



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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

فرع علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية

بعنوان:

أثر التدريب الإلكتروني على أداء الرأسمال الفكري (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة)

من إعداد الطالبين

كويسي فريد

قزي الصغير

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 08\06\2024

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذة (ة)	الجامعة	الصفة
أ.د/ صالحى سميعة	أستاذ محاضر "أ" جامعة ورقلة	رئيسة
د/ طواهرى عبد الجليل	أستاذ محاضر "أ" جامعة ورقلة	مشرفة
د/ عرابية الحجاج	أستاذ مساعد "أ" جامعة ورقلة	مناقشة

السنة الجامعية 2023/2024



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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

فرع علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية

بعنوان:

أثر التدريب الإلكتروني على أداء الرأسمال الفكري (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة)

من إعداد الطالبين

كويسي فريد

قزي الصغير

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 08\06\2024

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ (ة)	الجامعة	الصفة
أ.د/ صالحى سمية	أستاذ محاضر "ب" جامعة ورقلة	رئيسا
د/ طواهرى عبل الجليل	أستاذ محاضر "أ" أستاذ جامعة ورقلة	مشرفا
د/ عرابية الحاج	أستاذ مساعد "أ" أستاذ جامعة ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية 2024/2023

الاهداء

ربي اوزعني ان اشكر نعمتك التي انعمت عليا و على والدي

و ان اعمل خيرا ترضاه

الحمد لله الذي وفقني الى هذا و يسر لي عبادته و انزل علي علما كثيرا

اهدي هذا العمل المتواضع الى اهل بيتي و اخواني و أصدقائي الى كل من دعمني
نفسيا او جسديا او فكريا الى كل من نساهم قلبي بالذكر و لم يناسهم عقلي و قلبي
الى كل من دعا لي بالتوفيق

كما اهديه الى من سخر كل وقته و جهده لخدمتنا و ساعدنا على إنجاح هذا العمل
الى كل الطاقم في جامعة قاصدي مرباح كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية
و علوم التسيير

الى الأستاذ الفاضل الذي لم يبخل علينا بعلمه و خبرته طواهير عبد الجليل

كويسي فريد

الاهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

من قال انا لها نالها

ونحن لها وان ابنت رغما عنها اتينا بها الحمد لله حبا وشكرا وامتنان على البدء

والانتهاء.

نهدي ثمرة هذا المجهود المتواضع الى الوالدين كما نهديه الى استاذ "طواهر عبد الجليل"
الذي نتمنى له التوفيق في مسيرته والمزيد من النجاحات

وايضا نهدي هذا العمل الى كل من يعرفني من البعيد او القريب والى
من كان عوننا وسندا في هذا الطريق ... لكل من افاضنا بمشاعره
ونصائحه نهديكم هذا الانجاز وثمره نجاحي الذي لطالما تمنيته ها انا
اليوم اتممت اول ثمراته بفضل الله عز وجل فالحمد لله على ما وهبني
وان يجعني مباركة اينما كنت

قزي الصغير

شكر وعرقان

بسم الله الرحمن الرحيم والحمد لله

والصلاة والسلام على سيدنا وحبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم تسليما كثيرا

وفي النهاية عملنا نشكر الاستاذ الفاضل «طوهر عبد الجليل» لما قدمه لنا من اشارات

وتوجيهاتها القيمة التي كانت سبب في اخراج هذا العمل القيم

وايضا نقدم الشكر الى كل من ساعدنا في انجاز هذا العمل دون استثناء

سواء كان قريب او بعيد

والى كل اساتذة قسم علوم الاقتصادية و العلوم التجارية

و علوم تسيير



قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
II+ III	الاهداء
III	شكر وعرهان
IV	فهرس المحتويات
<u>VI</u>	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
IV	قائمة الملاحق
الفصل الأول لأدبيات النظرية والتطبيقية للتدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مفهوم التدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري
3	المطلب الأول: مفهوم التدريب الإلكتروني
3	الفرع الأول: تعريف التدريب الإلكتروني
4	الفرع الثاني: أهداف وأهمية التدريب الإلكتروني وأنواعه
6	الفرع الثالث: متطلبات التدريب الإلكتروني ومعايره
8	المطلب الثاني: رأس المال الفكري
8	الفرع الأول: تعريف رأس المال الفكري ومكوناته وأهميته ودوره في المنظمة
14	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
14	المطلب الأول: عرض الدراسات العربية والأجنبية
19	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة القائمة بالدراسات السابقة
20	خلاصة الفصل:
الفصل الثاني الدراسة التطبيقية	
23	المبحث الأول: الطريقة وأدوات الدراسة
23	المطلب الأول: منهج الدراسة مجتمع وعينة الدراسة
23	الفرع الأول: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات
24	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
25	المطلب الثاني: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة

25	الفرع الأول: أداة الدراسة
26	الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة
27	الفرع الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة
28	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
28	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
28	الفرع الأول: الخصائص الشخصية
32	الفرع الثاني: تحليل العبارات الخاصة بمحور التدريب الالكتروني ورأس المال الفكري
39	المطلب الثاني: تحليل العلاقة ومناقشة النتائج
51	خلاصة الفصل الثاني :
55	الخاتمة
55	خاتمة
ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.	قائمة المصادر والمراجع
61	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
24	يوضح توزيع الإستبيانات في المؤسسة	جدول رقم (1-2)
24	يوضح متغيرات الدراسة	جدول رقم (2-2)
25	مقياس ليكارت الثلاثي	جدول رقم (3-2)
28	يوضح ثبات الأداة حسب المعامل (ألفا كرونباخ)	جدول رقم (4-2)
28	يوضح توزيع العينة حسب الجنس بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة	جدول رقم (5-2)
29	يوضح توزيع العينة حسب الخبرة بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة	جدول رقم (6-2)
30	يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة	جدول رقم (7-2)
31	يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة	جدول رقم (8-2)
32	اتجاه العينة نُحز بعد التخطيط بمؤسسة اتصالات الجزائر	جدول رقم (9-2)
33	اتجاه العينة نُحز بعد التصميم بمؤسسة اتصالات الجزائر	جدول رقم (10-2)
34	اتجاه العينة نُحز بعد التنفيذ بمؤسسة اتصالات الجزائر	جدول رقم (11-2)
35	اتجاه العينة نُحز بعد التقييم بمؤسسة اتصالات الجزائر	جدول رقم (12-2)
36	اتجاه العينة نُحز بعد المتطلبات المادية والتقنية التدريب الالكتروني بمؤسسة اتصالات الجزائر	جدول رقم (13-2)
37	اتجاه العينة نُحز بعد رأس المال البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر	جدول رقم (14-2)

38	اتجاه العينة نحو بعد رأس المال الهيكلي بمؤسسة اتصالات الجزائر	جدول رقم (2-15)
39	اتجاه العينة نحو بعد رأس المال الاجتماعي بمؤسسة اتصالات الجزائر	جدول رقم (2-16)
40	اتجاه عينة الدراسة نحو محور التدريب الإلكتروني بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة	جدول رقم (2-17)
41	اتجاه عينة الدراسة نحو محور رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة	جدول رقم (2-18)
42	يوضح قيم معاملات خط الإنحدار	جدول رقم (2-19)
43	يوضح قيم معاملات خط الإنحدار	جدول رقم (2-20)
45	يوضح قيم معاملات خط الإنحدار	جدول رقم (2-21)
46	يوضح قيم معاملات خط الإنحدار	جدول رقم (2-22)
47	يوضح قيم معاملات خط الإنحدار	جدول رقم (2-23)
52	يوضح قيم معاملات خط الإنحدار	جدول رقم (2-24)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
و	يوضح نموذج الدراسة	الشكل (01)
25	يوضح توزيع العينة حسب الجنس بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة	الشكل (1-2)
30	يوضح توزيع العينة حسب الخبرة بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة	الشكل (2-2)
31	يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة	الشكل (3-2)
31	يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة	الشكل (4-2)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
61	اختبار ألفا كرونباخ	ملحق رقم 01
61	التكرارات والنسب المئوية لتوزيع عينة الدراسة	ملحق رقم 02
62	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور التدريبي الإلكتروني	ملحق رقم 03
63	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور رأس المال الفكري	الملحق رقم 4
64	اختبارات معادلة الانحدار الخطي البسيط للعلاقة أبعاد ومحور المستقل على التابع	الملحق رقم 5
68	الاستبيان	الملحق رقم 6

الملخص:

هدفت الدراسة للاكتشاف أثر التدريب الإلكتروني على أداء الرأسمال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة ، اذ حاولنا من خلالها التعرف على أساليب التدريب الإلكتروني بالإضافة الى التعرف على أداء الرأسمال لفكري ، ونظرا لأهمية الدراسة وطبيعة الموضوع وللإلمام بأهم جوانبه، استخدمنا المنهج الوصفي ، وتمثلت أدوات الدراسة في الاستبانة التي وزعت على 50 فردا من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة وتم استرجاع 45 عينة، ولتحليل البيانات المتحصل عليها استعنا ببرنامج الحزم الإحصائية (SPSS) اصدار (26) وخلصت نتائج الدراسة واقع التدريب الإلكتروني بمؤسسة اتصالات الجزائر مقبول، بالإضافة أن المؤسسة لها مستوى مرتفع في أداء الرأسمال الفكري، كما أثبتت الدراسة أن جل أبعاد التدريب الإلكتروني لها تأثير على مستوى أداء الرأسمال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر وقد أثبتت الدراسة أن (81%) من التغيرات الحاصلة على مستوى رأس المال الفكري سببها تغيرات على مستوى التدريب الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية: المناخ التنظيمي-الأداء- الرأسمال الفكري - اتصالات الجزائر ورقلة

Abstract:

This study aimed to explore the impact of electronic training on the performance of intellectual capital at the Algerian Telecommunications Company. This was achieved by identifying electronic training methods and their effectiveness on intellectual capital performance. Considering the importance of the topic, the descriptive approach was used, and various tools were employed to gather the necessary data. The study was conducted in the Wilaya of Ouargla, targeting a sample of 50 employees from the Algerian Telecommunications Company. The data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 26. The findings indicated that electronic training in the Algerian Telecommunications Company is accepted and contributes to an elevated level of intellectual capital performance. The study also demonstrated that the dimensions of electronic training significantly impact the performance of intellectual capital, with 81% of the study's results showing that variations in intellectual capital performance are attributed to variations in electronic training.

Keywords. - Performance - Intellectual Capital - Algerian Telecommunications - Electronic Training



مقدمة

المقدمة

في العصر الرقمي الحالي الذي يتطور بسرعة، شهدت مجالات التكوين والتدريب تحولاً كبيراً مع ظهور التعلم الإلكتروني. هذا النهج الابتكاري في التعليم يستخدم التقنيات الإلكترونية لتقديم المحتوى التعليمي، مما يمكن الأفراد من الوصول إلى المعرفة والمهارات عن بُعد، وفقاً لوتيرتهم وراحتهم الشخصية. لقد غير التدريب الإلكتروني ليس فقط التدريب التقليدي بل أصبح أيضاً أداة قوية لتعزيز رأس المال الفكري داخل المؤسسات.

تهدف في هذا البحث إلى استكشاف الأثر لمبادرات التدريب الإلكتروني على أداء رأس المال الفكري. وفي هذا السياق يُعتبر رأس المال الفكري، الذي يضم الأبعاد البشرية والهيكلية والعلاقاتية، المعرفة والخبرة الجماعية والعلاقات التي تدفع نجاح المؤسسات. من خلال استخدام منصات التدريب الإلكتروني، يمكن للمؤسسات تغذية واستغلال رأس المال الفكري لديها بفعالية، مما يعزز الإنتاجية والابتكار والتنافسية.

من خلال هذا البحث، نسعى إلى استكشاف مختلف جوانب تنفيذ التدريب الإلكتروني وتأثيره على مؤشرات أداء رأس المال الفكري مثل اكتساب المعرفة ومشاركتها وقدرات حل المشكلات والمشاركة العمالية. من خلال دراسة تجارب ونتائج المؤسسات التي اعتمدت التعلم الإلكتروني، نسعى إلى تقديم رؤى قيمة حول الفوائد المحتملة والتحديات وأفضل الممارسات المرتبطة بهذا النهج التعليمي التحويلي.

إن فهم آثار التدريب الإلكتروني على أداء رأس المال الفكري ضروري للمؤسسات الساعية للنجاح في العصر الرقمي. من خلال الاستثمار في برامج التدريب الإلكتروني القوية وتعزيز ثقافة التعلم المستمر وتبادل المعرفة، يمكن للمؤسسات فتح كامل إمكانيات رأس المال الفكري لديها، مما يدفع النمو والنجاح المستدام في بيئة الأعمال الديناميكية الحالية.

01. إشكالية الدراسة:

تتمثل إشكالية الدراسة ما مدى مساهمة التدريب الإلكتروني في تعزيز رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟

وللإجابة على السؤال الرئيسي تم وضع الأسئلة الفرعية الآتية:

02. الأسئلة الفرعية:

وتحت هذه الإشكالية تندرج ضمنها التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو مستوى تطبيق التدريب الإلكتروني بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟
- ماهو مستوى أداء رأسمال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى تطبيق التدريب الإلكتروني لدى عمال المؤسسة محل الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، المستوى التعليمي، خبرة العمل).

03. فرضيات الدراسة

1.03. الفرضية الرئيسية

التدريب الإلكتروني يساهم في تعزيز وتطوير رأس المال الفكري لدى موظفي اتصالات الجزائر بولاية ورقلة

2.03. الفرضيات الجزئية:

- الفرضية الأولى: مستوى تطبيق التدريب الإلكتروني مرتفع بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؛
- الفرضية الثانية: مستوى أداء الرأسمال الفكري مرتفع بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؛
- الفرضية الثالثة: هناك تأثير لتدريب الإلكتروني على أداء الرأسمال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؛
- الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى تطبيق التدريب الإلكتروني لدى عمال المؤسسة محل الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، المستوى التعليمي، خبرة العمل).

04. مبررات اختيار الموضوع:

1.04. المبررات الذاتية:

- ارتباط الموضوع بجمال التخصص الأكاديمي؛
- الاهتمام الشخصي ومحاوله معرفة مكانة التدريب الإلكتروني وأهميته داخل المؤسسات؛
- معرفة نتائج التي سوف نتوصل إليها.

2.04. المبررات الموضوعية

- السعي لمعرفة الأساليب والطرق التدريب الإلكتروني داخل المؤسسات؛
- نقص الدراسات المتعلقة بهذا الموضوع؛

- التعرف على واقع برامج التدريب من الناحية النظرية والعملية وعلاقتها بتنمية الرأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة.

05. أهداف الدراسة:

- الكشف عن العلاقة التي بين التدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري؛
- الكشف عن أهم سمات ومميزات التدريب الإلكتروني اللازمة لتنمية رأس المال الفكري؛
- الوقوف على أهم مبررات استخدام التدريب الإلكتروني داخل المؤسسة؛

06. أهمية الدراسة: تستمد الدراسة أهميتها من خلال النقاط التالية:

- يعتبر التدريب الإلكتروني من أهم أساليب تنمية العنصر البشري، ومن أهم المواضيع التي كانت ولا زالت معظم الدراسات تركز عليها لما لها من دور فعال في تنمية الفرد في المنظمات؛
- أهمية وضرورة الاهتمام بموضوع تنمية رأس المال الفكري في الوقت الحاضر.
- تحاول هذه الدراسة تسليط الضوء على أهمية التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري بالمؤسسات.

07. حدود الدراسة

قسمت حدود الدراسة إلى ثلاثة أقسام وتمثلت فيما يلي:

الحدود الموضوعية: تحليل أثر التدريب الإلكتروني على أداء الرأسمال الفكري

الحدود المكانية: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة

الحدود الزمنية: وتمثلت الفترة الممتدة بين 2024/05/22-2024/06/10

08. منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة

للإجابة عن الأسئلة المطروحة، ونظرا لأهمية الدراسة وطبيعة الموضوع وللإلمام بأهم جوانبه، استخدمنا المنهج الوصفي، حيث يعد من أهم المناهج وأكثرها استخداما وانتشارا في الدراسات، إذا يركز على ما هو كائن في الوصف والتفسير للظاهرة المدروسة، حيث يقوم على جمع البيانات الكمية والكيفية وتبويبها وتحليلها وتفسيرها، ومن ثم استخلاص النتائج، بالإضافة إلى الجمع ما بين الدراسة النظرية والميدانية، كما انتهجنا أسلوب دراسة حالة

في الدراسة الميدانية، مع أداة المقابلة (بعض موظفي اتصالات الجزائر) لمعرفة حيثيات التدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر بالإضافة إلى الاستبيان الذي سيوجه له (موظفي وعمال اتصالات الجزائر) حيث يعتبر الاستبيان تقنية أساسية في بحثنا، إذ يعطي الحرية لكل فرد للإجابة، وكذا بالاطلاع على مختلف المراجع التي لها علاقة بجوانب الموضوع وقد استعنا ببرنامج الحزم الإحصائية (SPSS) إصدار 26.

09. مرجعية الدراسة

من أجل معالجة موضوع الدراسة، تم الاطلاع على مجموعة من المراجع والمصادر لتغطية جوانبه النظرية والميدانية، ففي الجانب النظري تم الاعتماد على:

- الكتب والمراجع العربية والأجنبية التي لها علاقة بالموضوع؛

- الأبحاث المنشورة ومذكرات التخرج والملتقيات التي تناولت الموضوع؛

أما في الجانب التطبيقي فقد لجأنا إلى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة، عبر جمع البيانات من خلال المقابلة والاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

10. تقسيمات البحث: تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين كالتالي:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري

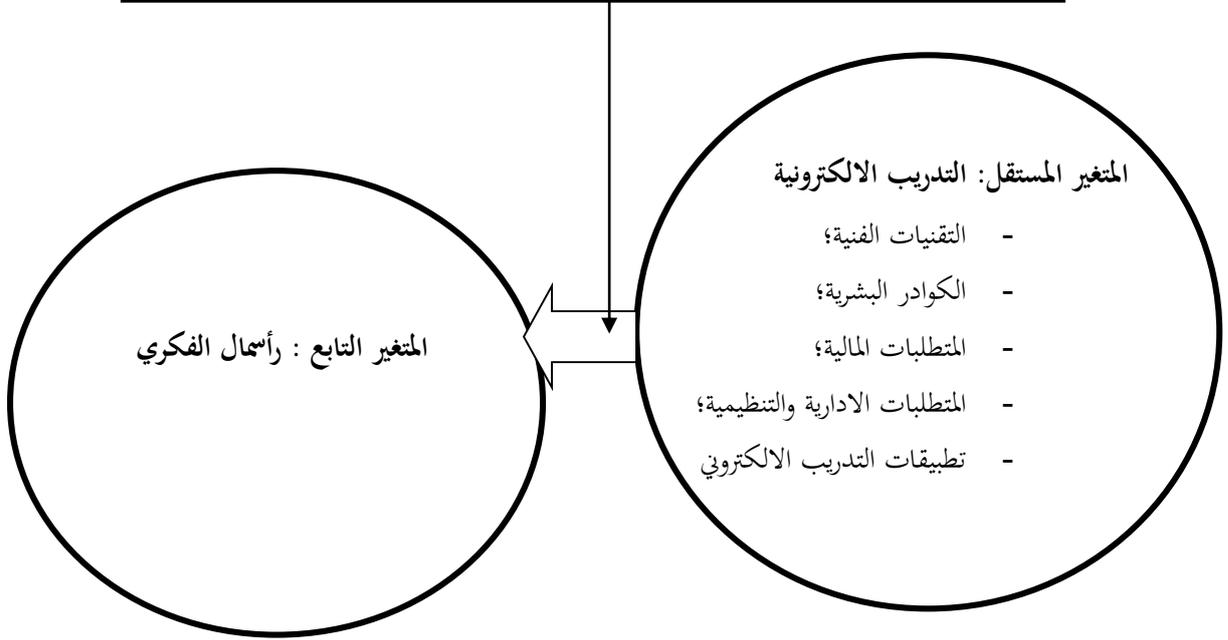
تناول المدخل العام للدراسة، حيث قسم إلى مبحثين، في المبحث الأول تطرقنا إلى مفهوم التدريب الإلكتروني ورأس المال الفكرية، عبر التعرف إلى الأسس النظرية للتدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري، بالإضافة إلى العلاقة بين بينهما، وفي المبحث الثاني تم عرض الدراسات والبحوث السابقة التي تناولت المتغيرين وتحليلها.

