القيادات الإدارية في شركات الاتصالات الأردنية؟

لقد تم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف إجابات العينة نحو الفقرات أدناه.

الجدول (5) متغيرات رأس المال الاجتماعي في شركات الاتصالات الأردنية

الفقرة	العبرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
<b>متغيرات رأس المال الاجتماعي</b>			
<b>المشاركة</b>			
1.	أشارك في اتخاذ القرارات المتعلقة بالأداء في شركات الاتصالات الأردنية.	1.26	3.39
2.	أشارك بالمقترحات المتعلقة بتحسين الأداء.	1.25	3.39
3.	أشارك بالمقترحات المتعلقة بتحسين ظروف العمل: (التهوية، الضوء....).	1.15	3.44
4.	أشارك بالأعمال التي لا تتعلق بوظيفتي.	1.12	3.51
5.	أشارك بالأنشطة التطوعية: (تنظيف الساحات، مسح الجدران والزجاج...).	1.11	2.74
6.	أشارك بحملات التوعية لتوفير الطاقة وتقليل الهدر في موارد الشركة.	1.30	3.36
7.	أشارك في جوائز الأداء في شركات الاتصالات الأردنية.	1.13	3.10
8.	أشارك بتقديم الاقتراحات المتعلقة بتحسين الخدمات الاجتماعية للعاملين.	1.18	3.55
9.	أسعى دائمًا لتحسين صورة الشركة.	1.00	4.10
10.	أشارك زملائي في تحقيق واجباتهم.	0.92	3.90
	المجموع	1.14	3.44
<b>العلاقات الداخلية بين العاملين</b>			
11.	تسود علاقة بين العاملين بالشركة في جو من التقام والمودة والاحترام المتبادل فيما بينهم.	1.37	3.51
12.	يملك العاملون في الشركة علاقات اجتماعية إيجابية مع بعضهم بعضًا.	1.08	3.44
13.	تقوم الشركة على تعزيز العلاقات الاجتماعية الداخلية للموظفين.	1.10	4.04
14.	يتعاون جميع الموظفين في الشركة في حل المشكلات التي تواجه العمل.	1.13	3.89
15.	يتبادل الموظفون في الشركة الزيارات الاجتماعية في المناسبات المختلفة.	1.18	3.46
	المجموع	1.20	3.62
<b>العلاقات الخارجية بين الموظفين والأطراف الخارجية في الشركة</b>			
16.	تمتاز علاقات الموظفين الاجتماعية خارج الشركة بالقوة.	1.18	3.67
17.	ترتبط الموظفين في الشركة بعلاقات اجتماعية جيدة مع العاملين في الشركات الأخرى.	1.19	3.59

3.52	1.25	يشترك الكثير من الموظفين في الشركة بجمعيات خيرية ونوادٍ عامة.	18
3.73	1.01	يحرص الموظفون في الشركة على المساهمة في خدمة المجتمع المحلي.	19
3.55	1.11	المجموع	
3.53	1.15	الدرجة الكلية	

على: "أشارك بالأنشطة التطوعية: (تنظيف الساحات، مسح الجدران والزجاج)"، بانحراف معياري بلغ (1.11)، ومتوسط حسابي مقداره (2.74)، وقد يُعزى ضعف المشاركة إلى طبيعة عمل الموظفين، ومستوى حجم العمل الذي يقع على كاهل الموظفين.

**السؤال الثاني: ما واقع التشارك المعرفي لدى القيادات الإدارية في شركات الاتصالات الأردنية؟**

يتضح من بيانات الجدول (5) وجود درجة مرتفعة من الموافقة، على متغيرات رأس المال الاجتماعي في شركات الاتصالات الأردنية، فقد بلغ متوسط الإجابات الكلي لهذا المجال (3.53)، وانحراف معياري مقداره (1.15). حيث كانت أعلى الفقرات الفقرة (9)، التي تنص على: "أسعى دائماً لتحسين صورة الشركة"، بانحراف معياري بلغ (1.00)، ومتوسط حسابي مقداره (4.10)، وقد يُعزى ذلك إلى مستوى المواطنة التنظيمية، والولاء والانتماء لدى العاملين؛ مما يعكس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين. في حين كانت أدنى الفقرات الفقرة (5)، التي تنص

