



جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر -
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

فرع علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال

بغنوان:

أثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال الفكري

دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر

- وحدة ورقلة -

إعداد الطالبة: وردة بشرابير

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019/06/18

أمام لجنة المكونة من السادة:

الدكتور/ سعدية سعدي (أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) رئيسا
الدكتور/ باديس بوخلوة (أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مشرفا
الدكتور شوقي الشاذلي / (أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2018 / 2019

شكر

مربي لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك و عظيم سلطانك احمدك حمدنا
كثيرا طيبا مباركا فيه، اذ وفقني لإنجاز هذا العمل و يسرت لي
الامر العسير امرجو اللهم ان تقبل مني هذا العمل و انت راضي عني .
الشكر ترجمان النية و لسان الطوية و شاهد اخلاص و عنوان الاختصاص
اقدم خالص شكري الى من كان سندي بجهدك، اسناذي بعلمك، الى من لم
يدخل عليا بنصائحك و توجيهاتك، الى قدوتي اسناذي و مشرفي باديس بوخلوة .

و الى اعضاء لجنة المناقشة كل واحد باسمه .

و الى كل اساتذة جامعة قاصدي مرياح و مرقلته

و الى جميع عمال مؤسسة اتصالات الجزائر و وحدة و مرقلته خاصة السيد سليمان يعقوبي .

و الى السيد محمد عباسي حفظه الله و امله بالصحة و العافية

و الى كل من ساندني و لو بكلمة و اطلب من الله ان يثبت اجورهم

وردة ...

الاهداء

إلى أعز وأعلى الناس أدامكم الله نجوماً أهنديها اليوم وفي الغد وإلى الأبد

والذي الكرمين حفظهما الله

إلى من نهم أكبر و عليهم أعند شمعته منقده تير ظلمته حياتي إلى من بوجودهم

أكسب قوة ومحبة لا حدود لها أخوتي وأخواتي

إلى الوجوه المنعمه بالبراءة دمنه زهوراً تعطر حياتي ابني وابنتي

عبد الودود ونور الصفاء

وأهديه بالأخص إلى رفق عمري وسند في الحياة زوجي "خالد بن زاهي" وإلى كل فرد من عائلته

إلى من وقفت بجانبني في السراء والضراء معلمتي ومرشدتي ورفيقتي دريبي مريضة خفت

وأخيراً وليس آخراً كل من أحبني ومد لي يد العون وساعدني من قريب أو بعيد ولو بكلمة إلى كل من أفنكس
قلبي ولم يلفظه قلبي.

إليكم جميعاً أهدي هذا العمل

وردة...



الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تعزيز رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تصميم استمارة استبيان موجهة إلى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، وقد بلغ عدد الاستمارات الموزعة 76 إستمارة، استردت منها 64 إستمارة صالحة للتحليل الإحصائي، وتم اعتماد المنهج الوصفي من خلال التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام برنامج (SPSS)، وخلصت نتائج الدراسة إلى ان وجود الاجهزة ومعدات والبرمجيات المتقدمة بالإضافة الى شبكات الاتصال، له تأثير ايجابي على رأس المال الفكري، وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، رأس المال الفكري، رأس المال البشري، الاتصال، اتصالات الجزائر.

ABSTRACT

In order to achieve the objectives of the study and to test its hypotheses, a questionnaire was conducted for the employees of the communications institution Algeria Ouargla Wehda. 76 forms were distributed, of which 64 were obtained for statistical analysis. The descriptive approach was adopted through statistical analysis to describe and analyze study data and test hypotheses using the SPSS program. The results of the study concluded that the presence of advanced hardware, software and networks, has a positive influence on intellectual capital, a statistically significant impact of information technology in the promotion of intellectual capital in the institution. There were no statistically significant differences in the perception of the individuals of the study sample on information technology and intellectual capital attributed to the personal variables of (gender, age, and scientific years, of experience).

Keywords: Keywords: Information Technology, Intellectual Capital, Human Capital, Communication, Algerian Communication.

قائمة المحتويات

الصفحة	البيــــــــــــــــان
IV	الإهداء
V	الشكر
VI	ملخص الدراسة
VII	قائمة المحتويات.....
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الجداول
IX	قائمة الملاحق
أ. ج	مقدمة
الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري	
02	تمهيد
03	المبحث الأول : الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري.....
03	المطلب الأول : تكنولوجيا المعلومات
11	المطلب الثاني : رأس المال الفكري.....
18	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية
18	المطلب الأول : الدراسات السابقة (عربية و أجنبية)
20	المطلب الثاني : المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية
24	المطلب الثالث : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
24	خلاصة الفصل
الفصل الثاني :الدراسة الميدانية	
26	تمهيد
27	المبحث الأول :الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة
27	المطلب الأول : طريقة الدراسة
32	المطلب الثاني :الأدوات المستخدمة في الدراسة
35	المبحث الثاني :النتائج و المناقشة
35	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة
45	المطلب الثاني :تحليل نتائج الدراسة (المناقشة)
46	خلاصة الفصل
48	الخاتمة
51	المراجع
52	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
12	المقارنة بين رأس المال الفكري ورأس المال التقليدي (المالي)	1.1
20	الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات	2.1
22	الدراسات المتعلقة برأس المال الفكري	3.1
23	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	4.1
29	توزيع العينة حسب متغير الجنس	1.2
29	توزيع العينة حسب متغير السن	2.2
30	توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	3.2
30	توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة	4.2
34	نتائج اختبار الثبات	5.2
34	توزيع الاستثمارات	6.2
35	مستوى متوسطات بعد المعدات والادوات	7.2
36	مستوى متوسطات بعد البرمجيات	8.2
37	مستوى متوسطات بعد شبكات الاتصال	9.2
37	مستوى متوسط تكنولوجيا المعلومات	10.2
38	مستوى رأس المال البشري	11.2
39	متوسطات بعد رأس المال الزبوني	12.2
39	مستوى متوسطات بعد رأس المال الهيكلي	13.2
40	متوسط رأس المال البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة	14.2
41	اختبار التوزيع الطبيعي (K-S)	15.2
41	اختبار الانحدار البسيط للأجهزة والمعدات ورأس المال الفكري	16.2
42	اختبار الانحدار البسيط للبرمجيات ورأس المال الفكري	17.2
42	اختبار الانحدار البسيط لشبكات والاتصال ورأس المال الفكري	18.2
43	اختبار الانحدار المتعدد لتكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري	19.2
43	متوسطات تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري تبعا لمتغير الجنس	20.2
44	متوسطات تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري تبعا لمتغير السن	21.2
44	متوسطات تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري تبعا لمتغير المستوى التعليمي	22.2
45	يوضح تحليل التباين بين متوسطات تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري تبعا لمتغير سنوات الخبرة	23.2

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
04	العلاقة بين البيانات والمعلومات	1.1
09	وظائف تكنولوجيا المعلومات	2.1
14	القيمة السوقية للشركة ومكوناتها	3.1
28	الهيكل التنظيمي لمديرية اتصالات الجزائر وحدة ورقلة	1.2
31	نموذج الدراسة	2.2

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
54	استمارة الاستبيان	01
58	جدول قائمة الأساتذة المحكمين	02

مقدمة

تعد تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة في منظمات الاعمال الحديثة واصبح يتطلب من المنظمات على اختلاف انواعها وأحجامها مواكبة هذا التقدم التقني الهائل اذا كان هدفها البقاء في بيئة المنافسة فلقد دخل العالم عصرًا متطوراً ليس له حدود تؤدي فيه تكنولوجيا المعلومات دور الأعمدة الحاملة لهذا التقدم الذي اصبح علامة مميزة لهذا العصر.

إن الإدارة الحديثة أصبحت تعتمد على المعلومة السريعة المتغيرة في جميع مراحلها بدءا بالمعلومات المتعلقة بالمؤسسة من حجم الإنتاج، والاستثمار، مراعاة احتياجات العاملين، وأنشطة ومنتجات المنافسين، فيمكن القول أن التكنولوجيا الهدف المسير الذي يرى فيها السلاح لمواجهة صعوبات الاتصال وانتقال المعلومات بمختلف أشكالها داخل وخارج المؤسسة كما ينتظر منها تحويل الملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية. إذن فامتلاك تكنولوجيا المعلومات أمر لا بد منه، ولكن عدم التحكم في هذه الأخيرة يفقدها معناها لأن هدف أي مسير هي الحصول على المعلومة في وقتها وكذا مدى دقتها ومصداقيتها، فإذا اختل شرط من شروطها أفقدها معناها، إذا فالحصول على المعلومة الجديدة والمفيدة يتطلب استخدام كفاءات ومهارات عالية للاستثمار في رأس المال الفكري وتنميته بالإضافة إلى التكنولوجيا الحديثة في هذا المجال.

لقد أدى تركيز المنظمات القائمة على المعرفة والتكنولوجيا على إدارة أصولها الفكرية باعتبارها الثروة الحقيقية لها، وذلك لأن الأصول المادية تتآكل مع مرور الوقت وتنخفض قيمتها السوقية، عكس الأصول الفكرية سواء كانت بشرية، أو تنظيمية أو علاقاتية، فهي الأساس الوحيد لبناء وتنمية القدرات التنافسية واطافة قيمة للمنظمة، وهذا لن يتحقق إلا في ضوء قدرتها على إشباع حاجات متعلميها، ولن يتحقق ذلك إلا عن طريق استثمار فعال لرأس مالها الفكري.

ويمثل رأس المال الفكري القدرات المتميزة التي تتواجد لدى الموارد البشرية، والأصول الهيكلية المرتبطة بالهيكل التنظيمية والإجراءات، ورأس المال الزبوني المتمثل في العلاقات بين المنظمة وعملائها.

أولا: إشكالية الدراسة

انطلاقا من نجاعة تطبيق تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار في رأس المال الفكري في أداء المؤسسات اليوم اتجاهنا إلى تناول هذين المتغيرين بالدراسة من أجل معرفة طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري. تم طرح الإشكال التالي:

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة ؟

للإجابة على التساؤل الرئيسي ارتأينا تجزئته إلى أسئلة فرعية وهي:

1. ما هو واقع تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة ؟
2. ما هو مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة ؟
3. هل تساهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة؟
4. هل يوجد اختلاف في تصور عينة الدراسة حول الاستثمار في رأس المال الفكري تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة) ؟

ثانيا : فرضيات الدراسة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة تم صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

H01 : يتميز واقع تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة بمستوى مرتفع.

H02 : مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة مرتفع.

H03 : لا تساهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة.

H04 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).

ثالثا : أهداف الدراسة

لا شك أن أي بحث علمي يسعى لتحقيق أهداف معينة سواء في الجانب النظري أو التطبيقي ، وفيما يخص هذه الدراسة فهي تهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها :

- التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة؛
- التعرف على مستوى رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة؛
- الكشف عن طبيعة اثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة ؛
- معرفة ما إذا كانت هناك فروقات في تصور افراد العينة بحيث يعود سببها الى المتغيرات الشخصية .

رابعا : أهمية الدراسة

تستمد أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي نتناوله كون أن موضوع تكنولوجيا المعلومات من أهم المواضيع حظيت، ولازالت تحظى باهتمام بالغ من قبل المهتمين بهذا المجال حيث أن تطور المنظمات، واستمرارها يعتمد بشكل رئيسي على تطبيق تكنولوجيا المعلومات، والتي تساهم في تحسين أداء المنظمات بشكل عام وتطورها ومما يزيد من هذه الدراسة أهمية ارتباط تكنولوجيا المعلومات برأس المال الفكري، والتي تسعى كافة المنظمات إلى تحقيق مستويات مرتفعة في رأس المال الفكري.

خامسا : حدود الدراسة

تكون نطاق الدراسة على النحو الآتي:

الحدود المكانية : مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة .

الحدود الزمانية : الحدود الزمانية هي تلك الفترة التي أجريت فيها الدراسة، وقد كانت هذه الدراسة في سنة 2019 .

الحدود البشرية : اقتصرت هذه الدراسة على جميع عمال مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة بمختلف متغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة في المنصب).

خامسا : مبررات اختيار الموضوع

1. تعزيز الإطار النظري بمختلف أدبيات تكنولوجيا المعلومات وما يرتبط بها من مفاهيم، وما يتعلق بها من موضوعات ذات صلة وتأثير؛
2. التعرف على مصادر رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة ؛
3. الميل إلى البحث والاستطلاع بالضافة لإدراكي بقيمة وأهمية الموضوع .

سادسا : المنهج المستخدم في الدراسة :

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وتم الاعتماد على هذا المنهج لوصف وتحليل الظاهرة المدروسة، والمتمثلة في أثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال الفكري، من خلال البحث في المراجع المتخصصة في مجال موضوع البحث ، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية ، وتم استخدام برنامج SPSS في معالجة وتحليل المعطيات .

سابعا : هيكل البحث

سنحاول في الفصل الأول التعرض لمبحثين أساسيين وهما :

- ❖ في المبحث الأول يتم التطرق لكل من مفاهيم تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري والعوامل المؤثرة عليهما .
- ❖ وفي المبحث الثاني يتم التطرق للدراسات السابقة التي تناولت مواضيع تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري.

سنحاول في الفصل الثاني التعرض لمبحثين أساسيين وهما :

- ❖ في المبحث الأول يتم التطرق لمنهجية الدراسة والأدوات المستخدمة في الدراسة .
- ❖ وفي المبحث الثاني يتم تحليل النتائج واستخراج الاستنتاجات .

ثامنا : صعوبات البحث

⚡ ضيق الوقت المخصص للدراسة.

⚡ صعوبة في استرجاع استبيانات مما قلل من عينة الدراسة .

الفصل الأول

الأدبيات النظرية و التطبيقية لتكنولوجيا
المعلومات ورأس المال الفكري

تمهيد

يمر العالم اليوم بالكثير من التغيرات المتسارعة بسبب التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والتي لها دورا كبيرا في احداث التغيرات في العديد من المجالات كالتطور السريع في مجال صناعة الحاسبات وتطور نظم الاتصالات وتوفرها .

وقد استطاعت تكنولوجيا المعلومات بدورها القضاء على الحواجز الزمانية، والمكانية لاسيما في مجال التجارة والاعمال، ومجال المصرفي ومجال الاعمال...إلخ.

لذلك سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى مبحثين :

❖ في المبحث الأول : سيتم التطرق إلى مفاهيم كل من تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري.

❖ وفي المبحث الثاني : سيتم التطرق للدراسات العربية والأجنبية التي تناولت مواضيع تكنولوجيا المعلومات ورأس المال

الفكري.

المبحث الأول : الادبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال الفكري، وسيتم التطرق إلى متغيرات الدراسة والعلاقة بينهما.

المطلب الأول : تكنولوجيا المعلومات :أولاً : مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

تعد تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة في منظمات الاعمال الحديثة واصبح يتطلب من المنظمات على اختلاف انواعها وأحجامها مواكبة هذا التقدم التقني الهائل اذا كان هدفها البقاء في بيئة المنافسة فلقد دخل العالم عصراً متطوراً ليس له حدود تؤدي فيه تكنولوجيا المعلومات دور الأعمدة الحاملة لهذا التقدم الذي اصبح علامة مميزة لهذا العصر.

1. مفهوم التكنولوجيا:

لقد تعددت وتباينت آراء المهتمين لتحديد مفهوم التكنولوجيا تبعاً لاختلاف وجهات النظر فهناك من يري أنها تطوير العملية الإنتاجية والأساليب المستخدمة لتخفيض تكاليف الإنتاج وتطوير أساليب العمل، بينما يعرفها البعض الاخر بأنها الاساليب والعمليات الفنية التي تستخدمها المنظمة لتغيير المدخلات (مثل المواد، والمعرفة، والطاقة، ورأس المال) إلى مخرجات تتمثل في السلع والخدمات.¹

إلا أنه من الملاحظ أن مفهوم التكنولوجيا أخذ في العقود القليلة الأخيرة يمتص تدريجياً مفهوم "التكنيك " وأصبح يتعد أكثر فأكثر عن معناه الأصلي، ومن الواضح أن مفهوم التكنولوجيا كما يستخدم في يومنا هذا على الرغم من المطاطية والشمولية اللتين اكتسبها، وربما بسبب ذلك أصبح غير قادر على تلبية الدقة الكافية التي يرغب فيها الكثير من العلماء عندما يتكلمون عن جانب معين من النشاط الاقتصادي وبالأخص الجانب الإنتاجي منه.

2. مفهوم المعلومات:

يعد مفهوم المعلومات من المفاهيم المثيرة للجدل سواء في الاستخدام اليومي في الحياة العادية أو الأدبيات المختصة إذ أن هناك عدم وضوح في التمييز بين البيانات (Data) والمعلومات (Information) . وذلك حسب اختلاف وجهات النظر و الجهة المتلقية.