الفصل الثاني: حيث تناولنا في الجزء التطبيقي دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة، وللإمام أكثر بجوانب الموضوع قسمنا الفصل الثاني إلى مبحثين، تطرقنا في المبحث الأول إلى الطريقة وأدوات الدراسة، أما المبحث الثاني فتطرقنا فيه إلى النتائج ومناقشة نتائج الدراسة

حادي عشر: نموذج الدراسة

يمكن التعرف على النموذج الافتراضي للدراسة من خلال الشكل رقم (01)

المتغيرات الشخصية والوظيفية



الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية للتدريب
الإلكتروني ورأس المال الفكري

تمهيد

مع التطور السريع للتكنولوجيا وانتشار استخدام الإنترنت، أصبح التدريب الإلكتروني واحدًا من أهم الوسائل التعليمية التي تستخدمها المؤسسات لتطوير مهارات موظفيها. يعتبر التدريب الإلكتروني نوعًا من أنواع التعلم عن بُعد يستخدم الوسائط الرقمية لتوفير المواد التعليمية والتفاعل بين المدرب والمتعلم، وتسعى هذه الدراسات إلى فهم أثر التدريب الإلكتروني على أداء الرأسمال الفكري في المؤسسات، حيث يُعتبر الرأسمال الفكري أحد العوامل الرئيسية في نجاح المؤسسات في العصر الحديث، وفي هذا السياق سيضم هذا الجزء من الدراسة عرض أهم المفاهيم المتعلقة بالتدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري بالإضافة إلى عرض أهم الدراسات التي تطرقت إلى الموضوع.

المبحث الأول: مفهوم التدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري

المطلب الأول: مفهوم التدريب الإلكتروني

في هذا المطلب، سنستكشف مفهوم التدريب الإلكتروني ونلقي الضوء على بعض المفاهيم الرئيسية المتعلقة بهذا المجال، يهدف ذلك إلى توضيح أهمية التدريب الإلكتروني وفهم كيفية تطبيقه في مختلف المجالات.

الفرع الأول: تعريف التدريب الإلكتروني

أصبح مصطلح التدريب الإلكتروني متداولاً في الآونة الأخيرة وقد عمل المختصين إلى إعطاء مفهوم محدد، ولقد تعددت تعريف التدريب الإلكتروني في عدة سياقات ومن أهمها نذكر:

يمكن القول أن التدريب الإلكتروني هي عملية التعلم المعتمدة على الإنترنت بكل تقنياتها المتزامنة كالتخاطب (chat) ومؤتمرات الفيديو والوح الإلكتروني، وغير المتزامنة كالبريد الإلكتروني، وصفحات الويب وبرتوكول نقل الملف، ومجموعات الأخبار، والقوائم أو المنتديات البريدية وغيرها، وأن يتم توزيع التدريب بحيث يمكن للمتدرب أن يحصل عليه من أي مكان وفي أي وقت، وبأي طريقة، وأي سرعة⁽¹⁾.

وفي تعريف آخر هو عبارة عملية نقل المادة التدريبية للمتدربين عبر وسيط تعليمي إلكتروني يشمل الأقمار الاصطناعية وأشرطة الفيديو والحاسبات وتقنيات الوسائط المتعددة أو غيرها من الوسائط المتاحة لنقل المعلومات.

وعرفه الأستاذ حسين شحاته بأنه مفهوم التدريب الإلكتروني يُعد الرديف لعدة مفاهيم منها التدريب عن بعد، التدريب الرقمي، التدريب عبر الشبكات جميعها تعد مترادفات متشابهة لنفس المصطلح الذي أصبح يمثل ضرورة من الضروريات التي فرضتها الثورة الصناعية الرابعة، وقد كان من النواتج التي تمخضت عن التدريب الإلكتروني وارتبطت به ارتباطاً وثيقاً ظهور مصطلح المعلم الرقمي، إذ كشفت جائحة كورونا وما نتج عنها من ظروف الحجر المنزلي الاجباري عن شغف كبير لدى المعلمين ورغبة شديدة في التعلم والتدريب عن بعد لتلبية متطلبات هذا المصطلح⁽²⁾.

من خلال التعاريف يفهم من تدريب الإلكتروني هو عملية التعلم عبر الإنترنت باستخدام مجموعة متنوعة من التقنيات مثل الدردشة ومؤتمرات الفيديو والبريد الإلكتروني، مما يتيح الوصول إلى المواد التعليمية في أي وقت ومن أي مكان، ويشمل نقل المعرفة عبر وسائط إلكترونية مثل الأقمار الاصطناعية وأشرطة الفيديو. ويرتبط هذا التدريب بظهور مفاهيم مثل التدريب عن بعد والتدريب الرقمي.

1 - مبروكة عمر محريق، أساسيات تدريب الموارد البشرية، ط01، دار حميثرا للنشر والترجمة، القاهرة، 2018، ص 127.

2 - حسن شحاته، التدريب الإلكتروني مدخلا للتنمية المهنية، مجلة الجمعية المصرية للكمبيوتر التعليمي، مج 10، ع02، مصر، 2022، ص 07.

الفرع الثاني: أهداف وأهمية التدريب الإلكتروني وأنواعه

أولاً- أهمية التدريب الإلكتروني: التدريب الإلكتروني له أهمية كبيرة ويعزى ذلك إلى عدة عوامل⁽³⁾:

- تحقيق الأهداف التعليمية بكفايات عالية واقتصاد في الوقت والجهد؛
 - تحقيق التعلم بطرق تناسب خصائص المتعلم وبأسلوب مشوق وممتع؛
 - توفير مصادر ثرية للمعلومات يمكن الوصول إليها في وقت قصير؛
 - يحفز المتعلم في مهارات التعلم الذاتي والاعتماد على نفسه في اكتساب الخبرات والمعارف وإكسابه أدوات التعلم الفعالة؛
 - يكسب التعليم الإلكتروني الدافعية للمعلم والمتعلم في مواكبة العصر والتقدم المستمر في التكنولوجيا والعلوم والتواصل مع المستجدات في شتى المجالات؛
 - يتناسب مع معطيات العصر فهو الأسلوب الأمثل لتهيئة جيل المستقبل للحياة العلمية والعملية؛
 - يعتبر التعليم الإلكتروني من الأساليب الحديثة في مجال التعليم والتدريب.
- ثانياً- أهداف التدريب الإلكتروني: أهداف التدريب الإلكتروني تتنوع وتشمل مجموعة واسعة من الأهداف التعليمية والتدريبية التي يسعى إليها المدربون والمؤسسات التعليمية، من بين هذه الأهداف⁽⁴⁾:
- توفير مصادر متعددة ومختلفة للمعلومات تتيح فرص المقارنة والمناقشة والتحليل والتقييم؛
 - إعادة هندسة العملية التعليمية التعلمية بتحديد دور المدرس والطالب والمؤسسة التعليمية.
 - استخدام وسائط التعليم الإلكتروني في ربط وتفاعل المنظومة التعليمية (المدرس، الطالب، والمؤسسة التعليمية، والبيت، والمجتمع، والبيئة)؛
 - تبادل الخبرات التربوية بين الافراد من خلال وسائط التعليم الإلكتروني؛
 - تنمية مهارات وقدرات الطلاب وبناء شخصياتهم لإعداد جيل قادر على التواصل مع الآخرين وعلى التفاعل مع متغيرات العصر من خلال الوسائل التقنية الحديثة؛
 - نشر الثقافة التقنية بما يساعد في خلق مجتمع إلكتروني قادر على مواكبة مستجدات العصر الراهن والتفاعل معها بإيجابية.

3 - مصطفى يوسف كافي، التعليم الإلكتروني والاقتصاد المعرفي، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2009، ص 19.

4 - راي علي، أهمية التعليم الإلكتروني خصائصه وأهدافه ومميزاته وسليباته، مجلة العربية، مح 07، ع 01، الجزائر، 2020، ص 187.

ثالثاً- الفرق بين التدريب الإلكتروني والتعليم الإلكتروني: التدريب الإلكتروني والتعلم الإلكتروني عبارتان تستخدمان في سياق التعليم والتدريب عبر الإنترنت، لكن لهما تفاوت في المفاهيم والتطبيقات⁽⁵⁾:

يرتكز التدريب الإلكتروني على عملية تعليمية أو تدريبية تُقدم عبر الإنترنت، وغالبًا ما يكون محدودًا للمؤسسات وشركات تقوم بتدريب موظفيها أو أعضائها بهدف رفع مستوى كفاءاتهم ومهاراتهم في مجالات معينة، ويمكن أن يشمل التدريب الإلكتروني دورات تعليمية متخصصة، وورش عمل، وبرامج تدريبية مخصصة لتطوير المهارات الفنية أو الإدارية أو اللغوية أو غيرها.

كما أن التعلم الإلكتروني يشير إلى عملية أو عمليات الاكتساب المعرفي أو التعلم التي تتم عبر الإنترنت، ويمكن أن يشمل التعلم الإلكتروني مجموعة واسعة من السياقات التعليمية، بما في ذلك التعليم الجامعي، والتعليم الثانوي، والتعليم المهني، والتدريب الشخصي، والتعلم المستمر، وغيرها، وكذلك يمكن أن يكون التعلم الإلكتروني متنوعًا بشكل كبير، بما في ذلك الدورات التعليمية الجامعية عبر الإنترنت، والمواد التعليمية الرقمية، والموارد التعليمية المفتوحة، والدروس التفاعلية، والمنتديات التعليمية، وغيرها.

باختصار، يمثل التدريب الإلكتروني جزءًا من مفهوم أو سياق أوسع يُعرف بالتعلم الإلكتروني، حيث يركز التدريب على تطوير المهارات والمعرفة في سياق عملي أو مهني محدد، بينما يمكن أن يشمل التعلم الإلكتروني نطاقًا أوسع يتضمن التعلم في العديد من المجالات والسياقات

رابعاً- أنواع التدريب الإلكتروني: يتنوع التدريب الإلكتروني في ثلاثة أنماط رئيسية، وهي التدريب المتزامن، والتدريب غير المتزامن، والتدريب⁽⁶⁾:

التدريب الإلكتروني المتزامن: يشير إلى بيئة تدريبية يشارك فيها الجميع في نفس الوقت. إن هذا النمط يجر أطراف التدريب من القيود المكانية دون الزمانية ويتم داخل البيئة الافتراضية على شبكة الإنترنت من خلال مجموعة من الأدوات التقنية التفاعلية والتي تساهم في تحسين المهارات التكنولوجية لدى المتدربين كما توفر لدى أطراف التدريب الإحساس بالمشاركة الحية والمحافظة على يقظة المتدربين وتدريبهم على الالتزام بالمواعيد والمشاركة المباشرة والتفاعل المستمر مع أدوات الإتصال، كما يوفر ذلك النمط مصادر رقمية تفاعلية دون الحاجة إلى نسخها تبعاً لأعداد المتدربين وعلى الرغم من مزايا استخدام النمط المتزامن إلا أنه يعاب عليه ارتفاع تكلفته حيث يتطلب تجهيزات وأدوات تقنية قد لا تتوافر لدى بعض المتدربين وبالتالي لا يمكن تطبيقه على نطاق واسع نظراً لمحدودية الموارد، كما قد لا تتوافر لدى المتدرب خدمة الإتصال بشبكة الانترنت، كما أنه قد يصعب على بعض المتدربين الالتزام بالوقت المحدد للتدريب أو عدم وجود الرغبة الجادة في استخدام ذلك النمط وبالتالي اعتذاره عن الحضور، كما أن محدودية سرعة شبكة الانترنت قد تؤثر على سرعة وكفاءة جودة النقل للفيديو والصوت

5 - حمد بن محيا المطيري، متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من جهة نظر المدرسين، رسالة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة الملك سعود، السعودية، 2012، ص 31.

6 - بركو نصيرة، التدريب الإلكتروني، ط01، منشورات محير لابداك، الجزائر، 2019، ص 109.

التدريب الإلكتروني غير المتزامن: هو نسبياً أكثر شعبية لأنه يخلق تجربة التدريب في الوقت المناسب، وبناءاً على طلب المتدربين على عكس التدريب الإلكتروني المتزامن، فالمتدربون لا يحتاجون إلى جدولة وقته محول خطة محددة مسبقاً من طرف المدرب ويمكن للمتدربين تحديد الفترة الزمنية للدورات، وباختصار، فإنه يشكل التدريب الذاتي وحتى المدربين قد لا يتمسكون بجدول زمني معين. إن هذا النموذج من التدريب الإلكتروني يوفر مرونة كاملة لكل من المتدربين والمدرب

التدريب المدمج: التدريب المدمج بأنه يمثل فرصة لدمج التطورات التكنولوجية والابتكارات التي يتيحها التدريب عبر الإنترنت مع التفاعل والمشاركة المتوفرة في التدريب التقليدي.

الفرع الثالث: متطلبات التدريب الإلكتروني ومعايره

أولاً-متطلبات التدريب الإلكتروني: يحتاج التدريب الإلكتروني في تطبيقه إلى تضافر جهود مختلف الجوانب منها ما يتعلق بالجانب البشري ومنها ما يتعلق بالجانب المادي بما فيه من عناصر خاصة بالبرمجيات الإلكترونية المتوفرة في سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي ساهمت بشكل كبير في توجه المؤسسات إلى التدريب المبني على التكنولوجيات الحديثة، تحوي الجوانب المذكورة سابقاً مجموعة من المكونات والتي تعبر عن متطلبات التدريب، حيث تتمثل فيما يلي (7):

01. الجانب البشري: يشمل كل الأشخاص الذين لهم علاقة بالتدريب الإلكتروني والموضحين فيما يلي:

- وجود مدربين أكفاء ومؤهلين من جانب استخدام التقنيات الحديثة وتصميم البرامج الرقمية مع تكييف، أساليب التدريب بما يتوافق مع خصائص المتدربين والامكانيات المتاحة؛
- تمكن المتدربين من مهارات التعلم الذاتي وقدرتهم على التعامل مع بيئة رقمية من خلال المامه بتطبيقات الحاسب الآلي والأنترنت؛
- وجود طاقم متخصص في دعم الخدمات الرقمية، سواء الادارية مثل تسجيل المتدربين الكترونياً أو تنزيل البرنامج على شبكة الأنترنت الطاقم الاداري المركزي وهو الفريق المتخصص في رسم السياسات الخاصة بالتدريب الإلكتروني وفقاً للسياسة وأهداف المؤسسة ككل. والتأكد من سيرها بالاتجاه الصحيح وتقديم المكونات السابقة وتأمين البنية التحتية وغيرها من الاجراءات الإدارية الأساسية.

02. الجانب المادي (التقني): يتمثل هذا الجانب فيما يجب على المؤسسة امتلاكه من عناصر مادية أو تقنية لضمان نجاح برامجها للتدريب الإلكتروني، حيث من الضروري توفير مجموعة من التجهيزات الأساسية الخدمية والحاسوبية كبنية تحتية تكنولوجية تكون بدرجة كافية لكل متدرب مع ضمان شبكة الأنترنت فيها، وكذلك توفير مختبرات خاصة بالحواسيب بمواصفات عالية الجودة، وتوفير التقنيات الحديثة باعتبارها أعمدة للتدريب الإلكتروني والتي تتمثل فيما يلي:

- **شبكة الأنترنت:** في جزء من الشبكة العالمية الواسعة الانتشار حيث يمكن توظيفها كوسيط اعلامي والتدريبي في أن واحد، تجدد من بين خدماتها البريد الإلكتروني، نقل الملفات الع. وأما مميزاتا فهي كثيرة ومختلفة ومنها المرونة في الزمان والمكان مما تسمح بزيادة فرص التعليم المفتوح وتنوع برامج التدريب. وامكانية الوصول إلى عدد كبير من الجمهور في مختلف أنحاء العالم وكذا إمكانية الاتصال بالمجلسين بفرض الاستفادة من استشاراته في كافة مجالات المعرفة.
- **مؤتمرات الحاسوب:** وتعرف هذه التقنية على أنها طريقة العمال عبر استخدام الحاسب والتي يمكن فيها المجموعة من الأفراد التفاعل فيما بينهم عن طريق الكتب الإلكترونية كوسيلة اتصال.
- **مؤتمرات الفيديو:** تساعد هذه التقنية المدربين والاختصاصيين الأكاديميين في أن يلتقوا مع طلابهم والمتدربين في مواقع متنوعة وبعيدة من خلال شبكة تلفزيونية عالية القدرة، ويستطيع كل من المعلم أو مدرب متواجد بطريقة محددة أن يرى ويسمع المختص أو المحاضر، كما يمكن أن يتوجه بأسئلة وحوارات مع المشرف أي توفر هذه التقنية عمليات التفاعل المباشر في الموقف التعليمي أو التدريبي، ومن ناحية أخرى فالمؤتمرات تعد خير نموذج للتدريب الإلكتروني
- **الشبكة الداخلية:** وهي إحدى الوسائط التي تستخدم في التعليم الإلكتروني، حيث يتم ربط جميع أجهزة الحاسب في المؤسسة ببعضها البعض ويمكن للمعلم أو المدرب ارسال المادة الدراسية والتدريبية إلى أجهزة المتدربين باستخدام برنامج خاص يتحكم المدرب بواسطة جهازه بأجهزة المتدربين
- **القرص المدمج:** هو الوسيلة الثالثة المستخدمة في التدريب الإلكتروني في مجال التعليم والتدريب إذا مجهز عليها المناهج الدراسية ويتم تحميلها على أجهزة المتدربين والرجوع إليها وقت الحاجة، لاقت الأقراص المدمجة نجاحا عاما في مجال تحويل معظم المراجع والمعاجم والموسوعات والأدلة التشغيلية من هيتها المطبوعة إلى الهيئة الإلكترونية.
- **المكتبة الإلكترونية** أن من بين خدمات الانترنت هو ظهور المكتبات الإلكترونية وما تحتويه من معرفة. ومعلومات في شتى المجالات والتي لها أثرها الفعال في التعليم والتدريب الإلكتروني من خلال الثراء العملية التدريبية لجميع المتدربين بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية.
- **المنتديات العالمية:** في التدريب الإلكتروني يمكن أن توظف شبكة الانترنت في التواصل الفعال مع المنتديات العالمية والمدارس والجامعات لحضور هذه المنتديات العلمية عبر الشبكة والتعرف على أهم ما توصل اليه العلم سواء كان في الجانب الإداري أو العلمي، ويمكن حضور العديد من الأنشطة والتفاعل معها عبر الصوت والصورة⁽⁸⁾.

ثانيا- **معايير التدريب الإلكتروني:** وتمثلت المعايير الخاصة بالدورات الإلكترونية ما يأتي⁽⁹⁾:

8 - عادل دعاس، مرجع سابق ذكره، ص 81-83

9 - محمد بن ابراهيم عبد الرحمن الحجيلان، تطبيق معايير تصميم التدريب الإلكتروني بين الواقع ومعايير الجودة، مجلة التربية، ع198، ج 01، جامعة الأزهر، القاهرة، 2023، ص 327-328

- **المعيار الأول:** نظرة عامة على التدريب الإلكتروني والدعم ويقصد به توضيح التصميم العام للتدريب الإلكتروني من مواد ومعلومات وخدمات ودعم

- **المعيار الثاني-المحتوى:** ويقصد به توفر محتوى متنوع سواء كان متزامن أو غير متزامن يقيس أهداف أو كفاءات التدريب الإلكتروني.

- **المعيار الثالث-التصميم التعليمي:** ويقصد به تصميم المواد التدريسية والأنشطة والموارد والتقييمات التي تتوافق مع المعايير وتدعم تحقيق الأهداف الأكاديمية.

- **المعيار الرابع-التقييم:** وينقسم الى نوعان من التقييم:

- تقييم المتدربين استخدام مجموعة متنوعة من استراتيجيات التقييم خلال التدريب الإلكتروني الموجه نحو التعلم والمشاركة للتأكد من تحقيق الأهداف.

- تقييم العملية التدريبية للتأكد من فعاليتها، وذلك باستخدام مجموعة متنوعة من استراتيجيات التقييم، ويتم استخدام النتائج كأساس لها في تحسين. وتحديث الدورة سواء من حيث المحتوى أو في تطبيق الأبحاث الجديدة حول تصميم وتقنيات الدورة التدريبية.

المعيار الخامس-إمكانية الوصول وقابلية الاستخدام: ويقصد به تصميم التدريب الإلكتروني التزامًا بإمكانية الوصول حتى يتمكن جميع المتدربين من الوصول إلى جميع المحتويات والأنشطة وإمكانية استخدامها⁽¹⁰⁾.