الجدول (6): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتبة، ودرجة الموافقة لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات الأردنية على التشارك بالمعرفة

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العبارة	الفقرة
4.17	0.76	التشارك بالمعرفة يؤدي إلى تعلم معارف جديدة.	1
4.03	0.78	يشارك العاملون الإدارة في المعرفة.	2
3.99	0.79	التشارك بالمعرفة يعزّز قدرات البحث لدى الموظفين.	3
3.98	0.84	يحرص العاملون على نشر المعرفة المفيدة للموظفين.	4
3.81	0.91	يساعد التشارك المعرفي بين الموظفين على التركيز على الموجودات المعرفية التي من المحتمل أن تزداد قيمتها مستقبلاً.	5
3.59	0.81	يسهم تطبيق إدارة المعرفة بتشارك المصادر التي تتوافر فيها المعارف الجديدة.	6
3.57	1.02	توفر الشركة قواعد بيانات علمية ذات قيمة للاستفادة منها في نشر المعرفة فيها.	7
3.34	1.02	تساعد البيئة التنظيمية في الشركة الموظفين على اكتساب المعرفة.	8
3.07	1.19	توفر الشركة كوادرات إدارية لمساعدة العاملين على تطبيق إدارة المعرفة.	9
3.72	0.90	الدرجة الكلية	

لمساعدة العاملين على تطبيق إدارة المعرفة"، بانحراف معياري بلغ (1.19)، ومتوسط حسابي مقداره (3.07)، وقد تُعزى هذه النتيجة إلى ندرة الكوادرات البشرية المدربة في الأردن، على تطبيق المعرفة وتوليدها ونشرها.

**اختبار الفرضيات:**

**الفرضية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي، على تشارك المعرفة في شركات الاتصالات الأردنية.

يتضح من بيانات الجدول (6) وجود درجة مرتفعة من الموافقة على مستوى التشارك بالمعرفة من وجهة نظر العاملين في شركات الاتصالات الأردنية، فقد بلغ متوسط الإجابات الكلي لهذا المجال (3.72)، وانحراف معياري مقداره (0.90). حيث كانت أعلى الفقرات الفقرة (1)، التي تنص على: "التشارك بالمعرفة يؤدي إلى تعلم معارف جديدة"، بانحراف معياري بلغ (0.76)، ومتوسط حسابي مقداره (4.17)، وهذا يشير إلى أنّ مستوى المشاركة في المعرفة، تزيد من قدرة الموظفين على أداء عملهم، وتسهم في تطوير خبراتهم ومعارفهم، في حين كانت أدنى الفقرات الفقرة (9)، التي تنص على: "توفر الشركة كوادرات إدارية

**الجدول (7): نتائج اختبار الفرضية**

نتيجة الفرضية العدمية	قيمة معامل التفسير r <sup>2</sup>	قيمة معامل الارتباط r	قيمة مستوى الدلالة	قيمة (t-test) الجدولية	قيمة (t-test) المحسوبة
رفض	0.724	0.851	0.00	1.70	83.792

(Ho)، إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية. وعليه فإنّ القيمة المعنوية (SIG) أقل من (0.05)، وعلى ذلك فإننا نرفض الفرضية العدمية (Ho)، ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي على تشارك المعرفة، في شركات الاتصالات الأردنية؛ كون معامل التفسير قد بلغ (0.851).

لقد تم استخدام اختبار الانحراف المتعدد لاختبار هذه الفرضية، حيث نجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق، أنّ قيم (F) المحسوبة = (83.792) أكبر من قيمتها الجدولية، وتبعاً لقاعدة القرار التالية: تقبل الفرضية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية والقيمة المعنوية (SIG) أكبر من (0.05)، ونرفض الفرضية

الجدول (10): نتائج اختبار الفرضية

نتيجة الفرضية العدمية	قيمة معامل التفسير r2	قيمة معامل الارتباط r	قيمة مستوى الدلالة	قيمة (t-) test الجدولية	قيمة (t-) test المحسوبة
رفض	0.518	0.719	0.000	1.9842	10.256

