



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



المرجع :/2021

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة بعنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري دراسة حالة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير (ل.م.د)

تخصص " إدارة أعمال "

تحت إشراف:

الأستاذة: محبوب فاطمة

إعداد الطلبة:

- بن بريك رايح

- بلمهبول أنيس

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	خندق سميرة
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	محبوب فاطمة
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	عون صبرينة

السنة الجامعية 2021/2020



وَالْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

وَالصَّلَاةَ وَالسَّلَامَ عَلَى أَشْرَفِ الْمُرْسَلِينَ

سُبْحَانَكَ يَا مَلِكُ

عَالَمِينَ
صَلَّى
وَعَلَى

إهداء

اللهم أنفعني بما علمتني و زدني علما

أهدي هذا العمل المتواضع إلى

أعز ما لدي في الوجود، إلى روح القلب و نبض الحنان، إلى من صبرت

معي في هذه الحياة، إلى أعظم إنسانة في الوجود إلى

أمي الحبيبة

إلى من كان له الفضل في تعليمي و تربيتي، إلى من أحمل إسمه بإفتخار إلى

أبي الغالي

إلى من شاركوني في أفراحي وأحزاني وأعانوني على صعاب الحياة إخوتي

باسم، هبة، زين الدين، التوأم ألاء وإسراء

إلى أصدقاء الدرب

شريف، إسلام الدين، حمزة، فاضل، أيوب، داود، منير، أحمد

وكل الشكر لكل من ساعدنا من قريب أو بعيد على إتمام هذا العمل

الطالب: بلمهبول أنيس

إهداء

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله

إلى روح والدي الطاهرة، رحمه الله.

إلى أُمي الغالية، حفظها ورزقها الصحة والعافية.

إلى زوجتي الكريمة

و إلى إبنتي الغاليتين

مرام و لينة.

شكر جزيل إلى الطلبة

بلمهبول أنيس، كركاطو أيوب، قرموش داود

و

السيدان: رجال خالد، كعيوة رشيد

الطالب: بن بريك راج

شكر و تقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الصلاة و السلام على سيدنا محمد* عليه أفضل الصلاة و أزكى التسليم*

أما بعد

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة " محبوب فاطمة"

التي قامت بالمساعدة والإشراف على إنجاز هذا البحث.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل الأساتذة و الطلبة بقسم

علوم التسيير، تخصص ماستر إدارة أعمال.

و كل العمال والعاملات

بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف.ميلة

ملخص البحث:

"دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري" دراسة ميدانية بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبيان لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة حيث، تم توزيع (59) استمارة، وتم تحليل (50) استمارة متمثلة في استمارات الاستبيان المقبولة باستخدام برنامج SPSS إصدار (22)، وقد توصلت الدراسة إلى أن للإدارة الإلكترونية دور في تفعيل رأس المال الفكري، ومن بين الاقتراحات، رفع مستوى التوعية بأهمية الإدارة الإلكترونية مع ضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه مورد استراتيجي.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، رأس المال الفكري.

Résumé de l'étude

« Le rôle de la gestion électronique dans l'activation du capital intellectuel »

Une étude de terrain au Centre universitaire Abdelhafid Boussouf de Mila

Cette étude visait à identifier le rôle de la gestion électronique dans l'activation du capital intellectuel au Centre universitaire Abdelhafid Boussouf de Mila, Pour atteindre les objectifs de l'étude, un questionnaire a été conçu pour recueillir des données primaires à partir de l'échantillon de l'étude, où (59) formulaires ont été distribués, et (50) formulaires représentés par les questionnaires acceptés ont été analysés, utilisation de la version SPSS (22), l'étude a conclu que la gestion électronique a un rôle dans l'activation du capital intellectuel, parmi les suggestions, est de sensibiliser à l'importance de la gestion électronique avec la nécessité de traiter le capital intellectuel comme une ressource stratégique.

Mots-clés : gestion électronique, capital intellectuel.

فهرس المحتويات	
الصفحة	العنوان
/	إهداء - الطالب بلمهبول أنيس
/	إهداء - الطالب بن بريك رايح
/	شكر و تقدير
/	ملخص البحث
I-II-III	فهرس المحتويات
IV	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق

مقدمة	
ب - خ	
ب.	تمهيد
ب.	إشكالية البحث
ن.	فرضية البحث
ن.	أهمية البحث
ن.	أهداف البحث
ن.	دوافع إختيار الموضوع
ث.	حدود الدراسة
ث.	المنهج المتبع
ث.	صعوبات البحث
ث.	تقسيمات البحث
ج.	الدراسات السابقة
خ.	الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

29 - 2	الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية	
2	تمهيد الفصل الأول	
9 - 3	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية	
3	تعريف الإدارة الإلكترونية	المطلب الأول
5	عناصر الإدارة الإلكترونية	المطلب الثاني
7	أهمية الإدارة الإلكترونية	المطلب الثالث
16 - 10	المبحث الثاني: أهداف، وظائف ومعوقات الإدارة الإلكترونية	
10	أهداف الإدارة الإلكترونية	المطلب الأول
12	وظائف الإدارة الإلكترونية	المطلب الثاني
15	معوقات الإدارة الإلكترونية	المطلب الثالث
28 - 17	المبحث الثالث: مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية وسبل تأمينها.	
17	تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال التجارة الإلكترونية.	المطلب الأول
21	تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الإدارة العامة الإلكترونية.	المطلب الثاني
23	أمن معلومات ومعاملات الإدارة الإلكترونية.	المطلب الثالث
29	خلاصة الفصل الأول	

44 - 31	الفصل الثاني : الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري	
31	تمهيد الفصل الثاني	
35 - 32	المبحث الأول: ماهية رأس المال الفكري	
32	تعريف رأس المال الفكري	المطلب الأول
34	خصائص رأس المال الفكري	المطلب الثاني
34	أهمية رأس المال الفكري	المطلب الثالث
40 - 36	المبحث الثاني: نماذج، بناء وإدارة رأس المال الفكري	
36	نماذج رأس المال الفكري	المطلب الأول
38	بناء رأس المال الفكري	المطلب الثاني
40	إدارة رأس المال الفكري	المطلب الثالث

43 - 41	المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري	
41	دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال البشري.	المطلب الأول
42	دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الهيكلي.	المطلب الثاني
43	دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الزبوني.	المطلب الثالث
44	خلاصة الفصل الثاني	

70 - 46	الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف. ميلة.	
46	تمهيد الفصل الثالث	
49 - 47	المبحث الأول: لمحة عن المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة	
47	التعريف بالمركز الجامعي	المطلب الأول
48	الهيكل القاعدي والإداري	المطلب الثاني
57 - 50	المبحث الثاني: الطريقة والأدوات	
50	الطريقة المتبعة في تحليل الدراسة	المطلب الأول
51	الأدوات المعتمدة في تحليل الدراسة	المطلب الثاني
70 - 58	المبحث الثالث: النتائج و المناقشة	
58	تحليل البيانات وعرض خصائص العينة	المطلب الأول
69	إختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها	المطلب الثاني
70	خلاصة الفصل الثالث	

76 - 75	خاتمة	
76	مقترحات البحث	
78	قائمة المراجع	
83	قائمة الملاحق	

قائمة الجداول		
الرقم	العنوان	الصفحة
(01-01)	تطبيقات التجارة الإلكترونية في مجال العمليات الخاصة بوظائف المؤسسة	18
(01-02)	الفرق بين أس المال الفكري و رأس المال التقليدي	33
(02-02)	مكونات رأس المال الفكري وفق نموذج (كارل إريك سفيبي، K.E.Sveiby)	37
(01-03)	عدد استمارات الإستبيان الموزعة	50
(02-03)	قيم مقياس ليكارت الخماسي	52
(03-03)	مجال المتوسط المرجح لكل مستوى حسب تقسيمات ليكارت الخماسي	52
(04-03)	معامل ألفا-كرونباخ لقياس ثبات الإستبيان	53
(05-03)	معاملات ارتباط سييرمان لعبارات الإدارة الإلكترونية	54
(06-03)	معاملات ارتباط سييرمان لعبارات رأس المال البشري	56
(07-03)	معاملات ارتباط سييرمان لعبارات رأس المال الهيكلي	56
(08-03)	معاملات ارتباط سييرمان لعبارات رأس المال الزبوني	57
(09-03)	التكرار والنسب المئوية لمتغير الجنس	58
(10-03)	التكرار والنسب المئوية لمتغير العمر	59
(11-03)	التكرار والنسب المئوية لمتغير المؤهل العلمي	60
(12-03)	التكرار والنسب المئوية لمتغير سنوات الخدمة	61
(13-03)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإدارة الإلكترونية	62
(14-03)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لرأس المال البشري	65
(15-03)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لرأس المال الهيكلي	66
(16-03)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لرأس المال الزبوني	67
(17-03)	المتوسط الحسابي والانحراف لمحموري الدراسة	68
(18-03)	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى	69
(19-03)	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية	70
(20-03)	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة	71
(21-03)	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية	72