المطلب الثاني: رأس المال الفكري

الفرع الأول: تعريف رأس المال الفكري ومكوناته وأهميته ودوره في المنظمة

رأس المال الفكري هو مصطلح يُستخدم لوصف القيمة التي تنشأ من المعرفة والخبرات والمهارات والابتكارات والعلاقات في مؤسسة أو منظمة، وقد أورد عدة باحثين تعريف لرأس المال الفكري والتي نذكر منها

إن رأس المال الفكري هو المفهوم للأصل الجديد والرئيسي الموجود في اقتصاد المعلومات، وإن هذا الأصل غير ملموس، ولكن يمكن تجسيده بتوصيفات مختلفة مثل براءات الاختراع والابتكارات الطبيعية، وعلى عكس الموجودات المادية الأخرى، فإنها تحتوي على البذور الفكرية والطاقة الأساسية لتجديد نفسها بنفسها من خلال توسيع الاختراع وحب الفضول والاستطلاع والاستكشاف⁽¹¹⁾.

10 - محمد بن ابراهيم عبد الرحمن الحجيلان، مرجع سابق ذكره، ص 327-328

11 - الطيب محمد القي، أثر رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة، مجلة الدراسات الاقتصادية، مج 01، ع 04، جامعة سيرت، ليبيا، 2018، ص 49.

هي مجموعة الخبرات والقدرات والمهارات والكفاءات التي يمتلكها مجموعة من أفراد المنظمة، ومجموعة أفراد مبدعة ومبتكرة لكل ما هو متميز بالنسبة للمنظمة، هذه الأخيرة عليها أن تعمل على توظيف هذه المهارات من أجل زيادة الإنتاجية وتحقيق ميزة تنافسية لها، لأنه بمثابة السلاح التنافسي لها الذي يضمن لها البقاء في عالم الأعمال⁽¹²⁾.

ويتمثل رأس المال الفكري في الأصول ذات الطبيعة غير المادية التي تشكل القيمة الكبرى للمنظمة، وتشمل المعرفة والخبرات والمهارات والعلاقات والابتكارات. على الرغم من أنها لا تظهر بوضوح كأصول المادية، إلا أنها تمثل جزءاً كبيراً من القيمة السوقية للمنظمة. وقد تناولت العديد من الآراء والمقاربات مفهوم وتعريف رأس المال الفكري من منظورات ومداخل متنوعة⁽¹³⁾.

01. مفهوم رأس المال الفكري من منظور المدخل الفلسفي يركز هذا المدخل في تفسير وتوضيح مفهوم رأس المال الفكري على جميع المعلومات والمعرفة حول الحقائق الاجتماعية والمنظمات ويركز على أهداف وأنواع المعرفة ومصادرها ومن ثم فإن مفهوم رأس المال الفكري يعبر عن جمع المعرفة والمعلومات وتحديد مصادرها ويشير هذا التعريف ويركز على النقاط الرئيسية التالية: (تحديد المعلومات المطلوبة، تحديد المعلومات ذات العلاقة بالحقائق الاجتماعية، تحديد مصادر المعلومات، الجهود المبذولة للوصول إلى المعلومات والمعرفة).

02. مفهوم رأس المال الفكري من منظور المعرفة والأداء البشري يعرف رأس المال الفكري على أنه مجموعة من الأشخاص الذين يمتلكون المعارف والخبرات والإنجازات التي تمكنهم من الإسهام في أداء المنظمات والتي يعملون بها، كما يركز مضمونه على العناصر الرئيسية التالية: (العاملون والموارد البشرية، خبرات ومهارات وإنجازات، أداء المنظمة وتوسيع الحصة المعرفية، العلاقة مع المجتمع).

03. مفهوم رأس المال الفكري من منظور معارف ومهارات وخبرات المكون البشري: ويتحدد هذا المدخل لتفسير رأس المال الفكري نجد إن مفهوم رأس المال الفكري يتحدد كما يلي⁽¹⁴⁾:

- مجموعة من المهارات المتوافرة لدى المعاهد والتي تتمتع بمعرفة واسعة تمكنها من جعل هذه المعاهد علمية.

- العقول التي تتمتع بمهارات منفردة تجعلها قادرة على النظر من عدة جوانب والتفكير في عدة اتجاهات للوصول إلى أسلوب عمل يحقق اقتناص الفرص ومن ثم فهو قوة ذهنية مجتمعة تمثل تشكيلة من المعرفة والمعلومات والخواص الفكرية والخبرة التي تمثل المواد الأولية الرئيسية لاقتصاد اليوم.

12 - فرحاتي لوزية، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، رسالة دكتوراه لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة بسكرة، 2016، ص65.

13 - ثروت جميل السعيد، اثر رأس المال الفكري على أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية، مجلة علوم البيئة، مج 74، ج02، جامعة عين شمس، مصر، 2019، ص 356-357

14 - ثروت جميل السعيد، نفس المرجع السابق، ص 356-357

المعرفة والمهارات والخبرات والحدث التي يتمتع بها العاملون وبالتالي فهي المواد الفكرية التي يتم تجميعها وحياتها وتنظيمها للحصول على أصول عالية القيمة. وفي هذا السياق نجد إن المدخل يركز في تفسير لرأس المال الفكري على الجوانب التالية: (المهارات والمعرفة الواسعة، العقول والتفكير والقوة الذهنية، المعلومات والمعرفة الضرورية لدى العاملين).

05. مفهوم رأس المال الفكري من منظور القدرة التنافسية ينظر إلى رأس المال الفكري على أنه لا يمثل فقط في براءات وحقوق الاختراع والتأليف ولكنه أيضا هو مجموع كل نشئ لكل فرد في المنظمة يساهم في جعل المعهد أكثر قدرة تنافسية في العناصر التالية: (قدرات الأفراد وحقوق التأليف والاختراع، القدرة التنافسية للمعهد والقيمة الاقتصادية للمعهد، التأثير في المجتمع).

وقد عرفته منظمة التنمية والتعاون الاقتصادية (OECD) بأنه القيمة الاقتصادية لفتتين من الأصول غير الملموسة

هي: رأس المال التنظيمي (الهيكلية) ورأس المال البشري، بحيث:

القيمة السوقية للشركة = رأس المال المالي + رأس المال الفكري

رأس المال الفكري = رأس المال البشري + رأس المال الهيكلية

رأس المال الهيكلية = رأس المال الزبوني + رأس المال التنظيمي

ثانيا- مكونات الرأس المالي الفكري: نجد أن أغلب الباحثين اتفقوا على أن مكونات رأس المال الفكري لا تعدو أن تمثل ثلاث مكونات رئيسة تتفرع بدورها إلى مكونات أخرى فرعية. والتي نحاول تحديدها فيما يلي⁽¹⁵⁾:

01. رأس المال البشري: ويعرف بالمعرفة الضمنية الموجودة في أذهان العاملين في الشركة وتتضمن المهارات والمعرفة وتوجهات العاملين، والتي تفقدها الشركة بمجرد مغادرة العاملين لديها، ويمثل الإنسان الذي يمتلك مقدرة عقلية متميزة تميزه عن غيره من العاملين في الشركة كامتلاكه القدرة على الإبداع بشكل يضمن تحسينات تدخل على منتجات الشركة بحيث تكسبها ميزة تنافسية ومن ثم تمكين الشركة في تحقيق رضا الزبون وولائه وتسجيل براءات الاختراع وحقوق النشر والتأليف وامتلاك العلامة التجارية وأسرار الصناعة. مما تقدم نجد أن رأس المال البشري يتضمن مجموعة المعلومات والمعارف والخبرات والمهارات لدى بعض العاملين في الشركة والتي تميزهم عن غيرهم وتمكنهم من الإبداع في منتج الشركة أو في أداء العمليات فيها بالشكل الذي يضمن الوصول إلى رضا وولاء الزبائن وتحقيق الميزة التنافسية".

02. رأس المال الهيكلية: ويعرف بمجموعة الاستراتيجيات والهيكل والنظم والإجراءات التي تمكن مجموعها الشركة من إنتاج وتسليم أفضل المنتجات للزبائن، فضلاً عن كونه يمثل قدرة الشركة على الاستجابة للتغيرات البيئية الحاصلة.

هو العنصر الثاني من مكونات رأس المال الفكري، ويتكون هذا العنصر من مجموعة عناصر فردية عديدة تتمثل في براءات الاختراع وحقوق النشر والتأليف والعلامة التجارية فضلاً عن الحاسبات والبرمجيات ونظم المعلومات وشبكات المعلومات والاتصالات وكل ما من شأنه خدمة العمليات داخل الشركة، وتحقيق أهدافها النهائية في الربحية ومصالح الأطراف المتعاملين معها.

03. رأس مال العملاء: وهو العلاقة مع الناس الذين تتعامل الشركة معهم والذين يمثلون بزائنها ومجهزيها. وقد أسماه البعض برأس المال العلاقات وهو الأعلى قيمة بين مكونات رأس المال الفكري والأسهل على القياس من خلال الإيرادات. إن التفاعل بين هذه الأنواع الثلاثة لرأس المال هو الذي يساعد على تحديد القيمة الحقيقية لرأس المال الفكري الكلي للشركة.

ثالثاً- أهمية الرأس المال الفكري ودوره في المنظمة:

أ- أهمية رأس المال الفكري: تكمن أهمية رأس المال الفكري فيما يلي (16):

- يعتبر رأس المال الفكري أساساً مهماً في بناء المنظمات الذكية وذلك من خلال توافر العقول المتميزة بذكائها وقدرتها على استثمار باقي الموارد وتسخيرها لصالح توسيع مساحة التميز للمنظمة، لأن تلك العقول لها قابلية التكيف مع الظروف المتغيرة، وهذا هو رأس المال الفكري؛
- تتضح أهمية رأس المال الفكري أيضاً في أهمية تنظيم قياسه والتي أصبحت من أهم المؤشرات التي تعكس تطور الفكر الإداري والذي يبين أن نظم قياس رأس المال الفكري تعد من اهتمامات المحاسبة الإدارية والمالية في عصر العولمة؛
- يمثل رأس المال الفكري كنزاً مدفوناً يحتاج إلى من يبحث عنه. واستخراجه للوجود والممارسة وتعد عملية نشر المعرفة إحدى أساليب استخراجه لتعزيز القدرات العملية التي تبني وتحافظ على العمل؛
- يعتبر رأس المال الفكري المحرك الأساسي والموجه الرئيسي في توظيف وتوجيه الموارد الأخرى للشركة، وهو أقوى سلاح تنافسي؛
- يعد رأس المال الفكري مصدراً لتوليد الثروة في المنظمة والأفراد؛
- رأس المال الفكري عبارة عن قدرات علمية لها دور جوهري في إدخال تعديلات على أعمال مختلف المنظمات
- يعتبر رأس المال الفكري مورداً استراتيجياً، وسلاحاً تنافسياً في على اقتصاد المعرفة؛
- يعتبر رأس المال الفكري مجموعة من الموارد المعلوماتية للأشخاص والمكونة من نوعين من المعارف، معارف ظاهرة بسبيل التعبير عنها، ومعارف ضمنية مبنية على الخبرات الشخصية والقواعد البديرية، والتي تستخدم في تطوير المؤسسة.

ب- دور رأس المال الفكري في المنظمة: تتمثل دور رأس المال الفكري في المنظمة فيما يلي (17):

01. الأدوار الدفاعية: وهذه الأخيرة تكمن في النقاط التالية:

16 - أحمد بركات، أهمية وقياس رأس المال الفكري، مجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج12، ع، 4، الجزائر، 2020، ص 953.

17 - عدوكة لحضر، منظور رأس المال الفكري وطرق قياسه، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، مج03، ع01، جامعة المسيلة، الجزائر، 2022، ص 213.

- حماية المنتجات والخدمات المتولدة من إبداعات رأس المال الفكري للمؤسسة؛
- حماية حرية التصميم والإبداع؛
- تخفيف حدة الصراعات وتجنب رفع الدعاوى.

02. الأدوار الهجومية: وهي تكمن في النقاط التالية:

- توليد العائد عن طريق المنتجات والخدمات الناجمة عن إبداعات رأس المال الفكري، والملكية الفكرية للمؤسسة، وكذلك الموجودات الفكرية للمؤسسة؛
- ابتكار مقاييس للأسواق الجديدة وللخدمات والمنتجات الجديدة؛
- تهيئة منافذ لاختراق تكنولوجيا المنافسين؛
- تحديد آليات النفاذ إلى الأسواق الجديدة؛
- صياغة استراتيجيه تعيق دخول منافسين جدد⁽¹⁸⁾.

الفرع الثاني: خصائص رأس المال الفكري ونماذج قياسه

أولاً- خصائص رأس المال الفكري

01. الخصائص التنظيمية: ⁽¹⁹⁾

- تواجد رأس المال الفكري في جميع المستويات الاستراتيجية الإدارية؛
- المرونة في نوعية الهياكل والتي تساعد على التجديد المستمر من خلال الأفراد؛
- البعد عن المركزية الإدارية بشكل كبير.

02. الخصائص المهنية:

- تواجد رأس المال الفكري في جميع المستويات الاستراتيجية الإدارية؛
- المرونة في نوعية الهياكل والتي تساعد على التجديد المستمر من خلال الأفراد؛
- البعد عن المركزية الإدارية بشكل كبير.

18 - عدوكة لخضر، نفس المرجع السابق، ص. 213.

19 - ثروت جميل السعيد، نفس المرجع السابق، ص 356-357

03. الخصائص السلوكية:

- الميل إلى تحمل المخاطرة، والإقدام على الأعمال والأنشطة المجهولة، وحب العمل في حالات عدم التأكد؛
- الاستفادة من خبرات الآخرين، ومبادرته بتقديم الأفكار والمقترحات البناءة (الانفتاح على الخبرة).

ثانياً- بعض نماذج قياس رأس المال الفكري

01. نموذج سفيبي (Sveiby): يعرف هذا النموذج أيضا بنموذج الاصول غير الملموسة وقد اقترحه كارل سفيبي، ويقوم بمقابلة الاصول الملموسة بالأصول غير الملموسة لاستخراج القيمة السوقية وحسب هذا النموذج تتكون الاصول غير الملموسة من ثلاث مكونات رئيسة الجدارة والجوهرية، الكفاءة، الاستقرار ويتم قياس هذه المكونات الثلاثة في ضوء أربعة مؤشرات اساسية النمو، الابتكار الكفاءة، والاستقرار).

02. نموذج بطاقة الأداء المتوازن (Le BSC (Balanced Scorecard): هو أداة للرقابة الاستراتيجية تم تطويرها في أوائل التسعينات من قبل البروفيسورين روبرت كابلان وديفيد نورتون من كلية هارفارد للأعمال، استناداً إلى دراسة قياسات الأداء المستخدمة من قبل متعددات الجنسيات. تسلط هذه الأداة الضوء على العوامل الرئيسية لنجاح المؤسسة مجمعة في أربع مجالات: "المالية"، "العملاء"، "العمليات الداخلية"، و"الابتكار والتعلم" (الأخير يُطلق عليه أيضاً اسم تطوير المهارات أو النمو والتطوير) (20).

03. نموذج Skandia: تم تشبيه هذا النموذج بالمبنى أو المنزل والذي يتكون من خمسة عناصر أساسية هي: التركيز المالي financial focus، ويمثل سطح المبنى، التركيز على العملاء Costumer focus والتركيز على العمليات processfocus وتمثل جدرانه أما التركيز على التجديد والابتكار، فهو أرضه وقاعدته ويمثل التركيز على الموارد البشرية قلب وروح المنزل (21).

ويتم قياس كل عنصر من عناصر النموذج بواسطة مجموعة من المؤشرات المالية وغير المالية، فمثلا يتم الإعتماد على المؤشرات المالية لقياس البعد المالي، ويعتمد قياس عنصر التركيز على العملاء على مقدار تقدير المنظمة لرأس مال هؤلاء العملاء، أما عنصر التركيز على العمليات فيتم استخدام مؤشرات الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا ومراقبة جودة المعلومات ونظم إدارة الجودة، وبالنسبة لعنصر التجديد والابتكار فيتم قياسه عبر مؤشر الإنفاق على التدريب وعلى البحث والتطوير، وأخيرا عنصر الموارد البشرية فيتم اعتماد المؤشرات التي تقيس مدى قدرة المنظمة على تطوير وتنمية موارد البشرية، هذا ويتم مقارنة هذه المؤشرات مع المؤشرات الأخرى للسنوات السابقة.

20 -Zair Wafia, **Le Balanced Scorecard: Mesurer la performance «avantages et inconvénients»**, Revue des Sciences Économiques, de Gestion et des Sciences Commerciales, N°09/130, Algérie, P21

21 - مرزوقي رفيق، قياس وتقييم رأس المال الفكري كمدخل لنجاح منظمات الأعمال-نموذج مقترح، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، مج08، ع01، الجزائر، ص

هذا ويفترض النموذج أن يتم تقدير قيمة العنصر البشري في المنظمة على اعتباره مصدراً لخلق القيمة وتحقيق الأرباح، فهو العنصر القادر على إحداث التفاعل بين بقية العناصر، فالعنصر البشري يترجم رغبات واحتياجات العملاء إلى عمليات ومنتجات جديدة ذات جودة عالية من خلال الابتكار الذي يعزز التجديد والتطوير مما يؤدي إلى زيادة القيمة الاقتصادية، كما يأخذ بعين الاعتبار المنظور الزمني من خلال تحقيق التوازن بين الماضي والذي يركز على النتائج المالية، فقط والحاضر الذي يركز على القيمة الإبداعية والابتكارية، والتي يمكن التعبير عنها بواسطة النتائج المالية وغير المالية.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: عرض الدراسات العربية والأجنبية

الفرع الأول: عرض الدراسات العربية

الدراسة الأولى، دراسة (عبد الرحمن الحراري محمد)، بعنوان "أثر التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال البشري، دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع النفط الليبي، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ليبيا، 2017" (22).

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال البشري وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار ثلاث عينات للبحث؛ تمثل الأولى في العاملين (المتدربين) في قطاع النفط الليبي، بالاعتماد على العينة العشوائية الطبقية باستخدام التوزيع النسبي، وبلغت حجم العينة (375) لفئة المتدربين وتوصلت الدراسة أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين التدريب الإلكتروني ورأس المال البشري.

الدراسة الثانية، دراسة (علي عبد المنعم مهدي)، بعنوان "تأثير أبعاد العملية التدريبية في مكونات رأس المال الفكري، دراسة استطلاعية في شركة التأمين الوطنية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، مج 12، ع 39، العراق، 2017" (23).

يهدف هذه البحث إلى بيان تأثير أبعاد العملية التدريبية في مكونات رأس المال الفكري، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وإجراء الدراسة الاستطلاعية متم اختيار مركز شركة التأمين الوطنية موقعاً لأجراء البحث وتكونت عينة البحث من مجموعه من خبراء ومديري الأقسام والفروع في الشركة، وتم جمع المعلومات عن عينة البحث باستخدام الاستبانة والتقارير السنوية للشركة، وتم معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) وإجراء مجموعة من الاختبارات المتمثلة في الأساليب الإحصائية منها مقاييس النزعة المركزية وبالتحديد مقياس الوسط الحسابي والانحراف المعياري واحتساب علاقة الارتباط والأثر بين

22 - عبد الرحمن الحراري محمد، أثر التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال البشري، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ليبيا، 2017

23 - علي عبد المنعم مهدي، تأثير أبعاد العملية التدريبية في مكونات رأس المال الفكري، مجلة دراسات محاسبية ومالية، مج 12، ع 39، العراق، 2017

متغيرات البحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون في ضوء النتائج والتحليلات توصل الباحث إلى مجموعه من الاستنتاجات أهمها يوجد تأثير معنوي لإبعاد عملية التدريب في رأس المال الفكري بشكل عام.

الدراسة الثالثة، دراسة (عامر عبد الرؤوف رشاد حمادة)، بعنوان، "التدريب وأثره في تطوير رأس المال الفكري لدى السلطة الوطنية الفلسطينية، دراسة حالة تدريب ديوان الموظفين العام بغزة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2010.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب في تطوير رأس المال الفكري لدى موظفي السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، ولإجراء الدراسة الاستطلاعية تم اختيار ديوان الموظفين العام في غزة باعتباره الجهة الرسمية المستولة عن تدريب وتطوير الموظفين، الحكوميين، وتكونت عينة البحث (383) موظفاً، أي بنسبة (10%) من مجتمع الدراسة، المقدر ب(3830)، وقد تم استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج (SPSS) الإحصائي، وأظهرت نتائج الدراسة أن للتدريب أثراً فاعلاً في تطوير رأس المال الفكري لدى موظفي السلطة الوطنية الفلسطينية عن طريق زيادة المعارف واكتساب مهارات وقدرات جديدة تساعد على إنجاز العمل بجودة عالية، بالإضافة إلى الأثر الإيجابي للتدريب على السلوك والاتجاهات لدى الموظفين الحكوميين، بالإضافة إلى وجود انخفاض في نسبة الموظفين الذين لديهم خبرة كبيرة.