لقد تم استخدام اختبار الانحدار البسيط لاختبار هذه الفرضية، حيث نجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق، أن قيمة (t) المحسوبة = 10.256) أكبر من قيمتها الجدولية، وتبعاً لقاعدة القرار التالية: تقبل الفرضية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، والقيمة المعنوية (SIG) أكبر من (0.05)، ونرفض الفرضية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية. وبما أن القيمة المعنوية (SIG) أقل من (0.05)؛ فإننا نرفض الفرضية العدمية (H0)، ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية للعلاقات الخارجية بين الموظفين والأطراف الخارجية في شركات الاتصالات الأردنية، كأحد مكونات رأس المال الاجتماعي على عملية التشارك بالمعرفة، وكانت قيمة معامل التفسير تساوي (0.518).

## النتائج:

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة الآتي بيانه:

- أشارت نتائج الدراسة إلى وجود درجة مرتفعة من الموافقة على متغيرات رأس المال الاجتماعي، في شركات الاتصالات الأردنية، فقد بلغ متوسط الاجابات الكلي لهذا المجال (3.53)، وبانحراف معياري مقداره (1.15)؛ وهذا يشير إلى مستوى مشاركة العاملين في شركات الاتصالات الأردنية في عمليات اتخاذ القرار، وتحسين العمليات الإدارية في الشركة وتطويرها، والمحافظة على مواردها، والتعاون مع الزملاء في العمل، والحفاظ على صورة الشركة ومكانتها، ومستوى القيم التي يلتزم بها الموظفون في الشركة، حيث يشعر الموظفون بالاعتزاز والفخر لانتمائهم للشركة، ويدرك الموظفون أن القيم والتقاليد الاجتماعية تؤدي دوراً إيجابياً في تطوير العمل، وحرص الموظفين على استغلال الوقت للعمل، والشعور بالرضا عن الأعمال التي يقوم بها الموظفون، وينعكس ذلك من خلال مستوى الثقة التنظيمي السائد في الشركة، سواء على مستوى العاملين أم على مستوى الإدارة والعاملين، حيث يتفق الموظفون بزملائهم في شركات الاتصالات الأردنية، وبالرئيس المباشر في الشركة، وبالإدارة، وبمساعدة زملائهم في أمور العمل، وحل المشكلات الخاصة، وصياغة المقترحات المنفذة.

- بينت الدراسة وجود درجة مرتفعة من الموافقة على التشارك بالمعرفة، من وجهة نظر العاملين في شركات الاتصالات الأردنية، فقد بلغ متوسط الإجابات الكلي لهذا المجال (3.72)، حيث كانت أعلى الفقرات الفقرة (1)، التي تنص على: "التشارك بالمعرفة يؤدي إلى تعلم معارف جديدة"، بانحراف معياري بلغ (0.76)، ومتوسط

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتشارك، كأحد مكونات رأس المال الاجتماعي على عملية التشارك بالمعرفة في شركات الاتصالات الأردنية.

الجدول (8): نتائج اختبار الفرضية

نتيجة الفرضية العدمية	قيمة معامل التفسير r2	قيمة معامل الارتباط r	قيمة مستوى الدلالة	قيمة (t-) test الجدولية	قيمة (t-) test المحسوبة
رفض	0.575	0.758	0.000	1.9842	11.522

لقد تم استخدام اختبار الانحدار البسيط لاختبار هذه الفرضية، حيث نجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق، أن قيمة (t) المحسوبة = 11.522) أكبر من قيمتها الجدولية، وتبعاً لقاعدة القرار التالية: تقبل الفرضية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، والقيمة المعنوية (SIG) أكبر من (0.05)، ونرفض الفرضية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية. وعيه فإن القيمة المعنوية (SIG) أقل من (0.05)، وهذا يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتشارك كأحد مكونات رأس المال الاجتماعي، على عملية التشارك بالمعرفة في شركات الاتصالات الأردنية، وكانت قيمة معامل التفسير تساوي (0.758).

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات الداخلية بين العاملين، كأحد مكونات رأس المال الاجتماعي، على عملية التشارك بالمعرفة في شركات الاتصالات الأردنية.