قائمة الأشكال		
الصفحة	العنوان	الرقم
36	مكونات رأس المال الفكري وفق نموذج (brooking)	(01-02)
38	مكونات رأس المال الفكري وفق نموذج (Stewart)	(02-02)
49	الهيكل الإداري للمركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف بميلة	(01-03)
51	النموذج الافتراضي للدراسة	(02-03)
58	النسب المئوية لمتغير الجنس	(03-03)
59	النسب المئوية لمتغير العمر	(04-03)
60	النسب المئوية لمتغير المؤهل العلمي	(05-03)
61	النسب المئوية لمتغير سنوات الخدمة	(06-03)

قائمة الملاحق		
الصفحة	العنوان	الرقم
85	الاستبيان	01
87	قائمة المحكمين	02
89	جداول SPSS	03

مقدمة

تمهيد

يشهد العصر الحديث تطورات متسارعة وتغيرات متلاحقة نتيجة الانفجار المعرفي والتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فلقد أحدث التطور السريع في أنظمة وشبكات الاتصال ونظم المعلومات مساحة عريضة لتطور الأنظمة الإدارية والمالية في المؤسسات وترك آثار عميقة سواء على المستوى الجزئي أو الكلي، حيث أصبحت فيه المعلومات موردا إستراتيجيا فاقت أهميته باقي الموارد الأخرى مما فرض على المؤسسات تحديات جديدة تختلف شكلا ومضمونا عن التحديات السابقة، لإعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل بعضه ببعض عبر شبكة الانترنت التي أوجدت مفاهيم وتقنيات جديدة مثل الاقتصاد الرقمي والأعمال الالكترونية.

فعملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية هي ضرورة حتمية نتيجة الدور المتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات، مع وجود إستراتيجية متكاملة تضمن الانتقال السليم من العمل الإداري التقليدي إلى العمل الإداري الإلكتروني بتطبيق التقنيات الحديثة في البناء التنظيمي، واستخدام التكنولوجيا والشبكات المعلوماتية لربط الوحدات مع بعضها، لتسهيل الولوج إلى البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وانجاز الأعمال والخدمات بكفاءة وفعالية، في الوقت المناسب وبالتكلفة المناسبة.

فالمؤسسات في الوقت الراهن تعاني ظروفًا غاية الصعوبة، نتيجة التطور غير المسبوق في قطاع الاتصال وتكنولوجيا الإعلام، أوجب عليها التوجه نحو الاقتصاد الرقمي المبني على المعرفة، وتبني أنماط وطرق تنظيمية جديدة، والاعتماد على أصولها غير الملموسة أو ما يعرف برأس المال الفكري، فبعد أن كانت المجتمعات الصناعية تعتمد في الأساس على رأس المال المادي حيث كان المورد الأساسي في عملية الإنتاج، تغير الوضع في عصر المعلوماتية، وأصبح رأس المال المعرفي هو المورد الإستراتيجي الأول وأن المؤسسات المالكة له هي الرائدة في مجالها، وأصبح ينظر له على أنه مؤشر النجاح والكفاءة والفعالية في المؤسسات، وأهم العوامل المساعدة على تحقيق التميز والتفوق.

إشكالية البحث:

تعتبر الإدارة الالكترونية مفهوم وأسلوب إداري جديد يعبر عن السرعة في الاستجابة، التفاعل الآني وتجاوز حدود الزمان والمكان، باستخدام التكنولوجيا الحديثة في إنجاز وظائف الإدارة، حيث ساهمت في إحداث تغيير جذري في طريقة أداء المهام والأنشطة إضافة إلى تقليل كلفة ووقت الإجراءات والعمليات الإدارية، وعليها كان الرهان الحقيقي لأغلب المؤسسات التحول نحو الإدارة الإلكترونية للقيام بالأعمال وإنجاز وظائف الإدارة، بالإضافة إلى تطوير، تنمية وتفعيل رأس المال الفكري بجميع مكوناته واستثماره والمحافظة عليه، حيث أضحت المورد الإستراتيجي الأعلى في زمن العولمة و اقتصاد المعرفة.

ومن خلال ما سبق نطرح الإشكالية الآتية:

ما دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف. ميلة؟

وتتفرع الإشكالية إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- ما دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال البشري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف.ميلة؟
- ما دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الهيكلي بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف.ميلة؟
- ما دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الزبوني بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف.ميلة؟

الفرضيات:

للإجابة على إشكالية البحث وتساؤلاته نقتح الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية:

- للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الفكري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضيات الفرعية:

- للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال البشري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة عند مستوى دلالة (0.05).
- للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الهيكلي بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة عند مستوى دلالة (0.05).
- للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الزبوني بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة عند مستوى دلالة (0.05).

أهمية البحث:

تتجسد أهمية البحث في محاولة إظهار الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية و رأس المال الفكري و إظهار الأهمية العملية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية بالنسبة لرأس المال الفكري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة.

أهداف البحث:

نسعى من خلال قيامنا بهذه البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على مكونات رأس المال الفكري بالمركز الجامعي بميلة.
- التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة.
- تقديم مقترحات بهدف إلى الاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية باعتبارها أحد المداخل الأساسية لتنمية رأس المال الفكري.

دوافع اختيار الموضوع:

أسباب ذاتية:

- العمل على توسيع المعرفة النظرية التي تم اكتسابها في إطار تخصص إدارة الأعمال.

أسباب موضوعية:

- قابلية الموضوع للدراسة وقيمتها العلمية وأهميته البالغة.
- التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة.

حدود البحث:

الحدود البشرية: الأساتذة ، الطلبة و العاملين بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة.

الحدود المكانية: المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة.

الحدود الزمانية: الفترة الزمنية المستغرقة لإنجاز البحث ما بين 2021/02/15 و 2021/06/27.

الحدود الموضوعية: اشتمل البحث على موضوع دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة.

المنهج المتبع:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال وصف متغيرات البحث المتمثلة في الإدارة الإلكترونية ورأس المال الفكري، ووصف العلاقة بين المتغيرين، والاعتماد على أداة الاستبيان باعتباره أحد أهم أدوات جمع المعلومات والبيانات من أجل معرفة درجة التأثير وقوة العلاقة بين متغيرات البحث كما تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي من أجل التحليل الإحصائي وإجراء الاختبارات وذلك باستخدام برنامج (SPSS) لمعالجة بيانات الاستبيان.

صعوبات البحث:

- قلة المراجع التي تبحث في العلاقة التفاعلية بين الإدارة الإلكترونية ورأس المال الفكري.
- قصر الفترة الزمنية المخصصة لإنجاز الدراسة.

تقسيمات البحث:

اشتمل البحث على ثلاثة فصول بالإضافة إلى مقدمة وخاتمة، وفيما يلي تفصيل لذلك:

مقدمة:

تمهيد حول موضوع البحث، طرح الإشكالية، التساؤلات الفرعية والفرضيات، ثم تحديد أهمية وأهداف البحث مع ذكر الأسباب الذاتية والموضوعية لاختيار الموضوع، ثم المنهج المتبع في الدراسة مع التطرق إلى الصعوبات ثم التطرق للدراسات السابقة مع ذكر أوجه الاختلاف والتشابه مع دراستنا الحالية.

الفصل الأول:

تحت عنوان الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية، تطرقنا في مبحثه الأول إلى ماهية الإدارة الإلكترونية وفي المبحث الثاني إلى أهداف، وظائف و معوقات الإدارة الإلكترونية ، ثم التطرق إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال التجارة والإدارة الإلكترونية في المبحث الثالث.

الفصل الثاني:

تحت عنوان الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري، تطرقنا في مبحثه الأول إلى ماهية رأس المال الفكري، وفي المبحث الثاني إلى نماذج، بناء وإدارة رأس المال الفكري، لنتطرق إلى دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري في المبحث الثالث.

الفصل الثالث:

تحت عنوان الدراسة الميدانية، تم عرض لمحة عن المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة في المبحث الأول، أما في المبحث الثاني تم عرض الطريقة والأدوات المتبعة في تحليل الدراسة الميدانية ليتم عرض النتائج والمناقشة في المبحث الثالث.

خاتمة:

تضمنت نتائج البحث واختبار صحة الفرضيات، بالإضافة إلى عرض بعض المقترحات.

الدراسات السابقة:

هناك عدة دراسات سابقة تناولت بالدراسة والتحليل موضوع الإدارة الإلكترونية أو رأس المال الفكري أو كلاهما، حيث سنتطرق لبعض منها، من حيث أهدافها و الجوانب التي تناولتها بالدراسة، مع إبراز أهم النتائج التي توصلت إليها، كما يلي:

الدراسة الأولى: دراسة بلبال حسناوي 2013.