حيث يمكن تعريف البيانات بأنها " عبارة عن الأعداد والمعلومات والأحرف الأبجدية والرموز التي تقوم بتمثيل الحقائق، والمفاهيم بشكل ملائم يمكن من إيصالها وترجمتها ومعالجتها من قبل الإنسان أو الأجهزة لتتحول إلى نتائج".²

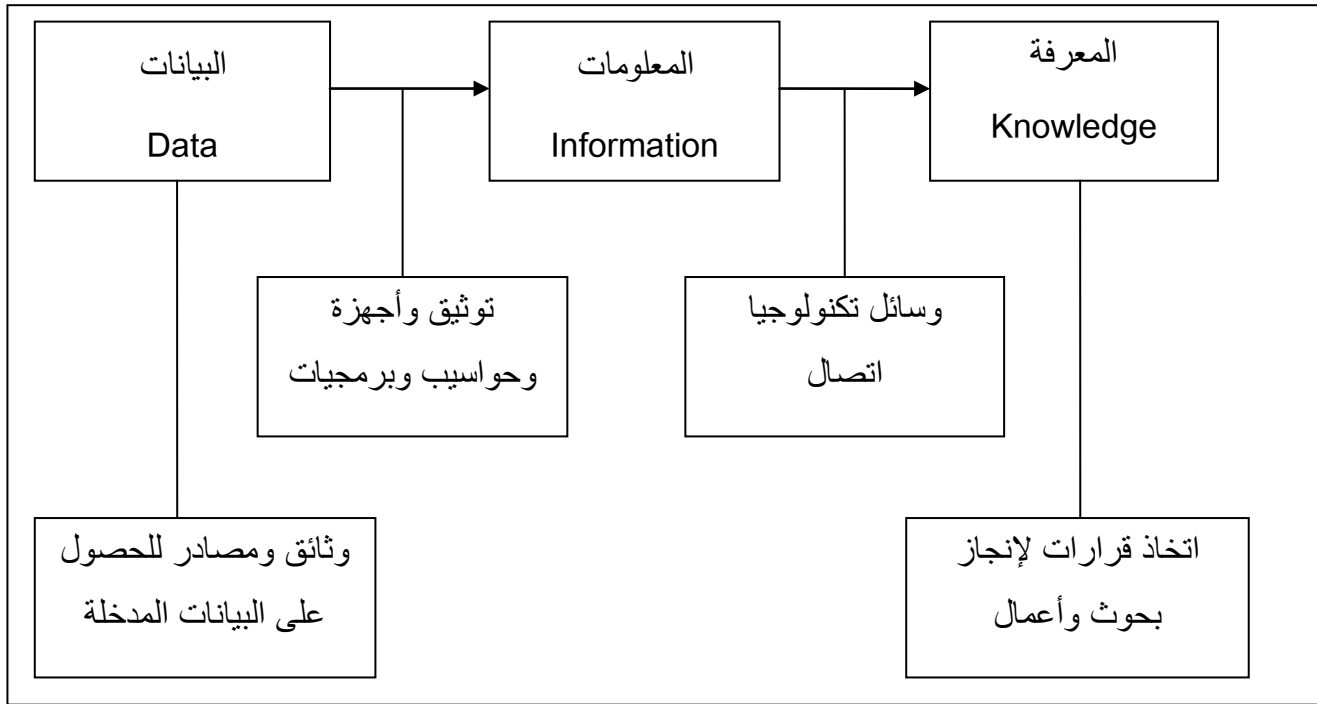
¹ السالم مؤيد سعيد، نظرية المنظمة (الهيكل و التصميم)، دار وائل لنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2000 ، ص 96 .
² قاسم عبد الرزاق محمد، نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية ، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1998، ص12.

وهناك من يرى على أنها : " مجموعة من الحقائق الموضوعية غير المترابطة يتم إبرازها وتقديمها من دون أحكام أولية مسبقة، وتصبح البيانات معلومات عندما يتم تصنيفها، تنقيحها، تحليلها، ووضعها في إطار واضح ومفهوم للمتلقي".¹

أما المعلومات فهي في حقيقة الأمر عبارة عن بيانات تمنح صفة المصدقية ويتم تقديمها لغرض محدد، فالمعلومات يتم تطويرها وترقى لمكانة المعرفة عندما تستخدم للقيام أو لغرض المقارنة، وتقييم نتائج مسبقة ومحددة، أو لغرض الاتصال، أو المشاركة في حوار أو نقاش، فالمعلومات هي بيانات توضع في إطار ومحتوى واضح ومحدد، وذلك لإمكانية استخدامها لاتخاذ قرار، ويمكن تقديم المعلومات في أشكال متعددة، ومنها الشكل الكتابي، صورة أو محادثة مع طرف آخر.²

كما يمكن تعريفها بأنها "عبارة عن البيانات التي تمت معالجتها بشكل ملائم لتعطي معنى كاملا بالنسبة للمستخدم ما، مما يمكنه من استخدامها في العمليات الجارية والمستقبلية لاتخاذ القرارات".³

الشكل (1.1) : العلاقة بين البيانات والمعلومات



المصدر : قنديلجي، عامر إبراهيم السامرائي، إيمان فاضل، "تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها"، مؤسسة الوارق للنشر، ط 1، 2002، ص 29.

¹ الكعبي نعمة شلبية، أثر المعرفة في إدارة علاقات الزبائن، دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأهلية في بغداد، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2006، ص 55.

² المرجع نفسه.

³ قاسم عبد الرزاق مجد، المرجع السابق، ص 13.

3. تكنولوجيا المعلومات:

- أ- التعريف الأول: " تكنولوجيا المعلومات تشير إلى الوسائل المستعملة في الانتاج، معالجة تخزين استرجاع، وإرسال المعلومة، سواء كانت في شكل كلامي (صوتي)، أو كتابي أو صورة".¹
- ب- التعريف الثاني: "عبارة عن استخدام التقنيات (الوسائل) الحديثة مثل الحاسوب والطابعة والإنترنت والمساحات الضوئية والأجهزة الخلوية وغيره من الوسائل في عمليات جمع البيانات وحفظها ومعالجتها وتوزيعها وبثه بسرعة ودقة كبير من أجل المساعدة في عمليات دعم اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحليل البيانات".²
- ت- التعريف الثالث: " يمكن القول أن التكنولوجيا بمفردا عقيمة عن تحقيق أي تقدم في أي مجال من المجالات ما لم يقترن بالمعلومات، والمعلومات الجديدة على وجه الخصوص، وقد تكونت تكنولوجيا المعلومات في الواقع من المزج بين تكنولوجيا التخزين والاسترجاع وتكنولوجيا الاتصالات، واستغلال هذا في مناحي الحياة اليومية هو الذي يصبغها بصفة التطور".³
- ث- التعريف الرابع: كما عرفتها وزارة التجارة والصناعة البريطانية "تعريف شاملا هي الحصول على البيانات ومعالجتها وتخزينها وتوصيلها وإرسالها في صورة معلومات مصورة أو ضوئية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الإلكترونية، وطرق المواصلات السلكية واللاسلكية".
- من خلال هذه التعاريف يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات هي مختلف الوظائف من تجميع للبيانات وتحليلها وتخزينها واسترجاع المعلومات وذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية ونظم الاتصالات الحديثة.
- ومما ورد من التعريفات أعلاه يتضح أن تكنولوجيا المعلومات:
- هي تشكيلة من أجهزة وبرمجيات وقواعد البيانات تستخدمها المنظمات لتحقيق ميزة تنافسية من خلال استخدام المعلومات لزيادة معدل الأداء.
 - هي بمثابة سلاح للمنظمة لتحافظ على ميزتها التنافسية مع بقية المنظمات الأخرى.
 - تكنولوجيا المعلومات تعمل على اتخاذ قرارات صائبة.

¹ محمد فتحي عبد الهادي، المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على اعتاب القرن الجديد، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 2000، ص23.

² خضر مصباح إسماعيل طيطي، أساسيات إدارة المشاريع و تكنولوجيا المعلومات ، دار حامد، ط 1، عمان، الاردن 2010 ، ص ص 22 - 23.

³ شوقي ناجي جواد وآخرون، أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة السادسة والثلاثون، عدد سته وتسعون، 2013 ص 88.

ثانيا : خصائص تكنولوجيا المعلومات.

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيا الأخرى بمجموعة من الخصائص أهمها:¹

1. التفاعلية : إن المستعمل هذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات وباقي الجماعات ؛
2. اللامركزية : وهي خاصية تسمح باستغلال تكنولوجيا المعلومات، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله ؛
3. قابلية التواصل : وتعني إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن المؤسسة أو البلد الذي تم الصنع منه ؛
4. اللاتلازمية : وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت مناسب للمستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت، ففي البريد الإلكتروني مثلا نجد الرسالة ترسل مباشرة من المرسل إلى المستقبل، ودون الحاجة إلى تواجده هذا الأخير أثناء العملية ؛
5. قابلية التحرك والتحويل : وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط أو حامل للآخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة ؛
6. العالمية الكونية : وهي المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال أن يتدفق الكترونيا خاصة بالنظرية إلى سهولة المعلومات التجارية التي يجردها رأس المال المعلوماتي فتسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

ثالثا : أهمية تكنولوجيا المعلومات.

إن تكنولوجيا المعلومات ليست مسألة فنية فحسب، ولكنها مسألة حضارية وثقافية فهي ترتبط بتغيير قيم ومفاهيم وعادات سائدة في المجتمع، وأن يسبقها إقرار بأن المعلومات أكثر أهمية من التكنولوجيا بقدر كبير²، ولا تدعو الحاجة هنا لإثبات فوائد المعلومات، إذ أنها أصبحت معروفة لدى القاصي والداني، كما أن صانعي القرارات في أرجاء الوطن يكتفون بترديد كلمة معلومات في كل مرة يتحدثون فيها عن التنمية والتطور في القطاعات المختلفة.³

وبهذا الصدد يضيف سعد غالب ياسين إلى أن تكنولوجيا المعلومات قد أصبحت المحفز الرئيسي لنشاطات الأعمال في عالم اليوم، وذلك بسبب القرارات والإمكانيات لهذه التكنولوجيا، والمتمثلة في⁴ :

- ✓ السماح بالحصول السريع والرخيص على كميات كبيرة من المعلومات في أرجاء العالم؛
- ✓ تقديم وبوضوح معلومات تتحدى العقل البشري؛

¹ زكي حسين الورد، جميل لازم المالكي، المعلومات والمجتمع، الوراق للنشر والتوزيع الطبعة الأولى 2006 ص ص 26 - 27.

² يورك برس، الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات، سلسلة الإدارة العلمية، مكتبة لبنان، لبنان، 2002 ، ص 10.

³ ايسم محمود احمد، اتاحة المعلومات العلمية في الوطن العربي، المجلة العربية للمعلومات، ج 12 ، 1991 ، ص 42.

⁴ سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2005، ص 28.

- ✓ تخزين كميات كبيرة من المعلومات في مكان صغير وسهل الوصول إليه؛
- ✓ القيام بحسابات رقمية كبيرة الحجم وبالغة السرعة؛
- ✓ زيادة كفاءة وفاعلية الأفراد العاملين كمجموعات في مكان واحد أو في مواقع مختلفة؛
- ✓ توفير الاتصال السريع والدقيق بكلفة قليلة ضمن أو بين المنظمات.

رابعا : مكونات تكنولوجيا المعلومات.

لتكنولوجيا المعلومات ستة مكونات رئيسة هي :

1. الأجهزة والمعدات (الحواسيب) : وهي جهاز إلكتروني يوجه لقبول البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وعرضها، إن وجود الحاسوب اليوم أصبح ضرورة لا يبدل عنها أبداً، فمن الصعب أن نجد نشاطاً أو عملاً معيناً لا مكان للحاسوب فيه، ونتيجة لتنوع الأعمال واختلافها وتطورها فقد كان هناك تنوع في الحواسيب المختلفة؛¹
2. مهارات الموارد البشرية : تتمثل الموارد البشرية بمجموعة من المهارات والمعارف لإنجاز مهام المنظمة، ويعد المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات إذ يمكن وصفه بحالة تراكم ضمني لمعرفة في أذهان العاملين في المنظمة. وتعد تهيئة مهارات الموارد البشرية من ذوي الخبرة والكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات، ويتم ذلك عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة، فالمورد البشري هو المسؤول عن سيطرة وإدارة وتشغيل المكونات الأخرى وهو من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات؛²
3. البرمجيات: وهي عبارة عن جميع المجموعات التعليمية الخاصة بمعالجة المعلومات ويمكن تصنيفها الى:
 - أ- برمجيات النظم : مثل برمجيات نظام التشغيل والذي يدير ويساند عمليات نظام الحاسوب مثل Windows .
 - ب- برمجيات التطبيقات : وهي عبارة عن البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الشخصي بواسطة المستخدم النهائي مثل برنامج الرواتب، وبرنامج معالجة الكلمات، وبرنامج أخرى مثل برنامج التصميم بواسطة الحاسوب وبرنامج التصنيع (CAD) بواسطة الحاسوب (AM)؛
4. الاجراءات : وهي مجموعة من التعليمات عن كيفية دمج الأجهزة والبرمجيات والبيانات والشبكة لغرض معالجة البيانات وتوليد المخرجات؛³
5. شبكات الاتصال : هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيد إجراء عملية الإرسال والتلقي. ويجب أن تقرر الشركات نوع الشبكات (الأنترانت والإكسترانت) المناسبة لعمليها مع ضرورة تطوير مهارات موظفيها في تقانة المعلومات باستمرار؛¹

¹ الزعبي وآخرون، الحاسوب والبرمجيات الجاهزة ، دار وائل للطباعة والنشر ، 2004، ص
² أبو غنيم، أزهار نعيمة عبد الزهرة، المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي، اطروحة دكتوراه فلسفة في ادارة الاعمال مقدمة للجامعة المستنصرية، كلية الادارة والاقتصاد، 2007، ص 111.
³ شبيب محمد حسن عبد المنعم، أثر تقانة المعلومات في الاداء المنظمي ، مشروع بحث مقدم لمجلس الكلية التقنية الادارية وهو من متطلبات الدبلوم العالي في تقنيات العمليات ، 2008، ص 50.

6. قاعدة البيانات : وهي مجموعة من البيانات أو المعلومات المترابطة والمخزونة في أجهزة تخزين البيانات، ويمكن أن تكون قاعدة البيانات مخزن سجلات الشركة أو (المنظمة)، معايير الوقت لمختلف عمليات المنظمات، بيانات الكلفة أو معلومات تخص طلب الزبون، ويمكن إضافة أو تعديل وتحديث قاعدة البيانات باستمرار لمواكبة المتغيرات المستجدة لمساعدة المدراء لاتخاذ قراراتهم الاستراتيجية وفق الأسس الصحيحة، وتمكّن المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفعالية.²