الدراسة الرابعة ، (عبد الباقي عبد الغني القباطي) ، بعنوان ، " أثر التدريب الإلكتروني على كفاءة رأس المال البشري ، دراسة ميدانية على المنظمات الدولية في أمانة العاصمة " ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، جامعة صنعاء ، اليمن .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب الإلكتروني في المنظمات الدولية في أمانة العاصمة صنعاء ، واستخدمت الدراسة المنهج الكمي بأسلوبه الوصفي والتحليلي، حيث اعتمد الأسلوب الوصفي على طرح الجانب النظري من الدراسة، أما الأسلوب التحليلي تمثل في توزيع استبانة على مجتمع الدراسة، تم تصميمها بشكل إلكتروني لجمع البيانات من خلال عينة عشوائية طبقية مكونة من (130) موظفاً وموظفة من الإدارات العليا، والوسطى والتنفيذية / التشغيلية في المنظمات الدولية العاملة بأمانة العاصمة صنعاء، وكانت جميع الاستمارات صالحة للتحليل الإحصائي، وبالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات، أهمها :

وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتدريب الإلكتروني على كفاءة رأس المال البشري في المنظمات الدولية المبحوثة، حيث كانت درجة تطبيق التدريب الإلكتروني حسب تقديرات أفراد العينة (عالية) ، كما كان اهتمام المنظمات محل الدراسة بكفاءة رأس المال البشري حسب تقدير أفراد العينة لجميع الأبعاد أيضاً (عال). و توصلت نتائج الدراسة إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط التدريب الإلكتروني تعزى لمتغير طبيعة نشاط المنظمة (بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية المتوسط كفاءة رأس المال البشري تعزى لمتغير ذاته .

وبشكل عام فإن الدراسة أفضت إلى أن التدريب الإلكتروني بأبعاده التصميم، التنفيذ، التقييم (تطبق فعلياً في المنظمات الدولية في أمانة العاصمة صنعاء وذات أثر إيجابي على كفاءة رأس المال البشري فيها .

كما توصلت الدراسة إلى جملة من التوصيات والمقترحات يمكن تلخيص أبرزها بأهمية تجويد تصميم التدريب الإلكتروني وفق معايير ومؤشرات يتم تحديدها مسبقاً ومبنية على تحليل واقعي للاحتياجات التدريبية لضمان تحقيق الأهداف المخطط لها ، ورفع مستوى إخراج محتوى البرامج التدريبية لجعل المحتوى التدريبي أكثر سهولة، وجعل الإشارات أكثر وضوحاً، وتقديم الدعم الفني بشكل مستمر للمتدربين والمدربين في كل أنواع التدريب الإلكتروني، بالإضافة إلى رفع قدرات ومهزات الإلكتروني، ورفع الوعي بأهمية التدريب الإلكتروني وتشجيع العاملين على حضور برامج التدريب الإداريين والإشرافيين العاملين في إدارة وامج التدريب الإلكتروني لتحسين وتطوير آليات تصميم وتنفيذ وتقييم وامج التدريب الإلكتروني، كما برزت في التوصيات أهمية وضوح آليات تقييم برامج التدريب الإلكتروني، واعتماد حوافز مادية ومعنوية للمشاركين كالتقنيات وغيرها .

الفرع الثاني: عرض الدراسات الأجنبية

الدراسة الاولى : ياسمين علي الغزاوي , يونس مجدي

THE IMPACT OF E-LEARNING IN DEVELOPING EMPLOYEES PERFORMANCE AT JORDANIAN COMMERCIAL BANKS , International Journal of Economics, Commerce and Management

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التدريب الإلكتروني في تطوير أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. غطى مجتمع الدراسة جميع البنوك التجارية الأردنية. تم استخدام أسلوب المسح الشامل لعينة الدراسة وتم جمع البيانات من جميع الموظفين المعيّنين في جميع الإدارات في مكاتب المقر الرئيسي حيث بلغ إجمالي المشاركين (411) موظفاً يعملون في (13) بنكاً تجارياً أردنياً. برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) والذي يهدف إلى معالجة البيانات عن طريق الاختبارات الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة. واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك أثراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية للتعليم الإلكتروني بجميع متغيراته الفرعية (التدريب الإلكتروني، الورشة الإلكترونية، الندوة الإلكترونية والعرض التقديمي، تطبيقات العمل الإلكتروني) على تطوير أداء الموظف بكافة متغيراته الفرعية (معرفة العمل، مهارات العمل، كفايات العمل، قدرات العمل) في البنوك التجارية الأردنية. ويوصي الباحث بضرورة قيام إدارة البنوك التجارية الأردنية بوضع جدول دوري كجزء من سياساتها الاستثمارية برأس المال البشري لضمان تعلم الموظفين باستخدام عنصر التعلم الإلكتروني بتقنيات إلكترونية مختلفة وإتاحة الفرص للموظفين للمشاركة الفعالة لتحقيق مكاسب. معرفة ومهارات وأفكار جديدة لتلبية متطلبات وتحديات العمل المالي.²⁴

²⁴ International Journal of Economics, Commerce and Management. United Kingdom ISSN 2348 0386 Vol. IX, Issue 7, July 2021

الدراسة الثانية :

Dr. Abdel-Aziz Ahmad Sharabati/Prof. Dr. Abdel-Naser Ibrahim Nour : The Relationship between Human Capital Development and University's Business Performance. European Journal of Business and Management

تهدف الدراسة إلى معرفة تأثير رأس المال البشري على أداء أعمال جامعة الشرق الأوسط. وتم جمع البيانات العملية من 167 مشاركاً من حوالي 3217 عنصراً، وذلك عن طريق الاستبيان. واستخدمت التقنيات الإحصائية مثل الإحصاء الوصفي، واختبار t، واختبار ANOVA، والارتباط، والانحدارات المتعددة والانحدارات التدريجية. للتأكد من ملاءمة أداة جمع البيانات، تم استخدام اختبار كولموجوروف-سميرنوف (K-S)، ألفا كرونباخ والتحليل العاملي. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين رأس المال البشري وأداء الأعمال في جامعة الشرق الأوسط. وتقتصر البيانات أيضاً على المنظمات الأردنية. يمثل توسيع نطاق البحث ليشمل أماكن أخرى فرصاً بحثية مستقبلية. يعتبر رأس المال البشري مصدراً هاماً لثروة المنظمات، وبالتالي ينبغي أن يؤخذ بعين الاعتبار بشكل جدي عند صياغة استراتيجية MEU. وتشير البيانات إلى أنه يمكن تطوير مجموعة مماثلة من مؤشرات HC لمنظمات وصناعات أخرى سواء كانت حكومية أو عامة أو خاصة، أو منظمات مربحة أو غير ربحية.²⁵

الدراسة الثالثة :

Issa SHEHABAT, Saad A. MAHDI, Kamel KHOUALDI" E-LEARNING AS A KNOWLEDGE MANAGEMENT APPROACH FOR INTELLECTUAL CAPITAL UTILIZATION"

تناول هذه الورقة استخدام الموارد البشرية في البيئة الجامعية. نحن معالجة مشكلات تصميم دورات التدريب الإلكتروني التي يمكنها التقاط معرفة المعلم.

الهدف الأساسي هو أن التعلم الإلكتروني هو المعرفة الأساسية والموارد الرئيسية ل العديد من الجامعات. ولذلك، فإن تصميم التعلم الإلكتروني يجب أن يكون جزءاً هاماً من عملية إدارة المعرفة الجامعية. معرفة المعلمين في أي موضوع مهم أو يجب إدارة المجال بطريقة يمكن للجامعة الاستفادة منه في حالة المعلم ترك أو تقاعد. ومن ثم، سيتم استكشاف إدارة المعرفة الشخصية الفكرية من خلال تطوير أنظمة التعلم الإلكتروني. بعض المفاهيم من الاصطناعي ويمكن استخدام مجال الذكاء في تطوير مثل هذه الأنظمة.

إن إمكانية الاستفادة من المعرفة الإنسانية في البيئة الجامعية ستؤدي إلى تحسين الأداء الموارد ويمكن أن تكون فعالة من حيث التكلفة وعوامل ضمان الجودة وتوفر الجامعة ذات الميزة التنافسية المستدامة.²⁶

²⁵ European Journal of Business and Management. www.iiste.org . ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online). Vol.5, No.6,

²⁶ Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE January 2008 ISSN 1302-6488 Volume: 9 Number: 1 Article 14

يعد ضمان الإدارة السليمة للمعرفة داخل بيئة الجامعة أمراً أكثر أهمية مسألة معقدة. ويرجع ذلك إلى تنوع المواضيع في جهة وسلوك الطلاب والمحاضرين من جهة أخرى. يتطلب التنفيذ الفعال والنجاح الكثير من الجهود التي من شأنها ضمان الاستفادة من رأس المال الفكري داخل البيئة الجامعية

الدراسة الرابعة :

Hoang Thanh Nhon, Bui Quang Thong, Nguyen Van Phuong , "THE IMPACT OF INTELLECTUAL CAPITAL DIMENSIONS ON VIETNAMESE INFORMATION COMMUNICATION TECHNOLOGY FIRM PERFORMANCE: A MEDIATION ANALYSIS OF HUMAN AND SOCIAL CAPITAL 2020 ."

الغرض: الغرض من هذا المقال هو استكشاف تأثيرات رأس المال الفكري الأبعاد البشرية ورأس المال التنظيمي والاجتماعي على أداء الشركة وكذلك الدور الوسيط لرأس المال البشري والاجتماعي في العلاقة بين رأس المال التنظيمي وأداء شركة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في فيتنام. أهداف محددة وشمل جميع الأديبات والتعاريف السابقة المتعلقة برأس المال الفكري الأبعاد والأداء الثابت، وصقل التعريفات المفاهيمية للعلاقة المتبادلة بين أبعاد رأس المال الفكري وعلاقتها بنتائج الشركة والوساطة دور رأس المال البشري والاجتماعي في تأثيرات رأس المال التنظيمي على نتائج الشركة و اقتراح نموذج مفاهيمي مركب لاختبار العلاقات المذكورة أعلاه في بيئة غير مستقرة مثل فيتنام.²⁷

المنهجيات: التحليل العاملي الاستكشافي، والتحليل العاملي التوكيدي تم استخدام التحليل المعتدل لاختبار مدى عينة من شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفيتنامية مع المجموع من 319 استجابات تم جمعها لتناسب نموذج البحث. النتائج: تشير النتائج إلى أن الأبعاد لها تأثيرات مباشرة على أداء الشركة. في بالإضافة إلى وجود الدور الوسيط لرأس المال البشري والاجتماعي في المجتمع العلاقة بين أداء المنشأة ورأس المال التنظيمي.

حدود البحث: تستخدم هذه الدراسة بيانات ثابتة، والتي لها عيوب لا مفر منها مما يعكس التأثيرات طويلة المدى لأبعاد وأداء .IC

²⁷ Academy of Strategic Management Journal Volume 17, Issue 1, 2018

المطلب الثاني : مقارنة الدراسة القائمة بالدراسات السابقة

حضي التدريب الإلكتروني على اهتماما واسع من عدة جوانب علمية تكنولوجية وادارية، ولهذا تنوعت الدراسات العربية و الاجنبية في هذا الموضوع و قد قمنا باختيار مجموعة من الدراسات و التي من خلال عرضها وتحليلها استخلصنا ان الدراسات السابقة اهتمت بتوضيح المفهوم العام لتدريب الالكتروني والمتطلبات اللازمة لتطبيقه وذكر أهميتها وأهدافها, كما اهتم برأسمال الفكري الذي أصبح مؤخرا محط اهتمام العلماء و الباحثين .

وذهبت جميع هذه الدراسات الى ضرورة استخدام التقنية في مجال التدريب وذلك ما اتفقت معها الدراسة الحالية، مع وجود في الأهداف والتساؤلات ونوع العينة ومجتمع الدراسة ، كما اتفقت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي وكذلك الاعتماد على التطبيق الميداني باستخدام أداة الاستبيان.

وقد تناولت كل الدراسات السابقة متغير رأسمال الفكري وربطه الباحثون بمتغير اخر اما دراستنا الحالية فقد تناولت متغير التدريب الالكتروني وربطته بمتغير أداء رأسمال البشري.

واختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث مجتمع الدراسة و حالة الدراسة فقد ارتابنا الى إيجاد العلاقة بين المتغيرين في المؤسسة اتصالات الجزائر ، كما اختلفت أيضا من حيث الزمان فالدراسات السابقة قد تمت في الفترة الزمنية بين 2013 و 2022 بينما الدراسة الحالية اعدت في 2024.

✓ استفادت الدراسة في عرض الإطار النظري وفي المراجع المستخدمة.

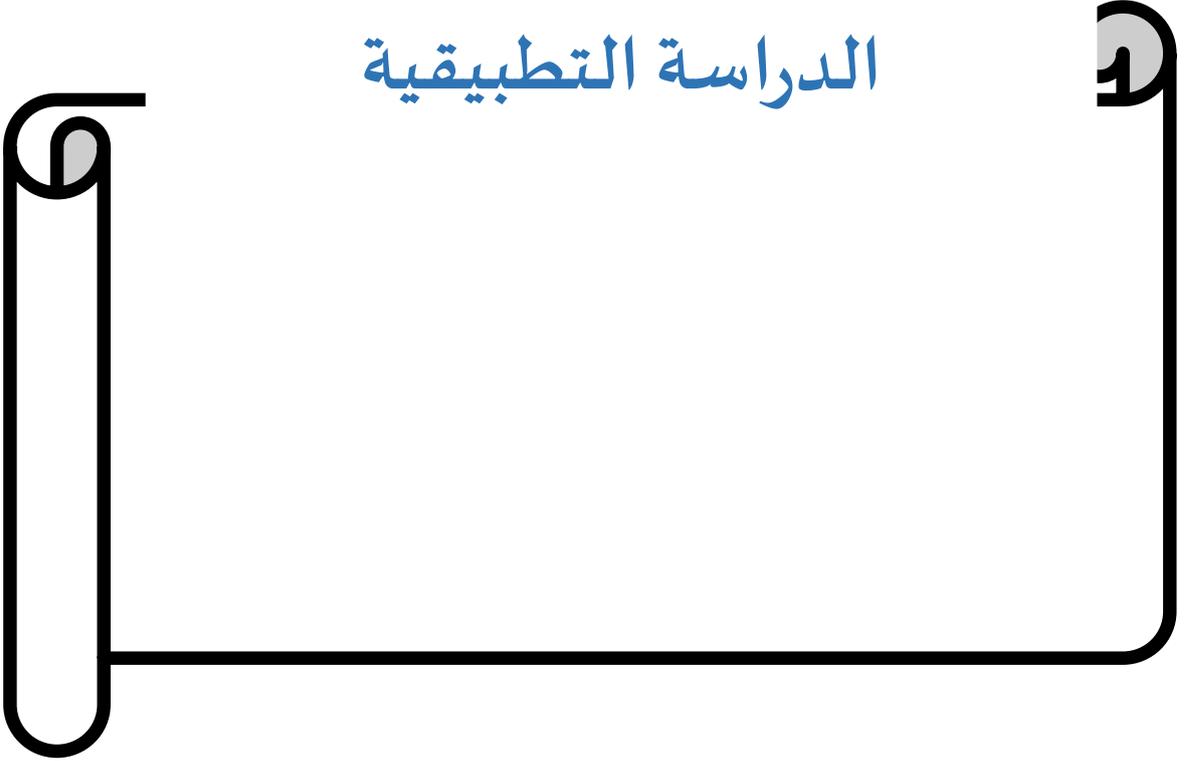
✓ تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد محاور الاستبيان وفي اختيار منهج الدراسة.

✓ استفادت الدراسة من نتائج الدراسات السابقة في التفسير وكذلك في تقديم التوصيات والمقترحات.

خلاصة الفصل:

بعد تناولنا لمختلف المفاهيم النظرية من خلال التطرق لمبحثين في مقدمته تم تناول مجموعة من التعاريف تخص المتغيرين ومن ثم تم التطرق لأهم أبعادهما وأهميتهما، وبعدها اشرنا إلى العلاقة التي يمكن أن تنشأ بين المتغيرين نستخلص، أن التدريب الإلكتروني ماهو إلا عملية الإستغناء عن التدريب التقليدي و الذي من عيوبه التنقل لمركز المديرية و استبداله بالإستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والإتصال فبهذا أصبح له أهمية بالغة تظهر في مدى قدرة المؤسسات على الاستفادة من تحسين أداء الرأسمال الفكري والذي هو القيمة التي تنشأ من المعرفة والخبرات والمهارات والابتكارات والعلاقات في مؤسسة أو منظمة، كما توصلنا الى أنه ليتم تطبيق التدريب الإلكتروني يجب أن تتوافر جميع متطلبات (إدارية وبشرية، مالية وأمنية، تقنية) كونه يؤثر على العملية التدريبية من جميع النواحي.

الفصل الثاني
الدراسة التطبيقية



تمهيد :

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة ولأفراد مجتمع الدراسة وعينته، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة، كما يتضمن هذا الفصل وصفاً للإجراءات التي قام بها الطالبان في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيراً المعالجات الإحصائية التي اعتمدا عليها في تحليل الدراسة، حيث سيتم تناول إجراءات الدراسة بالتفصيل وذلك على النحو الموالي:

- المبحث الأول: طرق وأدوات الدراسة؛
- المبحث الثاني: تحليل النتائج ومناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة وأدوات الدراسة

يعتبر هذا المبحث مدخلا إلى دراسة أثر التدريب الالكتروني على الرأسمال الفكري، حيث سيتم التطرق في هذا المبحث إلى كل من منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، والطريقة والأساليب التحليلية المستخدمة في الدراسة.

تستوجب طبيعة الموضوع على الطالب اختيار المنهج الذي سيعتمده، والطريقة والأدوات المستعملة التي تساعده في ذلك، ومن خلال هذا المطلب سيتم التطرق إلى منهج وجمع بيانات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة.

المطلب الأول: منهج الدراسة مجتمع وعينة الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

أولاً- منهج الدراسة: إن أهم ما يميز الدراسة الحالية هو العمل على معرفة أثر التدريب الالكتروني على أداء رأسمال الفكري ، ولغرض الوقوف على مستويات هذا الأثر واختبار الفرضيات، يجب اختيار منهج يحدد الخطوات التي يتبعها الطالب للوصول إلى الغاية التي بني من أجلها البحث، ونظرا لطبيعة موضوع هذه المذكرة قام الطالبين باستخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري الذي يعتمد على تحديد خصائص الظاهرة ويعطي وصف وتفسير علمي منظم للظاهرة المدروسة وذلك بتقديم التعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم العامة لتدريب الالكتروني و رأسمال الفكري ، أما في الجانب التطبيقي فاعتمدنا على دراسة الحالة بوصفه أحد الأساليب التي يعتمد عليها المنهج الوصفي ، من خلال إجراء الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، والاستبيان، واستخدام برنامج **Spss v.16** من أجل معرفة ودراسة مختلف المؤشرات وتحليلها للتعرف على أثر التدريب الالكتروني على أداء رأسمال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

ثانيا- مصادر جمع البيانات: لجمع البيانات الخاصة بالدراسة تم الاعتماد على مصدرين أساسيين هما:

1- المصادر الأولية: لمعالجة الجانب التطبيقي للدراسة، تم اللجوء إلى الاستبيان كأداة أساسية للدراسة، وتم إعداده بالاعتماد على عدد من استبيانات الدراسات السابقة، وذلك بعد تعديله بما يتوافق بموضوع الدراسة ومن ثم تحكيمة من قبل المختصين؛

2- المصادر الثانوية: لإثراء الجانب المفاهيمي في الجزء النظري للدراسة، اعتمدت الطالبين على المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب والمقالات، الأطروحات والبحوث التي تنوعت بين العربية والأجنبية بالإضافة إلى البحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً-مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة والذي تم اختيار هذا المجتمع بناء على الدراسات السابقة لكونه يحقق أغراض الدراسة باعتبارهم على علاقة مباشرة مع التدريب الإلكتروني و رأسمال الفكري للمؤسسة محل الدراسة، التي تعتبر مؤسسة تعمل في قطاع الاتصالات بورقلة.