بعنوان: "دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة"، دراسة حالة بعض المؤسسات" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال. حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى اهتمام المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة برأس المال الفكري بمختلف مكوناته، والوقوف على مستوى أداء هذه المؤسسات، وبلورة فكرة عامة عن مفهوم رأس المال الفكري، وتوصلت الدراسة إلى أن مفهوم رأس المال لا يزال الفكري في مرحلة النمو والتطور والتبلور، وهو يعبر عن الأصول المعرفية للمؤسسات في ظل اقتصاد المعرفة، والقيمة الحقيقية للمؤسسة تعتمد على ما تمتلكه من رأس مال فكري بمختلف مكوناته والذي يمكن تحويله إلى قيمة مع الإشارة إلى أن المؤسسة محل الدراسة تهتم بالدرجة الأولى بأدائها الاقتصادي ثم الاجتماعي، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين مكونات رأس المال الفكري رأس المال البشري والهيكلية والزبوني والأداء في المؤسسة محل الدراسة.

الدراسة الثانية: دراسة فرحاتي لويذة 2016.

بعنوان: "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة" أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص الموارد البشرية.

حيث هدفت الدراسة إلى تحديد دور رأس المال الفكري ومكوناته في تحقيق الميزة التنافسية للشركة ومعرفة مدى كفاءة المؤسسة في استخدام رأسمالها الفكري ومستوى توافر متطلبات رأس المال الفكري و أهميته، و توصلت الدراسة إلى أن رأس المال الفكري هو الركيزة الأساسية لتحقيق نجاح المنظمات، وأن

رأس المال الحقيقي الذي تحوز عليه المؤسسات ليس رأس المال المادي بل رأس المال الفكري الذي يتمثل بالدرجة الأولى في المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة عن طريق الاستثمار الناجح في الطاقات والكفاءات البشرية، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية في الشركة محل الدراسة.

الدراسة الثالثة: دراسة بوزكري جيلالي 2016.

بعنوان: "الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و آفاق" أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال التسويق.

حيث هدفت الدراسة إلى تقديم إطار نظري حول الإدارة الإلكترونية و الوقوف على التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الحاضر والمستقبل دراسة عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى إسقاط الدراسة النظرية على واقع وتطلعات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية والوصول لفهم واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر، حيث أن ضعف تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يحفز على تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية وهذا ما دلت عليه التقارير الإحصائية الوطنية والدولية بالرغم من الجهود المبذولة لتطويرها، إلا أن المؤسسات الجزائرية مازلت متأخرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية رغم وعي موظفيها بفوائد تطبيقها، زيادة على جملة من المعوقات التنظيمية والإدارية، المعوقات البشرية، المعوقات الفنية، المعوقات المالية والمعوقات الأمنية والتشريعية.

الدراسة الرابعة: دراسة رانية هدار 2018.

بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر" أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية تخصص الإدارة العامة و التنمية المحلية.

حيث هدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة مصطلح الإدارة الإلكترونية كمفهوم وكمارسة، ورفع الوعي بشأنها، فيما يتعلق بالمتطلبات الضرورية لإرساء دعائمها والمعوقات التي تحول دون تطبيقها بشكل كامل وفعلي مع إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية ومظاهر ترشيد الخدمة العمومية من حيث الجودة، الوقت، الجهد والتكلفة، ومتطلبات نجاح هذا النمط الإداري الجديد، بالإضافة إلى معرفة واقع الجاهزية الإلكترونية في الجزائر لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية، من حيث جودة البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية وجودة المورد البشري وبناء مجتمع المعلومات، مع تحديد طبيعة العلاقة بين واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وترشيد الخدمة العمومية في الجزائر والوقوف على المعوقات التي تحول دون التجسيد الكلي لمشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وتوصلت الدراسة إلى أن إصلاح المنظومة الإدارية الجزائرية وعصرنتها، وبناء مجتمع المعلومات ضرورة حتمية لا مفر منها وأمر غاية في الأهمية لضمان نجاح البرامج والمشاريع التنموية في مختلف المجالات لدفع عجلة الاقتصاد الرقمي القائم على المعرفة في الجزائر ورغم أهمية الجهود المبذولة والإجراءات المنفذة من قبل مختلف القطاعات الحكومية والهادفة إلى إرساء بنية تحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية والانتقال إلى مجتمع المعلومات وتقليص الفجوة الرقمية، إلا أن النتائج

المحققة كانت محدودة جداً، وتؤكد عدم جاهزية الجزائر لتطبيق الإدارة الإلكترونية، كما أن الخدمات الإلكترونية المستحدثة في مختلف القطاعات الحكومية كمظهر من مظاهر الإدارة الإلكترونية تبدو متدنية ومتواضعة للغاية من حيث العدد والجودة، وينسب متفاوتة حسب القطاعات، وتعتبر محاولات جد محتشمة وغير كافية للتحويل نحو إدارة إلكترونية حقيقية. في ظل هشاشة ضعف البنية التحتية ومحدودية المتطلبات الداعمة لها، في ظل غياب إستراتيجية وطنية واضحة تركيز على الخدمة فقط وليس على تحسين كافة العمليات الإدارية المرافقة لها نظراً لتأثيرها المباشر على جودة الخدمة.

الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة إتضح ما يلي:

- إتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المنهج الوصفي التحليلي المتبع، الأداة المستخدمة في جمع البيانات والمتمثلة في الاستبيان وتناول موضوعي الإدارة الإلكترونية ورأس المال الفكري من الجانب النظري.
- اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في ربط المتغيرين بعضهما البعض عكس الدراسات السابقة ربطت المتغيرين بمتغير آخر.
- هدفت الدراسة الحالية إلى تقديم إطار نظري حول الإدارة الإلكترونية ورأس المال الفكري، والوقوف على دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري.
- هدفت الدراسات السابقة إلى تقديم إطار نظري حول الإدارة الإلكترونية، والوقوف على التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الحاضر والمستقبل، ودراسة عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، مع إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية ومظاهر ترشيد الخدمة العمومية من حيث الجودة الوقت، الجهد والتكلفة، و متطلبات نجاح هذا النمط الإداري الجديد.
- هدفت الدراسات السابقة إلى تقديم إطار نظري حول رأس المال الفكري، والتعرف على مدى اهتمام المؤسسات الاقتصادية برأس المال الفكري بمختلف مكوناته في تحقيق الميزة التنافسية، والوقوف على مستوى الأداء، ومعرفة مدى كفاءة المؤسسة في استخدام رأسمالها الفكري ومستوى توافر متطلبات رأس المال الفكري وأهميته.

وقد حاولنا في دراستنا هذه الاستفادة من الدراسات السابقة من خلال إعداد إطار نظري للدراسة التي سنقوم بها، لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري، مع تحديد الجوانب التي لم التطرق إليها ومعرفة النتائج التي تم التوصل إليها.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي
للإدارة الإلكترونية

تمهيد:

أدى التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى التفكير في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية والمعلوماتية في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة إلكترونية، نتيجة السرعة، الكفاءة والفعالية التي تميزها، ونظرا للحاجة الماسة إلى التوجه نحو الاعتماد الواسع على التكنولوجيا الحديثة في مختلف المجالات والتحول من اقتصاد تقليدي قائم على الصناعة، إلى اقتصاد صناعي رقمي قائم على المعرفة وسرعة تدفق المعلومات عبر الشبكات.

ومن خلال ما سبق ذكره تم تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث:

- **المبحث الأول:** ماهية الإدارة الإلكترونية
- **المبحث الثاني:** أهداف، وظائف ومعوقات الإدارة الإلكترونية.
- **المبحث الثالث:** مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية وسبل تأمينها.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

لقد أحدث التطور السريع في أنظم المعلومات وشبكات الاتصال مساحة عريضة لتطور الأنظمة الإدارية والمالية في المؤسسات، وتحولها نحو الاعتماد على الإدارة الإلكترونية، الشيء الذي ساعدها في الانطلاق والخروج من نطاقها التقليدي وإمكانياتها المحدودة، إلى إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للزبائن على نطاق واسع وفي أماكن تواجدهم في وقت قياسي وعلى مدار الساعة، مما ترتب عنه فوائد وعوائد كبيرة انعكست بشكل رئيسي وإيجابي على نمو المؤسسات وتطورها.

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية.

التعريف الأول:

المفهوم الشائع للإدارة الإلكترونية على أنها الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً.¹

التعريف الثاني:

هي أسلوب من أساليب الإدارة الحديثة تعمل على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للقيام بالأعمال الإدارية المختلفة من تخطيط، تنظيم، توجيه والرقابة ووسائل اتصال من أجل تطوير العمل الإداري ورفع كفايته وتحقيق الأهداف المخطط لها.²

التعريف الثالث:

هي قدرة المنظمات المختلفة على إدارة الأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بما يبسر توفيرها وتقديمها للعملاء الداخليين والخارجيين بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة عالية وبتكاليف ومجهود أقل.³

التعريف الرابع:

يقصد بمصطلح الإدارة الإلكترونية عملية الالتقاء بين الحاسوب وشبكات الاتصال، فقد نتج عن الاندماج بين تكنولوجيا الحاسبات الآلية وتكنولوجيا الاتصالات تكوين شبكة حركية أو اتحاد للشبكات هي شبكة الانترنت وهذه الشبكة تستند على الحاسبات الآلية لتبادل البيانات إلكترونياً والتعامل معها آنياً.⁴

1- السالمي و آخرون ، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 32.

2- أحمد محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، دار الميسرة للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2009، ص 43.