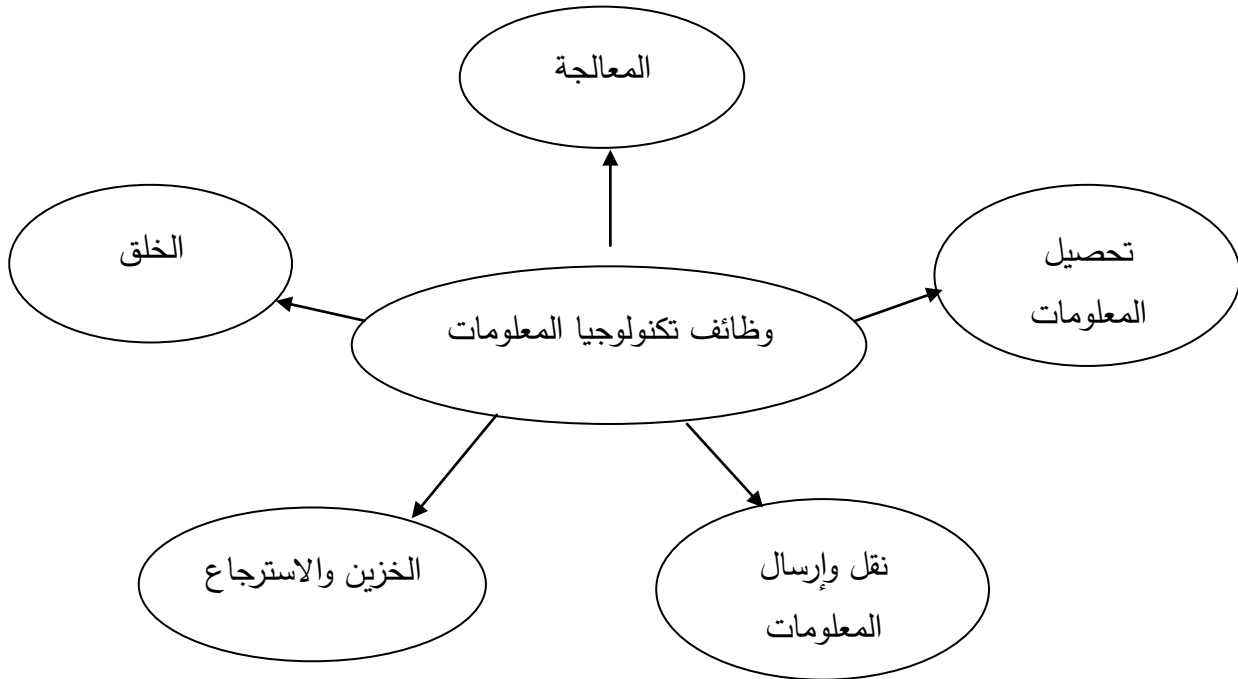
خامسا : وظائف تكنولوجيا المعلومات

1. تحصيل المعلومات : ويكون عن طريق جمع البيانات والمعطيات التي تمكن الاستفادة منها فيما بعد وذلك في شكل ملفات مرتبة ومحفوظة إلى ال وقت الحاجة وهذه المعلومات يمكن أن تأخذ عدة أشكال نصية أرقام ص ور إحصائيات. .. الخ.
 2. المعالجة : وتأتي في المرحلة الثانية فبعد تحصيل المعلومات يمكن أن نقوم بمعالجتها فالمعالجة حيث تقتضي تحويل البيانات والرموز إلى معلومات قابلة للاستهلاك ومعنى المعالجة هو تحويل أي نوع من المعلومات إلى نوع آخر ويمكن تمييز عدة أنواع من المعالجة:
 - أ. معالجة النصوص؛
 - ب. معالجة الأشكال؛
 - ت. معالجة الأصوات.
 3. خلق: وهناك من يشير إلى مصطلحات التخليق لكن المهم هو أن تكنولوجيا المعلومات تتيح لنا إمكانية إنتاج معلومات جديدة عن طريق تنظيم وتحليل ومعالجة المعلومات والبيانات المتوفرة وعرضها في شكل جديد.
 4. التخزين والاسترجاع : من الوظائف التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والتي تعتبر مما يتميز به هي قدرتها على تخزين وحفظ البيانات والمعلومات واسترجاعها عند الطلب وهناك أوساط مختلفة لتخزين المعلومات، يمكن المحافظة على المعلومات في أقل حيز ممكن واسترجاعها عند الحاجة.
 5. نقل وإرسال المعلومات : لقد أدى الاستخدام المتزامن لتكنولوجيا الحواسيب وتكنولوجيا الاتصال أي تكنولوجيا المعلومات في أي نقطة في العالم، عن طريق استخدام شبكات المعلومات وشبكات الاتصال الحديثة، وظهور ما يعرف بالطرق السريعة للمعلومات والشبكة العالمية للمعلومات.
- لقد أتاحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال للإنسان إمكانية التجوال في هذه القرية العالمية بدون حدود وإرسال المعلومات إلى حيث يشاء.

¹ Guna sekaran A. and E.W.Y. Ngai, **Information Systems In SupplChain Integration and Management**, European Journal of Operations Research 159, 2004

² عجم إبراهيم محمد حسن ، ثقافة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الاستراتيجي، اطروحة دكتوراه فلسفة في ادارة الاعمال مقدمة للجامعة المستنصرية، كلية الادارة والاقتصاد، 2007، ص 56.

الشكل (2.1) : وظائف تكنولوجيا المعلومات



المصدر : من إعداد الطالبة، بالاعتماد على عبد الرزاق التومي، مرجع سبق ذكره، 2006، ص ص 28، 30.

سادسا : معوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

رغم الأهمية التي تكتسبها تكنولوجيا المعلومات في التحول الذي يشهده العالم إلا أن الاستفادة القصوى من الخدمات وتطبيقات هذه التكنولوجيا فتحول دونها بعض المعوقات والتي تضاف إلى عدم توفر متطلبات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ونذكر منها :¹

1. ضعف البنية التحتية التي تواكب ثورة تكنولوجيا المعلومات، والتي تتمثل إما في غياب الاعتمادات المالية التي تخصصها الدول لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، أو لقلة الخبرات وعدم توفرها بالشكل الذي يقابل التطورات المتوالية لهذه التكنولوجيا، أو لعدم وجود الكفاءات التي يتوافر لها الخبرة والعلم لإدارة القطاع التكنولوجي؛
2. الكلفة الباهظة لأجهزة تكنولوجيا المعلومات نتيجة احتكار سوقها من طرف الشركات كبرى؛
3. عدم وجود وعي وثقافة حول ما يمكن أن توفره تكنولوجيا المعلومات؛
4. وجود العقبات الإجرائية والتنظيمية وفرض أعلى الرسوم على الواردات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات؛
5. محدودية ت وفر المهارات اللازمة.

¹ تومي عبد الرزاق، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، رسالة الماجستير، علم المكتبات والمعلومات، جامعة قسنطينة، 2006 ص ص 28 30.

سابعاً : الشبكات المعلوماتية.

تتكون الشبكات المعلوماتية من : الانترنت، الانترنت، الاكسترنات.

1. شبكة الانترنت : لم تحظى الانترنت بمفهوم موحد بين المختصين وهذا الاختلاف في التعاريف صاحبه اختلاف في المسميات فنجد مثلا : الطريق السريع الرسمي شبكة المعلومات الرقمية، طريق البيانات السريع، المجتمع العالمي، شبكة الخدمات الرقمية المفضلة وشبكة الشبكات؛¹
تعرف الأنترنت على أنها " مزيج من عدد كبير من الشبكات الفرعية التي تعمل بنظام مفتوح يسمح بالاتصال بين مجموعة التي تسمح هائلة من الحواسيب وفق لغة مشتركة واحدة هي مراسيم TCP/IP بخلق نوع من التفاعل عن طريق تبادل المعلومات بسرعة عالية وبطريقة مرنة ولا مركزية"²
2. شبكة الانترنت : تعرف الأنترنت على أنها " شبكة محلية تعتمد تقنيات الانترنت والشبكة العنكبوتية، ويهدف استخدامها إلى تحسين آليات الاستغلال المشترك للموارد والمعلومات، والرفع من كفاءة العمل الذي يميز المؤسسة أو شركة معينة "³
وتعرف أيضا " الأنترنت عبارة عن شبكة معلوماتية محلية خاصة بمؤسسة معينة، وتعمل الأنترنت بروتوكولات وقواعد التي تبنى عليها الأنترنت خصوصا TCP/IP وذلك ليتمكن للأفراد داخل المؤسسة الاتصال فيما بينهم والوصول إلى المعلومات وذلك بطريقة أسرع وأكثر كفاءة، وأقل تكلفة"⁴
3. شبكة الإكسترنات : وتعرف على أنها " نتائج (تزاوج) كل من الإنترنت والإنترنت، فهي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركات أعمال المؤسسة بالمرور عبر جدران نارية التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة (أو على الأقل جزء)، وقد يكون هؤلاء الشركات موردين، موزعين، شركاء عملاء أو مراكز بحث تجميع بينها شراكة عمل في مشروع واحد؛⁵
فالإكسترنات إذن وجدت قصد الاستجابة للتعامل مع المحيط الخارجي، أي لتوفير السهولة والسرعة في التعامل مع الأطراف الخارجية عن المؤسسة من موردين، زبائن، وتنظيمات حيث تستخدم كذلك تطبيقات شبكة الإنترنت في نقل وتحويل البيانات والمعلومات.

¹ حامد الشافعي ذياب ، الانترنت وشيء من قضاياها في المكتبات ومراكز المعلومات ، القاهرة، مصر 1999 ص 511 .
² حسن محمد العفسي ومها أحمد غنيم، شبكة الانترنت العالمية واستخداماتها في المكتبات ومراكز المعلومات ، القاهرة، مصر، 1999، ص 416.
³ لخضر لعلام ، نظم معلومات التسيير ، محاضرات القيت على طلبة الماجستير فرع ادارة الأعمال ، جامعة الجزائر، 2004.
⁴ إبراهيم بختي، مطبوعة مقرر مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات الصغيرة والمتوسطة، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2005- 2006، ص ص 24 و 25 بتصريف .
⁵ مرجع سابق.

المطلب الثاني : رأس المال الفكري:

أولاً : مفهوم رأس المال الفكري.

- يعد رأس المال الفكري من أكثر المواضيع التي نالت اهتمام الباحثين كونه يمثل موجوداً استراتيجياً للمنظمة، وثروتها الحقيقية وهو مصدر الابداع، والتجديد فضلاً عن كونه مؤشراً لأدائها الاقتصادي وعلامة واضحة على نجاحها، وتفوقها واستمرارها.
1. التعريف الاول : (Stewart, 1997) " إذ يرى أن مهارات العاملين ومعلوماتهم تعد رأسمالاً فكرياً إذا كانت متميزة بحيث لا يوجد من يمتلك هذه المهارات في المنظمات المنافسة، فضلاً عن كونها استراتيجية أي أن يكون لها قيمة يدفع الزبون لها ثمناً للحصول عليها عن طريق شرائهم للمنتجات المتميزة"¹؛
 2. التعريف الثاني : عرفه (العنزي 2001) بأنه "المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة، ويعد الفكر الذي يكمن في ذهن الأفراد، لا يمكن لمسه، ولا رؤيته أو قياسه أو تقديره بثمن"².
 3. التعريف الثالث : " كما يعرف رأس المال الفكري بأنه مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية التي يتمتع بها العاملون، والتي تمكنهم من إنتاج الأفكار الجديدة، أو تطوير أفكار قديمة تسمح للمنظمة بتوسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها"³؛
 4. التعريف الرابع : وينظر إليه (youndt, et. al, 1996:839) بأنه " قدرات متميزة يتمتع بها عدد محدود من الافراد العاملين في المنظمة، تمكنهم من تقديم اسهامات فكرية تمكن المنظمة من زيادة إنتاجيتها، وتحقيق مستويات أداء عالية مقارنة بالمنظمات المماثلة "⁴؛

لذا فإن رأس المال الفكري هو قدرات ومهارات يتميز بها بعض الأفراد في المنظمة، من خلال تقديمهم مساهمات فكرية خلاقة ومبدعة تضيف قيمة حقيقية للمنظمة من خلال امتلاكها هذه الملكات الفكرية، والتي تعد ميزة مستقبلية للمنظمات.

ثانياً : مقارنة بين رأس المال التقليدي (المالي) ورأس المال الفكري

لابد من تمييز رأس المال التقليدي عن رأس المال الفكري وذلك من خلال فهم وتحليله، مما يساعدنا في إدارته بقياسه وتقويمه في المنظمة. ويوضح الجدول التالي الأبعاد الأساسية للتمييز بين رأس المال الفكري ورأس المال التقليدي.

¹ T. A , Intellectual capital the new wealth of organizations business quarterly , 1999, p p 1 - 3. , Stewart

² - سعد العنزي، الرأسمال الفكري (الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرين) ، مقال منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الثامن، العدد الخامس والعشرين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة العراق، 2001، ص 10.

³ عادل حرحوش المفرجي، أحمد علي صالح، رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003 ، ص 18.

⁴ نفس المرجع السابق، ص 15.

الجدول (1.1) : المقارنة بين رأس المال الفكري ورأس المال التقليدي (المالي).

البيان	رأس المال الفكري	رأس المال التقليدي (المالي)
الميزة الأساسية	غير ملموس	مادي ملموس
موقع التواجد	في عقول العاملين في الشركة	ضمن البيئة الداخلية لشركات
النماذج الممثلة	افكار الافراد ذوي المعارف والخبرات	الآلات، المعدات، المباني
القيمة	متزايدة بالابتكار	متناقصة بالاندثار
نمط تكوين الثروة	الاستخدام الابتكاري	بالاستخدام المادي
المستخدمون له	العمل المعرفي	العمل الفصلي
الواقع التشغيلي	يتوقف عند حلول المشاكل	يتوقف عند حدوث المشاكل
الوظيفة	يعبر عن العمليات	يعبر عن الاحداث
الزمن	يتوجه نحو المستقبل	يرتكز على الماضي فقط
	له عمر مع تزايد القدرات الابداعية	له عمر انتاجي ويتناقص بالطاقة
المحتوى	ذو قيمة	ذو تكلفة
الطبيعة	غير مالي	نقدي
الديمومة	مستمر	وقتي
الاستعمال	يزيد بالاستعمال	ينقص ويستهلك
تشكيلات القيمة	يرتبط بشبكات القيمة	يرتبط بسلسلة القيمة
النوع كمي / نوعي	نوعي	كمي

المصدر : الخفاف هيثم قاسم، المعالجات المحاسبية لمشاكل القياس والإفصاح عن رأس المال الفكري، مذكرة مقدمة ضمن

متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2006، ص 156.

سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة (المفاهيم والنظم والتقنيات)، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 27.

قد نلاحظ من خلال الجدول أن قياس رأس المال الفكري مهمة صعبة مقارنة بسهولة قياس رأس المال التقليدي والذي يتكون من الأصول المادية الثابتة والمستقرة. حيث ان للأصول المادية حياة محدودة نتيجة استهلاكها او عمرا انتاجيا محددًا بينما رأس المال الفكري له قيمة مفتوحة النهاية، لأنها بالأساس التكويني والوظيفي ليست قيمتها خطية يمكن استخلاصها من مدخلاتها المباشرة، وانما هي في الواقع نتاج مبتكر لشبكة معقدة من القيمة وتحولاتها، لأن أصول المعرفة مدججة وضمنية في المعارف والمهارات المخفية للأفراد والجماعات.

ثالثا : أهمية رأس المال الفكري.

يرى فرحان والعبادي، أهمية رأس المال الفكري في النقاط التالية :¹

1. يعد رأس المال الفكري مستقبل المنظمات الساعية للنجاح في الأمد البعيد، إذ يمثل بشكل محسوس امتلاك الخبرات والتجارب، والتقنيات والكفاءات الفردية في المنظمة ؛
2. يعد رأس المال الفكري السلاح الأساسي للمنظمة في علمنا اليوم، وذلك بسبب إن الموجودات الفكرية تمثل القوة الحصينة التي تضمن البقاء للمنظمة ؛
3. يعد وجود رأس المال الفكري في المنظمة بمثابة ميزة تنافسية، نتيجة ما تقدمه هذه الرؤوس في معرفة مفيدة وقدرة المنظمة تلك على استثمار تلك المعرفة لتحقيق الميزة التنافسية ؛
4. إن المعرفة المقدمة في رأس المال الفكري فريدة، وغير متاحة وتقد إسهامات فكرية تمكن المنظمة من زيادة إنتاجها بالمقارنة مع مثيلاتها ؛
5. يعد رأس المال الفكري مصدر جوهرى للميزة التنافسية فالمنظمات تتنافس على أساس المعرفة، والميزة للمعلومات وبذلك غدا رأس المال الفكري مسئولاً عن عملية تحويل مورد، ومعرفة متميزة إلى مساهمة ذات قيمة اقتصادية في السوق.

رابعا : مكونات رأس المال الفكري

1. تصنيف Guthrie & Petty : يتكون رأس المال الفكري حسب Guthrie & Petty من العناصر التالية :

- أ. الهيكل الداخلي : ويتمثل في رأس المال المنظمي (الهيكلي).
- ب. الهيكل الخارجي : ويتمثل في رأس مال الزبائن (العلاقات).
- ت. كفاءة العاملين : ويتمثل في رأس المال البشري.