ثانياً-عينة الدراسة: أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، ونظرا لصعوبة إجراء المسح الشامل لمجتمع البحث لأسباب تتعلق بحجم العمل من جهة، وضيق الوقت لديهم من جهة أخرى، حيث بلغ عدد الاستبيانات الصالحة للمعالجة (45) استبيان، حسب ما هو مبين في الجدول رقم (01)، الذي يلخص نتائج العملية المتعلقة بجمع المعلومات، حيث من خلال هذا الجدول نلاحظ بأن عدد الاستبيانات الموزعة بلغ (60) استبيان واسترجع منها (50) استبيان، وبعد فحصها والتأكد من صلاحيتها للتحليل تبين أن هناك (05) استبيانات غير صالحة للدراسة لأنها لا تستوفي الشروط المطلوبة، مما أدى إلى استبعادها ليتم الحصول في الأخير على (45) استبيان، والجدول التالي يوضح توزيع الاستبيانات:

الجدول رقم (1): يوضح توزيع الاستبيانات في المؤسسة

البيان	العدد
عدد الاستبيانات الموزعة	60
عدد الاستبيانات المسترجعة	50
عدد الاستبيانات الملغاة	5
عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل	45

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج توزيع الاستبيان

ثالثاً- متغيرات الدراسة: الجدول الموالي يوضح متغيرات الدراسة:

الجدول رقم (2): يوضح متغيرات الدراسة

الرمز	المتغيرات
Y	المتغير التابع: رأسمال الفكري
X	المتغير المستقل: التدريب الإلكتروني

المصدر: من إعداد الطالبين

المطلب الثاني: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة

الفرع الأول: أداة الدراسة

كما أشرنا سابقا فإننا استخدمنا في هذه الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات تم تصميمه بناء على الدراسات السابقة، وللإجابة على أسئلة الاستبيان تم استخدام مقياس ليكارت الثلاثي حيث قمنا بتقسيم الإستبيان إلى ثلاثة محاور وهي:

✓ **المحور الأول:** ويتعلق بالبيانات الشخصية الخاصة بالمتغيرين محل الدراسة (الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي، التخصص الوظيفة)؛

✓ **المحور الثاني:** يتعلق بالعبارات الخاصة بالمتغير المستقل وهو التدريب الإلكتروني ويضم أربعة أبعاد؛

✓ **المحور الثالث:** يتعلق بالمتغير التابع وهو رأسمال الفكري ويضم ثلاث أبعاد؛

وللإجابة على العبارات الخاصة بالتدريب الإلكتروني والرأسمال الفكري في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس "ليكارت الثلاثي"، نظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة وقد كانت الخيارات المتاحة أمام كل عبارة تتمثل في موافق، محايد، غير موافق، ومن أجل تحديد الاتجاه أعطينا احتمالات الإجابات الثلاثة السابقة أوزان محددة كما يبينه الجدول (03) ليتم بعد ذلك حساب المتوسط الحسابي المرجح ولتحديد قيمته يتم ذلك كالتالي:

01. حساب المدى: المدى = أكبر قيمة-أقل قيمة أي $3-1=2$ ؛

02. يقسم المدى على الفئات: $2/3=0.6$ ؛

03. يضاف (0.6) إلى الحد الأدنى للمقياس.

الجدول رقم (3): مقياس ليكارت الثلاثي

الرأي	الأوزان	المتوسط المرجح	الاتجاه
غير موافق	01	(1.66-1)	منخفضة
محايد	02	(2.33 - 1.67)	متوسطة
موافق	03	(3 - 2.34)	مرتفعة

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v26) وتم الاعتماد على بعض الاختبارات، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية كذلك الأشكال البيانية كما يلي:

الأساليب الإحصائية الوصفية التالية: التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، من أجل وصف المتغيرات العامة ومتغيرات البحث.

المتوسط الحسابي: وهو متوسط مجموعة من القيم أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول الاستبيان ومقارنتها بالمتوسط الحسابي الفرضي المقدر ب(03) لأن التنقيط يتراوح من (01) إلى (03) وهو يساعد في ترتيب الفقرات حسب أعلى متوسط.

الانحراف المعياري: ذلك من أجل التعرف على مدى إنحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه كل فقرة أو بعد، والتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات، ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركز الإجابات وعدم تشتتها، وبالتالي تكون النتائج أكثر مصداقية وجودة، كما أنه يفيد ترتيب العبارات أو الفقرات لصالح الأقل تشتتاً عند تساوي المتوسط الحسابي المرجح بينها.

اختبارات للعينيتين مستقلتين: يستعمل هذا الاختبار عندما نتعامل مع فرضية فروقية لعينتين مستقلتين بيناتها كمية، ويعتمد على المقارنة بين متوسطي العينيتين لاخاذ القرار.

اختبار تحليل التباين (Anova à facteur): يستعمل هذا الاختبار عند التعامل مع فرضية لعدة عينات مستقلة بيناتها كمية، أي يدرس الفروق في متغير كمي بين ثلاث عينات فأكثر.

معامل الارتباط بيرسون: للكشف عن العلاقة بين المتغيرين وهل الارتباط (قوي-متوسط-ضعيف) ويبين أيضاً اتجاه العلاقة بين المتغيرين هل هي موجبة (طردية) أو سالبة (عكسية).

معادلة انحدار الخطي البسيط: تستعمل هذه القائمة لحساب معاملات الانحدار المختلفة (البسيط، المتعدد...) بين متغيرين أو أكثر ويستعمل عندما نتعامل مع فرضيات تأثيرية مهما كانت نوع بياناتها من أجل معرفة تأثير متغير مستقل أو أكثر على متغير تابع أو أكثر وبالضبط تحديد طبيعة التأثير (طردية أو عكسي) ودرجة قوة التأثير (قوية جدا..متوسط..ضعيفة جدا)، ولعل أهم المعاملات الانحدار الأكثر استخداماً نجد معامل الانحدار الخطي البسيط (*Linéaire*) والذي يشمل هذا الاختبار عندما نتعامل مع فرضيات تأثيرية بعينة واحدة بيناتها كمية، وهو يدرس للتوزيع المشترك لمتغيرين أحدهما متغير يقاس دون خطأ ويسمى متغير مستقل ويرمز له

بالرمز (x) والآخر يأخذ قيمة تعتمد على قيمة المتغير المستقل ويسمى التابع ويرمز له بالرمز (y) ، والهدف من دراسة الانحدار هو إيجاد دالة العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع والتي تساعد في تفسير التغير الذي قد يربطاً على المتغير التابع (Y) تبعاً لتغير في قيم المتغير المستقل (x) ، وفق هذه المعادلة $(y=a+b*x)$ [28].

اختبار الصدق والثبات: بالاستعانة بمعامل كرونباخ ألفا لقياس الثبات ومعامل الارتباط بيرسون

مستويات الدلالة الإحصائية (Level of Significance): إن القرار الذي يتخذه الباحث فيما يتعلق بالفرض الصفري الذي يود اختباره أو التحقق من صحته يتطلب وجود قاعدة يستند إليها في هذا الشأن، فالباحث يحاول التوصل إلى أدلة من البيانات التي قام بجمعها تمكنه من رفض الفرض الصفري وقبول أو تأييد الفرض البحثي الذي يشتق من إطار نظري يتبناه ويرى أنه يفسر الظاهرة تفسيراً منطقياً، لذلك ينبغي أن يحدد الباحث قبل عملية جمع البيانات قيمة احتمالية معينة تبين مقدار الخطأ الذي يقبل أن يقع فيه نتيجة رفضه للفرض الصفري، وبعبارة أخرى إذا قرر الباحث على أساس البيانات التجريبية التي حصل عليها رفض الفرض الصفري، فإن احتمال خطأ هذا القرار يكون أقل من أو مساوياً هذه القيمة التي يطلق عليها مستوى الدلالة الإحصائية أو ألفا.

وطبقاً لإجراءات اختبار الفرض الصفري فإننا نرفض الفرض إذا كانت إحصاء العينة "كالفارق بين المتوسطات، أو معامل الارتباط " أكبر أو أصغر مما يمكن توقعه طبقاً لعوامل الصدفة وحدها، ونستخلص أن هناك فرقاً دالاً أو علاقة دالة بين المتغيرات، إلا أن هناك خطأ شائعاً هو الخلط بين الدلالة الإحصائية والفائدة العملية للنتائج، فالنتائج الدالة إحصائياً لا تنطوي بالضرورة على قيمة عملية أو نظرية.

الفرع الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

أولاً-صدق أداة الدراسة: لغرض التأكد من مصداقية أداة الدراسة، تم عرض أداة الدراسة على عدد من المحكمين في الكلية، للتحقق من مدى صدق فقرات ومعرفة مدى ملائمة ووضوح الفقرات المستخدمة لقياس كل من التدريب الإلكتروني و رأسمال الفكري إضافة إلى مدى انتماء كل فقرة من فقرات الاستبيان للبعد الذي تقيسه، وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين حول إجراء التعديلات التي اتفق عليها أغلبهم، والتي كانت تصب في جانب صياغة وحذف أو إضافة بعض العبارات، لنحصل في الأخير على الاستبيان في نسخته النهائية.

ثانياً-ثبات أداة الدراسة: يقصد بالثبات بمدى استقرار أداة الدراسة وعدم تناقضها، حيث يوضح ما إذا كان الاستبيان سيعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل المحسوب في حالة ما إذا تم إعادة توزيعها على نفس أفراد العينة، وتم الاعتماد في هذه

28 - يعلي فاروق، اختبار الفرضيات، مطبوعة حول مقياس إعلام آلي، جامعة سطيف (02)، ب.س، ص 55

الدراسة على معامـل الثبات ألفا كرونباخ والذي يعتبر أحد أهم طرق لقياس الثبات حيث لا يجب أن تقل قيمته عن (62%) من أجل الاعتماد على النتائج المتوصل إليها، وبالتالي فالجدول أدناه يوضح معامـل الثبات لمجموع أبعاد الاستبيان ككل:

الجدول رقم (4): يوضح ثبات الأداة حسب المعامل (ألفا كرونباخ)

عدد الفقرات	معامـل ألفا كرونباخ
28	0,909

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Spss

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامـل الثبات ألفا كرونباخ بلغت (0,909) وهو مقبول إحصائيا لأنه يتجاوز 62%، وهي نسبة تمثل مستوى عالي من الثبات مما يعني ثبات أداة الدراسة وصلاحيتها لمعالجة موضوع البحث واختبار الفرضيات.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى تقديم ما توصلنا إليه من خلال عمليات التحليل الإحصائي، بخصوص التدريب الإلكتروني ورأسمال الفكري، بالاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية التي ذكرناها سابقا، وبعرض إجابات وتوجهات أفراد العينة وتحليلها ومناقشتها وتفسيرها.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

الفرع الأول: الخصائص الشخصية

أولا- توزيع أفراد العينة حسب الجنس: الجدول الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

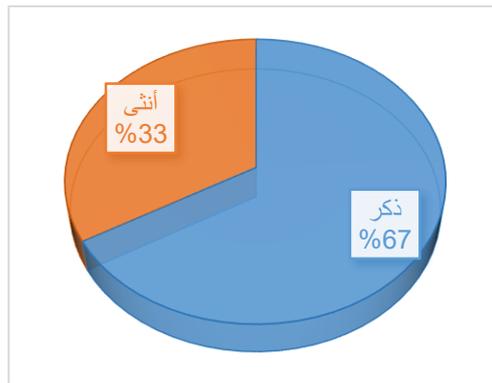
جدول رقم (5): يوضح توزيع العينة حسب الجنس بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
66,7%	30	ذكر
33,3%	15	أنثى
100%	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي V26

توضح البيانات المقدمة في الجدول توزيع العينة حسب الجنس في مؤسسة اتصالات الجزائر في ورقلة. يبلغ عدد الذكور في العينة 30 شخصًا، ما يمثل نسبة 66.7% من إجمالي العينة، بينما يبلغ عدد الإناث 15 شخصًا، ما يمثل نسبة 33.3% من إجمالي العينة. بالتالي، يبلغ إجمالي عدد الأفراد في العينة 45 شخصًا، مما يشير إلى تواجد توزيع جنسي غير متوازن بين الذكور والإناث في المؤسسة و هذا راجع الى طبيعة العمل و التي تتطلب وجود رجال من أجل بعض الاعمال التي تتطلب التنقل خارج المؤسسة كعمليات توصيل كابل الانترنت.

الشكل رقم(1) : يوضح توزيع العينة حسب الجنس بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة



ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

الجدول رقم (6): يوضح توزيع العينة حسب الخبرة بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

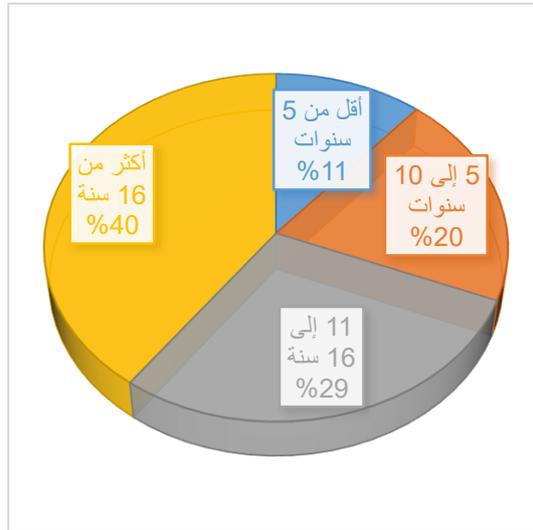
النسبة المئوية %	التكرار	الخبرة
11,2%	5	أقل من 5 سنوات
20%	9	5 إلى 10 سنوات
28,89%	13	11 إلى 16 سنة
40%	18	أكثر من 16 سنة
100%	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Spss

توضح البيانات المقدمة في الجدول توزيع العينة حسب الخبرة في مؤسسة اتصالات الجزائر في ورقلة. يبلغ عدد الأفراد الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات 5 أشخاص، ما يمثل نسبة 11.2% من إجمالي العينة. ولديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات 9 أشخاص، مما يشكل نسبة 20% من إجمالي العينة. أما الأفراد الذين لديهم خبرة من 11 إلى 16 سنة، فيبلغ عددهم 13

شخصًا، وتمثل نسبة 28.89% من إجمالي العينة. وأخيرًا، يبلغ عدد الأفراد الذين لديهم خبرة أكثر من 16 سنة 18 شخصًا، ما يمثل نسبة 40% من إجمالي العينة. بالتالي، يظهر الجدول توزيعًا متنوعًا للخبرة بين العاملين في المؤسسة، حيث تراوحت الخبرة من القليل إلى الكثير، مما يعكس تنوع وتواجد الخبرات المختلفة في مجال العمل.

الشكل رقم(2) : يوضح توزيع العينة حسب الخبرة بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة



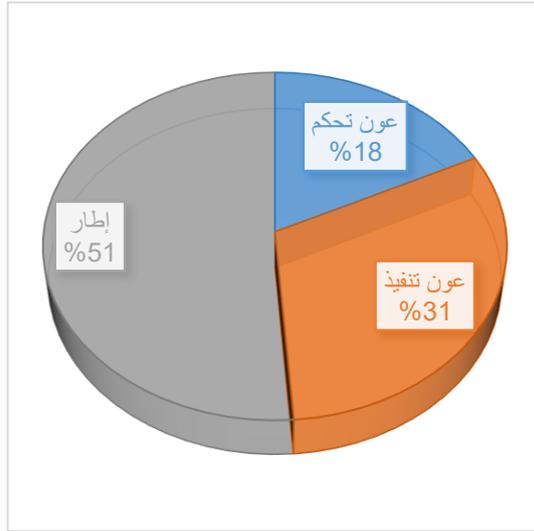
ثالثا المنصب الوظيفي: الجدول الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي
الجدول رقم (7): يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

النسبة المئوية %	التكرار	مستوى
17.7%	8	عون تحكم
31.1%	14	عون تنفيذ
51.2%	23	إطار
100%	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Spss

توزيع العينة حسب الوظيفة في مؤسسة اتصالات الجزائر في ورقلة يوضح تنوعًا في توزيع العمال بين مختلف المستويات الوظيفية. يظهر الجدول أن هناك 8 أشخاص يعملون كعون تحكم، وهم يمثلون 17.7% من إجمالي العينة. بالمثل، يعمل 14 شخصًا كعون تنفيذ، ما يشكل 31.1% من العينة. أما بالنسبة للإطارات، فإنهم يشكلون النسبة الأكبر في العينة، حيث يبلغ عددهم 23 شخصًا، ويمثلون 51.2% من إجمالي العينة. وبالتالي، فإن توزيع العينة يعكس توجهًا نحو توازن في التنوع الوظيفي داخل المؤسسة، مما يعكس تنوع الأنشطة والمهام التي تنجز فيها.

الشكل رقم (3) : يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة



رابعا مستوى التعليم: الجدول الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير مستوى التعليم

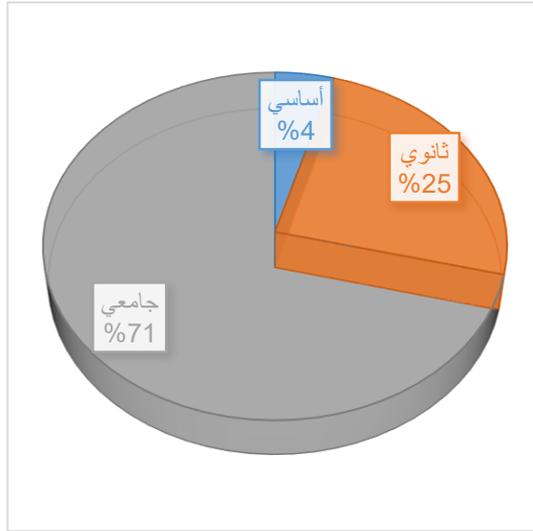
الجدول رقم (8): يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

النسبة المئوية %	التكرار	مستوى
4.4%	2	أساسي
24.5%	11	ثانوي
71.1%	32	جامعي
100%	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Spss

توضح البيانات المقدمة في الجدول توزيع العينة حسب المستوى التعليمي في مؤسسة اتصالات الجزائر في ورقلة. يظهر الجدول أن هناك تنوعاً في المستوى التعليمي للعاملين في المؤسسة، حيث يمثل العمال ذوو المستوى الجامعي النسبة الأكبر في العينة بنسبة 71.1%، تليهم العمال ذوو المستوى الثانوي بنسبة 24.5%، وأخيراً العمال ذوو المستوى الأساسي بنسبة 4.4%. يعكس هذا التوزيع توجهاً نحو التعليم الجامعي كخيار شائع بين العمال في المؤسسة، مما يظهر الأهمية الملحة للتعليم العالي في مجال العمل.

الشكل رقم(4) : يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة



الفرع الثاني: تحليل العبارات الخاصة بمحور التدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري

أولاً- تحليل عبارات التدريب الإلكتروني

البعد الأول "التخطيط": يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعيد التقييم بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

الجدول رقم (9): اتجاه العينة نخر بعد التخطيط بمؤسسة اتصالات الجزائر

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	ترتيب العبارات
01	تعمل المؤسسة على إيجاد بيئة تعليمية تدريبية تفاعلية	2,82	0,535	مرتفع	03
02	تعمل المؤسسة على تقدير الاحتياجات المستقبلية للمتدربين	2,80	0,548	مرتفع	03
03	تعمل المؤسسة على وضع السياسات الاستراتيجية والإجراءات اللازمة لتدريب الإلكتروني	2,96	0,298	مرتفع	02
04	تعمل المؤسسة على تجهيز محتوى الدورات التدريبية الخاصة بالتدريب الإلكتروني	2,78	0,560	مرتفع	04
05	تسعى المؤسسة الى استقطاب متخصصين في التدريب الإلكتروني	2,98	0,149	مرتفع	01
الكلي		2,86	0,351	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Spss

تظهر بيانات الجدول أعلاه نتائج اتجاه العينة نحو بعد التخطيط للتدريب الإلكتروني بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة، وتشير النتائج اتفاق العينة نحو هذا البعد وهذا ما يدل عليه تشتت عبارات العينة المقدر ب(0.351) وهو قريب من الصفر مما يعني اتفاق الأغلبية على عملية التخطيط للتدريب الإلكتروني بالمؤسسة بالإضافة على المتوسط الحسابي المقدر (2.98) وهو مستوى مرتفع، هذه النتيجة كانت للعبارات الأربع المكونة لهذه البعد، حيث نجد الفقرة الثالثة تشير على أن المؤسسة تعمل على وضع السياسات الاستراتيجية والإجراءات اللازمة لتدريب الإلكتروني حسب رأي العينة وذلك بمتوسط حسابي المرتفع المقدر ب(2.96) مع انحراف معياري (0.298) وهي نتيجة تشير الى اتجاه العينة نحو قبول لهذه الفقرة، في المرتبة الثانية نجد الفقرة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.82) مع انحراف معياري (0.535) وهي نتيجة تدل على أن المؤسسة تعمل إيجاد بيئة تعليمية تدريبية تتميز بالفاعلية، تليها الفقرة الثانية وهي تشير على أن مؤسسة اتصالات الجزائر تقوم بتقدير الاحتياجات المستقبلية للمتدربين بمتوسط حسابي قدره (2.80) مع تشتت عبارات العينة (0.548)، وفي المرتبة الأخيرة نجد الفقرة الأخيرة من هذا البعد للمحور التدريب الإلكتروني والذي قدر متوسطه الحسابي (2.78) مع انحراف معياري (0.560)، وهي بيانات إحصائية تدل على أن المؤسسة تقوم على تجهيز محتوى الدورات التدريبية الخاصة بالتدريب الإلكتروني.