3- عبد الحميد المغربي، الإدارة الإلكترونية المدخل المعاصر لفعالية العمل الإداري، مجلة التعليم الإلكتروني، العدد السابع، 2011، ص 235.

4- محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 19.

التعريف الخامس:

كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: " منهجية جديدة و متطورة في الإدارة، تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي والاستثمار الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة، وتسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء خدمات الإدارة وبناء القدرات التنافسية الفعالة للمنظمات المعاصرة، وبذلك انتقلت الإدارة من النمط التقليدي المكلف للوقت والمال والجهد إلى النمط الحديث الذي يتميز بالكفاءة والسرعة والمرونة بتطبيق أفكار الإدارة الإلكترونية التي تركز على مبدأ "الوقت" هو المورد الأكثر حيوية، والآنية في تنفيذ وظائف الإدارة في الوقت المناسب".¹

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الإدارة الإلكترونية هي:²

أولاً: إنها عملية منهجية إدارية جديدة، وهذا لا يعني أنها تخرج من إطار الخبرة الواسعة في الإدارة سواء في تحديد الأهداف ورسم السياسات وتوجيه الموارد وفق خيارات إستراتيجية وعملية، والرقابة عليها...، أي هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها.

ثانياً: الإمكانيات المتميزة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة الإنترنت وشبكات الأعمال، وهذه هي التي تفسر البعد الإلكتروني في مصطلح الإدارة الإلكترونية وتتمثل هذه الإمكانيات المتميزة في:

- التفاعل الآلي على مدار الساعة (24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع).
- التفاعل هنا وفي كل مكان (هنا حيث توجد المؤسسة وفي أي مكان في العالم) ببسر وسهولة وبتكلفة اتصال محدودة جداً.
- السرعة الفائقة (تقترب من سرعة الضوء).
- الموارد والعمل عن بعد وبلا حدود.

ثالثاً: تستخدمها كل المؤسسات الربحية وغير الربحية، الخاصة والحكومية، الخيرية والأفراد.

1- سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية 07، 2014، ص 207.

2- أحمد المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص8.

المطلب الثاني: عناصر الإدارة الإلكترونية

إن تخطيط وتنفيذ التحول الإلكتروني من النموذج التقليدي إلى نموذج جديد يستند على الموارد المعرفية والشبكات المعلوماتية وهو مسار صعب يتطلب إجراء تغييرات إستراتيجية في مكونات وأعمال المؤسسة وتوفير كل الإمكانيات واحتياجات وتوفير عناصر العمل بالإدارة الإلكترونية.

1/ عتاد الحاسوب Hardware:

يتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته، ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما:¹

- توفير تكاليف التطوير المستمر و تكاليف الصيانة.
- ملاءمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

2/ شبكة الاتصالات Communication Network:

هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترنت Intranet، الإكسترانت Extranet، وشبكة الانترنت Internet، التي تمثل الشبكة المحورية في المنظمة وإدارتها الإلكترونية وتتمثل في الآتي:

أ/ شبكة الانترنت Internet:

هي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم: وترتبط المجتمعات بكل قطاعاتها و نشاطاتها، تمكن مستعمليها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب.

ب/ الشبكة الداخلية أو الأنترنت Intranet:

هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للأنترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة و يمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول إليها.

ج/ الشبكة الخارجية أو الإكسترانت Extranet:

هي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة كالموردين والزبائن الاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الأنترنت.³

1- موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة الجزائر، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة ورقلة، الجزائر، 2011، ص 89.

2- ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 31.

3- موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، مرجع سابق، ص 91.

3/ البرمجيات Software:

تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب، وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام (برامج تطوير النظام، برامج إدارة النظام، نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكة...)، برامج التطبيقات العامة وتضم (email، قواعد البيانات، الجداول الإلكترونية، برامج المحاسبية، المالية...) .

4/ صناعات المعرفة:

هم العنصر البشري وهو المغذي للمعلومات والمستقبل لها، ورأس المال الحقيقي لأي مشروع حيث " يقع صناعات المعرفة من الخبراء والمختصين، والقيادات الإلكترونية من مديريين ومحللين للموارد المعرفية والكوادر الإدارية، الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية في قلب العناصر التقنية الثلاثة السابقة " ويتولى صناعات المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة.

يضاف إلى العناصر السابقة:¹

5/ المجتمع:

يجب مراعاة ضوابط المجتمع وثوابته من دين، وقانون، وثقافة، وقيم، وعادات وتقاليد وتصنيفات المجتمع وحجمه.

6/ الأنظمة والتشريعات:

تعتبر الأساس الذي يوم عليه عمل الإدارة ويتوقف عليه نجاحها والوفاء بمستحقاتها وضبط ممارساتها الإدارية، وكذلك تضمن الاحتراز من الوقوع في التجاوزات غير المرغوبة والسيطرة عليها.

7/ الأنظمة الداعمة:

يقصد بها العوامل والأسس التي يقوم عليها مشروع الإدارة الإلكترونية نفسه، والضوابط التي تحكم هذا المشروع، ويستمد منها صلاحيته واستمراريته، ويشمل الأنظمة القاعدية، الأنظمة السياسية، الأنظمة الاجتماعية والأنظمة الاقتصادية، وتعد محددات لنمط الإدارة وطبيعتها وأساليب عملها وحجمها.

1- حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 73.

المطلب الثالث: أهمية الإدارة الإلكترونية

تتضح أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى القومي بما توفره من فرص كثيرة على هذا المستوى والتي يمكن تفصيلها في الآتي:¹

أ/ على المستوى القومي:**1/ تحسين مستوى أداء المؤسسات الحكومية:**

تساعد الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمات وتبسيط إجراءاتها مما يبسر ويسهل الأعمال والمعاملات ويحقق التواصل الجيد حيث يمكن توفير وإتاحة البيانات بشفافية كاملة، كما تتيح الإدارة الإلكترونية للمؤسسات الحكومية أيضا فرصة فتح قنوات اتصالات جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المواطنين، مما يحسن أداء الأعمال والمعاملات ويزيل الكثير من الشكوك والمعوقات المتعلقة بها، بالإضافة إلى التوجه نحو الحكومة الإلكترونية وذلك بما يكفل أداء الخدمات الحكومية في أقل زمن وبأعلى درجة من درجات الأداء.

2/ الاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة:

تتيح الإدارة الإلكترونية الفرص أمام الكثير من المشروعات للدخول والعمل في مجال التكنولوجيا المتقدمة، بعد أن وفرت لها البنية الأساسية لنظام الشبكات وتصميم قواعد المعلومات والبيانات، ويترتب عن ذلك إنشاء وتشغيل صناعات محلية تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات تساعد في صقل وتكوين الكوادر الوطنية المتخصصة القادرة على مواجهة التحديات العالمية التي تتمثل في المناقشة في هذه المؤسسات.

3/ زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني:

تستطيع الإدارة الإلكترونية أن تساهم إسهاما فعالا في حل الكثير من الصعوبات التي تعترض حركة الصادرات في الدولة وذلك من خلال مزايها المعلومات والاتصالات التي تتسم بها الإدارة الإلكترونية كما تمتلك إمكانية الوصول إلى نشر استثماراتها ومزاياها الاقتصادية عن طريق المراسلة بعيدا عن الفوارق الزمنية والمكانية، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة نشاط المشروعات ويسهم بدوره في تعزيز الاقتصاد الوطني.

4/ تدعيم جانب الواردات في الدولة:

يترتب على استخدام الإدارة الإلكترونية في الدولة تحقيق الشفافية التي من شأنها مساعدة وحدات الأعمال في هذه الدولة على القيام بالأعمال والمعاملات بطريقة أسهل وأسرع، مما يدعم عملية الحصول على المنتجات من الأسواق الخارجية بأسعار معقولة بعيدا عن الوسطاء، كما أنها تمنع الاحتكار.

1- أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الناشر، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2009، ص 41.

5/ زيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية:

تعتبر الإدارة الإلكترونية أداة فعالة لدفع المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية، حيث تمكنها من اختراق الأسواق الدولية بكفاءة وفعالية، وذلك بما تقدمه لها من مميزات متعددة تساعدها على تحقيق ذلك، كمزايا الفرق في الوقت والمكان اللازمين لأداء الأعمال والمعاملات التجارية، وكذلك مزايا خفض في تكاليف العمليات، الأمر الذي يزيد من نشاط هذه المشروعات ويساهم بدوره في تدعيم الاقتصاد الوطني.

6/ إيجاد فرص جديدة للعمل الحر:

تقوم الإدارة الإلكترونية بتيسير وتسهيل وصول الأفراد إلى مراكز الاستهلاك التي يرغبونها، كما أنها تقوم بإتاحة الفرص أمامهم في إنشاء وتشغيل المشاريع صغيرة الحجم عن طريق الاتصال بالأسواق الدولية والمحلية بأقل تكلفة استثمارية ممكنة، ومن أمثلة فرص العمل الحر مشروعات الخدمات، والصناعات الخفيفة، وبرمجيات الحاسب الآلي.