الجدول (9): نتائج اختبار الفرضية

نتيجة الفرضية العدمية	قيمة معامل التفسير r2	قيمة معامل الارتباط r	قيمة مستوى الدلالة	قيمة (t-) test الجدولية	قيمة (t-) test المحسوبة
رفض	0.636	0.797	0.000	1.9842	13.072

لقد تم استخدام اختبار الانحدار البسيط لاختبار هذه الفرضية، حيث نجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق، أن قيمة (t) المحسوبة = 13.072) أكبر من قيمتها الجدولية، وتبعاً لقاعدة القرار التالية: تقبل الفرضية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، والقيمة المعنوية (SIG) أكبر من (0.05)، ونرفض الفرضية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية. وبما أن القيمة المعنوية (SIG) أقل من (0.05)، فإننا نرفض الفرضية العدمية (H0)، ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية للعلاقات الداخلية بين العاملين كأحد مكونات رأس المال الاجتماعي، على عملية التشارك بالمعرفة في شركات الاتصالات الأردنية، وكانت قيمة معامل التفسير تساوي (0.636).

الفرضية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات الخارجية بين الموظفين والأطراف الخارجية، في شركات الاتصالات الأردنية، كأحد مكونات رأس المال الاجتماعي على عملية التشارك بالمعرفة.

حسابي مقداره (4.17)، في حين كانت أدنى الفقرات الفقرة (9)، التي تنص على: "توفر الشركة كوادر إدارية لمساعدة العاملين على تطبيق إدارة المعرفة".

- أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي، على تشارك المعرفة في شركات الاتصالات الأردنية، ويبرز ذلك من خلال قيمة معامل التفسير، الذي يساوي (0.851)؛ مما يشير إلى مستوى تأثير رأس المال الاجتماعي على تشارك المعرفي لدى العاملين في الشركة.

#### التوصيات:

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإنها توصي بالآتي:
  - أن تقوم إدارة شركات الاتصالات الأردنية بتعزيز التشارك المعرفي بين العاملين، وذلك من خلال تبني قيمة المشاركة في المعرفة، كقيمة محورية للعمل الجماعي.
  - توصي الدراسة الباحثين بإجراء المزيد من الدراسات الميدانية والنظرية في هذا المجال؛ من أجل تزويد المسؤولين في شركات الاتصالات الأردنية بنتائج موضوعية وعلمية حول موضوع الدراسة.
  - إجراء دراسات تتبعية منتظمة حول معززات التشارك المعرفي لدى العاملين في شركات الاتصالات الأردنية، بما يمكن الإدارة العليا من اتخاذ التدابير اللازمة في الوقت المناسب؛ لتنشيط هذه الدوافع وتعزيزها.
  - نشر ثقافة العمل الجماعي، وامتلاك تقنيات ووسائل ملائمة لدعم بناء العلاقات، وتشكيل الشبكات في العمل، مثل: توفير استخدام البريد الإلكتروني لتنويع العلاقات مع الأقسام الأخرى، وحث الأفراد على التقاط المعلومات المفيدة من خلال التشخيص، وتحديد الأفراد الذين يتركزون في شبكة العلاقات الاجتماعية ومكافئتهم؛ حتى يكونوا مثلاً للعاملين في الأقسام على ممارسة هذا السلوك لتشجيع الاستمرار والعمل معاً.
  - على شركات الاتصالات الأردنية أن تبذل جهوداً استثنائية نحو بناء رأس مال اجتماعي فعال وشامل وعملي، وبالشكل الذي يضمن اندماج أو استغراق العاملين، وليس فقط جذب الأفضل منهم، فضلاً عن الاحتفاظ بالمهارات الأساسية التي ترفع الإنتاجية والأداء.
  - تعزيز العوامل التي تؤدي إلى بناء رأس المال الاجتماعي، وذلك وفق التوجهات الإدارية المعاصرة في بيئة العمل، التي جاءت متناعمة مع نتائج أفرزتها التحليلات الإحصائية، والعمل على تعزيز كل ما من شأنه دعم رأس المال الاجتماعي في شركات الاتصالات الأردنية.