2. تصنيف أحمد المعاني وآخرون : قسم رأس المال الفكري إلى:²

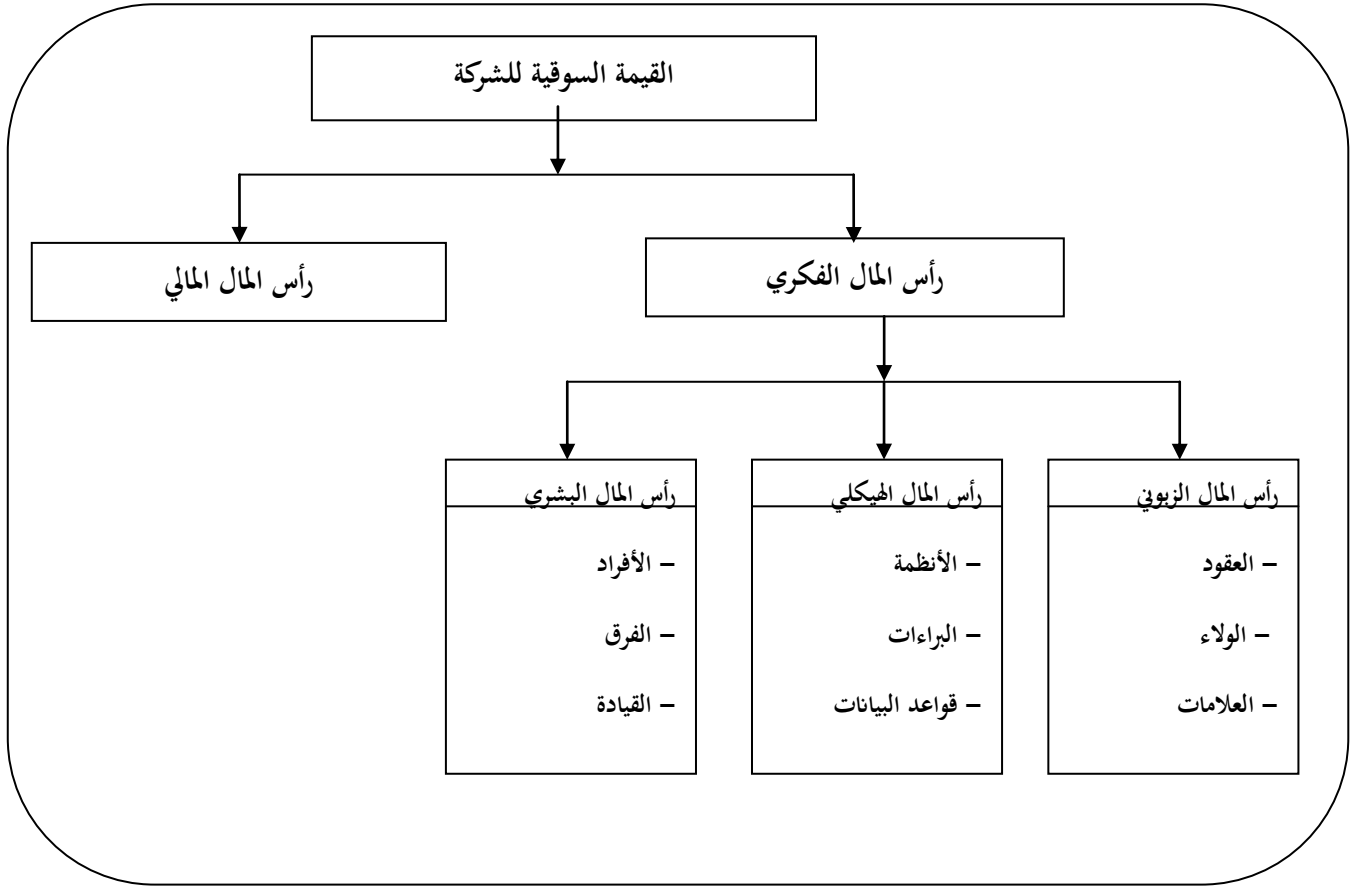
- أ. رأس المال الهيكلي : ويتمثل في الأنظمة، البراءات و قواعد البيانات ؛
- ب. رأس المال البشري : ويتمثل في التعليم، التدريب، الخبرة ؛
- ت. رأس المال الزبائني : ويتمثل في العقود، الولاء، العلامة التجارية ؛
- ث. رأس المال النفسي : ويتمثل في التفاؤل، الثقة والأمل والقدرة على المقاومة الموجودة لدى أفراد المنظمة.

واستنادا لما سبق من تصنيفات، يتفق أغلب الباحثين على أن رأس المال الفكري يتكون من ثلاثة مكونات أساسية هي : رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، و رأس المال العلاقاىي (الزبائني) ومنهم ستيوارت (Stewart) وسوف نستعرض هذه المكونات بشيء من التفصيل فيما يلي :¹

¹ - Guthrie. J, & Petty . R , Study : « Intellectual Capital Literature Review : Measurement , Reporting And Management » , Journal of Intellectual Capital , Vol . (1) , N°. (2) , 2000, p 155.

² - أحمد المعاني وآخرون ، قضايا إدارية معاصرة ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، 2011 ، ص 234.

الشكل رقم (3.1) : القيمة السوقية للشركة ومكوناتها.



المصدر : نجم عبود نجم، إدارة اللاملموسات (إدارة مالا يقاس)، مرجع سابق، ص 132.

- رأس المال البشري : هو عبارة عن مزيج عناصر المعرفة المتعلقة بالمهارات وتراكم الخبرة، والإبداع، والابتكار، ومقدرة أفراد المنشأة على أداء مهامهم، ويعتبر رأس المال البشري غير قابل للملكية من قبل المنشأة²، ويتصف رأس المال البشري بصفة مهمة وهي أنه كلما تم استخدامه، كلما زادت المعرفة والخبرة والتعلم لديه مع مرور الوقت. ومن اهم مؤشرات قياسه :
 1. قدرات العاملين : القيادة الاستراتيجية لإدارة المنظمة، مستوى جودة العاملين، قدرة التعلم لدى العاملين، كفاءة عمليات تدريب العاملين، قدرة العاملين على المشاركة في اتخاذ القرار.
 2. إبداع العاملين : قدرات الابداع والابتكار لدى العاملين، الدخل المتحقق من الافكار الأصلية للعاملين.
 3. اتجاهات العاملين : تطابق اتجاهات العاملين مع قيم المنظمة، درجة رضا العاملين، معدل دوران العمل، متوسط مدة خدمة العاملين بالمنظمة.

¹ - نجم عبود نجم ، إدارة اللاملموسات (إدارة ما لا يقاس) دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،عمان، الأردن، 2010 ، ص ص 135 ، 136 .

² طه حسين نوي، رأس المال المعرفي ودوره في بناء الميزة التنافسية للمنظمة، مقال منشور في المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية ، عدد، 2006 ، ص 16.

- رأس المال الهيكلي (التنظيمي)¹ : يعبر هذا النوع من رأس المال عن الجدارة الجوهرية للمنظمة، ومعرفتها الصريحة التي يتم الاحتفاظ بها داخل هياكل وأنظمة المؤسسة، وبالتالي فهو يمثل القيم التي تدعم رأس المال البشري ولكنه يبقى في المنظمة عندما يترك الأفراد شركتهم ويشمل:
- رأس المال الابتكاري : وهو عبارة عن تقديم تشكيلة جديدة من عناصر الانتاج الاساسية والعناصر ذات العلاقة بنظام الانتاج بالمنظمة، ويمكن التعبير عنه ببراءات الاختراع، تراخيص الانتاج، عدد التكنولوجيات الجديدة المبتكرة، مبيعات المنتجات الجديدة نسبة الى المبيعات الكلية.
- رأس المال العمليات : وهو المعرفة المتصلة بعمليات المنظمة، ويمكن التعبير عنه بنظم المعلومات وقواعد البيانات، شبكات التوزيع. وهناك مجموعة من المؤشرات لقياسه أهمها:
- 1- الثقافة العامة : وتتضمن طرق بناء ثقافة المنظمة، توافق العاملين مع تطورات المنظمة؛
- 2- الهيكل التنظيمي : ويتضمن فعالية نظام الرقابة بالمنظمة، ووضوح العلاقة بين السلطة والمسؤولية؛
- 3- التعلم التنظيمي : ويتضمن إعداد شبكة معلومات داخلية، ومدى استخدامها، وإعداد مخزون تعليمي للمنظمة، ومدى استخدامها؛
- 4- العمليات : وتتضمن آجال عمليات الأعمال، ومختلف الأنشطة، ودرجة جودة المنتج، إضافة إلى مدى فعالية وكفاءة العمليات التشغيلية؛
- 5- نظام المعلومات : ويتضمن التنسيق بين العاملين، وتقديم الدعم المتبادل، ومدى توفير البيانات، والمعلومات ذات العلاقة بأنشطة المنظمة، وأيضاً مدى المشاركة في المعرفة.
- رأس المال الزبوني (العلاقات) : هو قيمة العلاقات التي تقيمها المنظمة مع زبائنها من خلال زيادة رضا الزبون وولائه، ومدى الاحتفاظ به، عن طريق الاهتمام بمقترحاته، والاستماع إلى الشكاوي المقدمة من قبله، وإيجاد الحلول الناجمة لها بالسرعة الممكنة، ومشاركته في أعمالها و صفقاتها أو إقامة علاقات تعاون قوية.²
- هناك عدة مؤشرات لرأس المال العلاقات نذكر منها:³
- 1. القدرات التسويقية الأساسية : بناء واستخدام قاعدة بيانات العملاء، توفير القدرات اللازمة لخدمات العملاء، القدرة على تحديد حاجة العملاء ؛
- 2. كثافة السوق : الحصة السوقية، الوحدات المباعة إلى عدد العملاء، سمعة العلامة التجارية والاسم التجاري للمنظمة، بناء قنوات للبيع والتوزيع؛
- 3. مؤشرات ولاء الزبائن : رضا العملاء، شكاوي العملاء، حجم الاستثمار في بناء العلاقة مع العملاء، مستوى كسب عملاء جدد، مستوى خسارة عملاء حاليين.

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 122.
² نغم حسين نعمة عبيد ، أثر استثمار رأس المال الفكري في الأداء التنظيمي ، دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط ، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2000، ص 13.
³ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 130.

خامسا : خصائص رأس المال الفكري

وقد نظمها أيمن عبد الفتاح إلى :

1. الخصائص التنظيمية:

- أ. تواجد الرأس المال الفكري في جميع المستويات.
- ب. المرونة التي تساعد على التجديد المستمر للأفراد؛
- ت. تنظيم العلاقات الغير رسمية؛
- ث. البعد عن المركزية الإدارية.

2. الخصائص المهنية : وتمثل بممارسة العنصر البشري داخل التنظيم وتتضمن ما يلي :

- أ. امتلاك العديد من المهارات والخبرات النادرة بحيث يكون من الصعب استبدالهم؛
- ب. التمتع بدرجة التعلم العالية؛
- ت. التدريب الاثرائي.

3. الخصائص الشخصية والسلوكية : وترتبط بالبناء الذاتي للعنصر البشري وتمثل في :

- أ. الميل إلى تحمل المخاطرة، والإقدام على الأعمال والأنشطة الجديدة وحب العمل في حالات عدم التأكد؛
- ب. الاستفادة من خبرات الآخرين؛
- ت. المبادرة بتقديم اقتراحات وأفكار جديدة وبناءة؛
- ث. الحسم وعدم التردد في اتخاذ القرارات؛
- ج. القدرة على التفكير وحسن البصيرة؛
- ح. الاستقلالية في الأفكار والعمل؛
- خ. المثابرة والثقة العالية بالنفس.

سادسا : السمات العامة لتكنولوجيا المعلومات

يتطلب الإحاطة بأهم السمات لتكنولوجيا المعلومات لكونها منظومة تكنولوجية معاصرة ومن أهم سماتها هي:¹

1. تلتزم تكنولوجيا المعلومات الى عنصر عمل بدرجة عالية من التخصص مما يفرض بدوره درجة عالية من التعاون بين أعداد كبيرة من المنظمات والاختصاصيين.
2. يعد هذا المجال من التطور سبباً رئيساً في نقل التلقائية من الحالة الجامدة الى الحالة المرنة.
3. تتسم صناعة المعلومات بدرجة معقدة ومتشابكة من التاربطات ضمت ترتيب هرمي من هيكلية وعلاقات اجتماعية وسياسية واقتصادية وتقنية، وكلما كانت درجة التعقيد عالية تزداد شبكات العمل والارتباطات المطلوبة بين الخدمات الاختصاصية المختلفة، وهذا يفسر جانباً مهماً من تدي فرص الاستثمار لهذا القطاع في معظم البلدان النامية.
4. التلازم والتاربط بين التحولات التقنية والتحولات في المتغيرات الدولية المختلفة للأسباب الآتية :
 - أ. سعة المشاركة؛
 - ب. المعرفة؛
 - ت. إيجاد فرص للعمل والتصدير.
5. المعلومات بوصفها سلعة ذات صفة غريبة، فمن الممكن بيعها لأكثر من مشترٍ واحد في الوقت نفسه دون ان ينقص من رصيد صاحبها أو مشتريها، فضلاً عن ان المعلومة بوصفها سلعة لا يمكن حجبها كلياً عن السوق، إذ تتدهور قيمتها مع مرور الزمن مما يدعو الى الإسراع في بيعها. وفي الوقت نفسه فإن آليات السوق لا تصلح مع المعلومات نظراً لصعوبة تحقيق مبدأ المنافسة العادلة في التعامل مع هذه السلعة.
6. أصبحت المعلومات مورداً أساسياً لأي نشاط بشري وعاملاً محدداً لعلاقة الإنسان بمجتمعه وعلاقة المجتمعات بعضها ببعض من النواحي السياسية والثقافية والاقتصادية. وتتعرز هذه السمة من خلال:
 - أ. استعمال المعلومات بوصفها مورداً اقتصادياً؛
 - ب. دخول قطاع المعلومات بوصفه قطاعاً رئيساً في الكثير من الدول الى جانب القطاعات التقليدية الأخرى (زراعة، صناعة، خدمات)؛
 - ت. ميل الجمهور العام الى الاستعمال المتناهي للمعلومات في مجالات الحياة كافة.

¹ يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية (دراسة تطبيقية في فندق السدير)، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الخامس والثمانون، الجامعة المستنصرية، 2010، ص 325.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية

المطلب الأول : الدراسات السابقة (العربية والاجنبية).

أولا : الدراسات العربية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات

1. دراسة م علي عبد الحسن عباس الفتلاوي بعنوان (دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري) هدفت الدراسة لتشخيص العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتنمية رأس المال البشري، تحديد ابعاد كل من تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري، بالإضافة الى تحديد اثر تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري، ولتحقيق هذه الاهداف تم تصميم استبيان وتم اختيار عينة عشوائية من (25) مهندسا في الشركة وتم الاعتماد على برنامج SPSS لتحليل واختبار الفرضيات وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج اهمها : ان التغيرات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات اثرت بشكل ملحوظ على الموارد البشرية من حيث زيادة المعرفة والخبرة والمهارات في تلك المنظمات.
2. دراسة يسرى مُجد حسين (2010) بعنوان (تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية) (دراسة تطبيقية في فندق السدير) هدف الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك إدارة الفندق المبحوث لمفهوم وأهمية تكنولوجيا المعلومات في مستوى الأداء الفندقى، وتم الاعتماد على الاستبيان والمقابلات الشخصية وبلغت العينة العشوائية (50) عاملا، كما تم استخدام برنامج SPSS لتحليل واختبار الفرضيات وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : عند تبني تكنولوجيا المعلومات في مجال القطاع الفندقى يحتاج لإمكانات مادية ومهارات كفاءة وتوفر البنى التحتية ليكون تطبيقها بشكل صحيح.
3. دراسة علي كريم الخفاجي بعنوان (توظيف تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية) هذه الدراسة عبارة عن دراسة تطبيقية مقارنة بين المصارف الحكومية والأهلية بجامعة كربلاء، ركزت، الدراسة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المصارف الحكومية والأهلية، بحيث كان حجم العينة 216 واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة نذكر:

- وجود فروقات بين المصارف الأهلية والحكومية إذ أن المصارف الأهلية هي الأكثر تطورا من المصارف الحكومية.
- إن المصارف الحكومية على وجه الخصوص مازالت تعمل بالطرق التقليدية في انجاز معاملات الزبائن ولا تتوفر وسائل الراحة.
- أن هناك علاقة تأثير معنوية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

ثانيا : الدراسات العربية المتعلقة برأس المال الفكري

1. دراسة أسامة عبد المنعم وعبد الوهاب المطارنة (2009) بعنوان (رأس المال الفكري وأثره على الابداع والتفوق المؤسسي في الشركات الصناعية الأردنية) هدفت الدراسة إلى بيان اثر رأس المال الفكري على الابداع والتفوق المؤسسي في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي من وجهة نظر الإدارة العليا في هذه الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في سوق عمال المالي والبالغ عددها (87) شركة أما عينة الدراسة فبلغت (31) شركة بنسبة (36%) تقريبا من مجتمع الدراسة ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبيان وتوزيعها على (38) مديرا تنفيذيا ومدير القوى البشرية وتم استعادة (31) استبانة وتم

الاعتماد على برنامج SPSS لتحليل واختبار الفرضيات وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : ان الشركات تعتمد على الاستقطاب للحصول على رأس المال الفكري وعدم صناعته أو تطويره داخليا.

2.دراسة ناظم جواد وندي إسماعيل بعنوان (تحليل رأس المال الفكري كأداة استراتيجية) جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، هدفت الدراسة الى تحديد العلاقة بين رأس المال الفكري والتحليل الاستراتيجي للمنظمة، وكيفية الاعتماد على رأس المال الفكري، وتحليله وقياسه والتركيز على الموجود الذي يعد نادر، وصعب التقليد، وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها : الاستراتيجية المستندة على رأس المال الفكري كأداة لها هي القاعدة الاساسية للمنافسة الناجحة، إذ يتطلب ذلك وضع استراتيجية تتلاءم مع ما تمتلكه المنظمة من موجودات فكرية.

3.دراسة عبد الناصر نور وآخرون بعنوان (رأس المال الفكري :الاهمية، والقياس، والافصاح) (دراسة فكرية، من وجهات نظر متعددة) مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد (25) سنة(2010) هدفت الدراسة إلى الاطلاع على وجهات النظر المتعددة الخاصة بكل من أهمية وقياس والافصاح عن رأس المال الفكري، ولتحقيق ذلك الهدف قام الباحثون باتباع منهج وصفي فكري تحليلي، وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها : هناك اتفاق من قبل كل الباحثين على صعوبة قياس رأس المال الفكري.