ب/ على مستوى المؤسسات:

تعود أهمية الإدارة على مستوى المؤسسات إلى عدة أسباب منها:¹

- تعمل الإدارة الإلكترونية على تحسين مستوى أداء المؤسسات وذلك من خلال التأثير على كل الوظائف والأنشطة التي تمارسها تلك المؤسسات، فالإدارة الإلكترونية تساعد على تحسين إجراءات تقديم الخدمات مما ييسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها المؤسسة إلى زبائنها ويحقق التواصل بين المؤسسة والمتعاملين معها، عن طريق استخدام أساليب إلكترونية جديدة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة، كما تسهم أيضا في توفير وإتاحة البيانات والمعلومات بشفافية تامة، كما تتيح لها فرصة فتح قنوات اتصال جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المتعاملين، مما يسهل أداء الأعمال والمعاملات ويزيل الكثير من الشكوك والمعوقات.
- تسهم في انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المؤسسة، كما تسهم في تخفيض تكاليف التخزين والإجراءات الإدارية وعمليات التبادل التجاري، وهذا بدوره يؤدي إلى تخفيض أسعار بيع المنتجات إلى العملاء مما يؤدي إلى زيادة مبيعات المؤسسة وبالتالي زيادة ربحيتها.
- تساعد الإدارة الإلكترونية في اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المؤسسة، من خلال إيجاد أسواق جديدة سواء على المستوى المحلي أو العالمي وذلك نتيجة إزالة الحواجز والقيود الجغرافية من خلال التغطية الكبيرة لشبكة الاتصالات الإلكترونية.

1- أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 30.

- تحسين جودة المنتجات وزيادة درجة تنافسية المؤسسة، وذلك استجابة لرغبات وحاجيات الزبائن والمستهلكين نتيجة قربها من الأسواق، فضلا عن تحسين درجة تنافسية المؤسسة.
- تسعى الإدارة الإلكترونية إلى إجراء تحسينات فعالة في المؤسسات المعاصرة، الأمر الذي يترتب عليه تحقيق ثلاث مزايا أساسية لها تتمثل في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، وتحسين العلاقات مع الموردين ومجتمع التمويل، وزيادة العائد على استثمارات أصحاب الأسهم والملاك.
- تسمح الإدارة الإلكترونية بتلافي مخاطر التعامل الورقي داخل المؤسسات، من خلال استخدام الكمبيوتر والشبكات الإلكترونية في التخزين ونقل المعلومات.
- تعتبر الإدارة الإلكترونية مدخلا معاصرا لتطوير وتحديث المؤسسات ومواجهة القضاء على كل المشكلات الإدارية التقليدية لديها.
- تسير الإدارة الإلكترونية عملية إيجاد الأسواق الجديدة، كما تعمل على زيادة قدرة المؤسسات على النفاذ إلى هذه الأسواق واقتحامها، كما تساعد على سرعة الاستجابة لمتطلبات هذه الأسواق.
- توفر أمام القائمين على إدارة المؤسسات كل المعلومات المطلوبة عن طلبات الأسواق وصفقات الأعمال والأسعار.

المبحث الثاني: أهداف، وظائف ومعوقات الإدارة الإلكترونية.

تعمل الإدارة الإلكترونية على تحقيق أهدافها من خلال العمل على إنجاز وظائفها وتجاوز مختلف التحديات و المعوقات التي تحول دون تحقيقها.

المطلب الأول: أهداف الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية بوصفها أسلوباً إلكترونياً للإدارة، فهي تهدف إلى توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى الخدمات، إضافة إلى الاستغلال الأمثل لموارد المؤسسة، فالهدف الأساسي من تطبيق الإدارة الإلكترونية هو الاستفادة من المميزات التي تتيحها والتي تتمثل فيما يلي:¹

1/ أهداف تتعلق بفائدة المستفيدين والعملاء الداخليين والخارجيين للمؤسسة:

- التقليل من التعقيدات الإدارية وتحقيق الإفادة القصوى لعملاء المؤسسة؛
- تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات والاستغلال الأمثل للموارد؛
- توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين؛
- التعلم المستمر وبناء المعرفة.

2/ أهداف تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري:

- تحسين مستوى الخدمات وتخفيض التكاليف؛
- الإنجاز السريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات؛
- الحد من استخدام الورق في الأعمال الإدارية؛
- إستمرارية عمل المؤسسة على مدار الساعة وأداء العاملين له عن بعد؛
- التقليل من الموارد البشرية الزائدة في الأعمال الإدارية وتحويلها إلى أداء المهام الأساسية للمؤسسة.

3/ أهداف تتعلق بزيادة كفاءة وفعالية وترشيد اتخاذ القرارات الإدارية:

- المساعدة على التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني؛
- توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية؛
- تسهيل الحصول على الخدمات في أي زمان ومكان وبشكل آلي؛
- تقليل معوقات اتخاذ القرارات.

4/ أهداف تتعلق بزيادة قدرة المؤسسة التنافسية محليا وعالميا:

- التوافق مع بقية دول العالم التي تتجه إلى العمل الإلكتروني بقوة؛
- تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات بمختلف أنواعها؛
- الحد من الفساد الإداري؛
- تحقيق مبدأ المساواة بين جمهور المؤسسة بإتباعها أسلوبا موحدا في تقديم الخدمات؛
- التقليل من الوساطة والمحسوبية و تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال.

1- دميثان المجالي، أسامة عبد المنعم، التجارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 99.

كما تهدف الإدارة الإلكترونية إلى:¹

- متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة واحدة؛
- تركيز نقطة اتخاذ القرارات في نقاط العمل الخاصة بها مع منحها دعم أكبر في مراقبتها؛
- تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة؛
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة الموارد كافة.

بالإضافة إلى:²

- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني؛
- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار؛
- الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطرها؛
- زيادة حجم الاستثمارات التجارية؛
- تعميق مفهوم الشفافية والبعث عن المحسوبية.

ويمكن أن نضيف:³

- محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية؛
- تبسيط الإجراءات الإدارية بشكل يسمح بتقديمها إلكترونياً؛
- الوصول بالخدمات الإلكترونية إلى أقصى المواقع الجغرافية؛
- تقليص معوقات اتخاذ القرارات عن طريق توفير البيانات والمعلومات.

1- محمود حسين الوادي وبلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2011، ص 291.

2- محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار الشامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 124.

3 - أحمد فتحي الحيت، مرجع سابق، ص 27.

المطلب الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية

تقوم الإدارة الإلكترونية بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط، تنظيم، رقابة، وتوجيه من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات، وفيما يأتي سنحاول التعرف على وظائف الإدارة الإلكترونية.

1/ التخطيط الإلكتروني E-Planning:

نتيجة للتطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والتنافسية العالية أصبح التخطيط يتم بأكثر فعالية وقادرا على مواكبة مختلف المستجدات والتطورات عبر اعتماد المزايا الإلكترونية وأصبح يعرف بالتخطيط الإلكتروني الذي يعني تحديد ما يراد عمله أنيا ومستقبلا بالاعتماد على تدفق معلوماتي هائل من داخل المؤسسة وخارجها، ويتعاون مشترك بين القمة والقاعدة بالإفادة من الشبكة الإلكترونية لمواجهة متطلبات الأسواق المتغيرة وحاجات الزبائن وتفضيلاتهم المحتملة ووفقا لخطط طويلة الأمد ذات مرونة عالية و تجزئة واضحة وسهلة لخطط آنية وقصيرة الأمد.¹

وعموما فإن التخطيط الإلكتروني لا يختلف عن التخطيط التقليدي من حيث أن كليهما ينصبان على وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيقها ولكنهما يختلفان من حيث الآليات والممارسات، وعليه يمكن إجمال الاختلافات الأساسية بين التخطيط الإلكتروني والتخطيط التقليدي في ثلاثة مجالات وهي:²

- إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد والتطوير المستمر، خلافا للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنوات القادمة، وعادة ما يؤثر تغيير الأهداف سلبا على كفاءة التخطيط؛
- إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيي استمرارية على كل شيء في المنظمة بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط الزمني المنقطع إلى التخطيط المستمر؛
- إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة تخطط وعمال الخط الأمامي ينفذون، يتم تجاوزها تماما في ظل الإدارة الإلكترونية، فجميع العاملين يعملون عند الخط الأمامي عند سطح المكتب وكلهم يمكن أن يسهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تبرز في كل موقع وفي كل وقت لكي تتحول إلى فرص عمل والتخطيط التقليدي في جوهره تخطيط من أعلى إلى أسفل في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي في إطاره العام، ومتداخل بشكل كبير بين الإدارة والعاملين.

1- عادل حرحوش المفرجي وآخرون، الإدارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2007، ص 45.

2 - محمد محمود الكاوي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون، الإسكندرية، مصر، 2011، ص 138.

2/ التنظيم الإلكتروني E- Organizing:

يعتبر التنظيم وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ، وأصبحت هذه العملية تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية ومسايرة لمختلف المستجدات، حيث أصبح التنظيم بهذا الشكل يعرف بالتنظيم الإلكتروني.