11. الغوييري بهاء (2022). أثر رأس المال المعرفي على السلوك الابداعي للعاملين في شركات الاتصالات الأردنية. المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 1 (35)، 63-78.
12. المدان، سامي عبد الله (2008). قياس أثر عوامل الثقافة التنظيمية على إدارة المعرفة في شركة الاتصالات الأردنية (أورانج): دراسة حالة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
13. ناصر، خلف وعلي، جهاد (2017). إسهام التشارك المعرفي في تشجيع الطلب على وثائق التأمين على الحياة، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، 3 (39)، 34-57.

## المراجع العربية:

1. بدراوي، عبد الرضا، والخفاجي، رشا (2015). العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي دراسة ميدانية في شركة الحفر العراقية في البصرة، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 13 (36)، 74-102.
2. بن عمرة، عادل ودربان، أحمد (2020). أثر التشارك المعرفي في تعزيز التعليم التنظيمي: دراسة ميدانية بمؤسسة إنجاز القنوات "قنغاز" ببومرداس، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، مخبر تنمية تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في الصناعات المحلية البديلة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 6 (3)، 40-57.
3. بوهني، صوفية، عرابية، رابح (2022). التشارك المعرفي آلية لتعزيز الإبداع التنظيمي دراسة حالة مصنع حلويات شرشال، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، 7 (1)، 159-176.
4. ججيق، عبدالملك، وججيق، زكية (2017) تأثير التشارك المعرفي على كفاءة أساتذة لتعليم العالي: دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد البشير الإبراهيمي بن عرييج، مجلة التواصل في الاقتصاد والإدارة والقانون، الجزائر (51)، سبتمبر، 210-230.
5. جرادات، ناصر والوزير، عماد (2020). دور رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية، مجلة جامعة الخليل للبحوث، 1 (15)، 1-35.
6. حواجرة، كامل والمحاسنة، محمد (2015). أثر رأس المال الفكري (البشري والاجتماعي) في أداء الأعمال: دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية الأردنية، دراسات العلوم الادارية، 42 (1)، 19-43.
7. داهش، جمال عبد الحميد (2015). أثر المشاركة المعرفية بوصفها متغيراً وسيطاً في العلاقة بين الثقة التنظيمية وفاعلية إيجارة المعرفة. القاهرة: المجلة العربية للعلوم الإدارية، 22 (2)، 199-232.
8. زكي، وليد رشاد (2009). رأس المال الاجتماعي بين السياق الواقعي والافتراضي، نقلاً عن: <http://digital.ahram.org.eg>
9. الغالبي، طاهر محسن، وجلميران، عمار نجم الدين (2005)، المعرفة مدخل لتعزيز منهج الحاكمية في المنظمات العربية، جامعة الزيتونة الأردنية، المؤتمر العلمي الدولي الخامس، 25-27 نيسان 2005.
10. الغانمي، أسماء (2018). العلاقة بين قنوات رأس المال الاجتماعي وفاعلية جماعات العمل: الدور الوسيط للصراع دراسة تحليلية لأراء عينة من اعضاء الهيئة التدريسية في كليات جامعه القادسية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القادسية، العراق.