ثالثا : الدراسات الاجنبية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات

1. دراسة (Huub Ruel (2007) بعنوان، (the Contribution of e-HRM to HRM Effectiveness :

Results from a Quantitative Study in Dutch Ministry)

تناولت الدراسة قياس مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية وكفاءة ادارة الموارد البشرية من خلال دراسة كمية اجريت على وزارة الداخلية في هولندا، وهل كانت عملية التحول مفيدة للوزارة أم لا. وخلصت الدراسة إلى ان التطبيق الفعلي لتكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية مرتبط بكفاءة أداء الموارد البشرية؛

رابعا : الدراسات الاجنبية المتعلقة برأس المال الفكري

1. دراسة (Skyrme (2003) بعنوان: (Simple to measure the Intellectual capital)

هدفت الدراسة الى إظهار تزايد الاهتمام بأسلوب قياس رأس المال الفكري حيث كانت الميزانيات لشركات العمومية تبين فكرة جزئية من حالتها الحقيقية.

وخلصت الدراسة الى اهمية إدراك ادارات الشركات مدى اثر رأس المال الفكري على اداء الشركة باعتباره احد الموارد غير الملموسة التي تمتلكها ؛

2. (Niam and Brenda (2000) بعنوان (Intellectual Capital Current issues and, Policy

.implications

هدفت الدراسة إلى بيان أهمية رأس المال الفكري، بإضافة إلى تحديد بعض القضايا والمشاكل التي تواجه عمليات قياسه

وتقييمه وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالدراسة كما تم استخدام برنامج SPSS

لتحليل واختبار الفرضيات وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : أن النظام المحاسبي التقليدي ليس فاعل لقياس التأثير الحقيقي لرأس المال الفكري ؛

3. دراسة (Singapore Administrative Universit (2004) ، بعنوان: (Concept of Intellectual

Capital

هدفت الدراسة إلى بيان وتحديد مفهوم رأس المال الفكري وأهميته كمصدر حيوي لنشر المعرفة فيما يتعلق بموضوع الحاكمية المؤسسية ورأس المال الفكري.

وقد توصلت الدراسة إلى أنه على الشركات العمل على إنشاء شبكة فعالة ومكرسة لوضع إطار كفاء من المعرفة المتقدمة في كل من إجراءات الحاكمية والتجديد المطلوب في مفهوم رأس المال الفكري.

المطلب الثاني : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة :

جدول رقم (2.1) : الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات

النتائج	الاهداف	المنهج	طبيعة العينة	عنوان الدراسة	اسم الباحث	الرقم
ان التغيرات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات اثرت بشكل ملحوظ على الموارد البشرية من حيث زيادة المعرفة والخبرة والمهارات في تلك المنظمات	تشخيص العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتنمية رأس المال البشري، تحديد ابعاد كل من تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري، بالإضافة الى تحديد اثر تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.	تكونت العينة من (25) مهندسا في الشركة.	دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري.	م علي عبد الحسن عباس الفتلاوي	01
ضعف الاهتمام بمستوى الأداء الفندقى لضعف استخدام تكنولوجيا المعلومات في الفندق وفق الأسس العلمية الصحيحة مما أدى الى انخفاض مستوى الأداء وبالتالي عدم تحقيق الفندق لأهدافه.	التعرف على مدى إدراك إدارة الفندق المبحوث لمفهوم وأهمية تكنولوجيا المعلومات في مستوى الأداء الفندقى. توضيح نوع التأثير بين متغيرات البحث (تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الفندقى).	اعتماد المنهج الوصفي التحليلي كونه يصف الظواهر ويفسرها.	تم تحديد هذه العينة بصورة عشوائية وقد تألفت من (50) مستجيباً من أصل (116) وبنسبة (43%) من العاملين في الأقسام الموجودة في الفندق.	تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية (دراسة تطبيقية في فندق السدير)	م.م. يسرى محمد حسين	02

<p>وجود فروقات بين المصارف الأهلية والحكومية إذ أن المصارف الأهلية هي الأكثر تطورا من المصارف الحكومية. أن هناك علاقة تأثير معنوية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية.</p>	<p>التعرف على واقع توظيف تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية.</p>	<p>اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي الذي يقوم على تجميع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة بغرض وصفها وتحليلها وتفسيرها من أجل الوصول إلى التعميمات المناسبة لهذه الدراسة.</p>	<p>اجريت الدراسة على عينة مكونة من 216 عاملا.</p>	<p>توظيف تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة تطبيقية مقارنة بين المصارف الحكومية والأهلية بجامعة كربلاء.</p>	<p>علي كريم الخفاجي</p>	<p>03</p>
<p>ان التطبيق الفعلي لتكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية مرتبط بكفاءة بأداء الموارد البشرية.</p>	<p>قياس مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية وكفاءة ادارة الموارد البشرية من خلال دراسة كمية اجريت على وزارة الداخلية في هولندا.</p>	<p>اعتماد المنهج الوصفي التحليلي كونه يصف الظواهر ويفسرها.</p>	<p>/</p>	<p>the Contribution of e-HRM to HRM Effectiveness : Results from a Quantitative Study in Dutch (Ministry</p>	<p>Huub Ruel</p>	<p>04</p>

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

جدول رقم (3.1) : الدراسات المتعلقة برأس المال الفكري

الرقم	اسم الباحث	عنوان الدراسة	طبيعة العينة	المنهج	الاهداف	النتائج
01	أسامة عبد المنعم وعبد الوهاب المطارنة.	رأس المال الفكري وأثره على الابداع والتفوق المؤسسي في الشركات الصناعية الأردنية.	بلغ عددها (87) شركة أما عينة الدراسة فبلغت (31) شركة بنسبة (36%) تقريبا من مجتمع الدراسة.	تم الاعتماد على برنامج SPSS لتحليل واختبار الفرضيات.	بيان اثر رأس المال الفكري على الابداع والتفوق المؤسسي في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في سوق عمان المالي من وجهة نظر الإدارة العليا.	ان الشركات تعتمد على الاستقطاب للحصول على رأس المال الفكري وعدم صناعته أو تطويره داخليا.
02	ناظم جواد وندى إسماعيل.	تحليل رأس المال الفكري كأداة استراتيجية.	/	/	1. تحديد العلاقة بين رأس المال الفكري والتحليل الاستراتيجي للمنظمة. 2. كيفية الاعتماد على رأس المال الفكري، وتحليله وقياسه والتركيز على الموجود الذي يعد نادر، وصعب التقليد	الاستراتيجية المستندة على رأس المال الفكري كأداة لها هي القاعدة الاساسية للمنافسة الناجحة
03	عبد الناصر نور وآخرون	(رأس المال الفكري :الاهمية، والقياس، والافصاح) (دراسة فكرية، من وجهات نظر متعددة)		قام الباحثون باتباع منهج وصفي فكري تحليلي	الاطلاع على وجهات النظر المتعددة الخاصة بكل من أهمية وقياس والافصاح عن رأس المال الفكري	هناك اتفاق من قبل كل الباحثين على صعوبة قياس رأس المال الفكري
04	Skyrme	Simple to measure the intellectual capital		اعتماد المنهج الوصفي التحليلي كونه يصف الظواهر ويفسرها.	الى إظهار تزايد الاهتمام بأسلوب قياس رأس المال الفكري حيث كانت الميزانيات لشركات العمومية تبين فكرة جزئية من حالتها الحقيقية	اهمية إدراك ادارات الشركات مدى اثر رأس المال الفكري على اداء الشركة باعتباره احد الموارد غير الملموسة التي تمتلكها
05	Niam and Brenda	Intellectual Capital Current issues and, Policy implications	بلغت عينة الدراسة 60 عاملا.	تم استخدام برنامج SPSS لتحليل واختبار الفرضيات	أهمية رأس المال الفكري، بإضافة الى تحديد بعض القضايا والمشاكل التي تواجه عمليات قياسه وتقييمه.	النظام المحاسبي التقليدي ليس فاعل لقياس التأثير الحقيقي لرأس المال الفكري.

على الشركات العمل على إنشاء شبكة فعالة ومكرسة لوضع إطار كفاء من المعرفة المتقدمة في كل من إجراءات الحاكمية والتجديد المطلوب في مفهوم رأس المال الفكري.	وتحديد مفهوم رأس المال الفكري وأهميته كمصدر حيوي لنشر المعرفة فيما يتعلق بموضوع الحاكمية المؤسسية ورأس المال الفكري.	تم استخدام برنامج SPSS لتحليل واختبار الفرضيات.	وقد اجريت هذه الدراسة على عينية من الشركات.	Concept of Intellectual Capital	Singapore Administrative University	06
--	--	---	---	---------------------------------	-------------------------------------	----

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

الجدول رقم (4.1) : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
كانت الدراسات في سنوات سابقة قبل 2019 (2000، 2009، 2010، 2004، 2003، 2013).	تمت الدراسة سنة 2019.	من حيث الزمن
تهدف الدراسة إلى ابراز العلاقة بين	تهدف الدراسة إلى ابراز أثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال الفكري.	من حيث الهدف
تم الاعتماد على الاستبيان وبرنامج SPSS وأساليب أخرى مثل المقابلة.	تم الاعتماد على الاستبيان وبرنامج SPSS لتحليل بيانات الدراسة.	من حيث اداة الدراسة
تمت الدراسات في بيئات مختلفة عربية وأجنبية مثل (السعودية، بغداد، الأردن، ورقلة).	تمت الدراسة على موظفين اتصالات الجزائر وحدة ورقلة.	من حيث البيئة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

المطلب الثالث : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

يتمثل مجال الاستفادة من الدراسات السابقة في :

- التعرف على منهجيات الدراسات السابقة، مما فتح المجال للباحث في إعداد المنهجية المتبعة؛
- ساهمت وبشكل كبير في تصميم استمارة الاستبيان، من خلال الجانب النظري واستمارات استبيانات الدراسات السابقة ؛
- المساعدة في الاطلاع على الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات وتحديد الأساليب اللائقة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية؛
- الامام بالنتائج المتوصل إليها من طرف هذه الدراسة مما مكن الباحث بالانطلاق في الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل :

تم التطرق في هذا الفصل إلى مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات وكذا رأس المال الفكري كما تم إعطاء لمحة عامة حول مجموعة من الدراسات السابقة متمثلة في ستة دراسات عربية وأربعة دراسات أجنبية .

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد

بعد التطرق للفصل الأول من الدراسة و الذي تناول في جانبه النظري تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري، وكذا أهم الدراسات السابقة في المجال سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على عينة من عمال اتصالات الجزائر وحدة ورقلة، مبرزين في ذلك واقع تكنولوجيا المعلومات و مدى وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة.

وقد تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين اساسيين :

➤ المبحث الاول: يتم التطرق إلى منهجية الدراسة و الادوات المستخدمة .

➤ و في المبحث الثاني: سيتم التطرق إلى عرض و تحليل النتائج.

المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة

المطلب الاول: طريقة الدراسة

اولا: منهج الدراسة:

يبين المنهج مختلف الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في إعداد البحث وذلك للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية، ومنه يمكن اعتبار المنهج على أنه الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها. وبغية تحقيق الأهداف المرجوة من البحث يتم الاعتماد على المناهج التالية:

أ. المنهج الوصفي التحليلي: الذي يتيح لنا جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها.

ب. المنهج الاستقصائي: لاستغلال البيانات الميدانية عن طريق تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث ومحاولة البرهنة على الفرضيات المطروحة.

ت. المنهج الإحصائي: الذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات. ليقيم " أثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال الفكري"، وذلك من خلال عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة.

- المصادر الثانوية: وتتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ، الملتقيات والمقالات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة .
- المصادر الأولية: وتتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبانة مخصصة لهذا الغرض ، ووزعت على مجموعة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة.

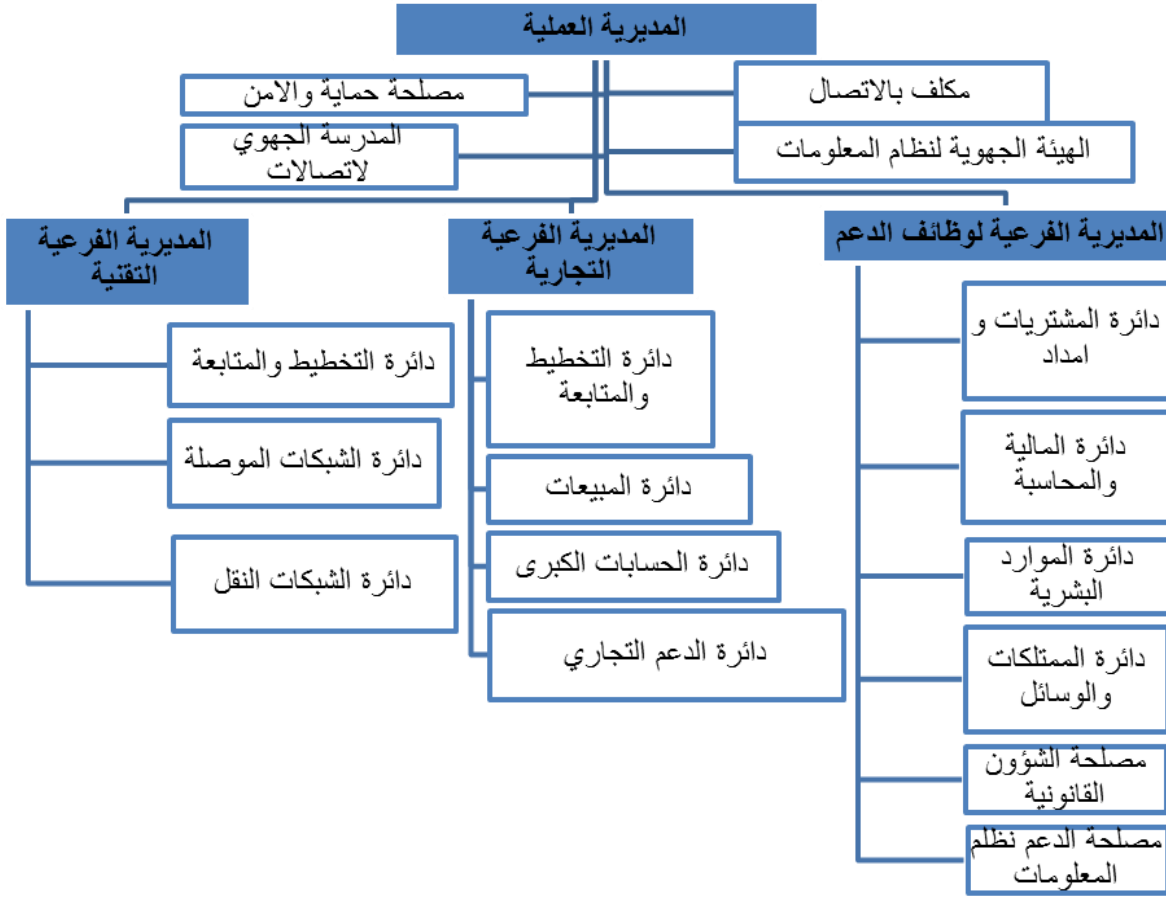
ثانيا: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة.

1. نشأة المديرية:

وفق قرار المديرية العامة رقم /1502 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس الوحدة العملية للاتصالات بورقلة، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي 2003 ، أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات إلى مؤسستين، بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010 ، أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملية.

2. الهيكل التنظيمي :

الشكل رقم (1.2): الهيكل التنظيمي لمديرية اتصالات الجزائر وحدة ورقلة



المصدر: المديرية العملية بورقلة للاتصالات ورقلة

ثالثا : مجتمع وعينة الدراسة:

1. مجتمع الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة من جميع عمال مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة، من أجل تعميم نتائجها ولأغراض الدراسة الحالية تم تحديد عينة الدراسة عن طريق سحب عينة عشوائية بسيطة من العمال.
2. عينة الدراسة : قام الباحث بسحب عينة عشوائية بسيطة قدرها 76 عامل من العاملين بالمؤسسات المذكورة سلفا ، وتم استرجاع 64 استبيان أي ما يعادل نسبة 84.21% ، وبلغ عدد الاستبيانات التي لم تسترجع ب 12 استبانة أي بنسبة 15.97% أما فيما يخص الاستبيانات غير الصالحة لتحليل فكانت 00 استبانة .

1.2 خصائص عينة الدراسة

أ. خصائص وتوزيع العينة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (1.2): توزيع العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير	
67.2 %	43	ذكر	الجنس
32.8 %	21	انثى	
100 %	64	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات (SPSS)

من خلال الجدول أعلاه يظهر أنه من بين مجموع 64 الممثلة لعينة الدراسة يتضح أن غالبية الأفراد هم من فئة الذكور والبالغ عددهم 43 ذكر بنسبة (67.2%)، أما بالنسبة للإناث فقد كان عددهم 21 انثى بنسبة (32.8%) من حجم العينة الكلي.

وهاته المعطيات تبرز شيئاً من عدم التوازن بين أعداد الجنسين في المؤسسة، بحيث يظهر أن الذكور نسبة تمثل ضعف نسبة الإناث، وقد يعود ذلك إلى طبيعة قطاع النشاط التي أجريت فيه الدراسة الذي يتطلب تواجد الذكور أكثر من تواجد الإناث.