هناك تغيرات توافقت مع إعادة تنظيم المنظمات والمؤسسات في ظل الشبكة العالمية (الانترنت) و ثورة الاتصالات والمعلومات، وهي كما يلي:¹

- التنظيم الشبكي مقابل أشكال التنظيم التقليدي، حيث يتسم التنظيم الشبكي بكونه تنظيماً مرناً للاتصال والتعاون بين الأفراد، ومع الأنترنت يصبح هذا التنظيم هو الشكل الأساسي السائد الذي يتلاءم مع التشبيك الواسع وتبادل البيانات الإلكترونية؛
- إن الأنترنت تحقق التشبيك الفائق والواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية وتؤدي إلى التواصل الآني، مما ستؤدي إلى تجاوز هرمية الاتصالات التي تسود في أشكال التنظيم التقليدية حيث الأعلى يحصل على المعلومات الأكثر والأغنى في حين أن الأدنى يحصل على اليسير منها؛
- إن الأنترنت يؤدي إلى تغييرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير وعميق على التنظيم وهذه التغييرات نجدها على الأقل في جانبين هما:

الأول: يتمثل في استخدام عاملين ذوي تخصصات و مهارات عالية من مهني وعمال المعرفة الذين لا يمكن التعامل معهم أو استغلال قدراتهم من خلال أنماط التنظيم التقليدية.

الثاني: استخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب وخلافا لنمط العاملين (محدودي التعليم والمهارات) في العصر الصناعي الذي أفرز أشكال التنظيم التقليدية، وأن نمط العاملين الجدد (من ذوي التعليم العالي من مهني وعمال المعرفة) لا بد من أن يفوز بأنماط جديدة من التنظيم.

3/ التوجيه الإلكتروني E-Leader:

يعتبر دور القيادة أساسياً في عملية التوجيه، ويرجع ذلك إلى الدور الذي يؤديه العنصر البشري في المؤسسة من حيث المحافظة على نجاحها واستمرارها، من خلال ما يقوم به القائد من بث روح التعاون وتوجيه الجهود من أجل تحقيق الأهداف، لذلك يعتمد التطبيق الكفء والفعال للتوجيه الإلكتروني بالمؤسسات المعاصرة إلى وجود القيادات الإلكترونية إلى جانب الاتصال والتحفيز.²

1- محمد محمود المكاوي، مرجع سابق، ص 150.

2 - فريد كورتل وأسيا سليمان، الإدارة الإلكترونية، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2015، ص 110.

وتتمثل القيادة الإلكترونية في الكفاءات الجوهرية القادرة على الابتكار والتحديث وتطوير المعرفة وإدارة عملية التعلم التنظيمي لمؤسسة ساعية للتعلم بصفة مستمرة، فالتغيير المتسارع في مجال التكنولوجيا يجعل القائد الإلكتروني ذا قدرة على تحسس أبعاد التطور والعمل على توظيف مزاياه، كما يتسم بحس الوقت لأن القائد الإلكتروني قائد زمني سريع الحركة والاستجابة والمبادرة، لأن الأنترنت تتيح وتوفر القدرة على تصريف الأعمال في أي وقت بالليل أو بالنهار وفي أي جزء من العالم، كما تتميز بكونها قيادة حس الطوارئ، وهو ما يدفع بالقائد الإلكتروني كي يكون متطورا وحذرا مستعملا موارده البشرية والإلكترونية خاصة أمام السرعة في عالم التكنولوجيا التي تقتضي ذلك.¹

4/ الرقابة الإلكترونية E-Controlling:

يؤخذ على الرقابة التقليدية أنها تركز على الماضي، حيث تأتي الرقابة بعد التخطيط والتنفيذ وتهتم بالمقارنة بين الأهداف والمعايير المحددة من ناحية والأداء الفعلي من ناحية أخرى لتحديد الفجوة الزمنية بين اكتشاف الانحراف وتصحيحه، لكن نتيجة للتطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية الرقابة تتم بشكل جيد وكفاء في إطار "الرقابة الإلكترونية" التي تسمح بالرقابة الفورية بمساعدة الشبكة الداخلية للمؤسسة، ومن ثمة تقليص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين، وهذا ما يزيد من قدرة الرقابة الإلكترونية على توفير إمكانية متابعة العمليات المختلفة وسير القرارات المتنوعة وتصحيح الأخطاء في كافة أنواع المؤسسات.²

هذا ما يمكن أن يحقق لها مزايا كثيرة يمكن تحديدها كما يلي:³

- تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي الآن الحقيقي بدلا من الرقابة القائمة على الماضي، فهي تحقق الرقابة بالنقرات بدلا من الرقابة بالتقارير؛
- أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يولد تدفقا مستمرا للمعلومات الرقابية في كل وقت بدلا من الرقابة المتقطعة لإجرائها في أوقات متباعدة و بشكل دوري؛
- الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية بسبب الرقابة المستمرة بدلا من الدورية.
- إن الرقابة الإلكترونية تتطلب وتحفز العلاقات القائمة على الثقة ما يقلل من الجهد الإداري؛
- إن الرقابة الإلكترونية تقلص مع الوقت من أهمية الرقابة القائمة على المدخلات أو العمليات أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج، فهي إذن أقرب إلى الرقابة بالنتائج؛
- إن الرقابة الإلكترونية تساعد الجميع في معرفة ماذا يوجد في المنظمة إلى حد كبير، فهي نمط الرقابة الذي يمكن وصفه بنمط (الكل يعرف ماذا هناك) من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة.

1- ياسين سعد غالب، مرجع سابق، ص 55.

2- موسى عبد الناصر و محمد قريشي، مرجع سابق، ص 95.

3- محمد محمود المكاوي، مرجع سابق، ص 176.

المطلب الثالث: معوقات الإدارة الإلكترونية

يجابه تطبيق الإدارة الإلكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر، تبعا لنوع البيئة التي تتواجد فيها، وعموما يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تعترض برامج الإدارة الإلكترونية فيما يلي:¹

1/ المعوقات الإدارية: ويمكن تحديدها في الآتي:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية؛
- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات، أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات، وتدفق العمل بينها؛
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية؛
- المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية، والتمسك بمبادئ الإدارة التقليدية؛
- مقاومة التغيير في المنظمات، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي.

2/ المعوقات البشرية: ويمكن تحديدها في الآتي:

- الأمية الإلكترونية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة؛
- غياب الدورات التكوينية، ورسكلة موظفي الإدارة في ظل التحول للإدارة الإلكترونية.
- تزايد الفوارق بين فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها؛
- إشكالات البطالة التي يمكن أن تتجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية، وحلول الآلة محل الإنسان هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الإلكتروني خوفا عن امتيازاته ومنصبه.

3/ المعوقات السياسية والقانونية: ويمكن تحديدها في الآتي:

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية وتقديم الدعم القانوني اللازم لإقناع المنظمات بضرورة مواكبة العصر الرقمي؛
- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تعمل على وضع برامج التحول الإلكتروني ورفع مؤشرات الجاهزية الإلكترونية وترقيتها؛
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق اطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق، وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها؛
- الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني وحجة الإثبات في المراسلات الإلكترونية وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات، في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية، والسرية في التعاملات الإلكترونية.

1- حمد قبلان آل فطيج، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2008، ص 42.

بالإضافة إلى معوقات أخرى تمثلت في:¹

4/ المعوقات المالية والتقنية: ويمكن تحديدها في الآتي:

- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية يحد من تقدم مشاريع التحول الإلكتروني؛
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية؛
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية؛
- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الأفراد؛
- معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

5/ التحديات الأمنية: ويمكن تحديدها في الآتي:

- التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية، خوفا من المساس بالأمن والخصوصية؛
- فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية، مثل التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان؛
- الفجوة الرقمية ومؤشرات الجاهزية، وتباين مستوى التقدم التقني بين دول متقدمة وأخرى نامية،
- تحقيق الأمن المعلوماتي الذي يركز على ثلاث عناصر أساسية:
- العنصر المادي: من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.
- العنصر التقني: باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.
- العنصر البشري: بالعمل على تنمية مهارات، ورفع قدرات، و خبرات العاملين في هذا المجال.

1 - نفس المرجع السابق، ص 43.

المبحث الثالث: مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية وسبل تأمينها.

تتسع عمليات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتشمل جميع القطاعات على اختلافها، إذ أنها تشمل القطاعات التجارية والحكومية وأخرى خاصة بالمواطنين. إذ أنها إدارة شاملة لمختلف أوجه العمليات اللوجستية والأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وإدارة الإمداد وإدارة العلاقات العامة وضبط طلبات الحصول على الخدمات وتلبية حاجات المواطن وتنظيم العلاقات بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص والهيئات الرسمية وغير الرسمية والسيطرة على أمور المستودعات والتزويد والسيطرة على جودة أعمال ومهام المؤسسات والدولة.¹

المطلب الأول: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال التجارة الإلكترونية.