- International Journal for all Quantitative aspect of the sciences, communication in sciences and policy, 80(3), 369-382.
11. Capatinaa, A, Bleojua, G, Florinda, M, and Valter, V (2017). Leveraging intellectual capital through Lewin's Force Field Analysis: The case of software development companies. *Journal of Innovation & Knowledge*, 2(3), 125-133
  12. Dahesh, J. (2015). The impact of knowledge sharing as a mediating variable in the relationship between organizational trust and the effectiveness of knowledge rent. *Cairo: Arab Journal of Administrative Sciences*, 22 (2), 199-232.
  13. Dalkir, K. (2005), *Knowledge Management in theory and practice*, U.S.A. Elsevier Butterworth-Heinemann., p122.
  14. Dong, Y., Kathryn M., Zhi-Xue Z., & Chenwei L. (2017) Enhancing Employee Creativity via Individual Skill Development and Team Knowledge Sharing: Influences of dual-focused Transformational Leadership. *Journal of Organizational Behavior*, 38, 439-58.
  15. Hawajreh, K. & Mahasneh, M. (2015). The Impact of Intellectual Capital (Human and Social) on Business Performance: A Field Study in Jordanian Pharmaceutical Industry Companies, *Dirasat, Administrative Sciences*, 42 (1), 19-43.
  16. Jajeeq, A, and Jajeeq, Z (2017) The effect of knowledge sharing on the efficiency of professors for higher education: a field study in the Faculty of Economic, Commercial and Facilitation Sciences at the University of Muhammad al-Bashir al-Ibrahimi bin Arreij, *Journal of Communication in Economics, Administration and Law, Algeria* (51), September, 210 -230.
  17. Jaradat, N. & Al-Zeer, I (2020). The role of intellectual capital in achieving creativity among workers in Palestinian universities operating in the West Bank, *Hebron University Journal for Research*, 1 (15), 1-35
  18. Louisa, F (2016). The role of intellectual capital in achieving the competitive advantage of economic institutions in the knowledge economy Case study of cement company Ain al-Touta, unpublished doctoral dissertation, Mohammed Khaydar University –Biskra- Faculty of Economic and Commercial Sciences and Management Sciences, Department of Maagement Sciences, People's Democratic of Algeria.
  19. Nasser, K. and Ali, J. (2017). The contribution of knowledge sharing in encouraging the demand for life insurance policies, *Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences*, University of Tikrit, 3 (39), 34-57.
  20. Sanjaghi, M. Akhavan, P. & Najafi, S (2014) Fostering knowledge sharing behavior: The role

## References:

1. Al-Anzi, S and Saleh, A (2009). *Management of Intellectual Capital in Business Organizations*, Amman: Al-Yazuri for Publishing and Distribution. p 30.
2. Al-Ghalbi, T, and Gelmiran, A (2005), *Knowledge is an introduction to strengthening the governance approach in Arab organizations*, Al-Zaytoonah University of Jordan, Fifth International Scientific Conference, April 25-27, 2005.
3. Al-Ghanmi, A. (2018). The relationship between social capital channels and the effectiveness of work groups: the mediating role of conflict, an analytical study of the opinions of a sample of faculty members in the faculties of Al-Qadisiyah University, unpublished master's thesis, Al-Qadisiyah University, Iraq.
4. Al-Ghuwairi, B. (2022). The impact of knowledge capital on the creative behavior of workers in Jordanian telecommunications companies. *International Journal of Humanities and Social Sciences*, 1 (35), 63-78.
5. Al-Maani, A., Erekat, A., & Saleh, A and Jaradat, N (2011). *Contemporary Administrative Issues*, Amman: Dar Wael Publising and Distribution.
6. Almdan, S. (2008). *Measuring the Impact of Organizational Culture Factors on Knowledge Management in Jordan Telecom Company (Orange): Case Study*, Unpublished Master's Thesis, Amman Arab University for Postgraduate Studies, Amman, Jordan.
7. Almutirat, H. (2022). The impact of intellectual capital in organizational innovation: case study at Kuwait Petroleum Corporation (KPC), *Economics and Political Science*, 7 (1), 34-55.
8. Badrawi, A, & Al-Khafagy, R (2015). The relationship between social capital and organizational performance, a field study in the Iraqi Drilling Company in Basra, *Al-Ghari Journal of Economic and Administrative Sciences*, 13 (36), 74-102.
9. Ben Amra, A & Durban, A (2020). The impact of knowledge sharing in promoting organizational education: a field study at the Canal Achievement Foundation "Kangaz" in Boumerdes, *Journal of Leadership for Business Economics*, Laboratory for the Development of Competitiveness of Algerian Small and Medium Enterprises in Alternative Local Industries, Hassiba Ben Bouali Chlef University, 6 (3), 40-57.
10. Bucheli, V, & Calderon, P (2012). Growth of scientific production in Colombian universities: an intellectual capital-based approach,

- of organizational culture and Trust, (Online), Copyright IAOBM 2014.
21. Ueshima, K. (2010) Does Social Capital Promote Physical Activity? A Population –Based Study in Japan. PLoS ONE, 5 (8). Pp1-6
  22. Zaki, W. (2009). Social capital between the real and virtual context, quoted from: <http://digital.ahram.org.eg>
  23. Zheng, T. (2017) A Literature Review on Knowledge Sharing .Open Journal of Social Sciences, 5 (51), 51-58.