ب. خصائص وتوزيع العينة حسب متغير السن:

الجدول رقم (2.2): توزيع العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير	
7.8 %	5	أقل من 30 سنة	السن
81.3 %	52	من 30 إلى 50 سنة	
10.9 %	7	أكثر من 50 سنة	
100 %	64	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات (SPSS)

يبين الجدول والشكل أن أفراد العينة تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية (من 30 إلى 50) سنة ، وقد بلغت نسبتها (81.3%) وهي تمثل أعلى نسبة ضمن هذا المتغير، أما نسبة أفراد العينة الذين هم ضمن الفئة العمرية (من 50 سنة وأكثر) فبلغت (8.2%)، أما الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) فقد بلغت نسبتها (7.8%) وهي تمثل أقل نسبة في متغير السن، ولعل ما يعكسه هذا الجدول هو توفر عنصر الشباب في المؤسسة محل الدراسة والمقدرة نسبتهم ب (81.3%) والمحصورة بين الفئة العمرية (من 30 سنة إلى أقل من 50 سنة).

خصائص وتوزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (3.2): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير	
3.1 %	2	متوسط فأقل	المستوى التعليمي
21.9 %	14	ثانوي	
75 %	48	جامعي	
100 %	64	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات (SPSS)

من خلال الجدول والشكل يتضح لنا توزيع النسب حسب المستوى التعليمي لأفراد العينة، حيث أن المستوى التعليمي لأفراد العينة أغلبهم يحملون درجة جامعي بنسبة (75%)، أما نسبة الحاصلين على ثانوي (21.9%) من حجم العينة، وبلغت نسبة أفراد العينة الذين مستواهم التعليمي متوسط فأقل (3.1%)، ويبرز جليا أن معظم الباحثين يتمتعون بمستويات تعليمية عالية حيث أن هذا المؤشر دال على أن العمل في المجال الخدمات يتطلب توافر فئات مهنية ذات مستويات تعليمية وكفاءة عالية.

ث- خصائص وتوزيع العينة حسب متغير الخبرة:

الجدول رقم (4-2): توزيع العينة حسب متغير الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير	
12.5 %	8	أقل من 05 سنوات.	سنوات الخبرة
14.1 %	9	من 05 إلى أقل من 10 سنوات.	
45.3 %	29	من 10 إلى أقل من 15 سنة.	
28.1 %	18	أكثر من 15 سنة.	
100 %	64	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات (SPSS)

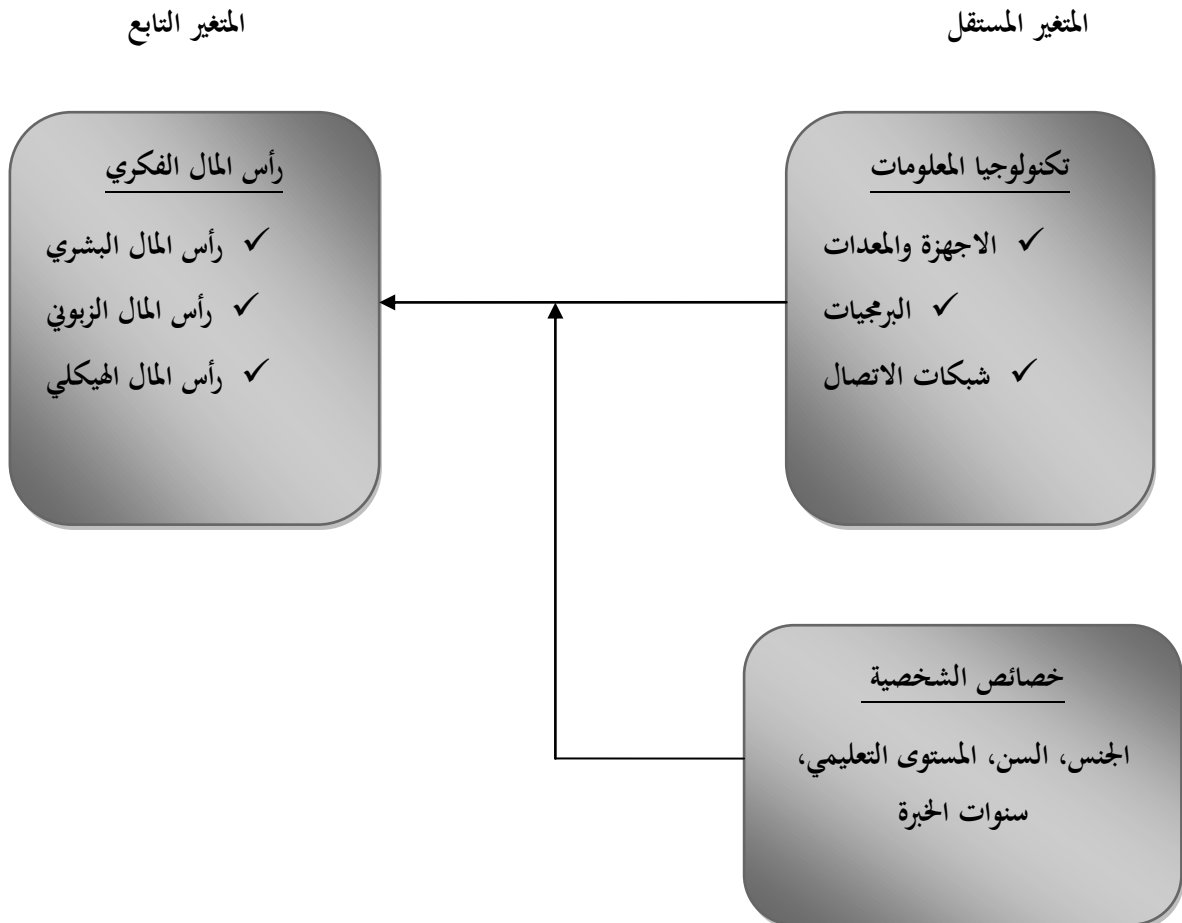
يبين الجدول والشكل أن نسبة (12.5%) تقل خبرتهم عن (5 سنوات)، ونسبة (14.1%) يملكون خبرة (من 5 إلى أقل من 10 سنوات)، أما نسبة أفراد العينة الذين خبرتهم (من 10 إلى أقل من 15 سنة) فبلغت (45.3%)، أما نسبة الأفراد الذين تزيد خبرتهم عن (15 سنة فأكثر) فقد بلغت (28.1%).

ويلاحظ من خلال هاته النتائج أن الخبرة السائدة في عينة الدراسة تتركز بين (من 10 إلى أقل من 15 سنة) و(15 سنة فأكثر)، بنسبة (45.3%) و(28.1%) على التوالي، وبالتالي نكتشف أن جل المبحوثين لديهم خبرات مهنية أكثر أو تساوي 15 سنوات، كما نلاحظ أن أقدمية أفراد العينة كبيرة جداً، وهي أعلى نسبة.

2.2 . نموذج الدراسة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة بمختلف انواعها من عربية وأجنبية تم إعداد نموذج الدراسة كما يوضحه الشكل الموالي .

الشكل رقم (2 . 2) : نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة .

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

اولا: أداة الدراسة

تتألف هذه الدراسة من جانبين ، جانب نظري تم التطرق الى معظم الأفكار العلمية ذات الصلة بالموضوع ، أما في الجانب التطبيقي فقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية بهدف تحليل واختبار فرضيات الدراسة ، وتم جمع بيانات الدراسة بالاعتماد على مصدرين أساسيين:

1. **المصادر الثانوية:** تتمثل في مجموعة من الكتب والمجلات والمذكرات بمختلف انواعها عربية وأجنبية، وذلك بغرض اعداد الاطار النظري للدراسة .
2. **المصادر الأولية:** وتتمثل في استمارة استبيان قام بإعدادها الباحث لغرض جمع البيانات التي تتعلق بالموضوع وقد شملت الاستبانة عددا من العبارات التي تعكس أهداف الدراسة وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي ولأغراض التحليل تم استخدام برنامج (spss) .

الدرجة	5	4	3	2	1
العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

وتم تصميم استبانة الدراسة كأداة لجمع البيانات وذلك على ضوء مراجعة أدبيات البحث المتعلقة بكل من تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري، وقد تكونت أداة الدراسة من ثلاثة أجزاء جاءت على النحو التالي:

الجزء الأول:

هذا المحور متعلق بالبيانات المتعلقة بالموظف وهو يحوي على اربع عبارات خاصة ب: الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة .

الجزء الثاني:

وهو عبارة عن محور تكنولوجيا المعلومات ويحتوي على واحد وعشرون عبارة حول معرفة تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة، وتتمثل في عدة متغيرات وهي:

1. الاجهزة والمعدات: ويتكون من 07 عبارات وهي: 01، 04، 07، 10، 13، 16، 19.
2. البرمجيات: ويتكون من 07 عبارات وهي: 02، 05، 08، 11، 14، 17، 20.
3. شبكات الاتصال: ويتكون من 07 عبارات وهي: 03، 06، 09، 12، 15، 18، 21.

الجزء الثالث :

وهو محور خاص رأس المال الفكري ويحتوي على خمسة عشرة عبارة تقيس أبعاد رأس المال الفكري في مؤسسة

اتصالات الجزائر وحدة ورقلة ، وتمثل هذه الأبعاد في:

1. رأس المال البشري: ويتكون من 05 عبارات وهي: 01، 04، 07، 10، 13؛
2. رأس المال الزبوني: ويتكون من 05 عبارات وهي: 02، 05، 08، 11، 14؛
3. رأس المال الهيكلي: ويتكون من 05 عبارات وهي: 03، 06، 09، 12، 15.

ثانيا: اساليب المعالجة الاحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها قام الباحث باستخدام الاساليب الاحصائية التالية :

1. معامل ألفا كرونباخ للتأكد من درجة ثبات الأداة المستخدمة .
 2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة ومعرفة الأهمية النسبية ومدى التطبيق.
 3. تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لاختبار فرضيات الدراسة .
 4. مستوى رأس المال الفكري ، الذي تم تحديده طبقا للمقياس الآتي :
- طول الفئة = الحد الأعلى للبديل - الحد الأدنى للبديل / عدد مستويات
- $$5 - 1 / 1.33 = 3.33$$

$$1.33 + 1.33 = 2.33 \text{ الدرجة مرتفعة (1.33، 2.33) .}$$

$$1.33 + 2.33 = 3.66 \text{ والدرجة متوسطة (2.33، 3.66) .}$$

$$1.33 + 3.66 = 5 \text{ والدرجة منخفضة (3.66، 5) .}$$

ثالثا: الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة:

أ. اختبارات الصدق:

لغرض اختبار صدق استمارة الاستبيان الخاص بالدراسة، هناك عدة طرق منها ما يعرف بصدق المحكمين، والذي يستهدف التحقق من مدى انتماء الفقرة إلى مجالها وأنها تقيس العوامل التي صممت الاستمارة لقياسها، حيث عرضت الاستمارة على ثلاثة محكمين من المتخصصين في علوم التسيير بصيغتها الأولية التي تحوي على 36 عبارة، وقد تم الأخذ بما أبدوه من ملاحظات وتعديلات وكانت أغلبها لغوية تتعلق بصياغة الفقرات، وقد ظهرت الاستمارة في شكلها النهائي وهي تحتوي على 36 عبارة.

ب. اختبارات ثبات الأداة:

ويقصد به قدرة الأداة في الحصول على البيانات نفسها أو مقارنة لها كلما أعيد تطبيقها، وقد تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لتحديد درجة ثبات الأداة حيث بلغت نتيجة الاختبار (0.92)، وهو أعلى من الحد الأدنى المقبول والبالغ (0.60).

الجدول (5.2): نتائج اختبار الثبات

المحاور	Cronbach's Alpha
تكنولوجيا المعلومات	0.90
رأس المال الفكري	0.91
معامل الثبات الكلي	0.92

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

ت. الاستمارات الموزعة والمستردة:

الجدول رقم (6.2): توزيع الاستمارات

عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المستردة	عدد الاستمارات التي لم تسترد	
76	64	12	العمال
% 100	% 84.21	% 15.79	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحثة

يتضح من الجدول أن نسبة الاستبيانات المستردة كانت بنسبة 84.21% من عينة الدراسة وهي نسبة مقبولة جداً، هذا ما يعكس تجاوب العمال وفهمهم للأسئلة.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

بعد تحديد أهم الطرائق والإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، من تحديد للمنهج المتبع ومجالات الدراسة المكانية والزمانية والبشرية والموضوعية، وكذا عينة الدراسة وخصائصها بالإضافة إلى أداة جمع البيانات سوف نتطرق في هذا المبحث إلى عرض وتحليل ومناقشة فرضيات الدراسة، ثم نتائجها العامة وصولاً إلى اقتراح توصيات .

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

سنقوم في هذا المطلب بعرض النتائج المتوصل إليها باستخدام الأدوات الإحصائية والقياسية والبرامج المستعملة في معالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

أولاً: عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات

1. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الأولى:

الفرضية: يتميز واقع تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة بمستوى مرتفع. وجرى قياس مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات من خلال ثلاثة أبعاد وجاءت على النحو التالي :

الجدول رقم (7.2): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها المعدات والأدوات

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
01	تستخدم المؤسسة الاجهزة والمعدات الالكترونية الحديثة في انجاز اعمالها	1.81	0.04	07
02	يتعامل المهندسون في المؤسسة مع الاجهزة والمعدات بشكل سهل	2.14	0.71	06
03	الاجهزة والمعدات المتوفرة حاليا في المؤسسة كافية لإنجاز الاعمال	2.36	0.93	03
04	هناك اهتمام متزايد من قبل المهندسين لتعلم كيفية التعامل مع الحاسوب وملحقاته من الاجهزة	2.16	0.60	05
05	تلجأ المؤسسة الى استخدام الحاسوب وملحقاته لتوفير السرعة والدقة في انجاز المهام	1.38	0.58	02
06	استفدت من دورات تدريبية كافية في مجالات الحاسب الألي	2.33	0.87	04
07	يتم تحديث الاجهزة القديمة بصفة دورية في المؤسسة	2.41	0.92	01
	متوسط بعد المعدات والأدوات	2.15	0.53	/

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

حيث جرى قياس البعد الأول من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والمتمثل في المعدات والأدوات في ضوء سبع تساؤلات وقد أسفرت النتائج عن بلوغ أعلى مستوى إجابة حققها السؤال السابع (يتم تحديث الاجهزة القديمة بصفة دورية في المؤسسة) إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي له (2.41) وهي أقل من الوسط الفرضي البالغ (3) وانحراف معياري (0.92) ويظهر الجدول أن

المتوسط العام لأوساط البعد بلغ (2.15) وبما أن أغلب عبارات البعد أقل من الوسط الفرضي فهذا يعني أن مستويات المعدات والادوات كانت منخفضة مما يدل على أنها لا تحظى باهتمام كبير من طرف المؤسسة.

الجدول رقم (8.2): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد البرمجيات

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
01	تنفق المؤسسة على شراء البرامج الحديثة وتطويرها	2.00	0.67	06
02	يملك المهندسون القدرة والخبرة في التعامل مع البرامج الحديثة للاتصال	2.13	0.80	05
03	تعتمد المؤسسة على البرمجيات الجاهزة في إنجاز اعمالها	2.20	0.78	04
04	تقوم قواعد البيانات الحديثة بعمليات التجميع والاعداد والتخزين للملفات	1.93	0.54	07
05	يستخدم الموظفون تقنيات الامن المعلوماتي مثل برمجيات التشفير، والتوقيع الالكتروني	2.44	0.94	01
06	يملك المهندسون الخبرة والمهارة اللازمة لإنجاز برامج خاصة بالمؤسسة	2.28	0.81	03
07	البرمجيات المتوفرة حاليا من البرمجيات الحديثة في مجال الاتصال	2.36	0.84	02
	متوسط بعد البرمجيات	2.19	0.50	/

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

يظهر الجدول السابق أن استجابات أفراد العينة لجميع فقرات البعد كانت أقل من الوسط الفرضي لذلك نستنتج من الجدول أن مستويات تكنولوجيا المعلومات في البرمجيات منخفضة، إذ نلاحظ أن العبارة رقم (05) (يستخدم الموظفون تقنيات الامن المعلوماتي مثل برمجيات التشفير، والتوقيع الالكتروني) كانت في المرتبة الأولى بوسط حسابي (2.44) وانحراف معياري (0.94) مما يدل على أن المؤسسة تستعمل برمجيات حديثة نوعا ما، كما أن مستوى الخبرة في مجال البرمجيات لدى الموظفين منخفضة، كما نلاحظ ان العبارة (04) (تقوم قواعد البيانات الحديثة بعمليات التجميع والاعداد والتخزين للملفات) كانت المرتبة الاخيرة بوسط حسابي (1.93) وانحراف معياري (0.54) وهذا يعبر عن المؤسسة لا تعتمد كثيرا على قواعد البيانات الحديثة في تجميع وتخزين الملفات.