التجارة الإلكترونية لم تظهر مع الإنترنت وإنما يعود تاريخ تطبيقاتها إلى السبعينات مع الابتكار المتعلق بالنقل الإلكتروني للأرصدة (E-Transfer of Funds)، وبعد ذلك التبادل البيانات الإلكتروني (EDI) الذي وسع التجارة الإلكترونية من الصفقات المالية إلى معالجة أشكال أخرى من الصفقات وصولاً إلى تجارة التجزئة والخدمات هذا النوع أصبح يعرف الآن بالتجارة الإلكترونية القديمة.²

أ/ تعريف التجارة الإلكترونية E-Commerce:

تعرف المنظمة العالمية للتجارة التجارة الإلكترونية على أنها مجموعة متكاملة من عمليات عقد الصفقات وتأسيس الروابط التجارية وتوزيع تسويق وبيع المنتجات والخدمات بوسائل إلكترونية.³

وهناك أنواع محددة للتجارة الإلكترونية وهي:⁴

1/ تواصل المعلومات:

وهي توفر خدمة البحث عن المعلومات واسترجاعها على النطاق العام وتخزين تلك المعلومات بالإضافة إلى توفير خدمات متعلقة بالمعلومات مثل إيجاد المعلومات وتحديثها والمحافظة عليها.

2/ خدمة التسويق:

وهو ما يتيح للفرد البحث عن سلعة أو خدمة معينة وكذلك شرائها من خلال الشبكات الإلكترونية وهذا النوع من التجارة الإلكترونية هو أول ما يتطرق للأذهان عند ذكر هذا المصطلح.

3/ المؤسسات الافتراضية:

وهي تلك المؤسسات التي تتم بين أطراف ومناطق منفصلة جغرافياً ولكن يتم تجميع مقوماتها من حيث الخبرة والعمالة والإمكانات وغيرها من خلال الاتفاقيات التجارية التي تعقد عبر الإنترنت وتعتبر التجارة الإلكترونية من أهم الوسائل التي تحقق الازدهار لمثل هذه المؤسسات.

1- خيري مصطفى كنانة، التجارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 301.

2- أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2006، ص 31.

3- سعيد جمعة عقل ونور الدين أحمد النادي، التسويق عبر الإنترنت، مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 19.

4- نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2000، ص 39.

ب/ تطبيقات التجارة الإلكترونية:

يمكن عرض تطبيقات التجارة الإلكترونية المتعددة في مجال العمليات الخاصة بوظائف المؤسسة في الجدول التالي:

الجدول رقم (01-01): تطبيقات التجارة الإلكترونية في مجال العمليات الخاصة بوظائف المؤسسة

الوظيفة	تطبيقات التجارة الإلكترونية	نظم وأدوات التجارة الإلكترونية
التسويق	الترويج للمنتج، قنوات بيعه جديدة تقلل الدورة الزمنية لتسويق المنتج أو الخدمة تقديم الخدمات للمستهلك والتواصل مع العملاء.	التجارة الإلكترونية من مؤسسة أعمال إلى مؤسسة أعمال ، إعطاء الأوامر باستخدام الإنترنت، موقع الواب الخاص بالمؤسسة.
الشراء	إعطاء أوامر الشراء، تحويل مدفوعات الشراء، اختيار مصدر التوريد.	تبادل البيانات إلكترونياً، الشراء الإلكتروني عبر الإنترنت.
التصميم	المعلومات المرتدة من المستهلك، البحث عن متطلبات المستهلك، تصميم المنتج وظيفة تحسين الجودة، البحث عن مصدر البيانات.	تبادل البيانات والمعلومات
الإنتاج	تخطيط ومراقبة الإنتاج، إدارة المخزون الجودة، الرقابة على الجودة.	التجارة الإلكترونية من مؤسسة أعمال إلى مؤسسة أعمال.
البيع و التوزيع	البيع عبر الإنترنت، اختيار قنوات التوزيع، النقل، الجودة، الأنشطة، اللوجستية.	نقل الأموال إلكترونياً، إدارة المخزون من خلال التواصل مع الاتصالات العالمية، التوصيل الإلكتروني للمبيعات والخدمات.
إدارة الموارد البشرية	الاستقطاب الإلكتروني، الاختيار الإلكتروني التدريب والتعليم باستخدام شبكة الاتصالات العالمية.	البريد الإلكتروني، مواقع الواب التفاعلية تطبيقات الوسائط المتعددة على شبكة الاتصالات العالمية.
تجارة الجملة	إدارة المخزون، التنبؤ، جدولة قوة العمل التواصل مع العملاء ورجال البيع.	تبادل البيانات إلكترونياً، إدارة المخزون بالتكامل مع شبكة الاتصالات العالمية.
تنمية مصادر التوريد	المشاركة، تنمية مصادر التوريد.	اختيار مصادر التوريد بالاعتماد على شبكة الاتصالات العالمية، البريد الإلكتروني، البحث عن مصادر التوريد والمنتجات على شبكة الاتصالات العالمية.

المصدر: محمد عبد العظيم أبو النجار، التسويق الإلكتروني، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2008، ص 60.

ج/ وسائل وأنظمة الدفع والسداد في التجارة الإلكترونية:

إن ظهور التجارة الإلكترونية وانتشارها تطلب إيجاد وسيلة لدفع مقابل للسلع والخدمات، لهذا استحدثت وسائل دفع جديدة-وسائل الدفع الإلكترونية وهي " الدورة المأمونة والسريعة لنقل الأموال من المشتري إلى البائع عبر المؤسسات المالية وبأقل التكاليف الممكنة" وأهم هذه الوسائل هي:¹

1/ النقود البلاستيكية:

وهي البطاقات البلاستيكية الممغنطة مثل الكروت الشخصية، التي يستطيع حاملها استخدامها في شراء احتياجاته وأداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة إلى حمل مبالغ كبيرة وتتقسم هذه النقود إلى ثلاثة أقسام:

• بطاقات الدفع:

تعتمد هذه البطاقات على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمواجهة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة وميزتها أنها توفر الوقت والجهد للعملاء وتزيد إيرادات البنك المصدر لها.

• بطاقات الائتمان:

هي بطاقات تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة وتستخدم كأداة ضمان وتتميز بتوفير الوقت والجهد لحاملها و تزيد من إيرادات البنك المصدر لها.

• بطاقات الصرف(الدفع الشهري):

تختلف هذه البطاقات عن بطاقات الائتمان في أن السداد يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب.

2/ البطاقات الذكية:

تحتوي هذه البطاقات على معلومات صاحبها ويمكنها التخزين بسعة كبيرة تفوق البطاقات السابقة الذكر حيث تحمل كل المعلومات والتفاصيل والبيانات. يختارها العميل التعامل بها لما لديها من ميزات مميزة الدفع الفوري وإمكانية تحويلها لحافضة نقود إلكترونية تملئ وتفرض، أو تحويلها إلى بطاقة تعريف، أو بطاقة صحية أو تذكرة تنقل.

3/ الأساليب البنكية الحديثة في الدفع والسداد:

بتطور النقود وظهورها في شكل جديد مستحدث في صورة وسائل إلكترونية، تطلبت إنشاء هياكل يتداول من خلالها تتمثل في:

• الهاتف المصرفي:

ليتمكن العميل من الاستفسار عن رصيده دون اللجوء إلى الطوابير الطويلة.

1- زبير عياش ومناصرة سميرة، دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الأداء البنكي، الملتقى الوطني الثالث الصيرفة الإلكترونية التقليدية ومتطلبات الترمق الجيد، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2013، ص 15.

• نظام التحويلات المالية الإلكترونية:

هو عملية منح الصلاحية لبنك ما بالقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونياً من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات، وهو يتميز بدرجة كبيرة من الأمن وسهولة الاستخدام والموثوقية وتنفيذ عمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية (هي شبكة تعود ملكيتها وأحقية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية الإلكترونية).¹

4/ النقود الإلكترونية (الرقمية) والصكوك (الشيكات الإلكترونية): تشمل ما يلي:²

• النقود الإلكترونية البرمجية:

هي مجموعة من البرتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعلياً محل تبادل العملات التقليدية.

عندما يقوم العميل بشراء عملات إلكترونية من البنك المصدر لها يتم تحميل هذه العملات على الحساب الخاص بالمشتري وتكون في صورة وحدات عملات صغيرة القيمة ولكل عملة رقم خاص أو علامة خاصة من البنك المصدر وتعمل هذه العملات محل العملات العادية.

• الشيكات الإلكترونية:

لقد أصدرت البنوك والمؤسسات المالية والمصرفية الشيك الإلكتروني لاستخدامه في تسديد المعاملات في التجارة الإلكترونية وهو مكافئ للشيكات الورقية التقليدية المعتاد التعامل بها، وهي رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك ويقوم بمهمته كوثيقة تعهد بالدفع يحمل توقيعاً رقمياً يمكن التأكد من صحته.

1- منير محمد الجنبهي وممدوح محمد الجنبهي، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 15.

2- نفس المرجع السابق، ص 10.