البعد الثاني "التصميم": يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعد التصميم بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

الجدول رقم (10): اتجاه العينة نحو بعد التصميم بمؤسسة اتصالات الجزائر

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	ترتيب العبارات
01	تعمل المؤسسة على إعداد برامج تدريبية لعمالها بما يحقق التدريب الذاتي التفاعلي	2,91	0,417	مرتفع	03
02	تعمل المؤسسة على إيجاد برامج تدريبية إلكترونية بما يتناسب مع محتوى مقررات التدريب	2,98	0,149	مرتفع	02
03	تعمل المؤسسة على تصميم برامج تدريبية إلكترونية تتناسب مع المتطلبات الفنية والمعايير العالمية	2,98	0,149	مرتفع	02
04	تعمل المؤسسة على تصميم الموقع وتهيئة بيئة التدريب في قالب دروس مدعومة بالوسائط المتعددة	3,00	0,000	مرتفع	01
الكلي		2,96	0,114	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Spss

إن مؤسسة اتصالات الجزائر تعمل على تصميم أو التخطيط لعملية التدريب الإلكتروني وذلك لمسانه من خلال النتائج الإحصائية والمبينة في الجدول حيث ان المتوسط الحسابي للإجابات العينة المدروسة قد بلغ (2.96) مع توافق في إجابات العينة والمتمثلة في الانحراف المعياري المقدر بـ(0.114). وهذا تبعا لل فقرات الأربع المعبرة لهذا البعد، حيث نجد في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.00) مع توافق جل العينة المدروسة والمقدرة بـ(45) والتي بلغت انحراف معيارهم (0.00) وهي نتيجة تشير على أن المؤسسة تقوم بتهيئة بيئة خاصة بالتدريب ضمن قالب دروس مدعومة بالوسائط المتعددة، وتليها الفقرتان الثانية والثالثة بمتوسط حسابي قدره (2.98) مع انحراف معياري (0.149) وهي نتيجة تشير على أن مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة تعمل على إيجاد برامج تدريبية الكترونية تتناسب مع محتوى مقررات التدريب، وتتناسب مع المتطلبات الفنية والمعايير العالمية، كما تعمل المؤسسة على اعداد برامج تدريبية لموظفيها بما يحقق التدريب الذاتي التفاعلي وذلك بمتوسط حسابي قدره (2.91) مع انحراف معياري (0.417).

البعد الثاني "التنفيذ": يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعد التنفيذ بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

الجدول رقم (11): اتجاه العينة نحز بعد التنفيذ بمؤسسة اتصالات الجزائر

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	ترتيب العبارات
01	يتوفر لدى المؤسسة سهولة الدخول الى الشبكة بقليل من المهارات والخبرات	2,84	0,367	مرتفع	01
02	يتوفر لدى المؤسسة قوة وسرعة الوصول الى المعلومات الحديثة المعدلة	2,64	0,609	مرتفع	03
03	يتوفر لدى المؤسسة جميع الإمكانيات التي يحتاجها برنامج التدريب الالكتروني	2,67	0,564	مرتفع	02
04	تتعاون المؤسسة مع عدة متعاملين من أجل تنفيذ برنامج التدريب الالكتروني	2,36	0,743	مرتفع	04
الكلي		2,62	0,331	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Spss

بعد عملية التصميم والتخطيط تأتي عملية التنفيذ وهي عملية تجسيد ما صممته اتصالات الجزائر، وفي هذا السياق نجد ان المؤسسة في هذا البعد حضي بموافقة عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي المقدر بـ(2.62) مع انحراف معياري المقدر بـ(0.331)، تلك النتيجة هي حاصل الفقرات الأربع حيث تشير النتائج الإحصائية للفقرة الأولى أن المؤسسة تتوفر لديها شبكة سهلة الولوج ولا يتطلب المهارات والخبرة، حيث بلغ متوسط الحسابي

لهذه العبارة (2.84) مع انحراف معياري (0.367)، تلتها العبارة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (2.67) مع انحراف معياري (0.564) وهي تدل على أن المؤسسة توفر بها جميع الإمكانيات التي تحتاجه عملية التدريب الإلكتروني، كما تتميز المؤسسة بسرعة الوصول إلى المعلومات الحديثة المحدثة بمتوسط حسابي قدره (2.64) مع انحراف معياري (0.609)، وفي المرتبة الأخيرة نجد الفقرة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (2.36) مع انحراف معياري قدره (0.743) وهي تدل أن المؤسسة لديها اتفاقيات تعاون مع متعاملين من أجل تنفيذ برنامج التدريب الإلكتروني.

البعد الثالث "التقييم": يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعد التقييم بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

الجدول رقم (12): اتجاه العينة نحز بعد التقييم بمؤسسة اتصالات الجزائر

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	ترتيب العبارات
01	تقوم المؤسسة بعملية تقييم برامج التدريب الشمولي ودائم ومستمر	2,47	0,726	مرتفع	04
02	تعمل المؤسسة على تكامل جهود التدريب السابقة واللاحقة وجودتها من خلال قبل وبعد الاستفادة من برنامج التدريب الإلكتروني	2,78	0,517	مرتفع	01
03	تعمل المؤسسة على ترابط عناصر منظومة التدريب واتساقها	2,71	0,549	مرتفع	02
04	تستخدم المؤسسة معايير واضحة ومحددة لتقييم برامج التدريب الإلكتروني التي يستفيد منها الموظفين	2,58	0,690	مرتفع	03
الكلي		2,63	0,507	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Spss

يبين الجدول أعلاه نتائج عملية تقييم التدريب الإلكتروني حيث نجد أن المتوسط احسابي لهذا البعد قد بلغ (2.63) مع انحراف معياري المقدر بـ(0.507)، ومن خلال النتائج لل فقرات الأربع لهذا البعد نجد أن الفقرة الثانية بمتوسط حسابي (2.78) مع انحراف معياري (0.17)، وهي نتيجة تدل على أن المؤسسة تعمل على تكامل جهود التدريب السابقة واللاحقة وجودتها من خلال قبل وبعد الاستفادة من برنامج التدريب الإلكتروني، إليها الفقرة الثالثة بمتوسط حسابي (2.2.7) مع انحراف معياري (0,549) هي الفقرة التي أكد العينة على وجود ترابط عناصر منظومة التدريب واتساقها، تلتها الفقرة الرابعة التي جاءت بمتوسط حسابي قدره (2.58) مع تشتت إجابات العينة المقدر بـ(0.690) والتي أوضحت فيها العينة على وجود معيار تقييم محدد وواضح لتقييم التدريب الإلكتروني، أما عن تقييم المؤسسة لبرامج التدريب الشمولي والمستمر والدائم فإن هذه العبارة جاء في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي قدره (2.47) مع انحراف معياري (0.726).

البعد الرابع "المتطلبات المادية والتقنية التدريب الالكتروني": يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعد المتطلبات المادية والتقنية التدريب الالكتروني بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

الجدول رقم (28): اتجاه العينة نحو بعد المتطلبات المادية والتقنية التدريب الالكتروني بمؤسسة اتصالات الجزائر

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	ترتيب العبارات
01	تتوفر المؤسسة على أجهزة الحاسوب الحديثة وجميع مستلزماته بمواصفات فنية مناسبة	2,49	0,757	مرتفع	01
02	تتوفر المؤسسة على قاعة مجهزة خاصة بتطبيق التدريب الإلكتروني	2,42	0,690	مرتفع	02
03	توفر المؤسسة على محتوى تدريبي بأشكال مختلفة كتب الكترونية، هواتف ذكية	2,42	0,723	مرتفع	03
الكلية		2,44	0,643	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Spss

تظهر بيانات الجدول أن المؤسسة تتوافر المتطلبات للتدريب الالكتروني وهذا كما يبينه المتوسط الحسابي المقدر بـ (2.44) ، مع انحراف معياري (0.643)، حيث من خلال هذا البعد الأخير من هذا محور التدريب الالكتروني نجد أن المؤسسة وبمتوسط حسابي قدره (2.49) مع انحراف معياري (0.757) ان المؤسسة تتوفر على أجهزة المتمثلة في أجهزة الإعلام الآلي ومستلزماته وبمواصفات فنية مناسبة، وبمتوسط حسابي (2.42) مع انحراف معياري (0.690) نجد أن المؤسسة تتوفر على قاعات مجهزة بتطبيق التدريب الالكتروني، وهي نفس المتوسط الحسابي مع اختلاف في الانحراف المعياري المقدر بـ (0.723) وهي النتيجة المعبرة على أن المؤسسة تتوفر على محتوى تدريبي بأشكال مختلفة من كتب رقمية وهواتف ذكية وغيرها...

ثانيا- عرض وتحليل إجابات العينة على رأس المال الفكري

البعد الأول "رأس المال البشري": يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعد رأس المال البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.

الجدول رقم (29): اتجاه العينة نحو بعد رأس المال البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	ترتيب العبارات
01	تعمل المؤسسة على توفير المناخ الملائم للعمال لإبداء آرائهم.	2,60	0,539	مرتفع	05
02	يساهم العمال ذو الكفاءات في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة.	2,51	0,661	مرتفع	07
03	تعمل المؤسسة على تشجيع الإبداع والتطوير لتحقيق الأهداف المرسومة	3,00	0,000	مرتفع	01
04	تمنح المؤسسة أفرادها فرصا لتحمل مسؤولية أكبر.	2,34	0,773	مرتفع	08
05	تعتمد المؤسسة على الدورات التكوينية والتدريبية النوعية لتنمية مهارات وقدرات العاملين.	2,62	0,684	مرتفع	04
06	أثناء عملية التوظيف تركز المؤسسة على استقطاب العمال الأكفاء.	2,53	0,661	مرتفع	06
07	يملك الأفراد القدرة على الإبداع في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال.	2,69	,633	مرتفع	03
08	تحرص المؤسسة على تطوير مهارات العمال وقدراتهم من خلال إخضاعهم البرامج التدريبية	2,73	0,495	مرتفع	02
الكلي		2,61	0,370	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Spss

تظهر بيانات الجدول أعلاه نتائج الرأس المال البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر، والذي جاء بمتوسط حسابي قدره (2.61) مع انحراف معياري يدل على اتجاه إجابات العينة حيث بلغ (0.370)، وهي نتيجة تدل على اهتمام المؤسسة برأس المال البشري، ومن خلال الفقرات الثمانية المكونة لهذا البعد من محور رأس الفكري نجد أن جل الفقرات جاءت بالمستوى الموافقة المرتفع أي بين متوسط حسابي (3.00-2.34) مع تبيان في الانحراف المعياري للفقرات، حيث نجد أكبر قيمة للمتوسط حسابي (3.00) مع انحراف معياري معدوم للفقرة التي تشير على أن المؤسسة على تشجيع الإبداع والتطوير لتحقيق الأهداف المرسومة، وأصغر قيمة للمتوسط حسابي قدره (2.34) مع انحراف معياري (0.773) وهي حسب رأي العينة تدل على أن المؤسسة تمنح موظفيها فرصا لتحمل مسؤولية أكبر

البعد الثاني "رأس المال الهيكلي": يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعد رأس المال الهيكلي بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.

الجدول رقم (30): اتجاه العينة نحو بعد رأس المال الهيكلي بمؤسسة اتصالات الجزائر

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	ترتيب العبارات
01	تحرص المؤسسة على التطوير المستمر للوصول إلى أداء متميز .	2,47	0,726	مرتفع	05
02	محيط العمل يساهم في تهيئة المناخ الايجابي للتغيير.	2,78	0,517	مرتفع	01
03	يمتلك الفرد داخل المؤسسة حرية التصرف في أداء العمل.	2,71	0,549	مرتفع	02
04	هناك إستراتيجية اتصال فعالة تسهل انسياب المعلومات داخل المؤسسة.	2,58	0,690	مرتفع	03
05	تسعى المؤسسة إلى ربط جميع وحداتها ومصالحها الإدارية بوحدة حاسوب مركزية.	2,49	0,757	مرتفع	04
06	تخصص الشركة ميزانية كافية لبرامج التطوير وتدريب العاملين.	2,42	0,690	مرتفع	06
07	يتشارك ويتبادل الموظفون الأفكار والمعارف مع أفراد آخرين في أقسام مختلفة من الشركة	2,42	0,723	مرتفع	06
الكلي		2,55	0,522	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Spss

البعد الثاني من محور رأس المال الفكري تظهر نتائجه المبينة في الجدول أعلاه والمتمثلة في المتوسط الحسابي المقدر بـ(2.55)، مع انحراف المعياري (0.522) وهي نتيجة تدل على أن مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة لديها اهتمام مرتفع للرأس الهيكلي وهذه النتيجة من خلال العبارات السبع والتي جاءت بالمستوى الموافقة المرتفع بمتوسط حسابي بين (2.42-2.78) مع اختلاف في انحراف المعياري للفقرات، ومن الجدول كما يظهر نجد أن أعلى قيمة للمتوسط الحسابي (2.78) بتشتت عبارات إجابات العينة المقدر بـ(0.517) والتي تشير على أن مؤسسة اتصالات الجزائر لديها محيط العمل يساهم في تهيئة المناخ الايجابي للتغيير، وأدنى متوسط حسابي الذي بلغ (2.42) مع انحراف معياري على توالي(0.690-0.723) وهي للفقرتين السادسة والسابعة حيث عبر فيها العينة عن أن المؤسسة تخصص ميزانية كافية لبرامج التطوير وتدريب العاملين وكذلك موظفي المؤسسة يتشاركون الأفكار والمعارف مع أفراد آخري من أقسام مختلفة في مؤسستهم

البعد الثالث "رأس المال الاجتماعي": يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعد رأس المال الاجتماعي بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.

الجدول رقم (31): اتجاه العينة نحو بعد رأس المال الاجتماعي بمؤسسة اتصالات الجزائر

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	ترتيب العبارات
01	تأخذ إدارة المؤسسة آراء العمال في اتخاذ قراراتها بعين الاعتبار.	2,42	0,753	مرتفع	06
02	تساهم عملية الاتصال بين الموظفين في تسهيل أداء المهام.	2,73	0,539	مرتفع	01
03	يوجد اعتماد متبادل بين العاملين في أداء أعمال المؤسسة.	2,67	0,564	مرتفع	02
04	يتمتع العاملون بحرية التعبير عن الرأي في العمل.	2,56	0,693	مرتفع	03
05	يقدم العاملون العون لبعضهم البعض دون انتظار أي مقابل.	2,47	0,757	مرتفع	04
06	يوجد لدى العاملين القدرة على حل المشكلات التي تواجه المؤسسة.	2,42	0,690	مرتفع	05
07	يحترم العاملون جميعا بعضه البعض على مستوى المؤسسة ككل	2,40	0,720	مرتفع	06
الكلي		2,52	0,519	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Spss

الجدول أعلاه يوضح اهتمام المؤسسة برأس المال الاجتماعي وكما هو موضح فغن هذا البعد جاء بمتوسط حسابي قدره (2.52) مع انحراف معياري (0.519) وهي نتيجة تؤكد على اهتمام المؤسسة برأس المال الاجتماعي، وهذا الاهتمام ينبع من الفقرات السبع حيث جاءت بين متوسط حسابي (2.40-2.73) وهي نتيجة مرتفع حسب مقياس ليكرات الثلاثي المعتمد في الدراسة مع اختلاف نتائج الانحرافات المعيارية للفقرات.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

الفرع الأول: تحليل ومناقشة اتجاهات العينة نحو التدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري

أولا- تحليل ومناقشة اتجاه العينة نحو التدريب الإلكتروني بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعد الالتزام التنظيمي، وبناء على هذه النتائج

قمنا بتحليل الفرضية الأولى وهي كالتالي: هناك اهتمام مرتفع بالتدريب الإلكتروني بمؤسسة اتصالات الجزائر

$H_0 =$ هناك اهتمام مرتفع بالتدريب الإلكتروني بمؤسسة اتصالات الجزائر

$H_1 =$ اهتمام مؤسسة اتصالات الجزائر بالتدريب الإلكتروني منخفض

الجدول رقم (32): اتجاه عينة الدراسة نحو محور التدريب الإلكتروني بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد	عدد العبارات	المحور	الرقم
04	مرتفع	0,394	2,82	التخطيط	05	التدريب الإلكتروني	01
01	مرتفع	0,114	2,97	التصميم	04		02
03	مرتفع	0,331	2,63	التنفيذ	04		03
03	مرتفع	0,507	2,63	التقييم	04		04
05	مرتفع	0,644	2,44	المتطلبات المادية والتقنية التدريب الإلكتروني	03		05
مرتفع		0,301	2,69		20	الكلبي	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Spss

من خلال الجدول المبينة لمحور التدريب الإلكتروني ومن خلال نتائجه الإحصائية نفهم من ان مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة لديها اهتمام بالتدريب الإلكتروني، حيث نجد أن متوسط الحسابي للمحور قد قدر بـ (2.69) مع انحراف يدل على توافق في إجابات العينة نحو هذا المحور المقدر بـ (0.301)، كما ان ابعاد المحور جاء كلها بمستوى المرتفع حسب المتوسط الحسابي للأبعاد الخمس مع شبه توافق إجابات العينة نحو الابعاد، حيث نجد أن المؤسسة لديها تخطيط لعملية التدريب الإلكتروني وهذا مدل عليه المتوسط الحسابي (2.82) مع انحراف معياري (0.394)، كذلك تولى المؤسسة اهتمام بالتصميم والتخطيط للتدريب الإلكتروني بمتوسط حسابي قدره (2.97) مع انحراف معياري مقدر بـ (0.114)، وفي نفس السياق نجد أن المؤسسة تعمل على تقييم عملية التدريب الإلكتروني وهو ما يشير اليه المتوسط الحسابي (2.63) مع انحراف معياري (0.507) هو نفس الاتجاه نحو الاهتمام بتوفير المتطلبات المادية والتقنية للعملية التدريب الإلكتروني الذي بلغ متوسط حسابه (2.44) مع انحراف معياري (0.644).

النتيجة: من خلال النتائج محور التدريب الإلكتروني نقبل فرضية العدم والتي تشير على أن مؤسسة اتصالات الجزائر لديها اهتمام مرتفع للتدريب الإلكتروني

قمنا بتحليل الفرضية الثانية وهي كالتالي: مستوى رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر بمرتفع

$$=H_0 \text{ مستوى رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر بمرتفع}$$

H_1 = مستوى رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر منخفض

الجدول رقم (33): اتجاه عينة الدراسة نحو محور رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد	عدد العبارات	المحور	الرقم
01	مرتفع	0,371	2,62	رأس المال البشري	04	رأس المال الفكري	01
02	مرتفع	0,522	2,55	رأس المال الهيكلي	04		02
03	مرتفع	0,519	2,52	رأس المال الاجتماعي	04		03
مرتفع		0,451	2,56		16	الكلية	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Spss

يظهر الجدول توجه عينة الدراسة نحو محور رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة. يتمثل محور رأس المال البشري في ثلاثة أبعاد: (البشري-الهيكلي-الاجتماعي)، ونجد أن المحور ككل قد بلغ متوسطه الحسابي (2.56) مع انحراف معياري (0.451)، وهي نتيجة تشير على أن هناك اهتمام برأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر، حيث ومن خلال نتائج الظاهرة في الجدول أعلاه نجد ان المؤسسة لديها اهتمام براس المال البشري وهذا بمتوسط حسابي قدره (2.62) مع انحراف معياري قدره (0.371)، وكذلك نجد الاهتمام من قبل المؤسسة براس المال الهيكلي بمتوسط حسابي قدره (2.55) مع انحراف معياري (0.522) وبذات النتيجة نجد ان المؤسسة تهتم برأس المال الاجتماعي بمتوسط حسابي قدره (2.52) مع انحراف معياري قدره (0.519).