الجدول رقم (9.2): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعث شبكات الاتصال

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
01	تقوم المؤسسة بإجراء الاتصالات الداخلية مع الاقسام الاخرى من أجل تبادل المعلومات	2.09	0.75	04
02	تسعى المؤسسة الى الاستفادة من الانترنت في انجاز اعمالها مع المؤسسات الاخرى	2.16	0.88	02
03	تهتم المؤسسة بتحديث اجهزة ومعدات الاتصال الموجودة لديها	2.25	0.76	01
04	تستخدم المؤسسة البريد الالكتروني من اجل الاتصال مع الزبائن والمؤسسات الاخرى	2.13	0.80	03
05	تتميز الشبكات بسرعة ومرونة وشفافية أفضل من التطبيقات اليدوية	2.03	0.82	05
06	تقوم اجهزة الاتصال (الهاتف، الفاكس، والانترنت) المتوفرة بتغطية جميع احتياجات العمل بالمؤسسة	2.03	0.85	05
07	يساهم البريد الالكتروني في زيادة القدرة على تبادل المعلومات	1.77	0.56	06
متوسط بعد شبكات الاتصال		2.06	0.47	/

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

يظهر الجدول أعلاه أن أعلى وسط حسابي حققه السؤال الثالث (تهتم المؤسسة بتحديث اجهزة ومعدات الاتصال الموجودة لديها) من فقرات هذا البعد حيث بلغ (2.25) وانحراف معياري (0.76)، وهذا ما يفسر وعي المؤسسة بأهمية تحديث اجهزة ومعدات الاتصال الموجودة لديها، اما بالنسبة لسؤال السابع (يساهم البريد الالكتروني في زيادة القدرة على تبادل المعلومات) فكان المتوسط الحسابي (1.77) وانحراف معياري (0.56) وهي نسبة منخفضة وهذا يفسر ان الموظفين في المؤسسة لا يعتمدون على البريد الالكتروني في تبادل المعلومات بينهم فيما ان نسبة الاسئلة الاخرى نسبها منخفضة ايضا.

الجدول رقم (10.2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتكنولوجيا المعلومات

ت	الابعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
01	الاجهزة والمعدات	2.15	0.53	02
02	البرمجيات	2.19	0.50	01
03	شبكات الاتصال	2.06	0.47	03
متوسط تكنولوجيا المعلومات		2.13	0.47	/

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

ومن خلال الجدول يتضح أن مستوى تكنولوجيا المعلومات الكلي ذو الوسط الحسابي (2.13) وهي أقل من الوسط الفرضي (3)، وهذا يعني أن تكنولوجيا المعلومات الممارسة من طرف أفراد عينة الدراسة منخفض، وكان بعد الاجهزة والمعدات أكثرهم توافرا في تكنولوجيا المعلومات بوسط حسابي يقدر ب(2.19) وانحراف معياري يساوي (0.50)، وقد كان بعد

شبكات الاتصال أقل الأبعاد توافرا في تكنولوجيا المعلومات بوسط حسابي يساوي (2.06) وانحراف معياري يقدر ب(0.47)، فيما كان بعد الاجهزة والمعدات في المنتصف بمتوسط حسابي (2.15) وانحراف معياري (0.53).

2. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثانية:

الفرضية: مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقة مرتفع. وجرى قياس مستوى رأس المال الفكري من خلال ثلاثة أبعاد وجاءت على النحو التالي:

الجدول رقم (11.2): مستوى رأس المال البشري

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
01	تعمل المؤسسة على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة	2.64	0.97	03
02	يملك الافراد القدرة على الابداع في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال	2.47	0.82	04
03	تركز المؤسسة على الاستفادة من ذوي الخبرات العلمية والفنية وتوليهم مكانة خاصة	2.94	0.97	01
04	يتوفر لدى الافراد العاملين في المؤسسة القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر في العمل	2.47	0.93	04
05	يشارك الافراد بأرائهم في فرق العمل المشتركة	2.80	0.82	02
	متوسط بعد رأس المال البشري	2.66	0.65	/

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

يمثل الجدول أعلاه المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده رأس المال البشري بمتوسط حسابي (2.66) وانحراف معياري (0.65) وهي نسبة متوسطة، في ما يحتل السؤال الثالث (تركز المؤسسة على الاستفادة من ذوي الخبرات العلمية والفنية وتوليهم مكانة خاصة) المرتب 01 بمتوسط حسابي (2.94) وانحراف معياري (0.97) بنسبة متوسطة ايضا اي ان المؤسسة تركز على الاستفادة من ذوي الخبرات العلمية والفنية الى حدا ما، والسؤالين 02 (يملك الافراد القدرة على الابداع في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال)، و04 (يتوفر لدى الافراد العاملين في المؤسسة القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر في العمل) يحتلا المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي (2.47) لسؤالين وانحراف معياري (0.82) و(0.93) على التوالي، وتعبر عن عدم تحمل الافراد العاملين في المؤسسة على تحمل المسؤولية.

الجدول رقم (12.2): متوسطات بعد رأس المال الزبوني

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	ت
04	0.82	2.33	تساهم كل الاقسام والمصالح في المؤسسة في تلبية متطلبات ورغبات الزبائن	01
02	0.83	2.59	تهتم المؤسسة بمعرفة آراء واقتراحات زبائنها، والاصغاء لهم وحل مشاكلهم	02
03	0.97	2.53	تهتم المؤسسة بتحقيق رضا وولاء الزبائن والحفاظ على علاقات طيبة معهم	03
02	0.90	2.59	تدرس المؤسسة باهتمام كل المشاكل والشكاوي وتسعى لحلها	04
01	0.68	2.62	تهتم المؤسسة بدراسة تغيرات البيئة التنافسية لتبقى مواكبة لتطوراتها	05
/	0.64	2.53	متوسط بعد رأس المال الزبوني	

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

حصل متوسط بعد رأس المال الزبوني على متوسط حسابي عام بلغ (2.53) وانحراف معياري عام بلغ (0.64) مما يشر الى انسجام الاجابات الواردة بخصوص فقرات هذا البعد، ويدل الوسط الحسابي العام لهذا البعد على وجود تقبل ايجابي متوسط من قبل العمال محل الدراسة، اتجاه توفر هذا البعد لأن المتوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي (3)، وتحتل العبارة الخامسة (تهتم المؤسسة بدراسة تغيرات البيئة التنافسية لتبقى مواكبة لتطوراتها) المرتب الاول بمتوسط حسابي (2.26) وانحراف معياري (0.68)، فيما تحتل العبارة الاولى (تساهم كل الاقسام والمصالح في المؤسسة في تلبية متطلبات ورغبات الزبائن) اخر مرتبة بمتوسط حسابي (2.33) وانحراف معياري (0.82).

الجدول رقم (13.2): مستوى متوسطات بعد رأس المال الهيكلي

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	ت
05	0.91	2.34	تحرص المؤسسة على تزويد العاملين بكافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة لأداء العمل	01
04	1.00	2.67	تشرح إدارة المؤسسة السياسات والاجراءات المتبعة لجميع العاملين بوضوح	02
01	0.83	2.78	تقارن المؤسسة أداء عملياتها مع المؤسسات الاخرى بهدف تحسين عملياتها	03
02	0.87	2.75	تخصص المؤسسة كثيرا من الوقت والجهد من اجل شرح برامج وخطط العمل باستمرار	04
03	0.94	2.69	تعتمد المؤسسة على هيكل تنظيمي مرن يحسن من أداء العمليات والافراد العاملين بها	05
/	0.66	2.65	متوسط بعد رأس المال الهيكلي	

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

حصل متوسط بعد رأس المال الهيكلي على متوسط حسابي عام بلغ (2.65) وانحراف معياري عام بلغ (0.66) مما يشير الى انسجام الاجابات الواردة بخصوص فقرات هذا البعد، ويدل الوسط الحسابي العام لهذا البعد على وجود تقبل ايجابي متوسط من قبل العمال محل الدراسة، اتجاه توفر هذا البعد لأن المتوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي (3)، وتحتل العبارة الثالثة (تقارن المؤسسة أداء عملياتها مع المؤسسات الاخرى بهدف تحسين عملياتها) على اعلى متوسط حسابي من بين العبارات الأخرى مما يدل على المؤسسة تعمل جاهدا على تحسين وتطوير عملياتها باستمرار، فيما احتلت العبارة الاولى (تحرص المؤسسة على تزويد العاملين بكافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة لأداء العمل) المرتبة الاخيرة ان المؤسسة تعاني نقصا بالنسبة لكافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات لازمة لأداء العمل.

الجدول رقم (14.2): متوسط رأس المال البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
01	رأس المال البشري	2.66	0.65	01
02	رأس المال الزبوني	2.53	0.64	03
03	رأس المال الهيكلي	2.65	0.66	02
متوسط رأس المال الفكري		2.61	0.60	/

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

ومن خلال الجدول يتضح أن مستوى رأس المال الفكري الكلي ذو انحراف معياري (0.60) ومتوسط حسابي (2.61) وهي أقل من الوسط الفرضي (3)، وهذا يعني أن الاستثمار في رأس المال الفكري متوسط محل الدراسة، وكان بعد رأس المال البشري أكثرهم توافرا في رأس المال الفكري بمتوسط حسابي يقدر ب(2.66) وانحراف معياري يساوي (0.65)، وقد كان بعد رأس المال الزبوني أقل الأبعاد توافرا في رأس المال الفكري بمتوسط حسابي يساوي (2.53) وانحراف معياري يقدر ب(0.64).

3. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثالثة:

الفرضية: لا تساهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة.

الجدول رقم (15.2): اختبار التوزيع الطبيعي (K-S)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	XA	XB	XC	YA	YB	YC	X	Y
N	64	64	64	64	64	64	64	64
Normal Mean	2,1473	2,1875	2,0647	2,6625	2,5344	2,6469	2,1332	2,6146
Paramet Std. Deviations ^{a,b}	,52779	,49935	,46791	,65308	,63850	,65779	,46589	,59976
Most Absolute	,140	,135	,164	,104	,154	,127	,122	,082
Extreme Positive	,094	,114	,131	,078	,153	,127	,091	,082
Differenc Negative es	-,140	-,135	-,164	-,104	-,154	-,085	-,122	-,075
Kolmogorov-Smirnov Z	1,121	1,079	1,310	,829	1,236	1,014	,975	,654
Asymp. Sig. (2-tailed)	,162	,195	,065	,498	,094	,256	,298	,785

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

المصدر: مخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول أعلاه نريد إثبات أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، فنلاحظ أن قيمة $Sig \geq 0.025$ بالنسبة لجميع أبعاد الدراسة و كذا متغيرات الدراسة، ومنه بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

لتحليل البيانات تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط على أن تدخل أبعاد المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات لتحديد تأثير هذه المتغيرات كل على حدى في المتغير التابع رأس المال الفكري كخطوة أولى، وفي الخطوة الثانية يتم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لتحديد تأثير هذه المتغيرات مجتمعة والتي تمثل تطبيق تكنولوجيا المعلومات في استثمار رأس المال الفكري.

أ. دراسة أثر الأجهزة والمعدات على رأس المال الفكري

الجدول (16.2) : اختبار الانحدار البسيط للأجهزة والمعدات ورأس المال الفكري

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,676	,294		5,692	,000
	الأجهزة والمعدات	,437	,133	,385	3,282	,002

a. Dependent Variable: Y

المصدر: مخرجات برنامج Spss

من خلال جدول المعاملات نلاحظ أنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية: $Y = a + bx$ ، وهذا يعني أن معادلة الانحدار كما يلي $Y = 1.67 + 0.43x$ ، حيث أن مستوى الدلالة $Sig = 0.002$ وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، ومنه نلاحظ أنه يوجد هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأجهزة والمعدات على رأس المال الفكري (وجود علاقة طردية).

إذ أنه كلما زاد استخدام الأجهزة والمعدات بوحدة واحدة أدى إلى زيادة رأس المال الفكري ب 43.7%، ونلاحظ أن معامل خط الانحدار له دلالة إحصائية أي أن النتائج جيدة.

ب. دراسة أثر البرمجيات على رأس المال الفكري

الجدول (17.2) : اختبار الانحدار البسيط للبرمجيات ورأس المال الفكري

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,681	,320		5,257	,000
	البرمجيات	,427	,143	,355	2,992	,004

a. Dependent Variable: Y

المصدر: مخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول يمكن استخراج المعادلة الخطية بين البرمجيات ورأس المال الفكري هي كما يلي:
 $Y = 1.68 + 0.42x$ ، كما نلاحظ أن قيمة $Sig = 0.004$ وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومنه نلاحظ وجود علاقة طردية بين استخدام البرمجيات ورأس المال الفكري ، إذ أنه كلما زاد استخدام البرمجيات بوحدة واحدة أدى إلى زيادة رأس المال الفكري ب 42.7%.

ت. دراسة أثر البرمجيات على رأس المال الفكري

الجدول (18.2) : اختبار الانحدار البسيط لشبكات الاتصال ورأس المال الفكري

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,500	,312		4,801	,000
	شبكات الاتصال	,540	,148	,421	3,655	,001

a. Dependent Variable: Y

المصدر: مخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول يمكن استخراج المعادلة الخطية بين شبكات الاتصال ورأس المال الفكري هي كما يلي:
 $Y = 1.50 + 0.54x$ ، كما نلاحظ أن قيمة $Sig = 0.001$ وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومنه نلاحظ وجود علاقة طردية بين استخدام شبكات الاتصال ورأس المال الفكري ، إذ أنه كلما زاد استخدام شبكات الاتصال بوحدة واحدة أدى إلى زيادة رأس المال الفكري ب 54%.

ث. دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال الفكري

الجدول (19.2): اختبار الانحدار المتعدد لتكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,480	,325		4,554	,000
	تكنولوجيا المعلومات	,532	,149	,413	3,572	,001

a. Dependent Variable: Y

المصدر: مخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول يمكن استخراج المعادلة الخطية التالية: $Y = 1.480 - 0.532x$ ، وبما أن قيمة $Sig=0.001$ أقل من (0.05) فإن العلاقة الخطية بين تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري هي علاقة طردية، إذ أنه كلما زاد تطبيق تكنولوجيا المعلومات بوحدة واحدة أدى إلى زيادة رأس المال الفكري ب 53.2%.

4. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الرابعة:

الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).

الجدول (20.2): متوسطات تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري تبعا لمتغير الجنس

		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
تكنولوجيا	Equal variances assumed	,180	,673	,452	62	,653
المعلومات	Equal variances not assumed			,448	38,811	,657
رأس المال	Equal variances assumed	,088	,767	-,335	62	,739
الفكري	Equal variances not assumed			-,318	34,886	,752

المصدر: مخرجات برنامج Spss

نتيجة تحليل التباين لمتغير الجنس بناء على قيمة Sig البالغة (0.65) و(0.75) بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري على التوالي، وهي أكبر من (0.05)، وبالتالي لا توجد فروق في تصورات الذكور عن الإناث من العاملين في المؤسسة محل الدراسة حول تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري، بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات فهم يستخدمون نفس (الاجهزة والمعدات، والبرمجيات، شبكات الاتصال) المتوفرة للمؤسسة، كما لا توجد خصوصية في التفريق بين الجنسين في التكليف لأداء المهام والمسؤوليات بين الذكور والإناث، لأن المسؤولية واحدة تقع على عاتق الجميع من أجل تحقيق الأهداف الخدمية، أما بالنسبة لرأس المال الفكري فكلما الجنسين يقدمان الخدمات المطلوبة وفق ما يتطلبه مهامهم الذي كلفوا بها.

الجدول (21.2): متوسطات تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري تبعا لمتغير السن

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
تكنولوجيا	Between Groups	,017	2	,008	,038	,963
المعلومات	Within Groups	13,657	61	,224		
	Total	13,674	63			
رأس	Between Groups	,776	2	,388	1,082	,345
المال	Within Groups	21,886	61	,359		
الفكري	Total	22,662	63			

المصدر: مخرجات برنامج Spss

نتيجة تحليل التباين لمتغير السن بناء على قيمة Sig البالغة (0.96) و(0.34) بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري على التوالي، وهي أكبر من (0.05)، وبالتالي نقبل فرضية العدم، ومنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري تعزى إلى متغير السن، فرغم اختلاف أعمار أفراد عينة الدراسة فهم يستخدمون (الاجهزة والمعدات، والبرمجيات، شبكات الاتصال) المتوفرة للمؤسسة، كما لا يوجد تفريق في التكليف بالمهام لأفراد عينة الدراسة كل حسب عمره

لأن المسؤولية واحدة، أما بالنسبة لرأس المال الفكري فرغم الاختلاف في الأعمار إلا أن العمال يقدمون نفس الدرجة من مستوى الخدمة محل الدراسة.