النتيجة: من خلال النتائج راس المال الفكري نقبل فرضية العدم والتي تشير على أن مستوى رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر مرتفع

الفرع الثاني: تحليل ومناقشة علاقة التدريب الإلكتروني بمحور رأس المال البشري

الفرضية الثالثة: أبعاد التدريب الإلكتروني لها تأثير على راس المال الفكري

H_0 = أبعاد التدريب الإلكتروني لها تأثير على راس المال الفكري

H_1 = أبعاد التدريب الإلكتروني لا تؤثر على راس المال الفكري

أولاً- صياغة معادلة الانحدار لتأثير التخطيط على رأس المال الفكري

يقدم الجدول الموالي قيم معاملات خط الانحدار لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة:

الجدول رقم(34): يوضح قيم معاملات خط الانحدار

معامل التحديد (R^2)	اختبار (T)		اختبار (F)		معادلة الانحدار		
	مستوى الدلالة	قيمة (T)	مستوى الدلالة	قيمة (F)	المعاملات الخطأ المعياري (B)	المعاملات الخطأ المعياري	
0,281	0,001	3,438	0,00	3,790	0,478	1,643	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
	0,00	1,947			0,168	0,327	التخطيط

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج هذا الجدول مقبولة إحصائياً حيث بلغت قيمة "ف" (3,790) وهي دالة بمستوى الدلالة قدره (0.00)، وهذا يؤكد وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل التخطيط على المتغير التابع رأس المال الفكري.

كما بلغت قيمة "ت" المحسوبة (1,947) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما تشير إليه قيمة (B) التي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل (التخطيط) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (0,327) في المتغير التابع (رأس المال الفكري)، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد (R^2) المقدر بـ (0.281) من التباين في المتغير التابع أي أن (28%) من التغيرات الحاصلة على مستوى رأس المال الفكري سببها تغيرات على مستوى التخطيط بالمؤسسة، مقابل دلالة قيمة "ت" لباقي العوامل الأخرى بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما يؤكد وجود عوامل أخرى تؤثر أيضا على رأس المال الفكري، وعليه يمكن القول أن التخطيط يساهم في تغيير رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيم معاملات خط الانحدار دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ ، حيث أن مستوى دلالة الاختبار هو (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) ، وعليه

يمكن صياغة معادلة خط الإنحدار وفق النموذج التالي: $y=a+bx$

حيث قدرت قيمة مقطع خط الانحدار ب $(0,327)$ والتي تمثل حرف a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار قدرت قيمته ب $(1,643)$ والتي تمثل حرف b ، ومنه نموذج معادلة خط الانحدار للمؤسسة يظهر كما يلي:

$$Y=0,327+1,643x$$

ثانيا- صياغة معادلة الإنحدار لتأثير التصميم على رأس المال الفكري

يقدم الجدول الموالي قيم معاملات خط الانحدار لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة:

الجدول رقم (35): يوضح قيم معاملات خط الإنحدار

معامل التحديد (R^2)	اختبار (T)		اختبار (F)		معادلة الانحدار		
	مستوى الدلالة	قيمة (T)	مستوى الدلالة	قيمة (F)	الخطأ المعياري	المعاملات (B)	
0,348	0,004	3,014	0,000	22,973	1,444	4,352	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
	0,000	4,793			0,486	2,331	التصميم

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج هذا الجدول مقبولة إحصائيا حيث بلغت قيمة "ف" $(22,973)$ وهي دالة بمستوى الدلالة قدره (0.00) ، وهذا يؤكد وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل التصميم على المتغير التابع رأس المال الفكري.

كما بلغت قيمة "ت" المحسوبة $(4,793)$ وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0.00) ، وهو ما تشير إليه قيمة (B) التي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل (التصميم) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار $(2,331)$ في المتغير

التابع (رأس المال الفكري)، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد (R^2) المقدر بـ (0,348) من التباين في المتغير التابع أي أن (35%) من التغيرات الحاصلة على مستوى رأس المال الفكري سببها تغيرات على مستوى التصميم بالمؤسسة، مقابل دلالة قيمة "ت" لباقي العوامل الأخرى بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما يؤكد وجود عوامل أخرى تؤثر أيضا على رأس المال الفكري، وعليه يمكن القول أن التصميم يساهم في تغيير رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيم معاملات خط الانحدار دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، حيث أن مستوى دلالة الاختبار هو (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وعليه يمكن صياغة معادلة خط الانحدار وفق النموذج التالي: $y=a+bx$

حيث قدرت قيمة مقطع خط الانحدار بـ (2,331) والتي تمثل حرف a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار قدرت قيمته بـ (4,352) والتي تمثل حرف b، ومنه نموذج معادلة خط الانحدار للمؤسسة يظهر كما يلي:

$$Y=2,331+4,352x$$

ثالثا- صياغة معادلة الانحدار لتأثير التنفيذ على رأس المال الفكري

يقدم الجدول الموالي قيم معاملات خط الانحدار لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة:

الجدول رقم (13): يوضح قيم معاملات خط الانحدار

معامل التحديد (R^2)	اختبار (T)		اختبار (F)		معادلة الانحدار		
	مستوى الدلالة	قيمة (T)	مستوى الدلالة	قيمة (F)	الخطأ المعياري	المعاملات (B)	
0,170	0,036	2,170	0,005	8,782	0,502	1,089	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
	0,005	2,963			0,189	0,561	التنفيذ

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج هذا الجدول مقبولة إحصائيا حيث بلغت قيمة "ف" (8,782) وهي دالة بمستوى الدلالة قدره (0.00)، وهذا يؤكد وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل التنفيذ على المتغير التابع رأس المال الفكري.

كما بلغت قيمة "ت" المحسوبة (2,963) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما تشير إليه قيمة (B) التي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل (التصميم) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (0,561) في المتغير التابع (رأس المال الفكري)، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد (R^2) المقدر بـ (0,170) من التباين في المتغير التابع أي أن (17%) من التغيرات الحاصلة على مستوى رأس المال الفكري سببها تغيرات على مستوى التنفيذ بالمؤسسة، مقابل دلالة قيمة "ت" لباقي العوامل الأخرى بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما يؤكد وجود عوامل أخرى تؤثر أيضا على رأس المال الفكري، وعليه يمكن القول أن التنفيذ يساهم في تغيير رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيم معاملات خط الانحدار دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، حيث أن مستوى دلالة الاختبار هو (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وعليه يمكن صياغة معادلة خط الانحدار وفق النموذج التالي: $y=a+bx$

حيث قدرت قيمة مقطع خط الانحدار بـ (0,561) والتي تمثل حرف a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار قدرت قيمته بـ (1,089) والتي تمثل حرف b، ومنه نموذج معادلة خط الانحدار للمؤسسة يظهر كما يلي:

$$Y=,5610+1,089x$$

رابعا- صياغة معادلة الانحدار لتأثير التقييم على رأس المال الفكري

يقدم الجدول الموالي قيم معاملات خط الانحدار لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة:

الجدول رقم (37): يوضح قيم معاملات خط الانحدار

معامل التحديد (R^2)	اختبار (T)		اختبار (F)		معادلة الانحدار		
	مستوى الدلالة	قيمة (T)	مستوى الدلالة	قيمة (F)	الخطأ المعياري	المعاملات (B)	
0,814	0,006	2,863	0,000 ^b	188,704	0,157	0,449	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
	0,000	13,737			0,058	0,803	التقييم

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج هذا الجدول مقبولة إحصائيا حيث بلغت قيمة "ف" (188,704) وهي دالة بمستوى الدلالة قدره (0.00)، وهذا يؤكد وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل التقييم على المتغير التابع رأس المال الفكري.

كما بلغت قيمة "ت" المحسوبة (13,737) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما تشير إليه قيمة (B) التي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل (التقييم) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (0,561) في المتغير التابع (رأس المال الفكري)، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد (R^2) المقدر بـ (0,814) من التباين في المتغير التابع أي أن (81%) من التغيرات الحاصلة على مستوى رأس المال الفكري سببها تغيرات على مستوى التقييم للتدريب بالمؤسسة، مقابل دلالة قيمة "ت" لباقي العوامل الأخرى بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما يؤكد وجود عوامل أخرى تؤثر أيضا على رأس المال الفكري، وعليه يمكن القول أن التقييم الإلكتروني يساهم في تغيير رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيم معاملات خط الانحدار دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، حيث أن مستوى دلالة الاختبار هو (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وعليه يمكن صياغة معادلة خط الانحدار وفق النموذج التالي: $y=a+bx$

حيث قدرت قيمة مقطع خط الانحدار ب (0,803) والتي تمثل حرف a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار قدرت قيمته ب (0,449) والتي تمثل حرف b، ومنه نموذج معادلة خط الانحدار للمؤسسة يظهر كما يلي:

$$Y=0.803+0.449x$$

خامسا- صياغة معادلة الانحدار لتأثير المتطلبات المادية والتقنية التدريب الالكتروني على رأس المال الفكري

يقدم الجدول الموالي قيم معاملات خط الانحدار لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة:

الجدول رقم (38): يوضح قيم معاملات خط الانحدار

معامل التحديد (R ²)	اختبار (T)		اختبار (F)		معادلة الانحدار		
	مستوى الدلالة	قيمة (T)	مستوى الدلالة	قيمة (F)	الخطأ المعياري	المعاملات (B)	
0,834	0,000	9,064	0,000 ^b	216,521	0,110	0,997	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
	0,000	14,715			0,044	0,641	المتطلبات المادية والتقنية التدريب الالكتروني

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج هذا الجدول مقبولة إحصائيا حيث بلغت قيمة "ف" (216,521) وهي دالة بمستوى الدلالة قدره (0.00)، وهذا يؤكد وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل المتطلبات المادية والتقنية التدريب الالكتروني على المتغير التابع رأس المال الفكري.

كما بلغت قيمة "ت" المحسوبة (14,715) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما تشير إليه قيمة (B) التي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل (المتطلبات المادية والتقنية التدريب الالكتروني) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (0,641) في المتغير التابع (رأس المال الفكري)، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد

(R²) المقدر بـ (0,834) من التباين في المتغير التابع أي أن (83%) من التغيرات الحاصلة على مستوى رأس المال الفكري سببها تغيرات على مستوى المتطلبات المادية والتقنية للتدريب الإلكتروني للتدريب بالمؤسسة، مقابل دلالة قيمة "ت" لباقي العوامل الأخرى بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما يؤكد وجود عوامل أخرى تؤثر أيضا على رأس المال الفكري، وعليه يمكن القول أن المتطلبات المادية والتقنية للتدريب الإلكتروني تساهم في تغيير رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيم معاملات خط الانحدار دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، حيث أن مستوى دلالة الاختبار هو (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وعليه يمكن صياغة معادلة خط الانحدار وفق النموذج التالي: $y=a+bx$

حيث قدرت قيمة مقطع خط الانحدار بـ (0,641) والتي تمثل حرف a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار قدرت قيمته بـ (0,997) والتي تمثل حرف b، ومنه نموذج معادلة خط الانحدار للمؤسسة يظهر كما يلي:

$$Y=0.641+0.997x$$

النتيجة

- أولاً- (28%) من التغيرات الحاصلة على مستوى رأس المال الفكري سببها تغيرات على مستوى التخطيط بالمؤسسة؛
- ثانياً- (35%) من التغيرات الحاصلة على مستوى رأس المال الفكري سببها تغيرات على مستوى التصميم بالمؤسسة؛
- ثالثاً- (17%) من التغيرات الحاصلة على مستوى رأس المال الفكري سببها تغيرات على مستوى التنفيذ بالمؤسسة،
- رابعاً- (81%) من التغيرات الحاصلة على مستوى رأس المال الفكري سببها تغيرات على مستوى التقييم للتدريب بالمؤسسة؛
- خامساً- (83%) من التغيرات الحاصلة على مستوى رأس المال الفكري سببها تغيرات على مستوى المتطلبات المادية والتقنية للتدريب الإلكتروني للتدريب بالمؤسسة؛

النتيجة: من خلال النتائج لدراسة علاقة أبعاد التدريب الإلكتروني لقبول فرضية العدم والتي تشير على أن أبعاد التدريب الإلكتروني لها تأثير على رأس المال الفكري بالمؤسسة

سادسا- صياغة معادلة الانحدار لتأثير التدريب الإلكتروني على رأس المال الفكري

H_0 = التدريب الإلكتروني يساهم في تعزيز وتطوير رأس المال الفكري لدى موظفي اتصالات الجزائر بولاية ورقلة

H_1 = التدريب الإلكتروني لا يساهم في تعزيز وتطوير رأس المال الفكري لدى موظفي اتصالات الجزائر بولاية ورقلة

يقدم الجدول الموالي قيم معاملات خط الانحدار لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة:

الجدول رقم (39): يوضح قيم معاملات خط الانحدار

معامل التحديد (R^2)	اختبار (T)		اختبار (F)		معادلة الانحدار		
	مستوى الدلالة	قيمة (T)	مستوى الدلالة	قيمة (F)	الخطأ المعياري	المعاملات (B)	
0,815	0,000	4,067	0,000 ^b	189,575	0,267	1,084	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
	0,000	13,769			0,098	1,352	التدريب الإلكتروني

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج هذا الجدول مقبولة إحصائيا حيث بلغت قيمة "ف" (189,575) وهي دالة بمستوى الدلالة قدره (0.00)، وهذا يؤكد وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل التدريب الإلكتروني على المتغير التابع رأس المال الفكري.

كما بلغت قيمة "ت" المحسوبة (13,769) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما تشير إليه قيمة (B) التي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل (التدريب الإلكتروني) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (1,352) في المتغير التابع (رأس المال الفكري)، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد (R^2) المقدر بـ (0,815) من التباين في المتغير التابع أي أن (81%) من التغيرات الحاصلة على مستوى رأس المال الفكري سببها تغيرات على مستوى التدريب الإلكتروني بالمؤسسة، مقابل دلالة قيمة "ت" لباقي العوامل الأخرى بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما يؤكد وجود عوامل أخرى تؤثر أيضا على رأس المال الفكري، وعليه يمكن القول أن المتطلبات المادية والتقنية للتدريب الإلكتروني تساهم في تغيير رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيم معاملات خط الانحدار دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ ، حيث أن مستوى دلالة الاختبار هو (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وعليه

يمكن صياغة معادلة خط الإنحدار وفق النموذج التالي: $y=a+bx$

حيث قدرت قيمة مقطع خط الانحدار ب (1,352) والتي تمثل حرف a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار قدرت قيمته ب (1,084) والتي تمثل حرف b، ومنه نموذج معادلة خط الانحدار للمؤسسة يظهر كما يلي:

$$Y=1.352+1.084x$$

النتيجة: من خلال النتائج لدراسة نقبل فرضية العدم والتي تشير على أن التدريب الإلكتروني يساهم في تعزيز وتطوير رأس المال الفكري لدى موظفي اتصالات الجزائر بولاية ورقلة

خلاصة الفصل الثاني :

من خلال استطلاعنا لإجابات العينة لمحور التدريب الإلكتروني بأبعاده الخمس ورأس المال الفكري، نجد أن كلاهما حضري بمستوى الاهتمام المرتفع" وهذا حسب مآبته الدراسة من خلال اجابات العينة على الاستبانة الموزعة على (45) موظف بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة حيث كل المحورين جاء ما بين المتوسط الحسابي من 2.34 إلى 3 درجة حسب مخطط ليكرات الثلاثي، هذا من جهة.

ولإثبات صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة والتي تشير على تأثير عملية التدريب الإلكتروني على رأس المال الفكري، استخدمنا اختبار معادلة الانحدار الخطي البسيط وقد أثبتت الدراسة أن:

أولاً- (28%) من التغيرات الحاصلة على مستوى رأس المال الفكري سببها تغيرات على مستوى التخطيط بالمؤسسة؛

ثانياً- (35%) من التغيرات الحاصلة على مستوى رأس المال الفكري سببها تغيرات على مستوى التصميم بالمؤسسة؛

ثالثاً- (17%) من التغيرات الحاصلة على مستوى رأس المال الفكري سببها تغيرات على مستوى التنفيذ بالمؤسسة،

رابعاً- (81%) من التغيرات الحاصلة على مستوى رأس المال الفكري سببها تغيرات على مستوى التقييم للتدريب بالمؤسسة؛

خامساً- (83%) من التغيرات الحاصلة على مستوى رأس المال الفكري سببها تغيرات على مستوى المتطلبات المادية والتقنية للتدريب الإلكتروني بالمؤسسة؛

ولإثبات صحة الفرضية الرئيسية للدراسة والتي تشير على التدريب الإلكتروني يساهم في تعزيز وتطوير رأس المال الفكري لدى موظفي اتصالات الجزائر بولاية ورقلة استخدمنا اختبار معادلة الانحدار الخطي البسيط وقد أثبتت الدراسة أن (81%) من التغيرات الحاصلة على مستوى رأس المال الفكري سببها تغيرات على مستوى التدريب الإلكتروني



الخاتمة

خاتمة

تناولت هذه الدراسة إشكالية اثر التدريب الإلكتروني على أداء رأسمال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ، هذا وقد تم معالجة هذه الإشكالية باستخدام منهجية IMRAD، الفصل الأول والذي كان شامل لمختلف المفاهيم والأدبيات التي تخص الجانب النظري لمتغيري الدراسة، وكذلك مجموعة من الدراسة التي لها علاقة بالموضوع، سواء بمتغيريه معا، أو بإحدى المتغيرين، أما الفصل الثاني والذي شمل كل من الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية، وكذلك عملية تحليل النتائج المتوصل إليها ومناقشتها.