الجدول (22.2): متوسطات تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

ANOVA		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
تكنولوجيا	Between Groups	,699	2	,349	1,642	,202
المعلومات	Within Groups	12,976	61	,213		
	Total	13,674	63			
رأس المال	Between Groups	,071	2	,035	,095	,909
الفكري	Within Groups	22,591	61	,370		
	Total	22,662	63			

المصدر: مخرجات برنامج Spss

نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي بناء على قيمة Sig وهي أكبر من (0.05) والمقدرة ب(0.20) بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات و(0.90) بالنسبة لرأس المال، وبالتالي نقبل فرضية العدم، ومنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري تعزى لمتغير المستوى التعليمي، نظراً لتشابه الظروف البيئية التنظيمية داخل المؤسسة مما يعني تطبيق جميع أفراد العينة لنفس تكنولوجيا المعلومات بغض النظر عن مستواهم التعليمي، ومنه فإن آراء العمال متوافقة ومنسجمة هذا بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات، وكذا الحال بالنسبة لرأس المال الفكري.

الجدول (23.2): متوسطات تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

ANOVA		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
تكنولوجيا	Between Groups	,086	3	,029	,126	,944
المعلومات	Within Groups	13,589	60	,226		
	Total	13,674	63			
رأس	Between Groups	,583	3	,194	,528	,665
المال	Within Groups	22,079	60	,368		
الفكري	Total	22,662	63			

المصدر: مخرجات برنامج Spss

نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة بناء على قيمة Sig وهي أكبر من (0.05) والمقدرة ب(0.94) و(0.66) بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري على التوالي، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري تعزى إلى متغير الخبرة، يرجع ذلك إلى عدم اختلاف بين العمال في إدارة تكنولوجيا المعلومات سواء كانت سنوات الخبرة قليلة أو كثيرة، لتشابه الظروف البيئية التنظيمية والقوانين والأنشطة والتعليمات وبمختلف سنوات الخبرة.

المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة (المناقشة)

1. اختبار صحة الفرضية الأولى:

ومن عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الأولى يتضح أن مستويات تكنولوجيا المعلومات الكلية ذات الوسط الحسابي (2.13) وهي أقل من الوسط الفرضي (3)، وهذا يعني أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات لذا أفراد عينة الدراسة متوسط بشكلها العام، وهو ما ينفي فرضية الدراسة الأولى القائلة (يتميز واقع تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة بمستوى مرتفع)، كما يأتي في المرتبة الأولى مستوى تكنولوجيا المعلومات الناتج عن استخدام البرمجيات بمتوسط حسابي (2.19)، ويمكن تفسير ذلك بوعي العمال بطريقة التعامل مع البرمجيات في المؤسسة محل الدراسة.

2. اختبار صحة الفرضية الثانية:

ومن خلال عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثانية يتضح أن مستويات لرأس المال الفكري الكلي ذو متوسط حسابي (2.61) وهي أقل من الوسط الفرضي (3)، وهذا يعني أن رأس المال الفكري محل الدراسة متوسطة، وهو ما ينفي فرضية الدراسة الثانية القائلة (مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة مرتفع)، وكان بعد رأس المال البشري أكثرهم توافرا في رأس المال الفكري بمتوسط حسابي يقدر ب(2.66) وانحراف معياري يساوي (0.65)، وقد كان بعد رأس المال الزبوني أقل الأبعاد توفرا في رأس المال الفكري بمتوسط حسابي يساوي (2.53) وانحراف معياري يقدر ب(0.64)، وقد توسطهما بعد رأس المال الهيكلي بمتوسط حسابي (2.65) وانحراف معياري قدر ب(0.66).

3. اختبار صحة الفرضية الثالثة:

من خلال عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثالثة يتضح أنه يوجد اثر لتكنولوجيا المعلومات في رأس المال الفكري، وهو ما ينفي فرضية الدراسة القائلة (لا تساهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة)، وجود علاقة طردية بين تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري، إذ أنه كلما زاد تطبيق تكنولوجيا المعلومات بوحدة واحدة أدى إلى زيادة رأس المال الفكري 52%، وهذا يعود لاهتمام المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات (الاجهزة والمعدات والبرمجيات وشبكات الاتصال) وتحسينها وتطويرها .

4. اختبار صحة الفرضية الرابعة:

من خلال عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الرابعة يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري ومنه نؤكد صحة فرضية الدراسة القائلة (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة)) في شقيها الأول والثاني.

خلاصة الفصل:

تتمثل الدراسة التطبيقية التي تطرقنا لها في ظل هذه البحث في معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة باعتبارها اهم المؤسسات الناشطة في هذا المجال.

ومن خلال هذا الفصل تم التطرق إلى الجانب الميداني وذلك عبر مبحثين، عالج المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة، أما المبحث الثاني فتعلق بعرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.

الخاتمة

الخاتمة العامة

يعد موضوع تكنولوجيا المعلومات محل اهتمام الباحثة لما له من اثر وعلاقة ارتباطيه في العديد من المواضيع مثل رأس المال الفكري وجودة الخدمة ... إلخ. حيث سعينا من خلال دراستنا الاجابة عن الاشكالية الرئيسية المتمثلة في " ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة " .

واعتمدت الدراسة على مجموعة من الاساليب الاحصائية و التي تتمثل في (تحليل الانحدار البسيط و المتعدد ، التكرارات و النسب المئوية، كذا المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية) و أظهرت نتائج فرضيات الدراسة مستوى الاستثمار في رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة متوسط وقد بينت الدراسة وجد أثر ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة.

أهم النتائج:

- ✓ ان مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة تملك الكم الكافي من المعدات والادوات، كما انها تسعى جاهدة وباهتمام في تحديث الدوري لهاته الأجهزة والمعدات ؛
- ✓ تستخدم المؤسسة برمجيات تساعد في انجاز مهامها بكفاءة وفعالية ؛
- ✓ وجود شبكات الاتصال شيء ضروري في المؤسسة محل الدراسة لا غنى عنه وهذا راجع لطبيعة عملها؛
- ✓ وجود اثر ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال الفكري.

توصيات الدراسة :

- على ضوء ما جاءت به هذه الدراسة خلصت إلى جملة من التوصيات نقدمها فيما يلي :
- ✓ تطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات في ميدان المعالجة باستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية؛
- ✓ توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة ذلك من خلال تجنيد العمال لها عن طريق تكوينهم و تمكينهم من استعمالها؛
- ✓ العناية بالموارد البشري و تحفيزه المستمر لضمان نتائج فعالة مستقبلا؛
- ✓ الاهتمام أكثر بدراسة رأس المال الفكري في مجالات اخرى؛
- ✓ تعميم الدراسة على كل وحدات الوطن.

أفاق الدراسة :

- ✚ التصور الاستراتيجي للمؤسسة في ظل التكنولوجيا الجديدة للمعلومات؛
- ✚ علاقة تكنولوجيا المعلومات برأس المال الفكري؛
- ✚ دور تكنولوجيا المعلومات في التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية؛
- ✚ تأثير التكنولوجيا على المورد البشري.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

أولا : الكتب

1. أحمد المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011 .
2. حامد الشافعي ذياب، الأنترنت وشيء من قضاياها في المكتبات ومراكز المعلومات، القاهرة، مصر 1999.
3. حسن مُجد العفسي ومها أحمد غنيم، شبكة الأنترنت العالمية واستخداماتها في المكتبات ومراكز المعلومات، وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات، 1-4 نوفمبر 1999، القاهرة، مصر.
4. خضر مصباح وإسماعيل طيطي، أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، دار حامد، ط 1، عمان، الأردن 2010 .
5. الزعي وآخرون، الحاسوب والبرمجيات الجاهزة، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2004.
6. زكي حسين الورد، جميل لازم المالكي، المعلومات والمجتمع، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الاردن، 2006.
7. السالم مؤيد سعيد، نظرية المنظمة (الهيكلة والتصميم)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.
8. سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
9. سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة (المفاهيم والنظم والتقنيات)، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
10. عادل حرحوش المفرجي وأحمد علي صالح، رأس المال الفكر يطرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003.
11. قاسم عبد الرزاق مُجد، نظم المعلومات الحاسوبية الحاسوبية، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1998.
12. مُجد فتحي عبد الهادي، المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الجديد، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 2000.
13. قنديلجي، عامر إبراهيم السامرائي، إيمان فاضل، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق للنشر، ط 1، 2002.
14. نجم عبود نجم، إدارة اللاملموسات (إدارة ما لا يقاس)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
15. يورك برس، الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات، سلسلة الادارة العلمية، مكتبة لبنان، لبنان، 2002.

ثانيا : المجالات والمقالات.

1. ايسم محمود أحمد، إتاحة المعلومات العلمية في الوطن العربي، المجلة العربية للمعلومات، ج 12، 1991.
2. سعد العنزي، الرأس المال الفكري(الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرين)، مقال منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الثامن، العدد الخامس والعشرين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة العراق، 2001.
3. شوقي ناجي جواد وآخرون، أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة السادسة والثلاثون، عدد سته وتسعون، 2013.
4. طه حسين نوي، رأس المال المعرفي ودوره في بناء الميزة التنافسية للمنظمة، مقال منشور في المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، عدد 03، 2006.
5. يسرى مُجد حسين، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية (دراسة تطبيقية في فندق السدير)، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الخامس والثمانون، الجامعة المستنصرية، 2010.

ثالثا : الرسائل الجامعية.

1. إبراهيم بختي، مطبوعة مقرر مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات الصغيرة والمتوسطة، غير منشورة ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2005-2006.
2. تومي عبد الرزاق، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، رسالة الماجستير، علم المكتبات والمعلومات، جامعة قسنطينة، 2006.
3. الخفاف هيثم قاسم، المعالجات المحاسبية لمشاكل القياس والإفصاح عن رأس المال الفكري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2006.
4. شبيل مُجد حسن عبد المنعم، أثر تقانة المعلومات في الاداء المنظمي، مشروع بحث مقدم لمجلس الكلية التقنية الإدارية وهو من متطلبات الدبلوم العالي في تقنيات العمليات، 2008.
5. عجم إبراهيم مُجد حسن ،تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الاستراتيجي، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة للجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، 2007.
6. أبو غنيم، أزهار نعيمة عبد الزهرة، المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة للجامعة المستنصرية، كلية الادارة والاقتصاد، 2007.
7. الكعبي نعمة شلبية، أثر المعرفة في إدارة علاقات الزبائن، دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأهلية في بغداد، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2006.
8. لخضر لعلام، نظم معلومات التسيير، محاضرات القيتع لطلبة الماجستير، فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2004.

9. نغم حسين نعمة عبيد، أثر استثمار رأس المال الفكري في الأداء التنظيمي، دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2000.

المراجع باللغة الاجنبية

2. Guna sekaran A. and E.W.Y. Ngai, **Information Systems In SupplChain Integration and Management**, European Journal of Operations Research, 2004.
3. Guthrie. J, & Petty . R , Study : **Intellectual Capital Literature Review : Measurement , Reporting And Management**, Journal of Intellectual Capital , Vole . (1) , N°. (2) , 2000.
4. T. A , **Intellectual capital the new weath of organizations business quarterly** ,1999.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01)

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم التسيير

تخصص إدارة الأعمال

الاستاذ المشرف: باديس بوخلوة

الطالبة: وردة بشرابير

البريد الإلكتروني: warda.becherair92@gmail.com

استمارة الاستبيان

أخي العامل.....أختي العاملة

تحية طيبة و بعد

في إطار التحضير لإعداد مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر تخصص إدارة اعمال بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال الفكري " ونظرا لأهمية مؤسستكم ومشوار تجربتها قمنا باختياركم كعينة لدراستنا الميدانية، كما يشرفني مشاركتكم من خلال الاجابة على هذا الاستبيان، نحيطكم علما أن استخدام هذه الاجابات سيكون لأغراض البحث العلمي فقط، مع السرية التامة وعدم الافصاح عن المجيبين.

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

القسم الأول: المتغيرات الشخصية. ضع علامة (X) أمام الخيار المناسب لحالتك :

أنثى

✓ الجنس: ذكر

✓ السن:

أكثر من 50 سنة

من 30 إلى 50 سنة

أقل من 30 سنة

✓ المستوى التعليمي:

جامعي:

ثانوي:

متوسط فأقل:

✓ الموقع الوظيفي:

✓ سنوات الخبرة:

أقل من 05 سنوات من 05 الى اقل من 10 من 10 الى اقل من 15

15 سنة فأكثر:

القسم الثاني: فيما يلي مجموعة من العبارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات الرجاء قراءتها جيداً ووضع علامة (x) بالخانة التي تعبر عن موقفك.

الرقم	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تستخدم المؤسسة الاجهزة والمعدات الالكترونية الحديثة في انجاز اعمالها					
02	يتعامل المهندسون في المؤسسة مع الاجهزة والمعدات بشكل سهل					
03	الاجهزة والمعدات المتوفرة حالياً في المؤسسة كافية لإنجاز الاعمال					
04	هناك اهتمام متزايد من قبل المهندسين لتعلم كيفية التعامل مع الحاسوب وملحقاته من الاجهزة					
05	تلجأ المؤسسة الى استخدام الحاسوب وملحقاته لتوفير السرعة والدقة في انجاز المهام					
06	استفدت من دورات تدريبية كافية في مجالات الحاسب الألي					
07	يتم تحديث الاجهزة القديمة بصفة دورية في الشركة					
08	تنفق المؤسسة على شراء البرامج الحديثة وتطويرها					
09	يملك المهندسون القدرة والخبرة في التعامل مع البرامج الحديثة للاتصال					
10	تعتمد المؤسسة على البرمجيات الجاهزة في انجاز اعمالها					
11	تقوم قواعد البيانات الحديثة بعمليات التجميع والاعداد والتخزين للملفات					
21	يستخدم الموظفون تقنيات الامن المعلوماتي مثل برمجيات التشفير، والتوقيع الالكتروني					
13	يملك المهندسون الخبرة والمهارة اللازمة لإنجاز برامج خاصة بالمؤسسة					
14	البرمجيات المتوفرة حالياً من البرمجيات حديثة في مجال الاتصال					
15	تقوم المؤسسة بإجراء الاتصالات الداخلية مع الاقسام الاخرى من أجل تبادل المعلومات					
16	تسعى المؤسسة الى الاستفادة من الانترنت في انجاز اعمالها مع					

					المؤسسات الاخرى	
					تتم المؤسسة بتحديث اجهزة ومعدات الاتصال الموجودة لديها	17
					تستخدم المؤسسة البريد الالكتروني من اجل الاتصال مع الزبائن والمؤسسات الاخرى	18
					تتميز الشبكات بسرعة ومرونة وشفافية أفضل من التطبيقات اليدوية	19
					تقوم اجهزة الاتصال (الهاتف، الفاكس، والانترنت) المتوفرة بتغطية جميع احتياجات العمل بالمؤسسة	20
					يساهم البريد الالكتروني في زيادة القدرة على تبادل المعلومات	21

القسم الثالث: فيما يلي مجموعة من العبارات المتعلقة برأس المال الفكري. الرجاء قراءتها جيداً و وضع علامة (x) بالخانة التي

تعبر عن موقفك.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات		
					تعمل المؤسسة على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة	01	رأس المال البشري
					يملك الافراد القدرة على الابداع في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال	02	
					تركز المؤسسة على الاستفادة من ذوي الخبرات العلمية والفنية وتوليهم مكانة خاصة	03	
					يتوفر لدى الافراد العاملين في المؤسسة القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر في العمل	04	
					يشارك الافراد بأرائهم في فرق العمل المشتركة	05	
					تساهم كل الاقسام والمصالح في المؤسسة في تلبية متطلبات ورغبات الزبائن	06	رأس المال الزبوني
					تتم المؤسسة بمعرفة آراء واقتراحات زبائنها، والاصغاء لهم وحل مشاكلهم	07	
					تتم المؤسسة بتحقيق رضا وولاء الزبائن والحفاظ على علاقات طيبة معهم	08	

					تدرس المؤسسة باهتمام كل المشاكل والشكاوي وتسعى لحلها	09	
					تتعمق المؤسسة بدراسة تغيرات البيئة التنافسية لتبقى مواكبة لتطوراتها	10	
					تحرص المؤسسة على تزويد العاملين بكافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة لأداء العمل	11	رأس المال الهيكلي
					تشرح إدارة المؤسسة السياسات والاجراءات المتبعة لجميع العاملين بوضوح	12	
					تقارن المؤسسة أداء عملياتها مع المؤسسات الاخرى بهدف تحسين عملياتها	13	
					تخصص المؤسسة كثيرا من الوقت والجهد من اجل شرح برامج وخطط العمل باستمرار	14	
					تعتمد المؤسسة على هيكل تنظيمي مرن يحسن من أداء العمليات والافراد العاملين بها	15	

شكرا على حسن تعاونكم

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين

الدرجة العلمية	اسم الأستاذ	الرقم
أستاذ مساعد أ	د. أسماء يوسف	01
أستاذ محاضر أ	د. عبد الرؤوف حجاج	02
أستاذ محاضر ب	د. بشير بن شويحة	03