أملا منا في إيجاد أهم الأبعاد المؤثرة على أداء رأسمال الفكري التي قد تساعد عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة والتي حصرناها في مجموعة من الأبعاد (التقنيات الفنية ، الامكانيات البشرية ، الإمكانيات المالية، المستلزمات الإدارية و التنظيمية)، وما لها من آثار ايجابية على أداء العامل بشكل خاص، والمؤسسة بشكل عام ، هذا وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج الخاصة باختبار الفرضيات والمتمثلة فيما يلي:

النتيجة الأولى: أثبتت الدراسة من خلال نتائج محور التدريب الإلكتروني هناك اهتمام مرتفع بالتدريب الإلكتروني بمؤسسة اتصالات الجزائر وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الاولى القائلة مستوى تطبيق التدريب الإلكتروني مرتفع بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

النتيجة الثانية: اثبتت الدراسة من خلال النتائج راس المال الفكري مستوى رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر بمرتفع وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية القائلة ان مستوى أداء رأسمال الفكري مرتفع بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؛

النتيجة الثالثة: أثبتت الدراسة من خلال النتائج لدراسة علاقة أبعاد التدريب الإلكتروني أن أبعاد التدريب الإلكتروني لها تأثير على رأس المال الفكري بالمؤسسة و هذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة التي جاءت كما يلي : **هناك تأثير لتدريب الإلكتروني على أداء الرأسمال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ؛**

النتيجة الرابعة: اثبتت الدراسة من خلال النتائج لدراسة أن التدريب الإلكتروني يساهم في تعزيز وتطوير رأس المال الفكري لدى موظفي اتصالات الجزائر بولاية ورقلة

النتيجة الخامسة : اثبتت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بخصوص تأثير التدريب الإلكتروني على مستوى أداء رأسمال الفكري لدى عمال المؤسسة محل الدراسة, و هذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة القائلة ان هناك فروق ذات دلالة إحصائية لتأثير التدريب الإلكتروني لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر ؛

نتائج الدراسة:

اتضح أن هناك مستوى مرتفع من تطبيق التدريب الإلكتروني على أفراد العينة المبحوثة، وهذا راجع لعدة عوامل، أهمها استخدام أحدث التقنيات الإلكترونية، الظروف التي تفرضها البيئة على المؤسسة، اهتمام الرؤساء بمواكبة التطور خاصة فيما يعرف بالحكومة الإلكترونية؛

✓ _ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تعزى للمتغيرات الشخصية (المؤهل العلمي) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بخصوص مستوى تطبيق التدريب الإلكتروني لدى عمال المؤسسة محل الدراسة؛

✓ هناك تأثير مرتفع لابعاد التدريب الإلكتروني على مستوى أداء الرأسمال الفكري لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؛

✓ _ وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، الخبرة) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بخصوص تأثير ابعاد التدريب الإلكترونية على مستوى أداء الرأسمال الفكري لدى عمال المؤسسة محل الدراسة؛

الاقتراحات:

- ضرورة العمل على توفير كامل المتطلبات المادية التي تضمن إجراء العامل لمهامه بطريقة سليمة، كتوفير سيارات لتنقل الاعوان الى مكان الرقابة، و تغيير وسائل تكنولوجيا حديثة ومتطورة في الاتصالات؛
- العمل على توفير الأجهزة والمعدات والبرامج الحديثة لتطبيق التدريب الإلكتروني في جميع الإدارات والمصالح؛
- توفير البنية التحتية الملائمة والتحسين المستمر لها من خلال توفير كافة الإمكانيات الفنية والتقنية بحيث تتلاءم مع التطور التكنولوجي في العالم؛
- تفعيل التدريب الإلكتروني بشكل كامل وذلك من خلال تعميم أفكار نشر التدريب الإلكتروني بكافة مستوياتهم؛
- إستقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال تدريب الإلكتروني؛
- إجراء البحوث الدورية حول المعوقات التي تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني وإيجاد حلول لها؛

افاق الدراسة :

في ضوء المعالجة النظرية والميدانية للدراسة الحالية نقترح مجموعة من الاشكاليات التي حسب رأينا جديرة بالبحث عنها ومعالجتها وهي كمايلي:

- واقع التدريب الإلكتروني في المؤسسات الخدمانية؛
- أثر التدريب الإلكتروني على انتاجية المؤسسة؛
- دور التدريب الإلكتروني في تعزيز الثقافة التنظيمية للمؤسسة؛



قائمة المصادر والمراجع

أ- الكتب

- أحمد بن محيا المطيري، متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من جهة نظر المدرسين، رسالة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة الملك سعود، السعودية، 2012،
- أكرم أحمد رضا الطويل، رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة وأداء العمليات، ط01، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2023،
- بركنو نصيرة، التدريب الإلكتروني، ط01، منشورات مخبر لابداك، الجزائر، 2019،
- عادل دعاس، مساهمة التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين في المؤسسة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة بسكرة، 2018،
- عدوكة لخضر، منظور رأس المال الفكري وطرق قياسه، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، مج03، ع01، جامعة المسيلة، الجزائر، 2022،
- فرحاتي لوبيزة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، رسالة دكتوراه لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة بسكرة، 2016،
- مبروكة عمر محيريق، أساسيات تدريب الموارد البشرية، ط01، دار حميثرا للنشر والترجمة، القاهرة، 2018،
- مصطفى يوسف كافي، التعليم الإلكتروني والاقتصاد المعرفي، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2009،
- يعلي فاروق، اختبار الفرضيات، مطبوعة حول مقياس إعلام آلي، جامعة سطيف (02)، ب.س،

ب- المجالات والملتقيات

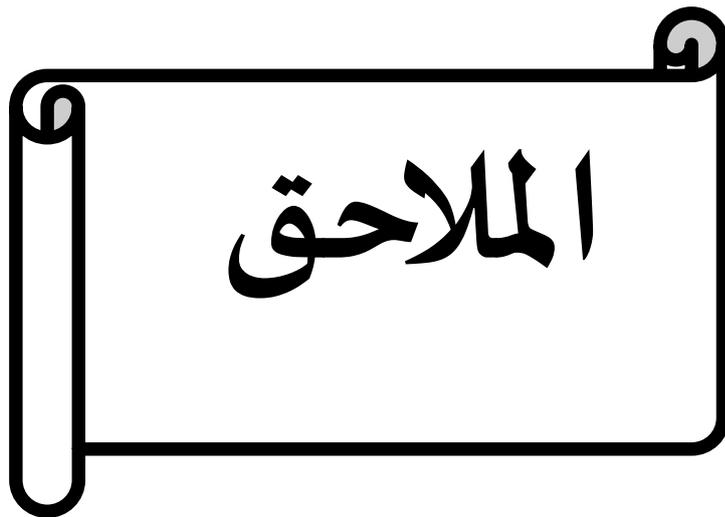
- أحمد بركات، أهمية وقياس رأس المال الفكري، مجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج12، ع4، الجزائر، 2020،
- ثروت جميل السعيد، اثر رأس المال الفكري على أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية، مجلة علوم البيئة، مج74، ج02، جامعة عين شمس، مصر، 2019،
- حسن شحاته، التدريب الإلكتروني مدخلا للتنمية المهنية، مجلة الجمعية المصرية للكمبيوتر التعليمي، مج10، ع02، مصر، 2022،
- راي علي، أهمية التعليم الإلكتروني خصائصه وأهدافه ومميزاته وسلبياته، مجلة العربية، مج07، ع01، الجزائر، 2020،
- الطيب محمد القي، أثر رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة، مجلة الدراسات الاقتصادية، مج01، ع04، جامعة سيرت، ليبيا، 2018،
- عبد الرحمان الحراري محمد، أثر التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال البشري، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئة، ليبيا، 2017

علي عبد المنعم مهدي، تأثير أبعاد العملية التدريبية في مكونات رأس المال الفكري، مجلة دراسات محاسبية ومالية، مج12، ع39، العراق، 2017

محمد بن ابراهيم عبد الرحمن الحجيلان، تطبيق معايير تصميم التدريب الإلكتروني بين الواقع ومعايير الجودة، مجلة التربية، ع198، ج01، جامعة الأزهر، القاهرة، 2023،
مرزوقي رفيق، قياس وتقييم رأس المال الفكري كمدخل لنجاح منظمات الأعمال- نموذج مقترح، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، مج08، ع01، الجزائر،

ج-المراجع الأجنبية

-Zair Wafia, **Le Balanced Scorecard: Mesurer la performance «avantages et inconvénients»**, Revue des Sciences Économiques, de Gestion et des Sciences Commerciales, N°09/130, Algérie,



الملاحق

الملحق رقم (1): اختبار ألفا كرونباخ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	45	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,958	42

الملحق رقم (2): التكرارات والنسب المئوية لتوزيع عينة الدراسة

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	30	66,7	66,7	66,7
	أنثى	15	33,3	33,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أساسي	2	4,4	4,4	4,4
	ثانوي	11	24,4	24,4	28,9
	جامعي	32	71,1	71,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

الوظيفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عون تحكم	8	17,8	17,8	17,8
	عون تنفيذ	14	31,1	31,1	48,9
	إطار	23	51,1	51,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

الخبرة الوظيفية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	5	11,1	11,1	11,1
	إلى 10 سنوات	9	20,0	20,0	31,1
	إلى 16 سنة	13	28,9	28,9	60,0
	أكثر من 16 سنة	18	40,0	40,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

الملحق رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور التدريب الإلكتروني

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تعمل المؤسسة على إيجاد بيئة تعليمية تدريبية تفاعلية	45	2,82	,535
تعمل المؤسسة على تقدير الاحتياجات المستقبلية للمتدربين	45	2,80	,548
تعمل المؤسسة على وضع السياسات الاستراتيجية والإجراءات اللازمة لتدريب الإلكتروني	45	2,96	,298
تعمل المؤسسة على تجهيز محتوى الدورات التدريبية الخاصة بالتدريب الإلكتروني	45	2,78	,560
تعمل المؤسسة على إيجاد برامج تدريبية إلكترونية بما يتناسب مع محتوى مقررات التدريب	45	2,98	,149
A	45	2,8667	,35162
Valid N (listwise)	45		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تعمل المؤسسة على إعداد برامج تدريبية لعمالها بما يحقق التدريب الذاتي التفاعلي	45	2,91	,417
تعمل المؤسسة على إعداد برامج تدريبية إلكترونية بما يتناسب مع محتوى مقررات التدريب	45	2,98	,149
تعمل المؤسسة على تصميم برامج تدريبية إلكترونية تتناسب مع المتطلبات الفنية والمعايير العالمية	45	2,98	,149
تعمل المؤسسة على تصميم الموقع وتهيئة بيئة التدريب في قالب دروس مدعومة بالوسائط المتعددة	45	3,00	,000
B	45	2,9667	,11432
Valid N (listwise)	45		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
يتوفر لدى المؤسسة سهولة الدخول الى الشبكة بقليل من المهارات والخبرات	45	2,84	,367
يتوفر لدى المؤسسة قوة وسرعة الوصول الى المعلومات الحديثة المعدلة	45	2,64	,609
يتوفر لدى المؤسسة جميع الإمكانيات التي يحتاجها برنامج التدريب الإلكتروني	45	2,67	,564
تتعاون المؤسسة مع عدة متعاملين من أجل تنفيذ برنامج التدريب الإلكتروني	45	2,36	,743
C	45	2,6278	,33124
Valid N (listwise)	45		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تقوم المؤسسة بعملية تقييم برامج التدريب الشمولي ودائم ومستمر	45	2,47	,726
تعمل المؤسسة على تكامل جهود التدريب السابقة واللاحقة وجودتها من خلال قبل وبعد الاستفادة من برنامج التدريب الإلكتروني	45	2,78	,517
تعمل المؤسسة على ترابط عناصر منظومة التدريب واتساقها	45	2,71	,549
تستخدم المؤسسة معايير واضحة ومحددة لتقييم برامج التدريب الإلكتروني التي يستفيد منها الموظفون	45	2,58	,690
D	45	2,6333	,50733
Valid N (listwise)	45		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تتوفر المؤسسة على أجهزة الحاسوب الحديثة وجميع مستلزماته بمواصفات فنية مناسبة	45	2,49	,757
تتوفر المؤسسة على قاعة مجهزة خاصة بتطبيق التدريب الإلكتروني	45	2,42	,690
توفر المؤسسة على محتوى تدريبي بأشكال مختلفة كتب إلكترونية، هواتف ذكية	45	2,42	,723
E	45	2,4444	,64354
Valid N (listwise)	45		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
A	45	2,82	,394
B	45	2,97	,114
C	45	2,63	,331
D	45	2,63	,507
E	45	2,44	,644
ABCDE	45	2,6989	,30162
Valid N (listwise)	45		

الملحق رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور رأس المال الفكري

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تأخذ إدارة المؤسسة آراء العمال في اتخاذ قراراتها بعين الاعتبار.	45	2,42	,753
تساهم عملية الاتصال بين الموظفين في تسهيل أداء المهام.	45	2,73	,539
يوجد اعتماد متبادل بين العاملين في أداء أعمال المؤسسة.	45	2,67	,564
يتمتع العاملون بحرية التعبير عن الرأي في العمل.	45	2,56	,693
يقدم العاملون العون لبعضهم البعض دون انتظار أي مقابل.	45	2,47	,757
يوجد لدى العاملين القدرة على حل المشكلات التي تواجه المؤسسة.	45	2,42	,690
يحترم العاملون جميعا بعضه البعض على مستوى المؤسسة ككل.	45	2,40	,720
K	45	2,52	,519
Valid N (listwise)	45		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تعمل المؤسسة على توفير المناخ الملائم للعمال لإبداء آرائهم.	45	2,60	,539
يساهم العمال ذو الكفاءات في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة.	45	2,51	,661
تعمل المؤسسة على تشجيع الإبداع والتطوير لتحقيق الأهداف المرسومة.	45	3,00	,000
تمنح المؤسسة أفرادها فرصا لتحمل مسؤولية أكبر.	45	2,34	,773
تعتمد المؤسسة على الدورات التكوينية والتدريبية النوعية لتنمية مهارات وقدرات العاملين.	45	2,62	,684
أثناء عملية التوظيف تركز المؤسسة على استقطاب العمال الأكفاء.	45	2,53	,661
يملك الأفراد القدرة على الإبداع في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال.	45	2,69	,633
تحرص المؤسسة على تطوير مهارات العمال وقدراتهم من خلال إخضاعهم البرامج التدريبية.	45	2,73	,495
F	45	2,6167	,37062
Valid N (listwise)	45		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تحرص المؤسسة على التطوير المستمر للوصول إلى أداء متميز.	45	2,47	,726
محيط العمل يساهم في تهيئة المناخ الإيجابي للتغيير.	45	2,78	,517
يملك الفرد داخل المؤسسة حرية التصرف في أداء العمل.	45	2,71	,549
هناك إستراتيجية اتصال فعالة تسهل انسياب المعلومات داخل المؤسسة.	45	2,58	,690
تسعى المؤسسة إلى ربط جميع وحداتها ومصالحها الإدارية بوحدة حاسوب مركزية.	45	2,49	,757
تخصص الشركة ميزانية كافية لبرامج التطوير وتدريب العاملين.	45	2,42	,690
يشارك ويتبادل الموظفون الأفكار والمعارف مع أفراد آخرين في أقسام مختلفة من الشركة.	45	2,42	,723
G	45	2,55	,522
Valid N (listwise)	45		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
F	45	2,62	,371
G	45	2,55	,522
K	45	2,52	,519
FGK	45	2,5643	,45162
Valid N (listwise)	45		

الملاحق رقم (5) : اختبارات معادلة الانحدار الخطي البسيط للعلاقة أبعاد ومحور المستقل على التابع

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	التخطيط ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: رأس المال الفكري

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,285 ^a	,281	,060	,438

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	التصميم ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: رأس المال الفكري
 b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,590 ^a	,348	,333	,369

- a. Predictors: (Constant), التصميم

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,125	1	3,125	22,973	,000 ^b
	Residual	5,849	43	,136		
	Total	8,974	44			

- a. Dependent Variable: رأس المال الفكري
 b. Predictors: (Constant), التصميم

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4,352	1,444		3,014	,004
	التصميم	2,331	,486	,590	4,793	,000

- a. Dependent Variable: رأس المال الفكري
 Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	التنفيذ ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: رأس المال الفكري
 b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,412 ^a	,170	,150	,416

- a. Predictors: (Constant), التنفيذ

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,522	1	1,522	8,782	,005 ^b
	Residual	7,452	43	,173		
	Total	8,974	44			

- a. Dependent Variable: رأس المال الفكري
 b. Predictors: (Constant), التنفيذ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,089	,502		2,170	,036
	التنفيذ	,561	,189	,412	2,963	,005

- a. Dependent Variable: رأس المال الفكري
 a. Predictors: (Constant), التخطيط

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,727	1	,727	3,790	,008 ^b
	Residual	8,247	43	,192		
	Total	8,974	44			

a. Dependent Variable: رأس المال الفكري

b. Predictors: (Constant), التخطيط

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	-التقييم ^b		. Enter

a. Dependent Variable: رأس المال الفكري

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,902 ^a	,814	,810	,197

a. Predictors: (Constant), -التقييم

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,309	1	7,309	188,704	,000 ^b
	Residual	1,665	43	,039		
	Total	8,974	44			

a. Dependent Variable: رأس المال الفكري

b. Predictors: (Constant), -التقييم

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,449	,157		2,863	,006
	-التقييم	,803	,058	,902	13,737	,000

a. Dependent Variable: رأس المال الفكري

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المتطلبات المادية والتفنية التدريب الإلكتروني ^b		. Enter

a. Dependent Variable: رأس المال الفكري

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,913 ^a	,834	,830	,186

a. Predictors: (Constant), المتطلبات المادية والتفنية التدريب الإلكتروني

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,487	1	7,487	216,521	,000 ^b
	Residual	1,487	43	,035		
	Total	8,974	44			

a. Dependent Variable: رأس المال الفكري

b. Predictors: (Constant), المتطلبات المادية والتفنية التدريب الإلكتروني

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,997	,110		9,064	,000
	المتطلبات المادية والتفنية التدريب الإلكتروني	,641	,044	,913	14,715	,000

a. Dependent Variable: رأس المال الفكري

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	التدريب الالكتروني ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: رأس المال الفكري

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,903 ^a	,815	,811	,196

a. Predictors: (Constant), التدريب الالكتروني

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,315	1	7,315	189,575	,000 ^b
	Residual	1,659	43	,039		
	Total	8,974	44			

a. Dependent Variable: رأس المال الفكري

b. Predictors: (Constant), التدريب الالكتروني

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,084	,267		4,067	,000
	التدريب الالكتروني	1,352	,098	,903	13,769	,000

a. Dependent Variable: رأس المال الفكري

الملحق رقم (6) : الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
تخصص إدارة موارد بشرية



السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته،

يسعدنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يدخل ضمن متطلبات إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة الموارد البشرية بعنوان " أثر التدريب الإلكتروني على أداء الرأسمال الفكري ، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر. ورقلة ."، وعليه نلتمس منكم التعاون معنا لتحقيق غاية هذا العمل، وذلك بالإجابة عن الأسئلة الواردة في هذا الاستبيان، علما أنه سيتم التعامل مع المعلومات المقدمة بسرية تامة، ولن تستخدم إطلاقا خارج نطاق البحث العلمي.

تقبلوا منا فانق الاحترام والتقدير

ملاحظة: (الرجاء التكرم بوضع علامة (X) في خانة الإجابة التي تعبر عن رأيك)

البيانات الشخصية

- الجنس: ذكر أنثى
- المستوى التعليمي: أساسي ثانوي جامعي دراسات عليا
- الوظيفة: عون تحكم عون تنفيذ إطار
- الخبرة الوظيفية: سنة إلى 05 سنوات من 06 إلى 10 سنوات من 10-15 سنة أكثر من 15 سنة

تحت إشراف الأستاذ

من إعداد الطالبين

طواهر عبد الجليل

كويسي فريد

قزي الصغير

السنة الجامعية 2024/2023

موافق	محايد	غير موافق	
المحور الاول: التدريب الالكتروني			
التخطيط			
			تعمل المؤسسة على إيجاد بيئة تعليمية تدريبية تفاعلية
			تعمل المؤسسة على تقدير الاحتياجات المستقبلية للمتدربين
			تعمل المؤسسة على وضع السياسات الاستراتيجية والإجراءات اللازمة لتدريب الالكتروني
			تعمل المؤسسة على تجهيز محتوى الدورات التدريبية الخاصة بالتدريب الإلكتروني
			تسعى المؤسسة الى استقطاب متخصصين في التدريب الإلكتروني
التصميم			
			تعمل المؤسسة على إعداد برامج تدريبية لعمالها بما يحقق التدريب الذاتي التفاعلي
			تعمل المؤسسة على إيجاد برامج تدريبية الكترونية بما يتناسب مع محتوى مقررات التدريب
			تعمل المؤسسة على تصميم برامج تدريبية الكترونية تتناسب مع المتطلبات الفنية والمعايير العالمية
			تعمل المؤسسة على تصميم الموقع وتهيئة بيئة التدريب في قالب دروس مدعومة بالوسائط المتعددة
التنفيذ			
			يتوفر لدى المؤسسة سهولة الدخول الى الشبكة بقليل من المهارات والخبرات
			يتوفر لدى المؤسسة قوة وسرعة الوصول الى المعلومات الحديثة المعدلة

			يتوفر لدى المؤسسة جميع الإمكانيات التي يحتاجها برنامج التدريب الإلكتروني
			تتعاون المؤسسة مع عدة متعاملين من أجل تنفيذ برنامج التدريب الإلكتروني
التقييم -			
			تقوم المؤسسة بعملية تقييم برامج التدريب الشمولي ودائم ومستمر
			تعمل المؤسسة على تكامل جهود التدريب السابقة واللاحقة وجودتها من خلال قبل وبعد الاستفادة من برنامج التدريب الإلكتروني
			تعمل المؤسسة على ترابط عناصر منظومة التدريب واتساقها
			تستخدم المؤسسة معايير واضحة ومحددة لتقييم برامج التدريب الإلكتروني التي يستفيد منها الموظفين
المتطلبات المادية والتقنية التدريب الإلكتروني			
			تتوفر المؤسسة على أجهزة الحاسوب الحديثة وجميع مستلزماته بمواصفات فنية مناسبة
			تتوفر المؤسسة على قاعة مجهزة خاصة بتطبيق التدريب الإلكتروني
			توفر المؤسسة على محتوى تدريبي بأشكال مختلفة كتب الكترونية، هواتف ذكية
المحور الثاني : رأسمال الفكري			
			تعمل المؤسسة على توفير المناخ الملائم للعمال لإبداء آرائهم.
			يساهم العمال ذو الكفاءات في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة.
			تعمل المؤسسة على تشجيع الإبداع والتطوير لتحقيق الأهداف المرسومة
			تمنح المؤسسة أفرادها فرصا لتحمل مسؤولية أكبر.
			تعتمد المؤسسة على الدورات التكوينية والتدريبية النوعية لتنمية مهارات وقدرات العاملين.
			أثناء عملية التوظيف تركز المؤسسة على استقطاب العمال الأكفاء.
			يملك الأفراد القدرة على الإبداع في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال.
			تحرص المؤسسة على تطوير مهارات العمال وقدراتهم من خلال إخضاعهم البرامج التدريبية.