المطلب الثاني: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الإدارة العامة الإلكترونية

ما نعنيه في هذا المفهوم هو استخدام الحاسب الآلي بطريقة معلوماتية لإرسال المعلومات وإنجاز المعاملات بين القطاعات أو المتعاملين معها سواء من قبل المواطن أو المقيم أو القطاع الاقتصادي وفق الضمانات الأمنية التي تحمي المستفيد والجهة المقدمة للخدمة وتطبيق هذا المفهوم سيؤثر إيجابيا في تطوير أداء الأجهزة الإدارية والفنية والذي يعتبر تطورا جوهريا لما فيه من تقليص للتكاليف الإدارية والمالية والجهد والزمن.¹

كما يمكن للإدارة الإلكترونية أن تطبق في كافة مجالات العمل وجوانبه المختلفة في كل المؤسسات، وذلك بعد وضع كافة الأنظمة الإدارية التي تحكم تعاملات تلك المؤسسات، والخدمات التي تقدمها على شبكة محلية أو شبكة الإنترنت في موقع واحد، وذلك بوضعها على قواعد بيانات مترابطة تسهل عملية تنفيذ المعاملات بشكل إلكتروني ومترابط بين إدارات المؤسسة الواحدة وفق اختصاصاتها، ومن أهم تلك المجالات التي يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها ما يلي:²

1/ مجال الأعمال الإدارية:

- تبادل الوثائق والمعلومات والأنظمة والتعليمات إلكترونيا؛
- حفظ الصور والوثائق الإلكترونية في الأرشيف الإلكتروني، مما يسهل عملية الرجوع لتلك الوثائق في أي وقت ومن أي مكان؛
- تسجيل كافة أعمال الاتصالات الإدارية من صادر ووارد المعاملات وتصويرها رقميا بشكل منظم ومفهرس ومبواب.

2/ مجال الأعمال المالية:

- وضع نظام الأعمال المالية على قاعدة بيانات مرتبطة بشبكة أو موقع المؤسسة؛
- إجراء كافة المعاملات المالية من توثيق وتعاقد وصرف وغيره عن طريق الشبكة.

3/ مجال أعمال الميزانية:

- التخطيط للميزانية وإعدادها ومناقشتها إلكترونيا؛
- عمل الحصر والارتباط على الميزانية إلكترونيا.

4/ مجال الأعمال المرتبطة بالموارد البشرية والقوى العاملة:

- إدارة القوى العاملة على مختلف وظائفها وتخصصاتها؛
- الرجوع لبيانات العاملين وتنفيذ الأعمال الخاصة بهم إلكترونيا مثل الإعلان عن الوظائف، الاختيار التعيين الإجازات، الترقيات، الأجور والرواتب، التنقلات، المكافآت، الانتدابات والفصل.

1- محمود القدوة، مرجع سابق، ص 103.

2- حسين مصطفى هلاي وآخرون، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2010، ص 84.

بالإضافة إلى مجالات أخرى نذكر منها:¹

5/ مجال أعمال المشتريات والتمويل:

- تحديد احتياجات المؤسسة وتأمينه؛
- الإعلان عن المناقصات والمشاريع؛
- نظام إدارة الموارد والتحكم فيها والتوزيع وفق الاحتياج والأهمية؛
- مراقبة المخزون والحصول على بيانات بصفة فورية ودائمة عن موجودات المستودعات من الأصناف الموردة والمصروفة، مما يساعد على تقنين المشتريات.

6/ مجال المؤتمرات الإلكترونية:

حيث تعقد الاجتماعات عن بعد محليا ودوليا دون انتقال المجتمعين من مقارهم.

7/ مجال المتابعة الإلكترونية:

حيث تتم المراقبة والمتابعة عن بعد واكتشاف الأخطاء وقت التنفيذ، وهذا ما يوفر التوجيه أو المعالجة الفورية للأخطاء.

8/ مجال الأعمال التي تقدمها المؤسسة للجمهور المستفيد من خدماتها:

خدمة الاستفسار وتقديم الطلبات إلكترونيا، الرد الهاتفي الآلي، أو خدمة البريد الإلكتروني.

9/ أي مجال آخر يمكن أن تقوم به المؤسسة بالاشتراك مع مؤسسات أخرى:

يكون ذلك إما لتداخل الاختصاص أو الترابط فيما بينها كأن تشترك مؤسستين أو أكثر في تقديم الخدمة للجمهور، وكذلك العلاقات بين المؤسسات من تبادل للمعلومات وتقديم للخدمات.

هذه المجالات على سبيل المثال لا الحصر التي يمكن أن يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، إلا أن هناك مجالات لا يمكن تطبيقها فيها كذلك التي تحتاج إلى مجهود حركي أو نقل تخصصات فنية تحتاج إلى القيام بعمل ما، فهذه المجالات يمكن أن تنفذ إجراءاتها الإدارية إلكترونيا إلا أنه لا بد من قيام العنصر البشري لتنفيذ إجراءاتها العملية كصيانة السيارات وغيرها.

1 - نفس المرجع السابق، ص 84.

المطلب الثالث: أمن معلومات ومعاملات الإدارة الإلكترونية

إن المشاكل الأمنية التي تواجهها المؤسسات والأفراد هي مشاكل مستمرة فهؤلاء القراصنة والمخربون يسعون دائماً إلى إيجاد وسائل وتقنيات جديدة من أجل استخدامها في إجراء عملياتهم التخريبية، فكلما تم ابتكار طريقة جديدة لصد أنواع معينة من الهجوم والتهديد يقوم هؤلاء القراصنة بابتكار طرق جديدة أخرى أكثر خطورة وأكثر مكرراً من التي قبلها.

إن المشاكل الأمنية لا تأتي من هؤلاء القراصنة فقط بل أكثر عمليات السرقات والتهديدات تأتي من داخل المؤسسات حيث تبين أن أكثر من 60% من السرقات المالية وسرقات المعلومات والأسرار التجارية يقوم بها موظفين من داخل الشركات.¹

أ/ مفهوم أمن المعلومات:

يعرف أمن المعلومات على أنه "الجهود الرامية إلى حماية موارد معلومات المؤسسة من سوء الاستخدام من قبل الأطراف غير المصرح لهم من خلال تحديد التهديدات التي قد تواجه أمن المعلومات وتشخيص نقاط الضعف التي تعاني منها برنامج أمن المعلومات ومن ثم تحديد المخاطر المترتبة على تلك التهديدات واستغلال نقاط الضعف، ووضع سياسة أمن المعلومات وتنفيذ الضوابط والمعايير التي تسهم في تعزيز أمن المعلومات."²

أما أمن المعلومات فيعرف بأنه "توفير الوسائل والإجراءات التي تحقق الحماية من الأحداث المستقبلية غير المرغوب فيها، وهذه جزئيات النظام."³

أما تعريف أمن شبكات المعلومات: فهو إيجاد الوسائل والأدوات اللازمة من البرمجيات والأجهزة والتشريعات لمنع اختراق الشبكات وقواعد البيانات من أي جهة أو شخص.⁴

1- خضر مصباح الطيبي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 282.

2- محمد عبد حسين الطائي وبنال محمود الكيلاني، إدارة أمن المعلومات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 37.

3- يحيى يحيى محمد، الحكومة الإلكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2013، ص 130.

4- إبراهيم عبد السلام، التجارة والأعمال الإلكترونية، ماهي لخدمات الكمبيوتر، الإسكندرية، مصر، ص 155.

ب/ أهمية أمن المعلومات:

إن وجود نظام يؤمن قواعد البيانات وبنوك المعلومات أصبح يمثل ضرورة ملحة على المؤسسات والدول خاصة مع تفاقم جرائم المعلومات في الوقت الحالي ويشمل أمن المعلومات على أمن الحاسبات والشبكات، وله ثلاثة أبعاد هي:¹

1/ تأمين سرية المعلومات:

وذلك يتمثل في ضمان حفظ المعلومات المخزنة في أجهزة الحاسبات وعدم الاطلاع عليها إلا من قبل الأشخاص المخولين بذلك كما يشمل ضمان وسرية المعلومات خلال انتقالها على الشبكة.

2/ تأمين سلامة المعلومات:

وهذا يعني أن المعلومات المخزنة في أجهزة الحاسبات أو المنقولة على الشبكات يجب ألا يتم تغييرها إلا من قبل لأشخاص المخولين بذلك.

3/ تأمين وجود المعلومات:

وذلك يتمثل في ضمان عدم حذف المعلومات من قبل أشخاص غير مخولين.

ج/ المخاطر التي تهدد أمن الإدارة الإلكترونية:

إن كثير من المؤسسات الخاصة والعامة المحلية والعالمية تقوم بدراسة مستمرة لقضية الأمن عبر الإنترنت ودراسة المشاكل المتعلقة بها وذلك للاستمرار في ابتكار حلول جديدة للقضاء أو الحد من الحوادث الأمنية عبر الأنترنت، ومن أهم القضايا الأمنية المنتشرة في العالم والتي تتعلق بالأنترنت والإدارة الإلكترونية:²

- الفيروسات وتأكيد هوية المتصل؛
- هجوم رفض الخدمة: يكون باستخدام برامج ذكية تم تصميمها للوصول إلى ملايين أجهزة الكمبيوتر الممكنة عبر الأنترنت وذلك بهدف استنفاد كل مصادرها واستنفاد كل الخدمات التي تؤديها هذه المؤسسة وبالتالي تعطيلها؛
- السرية والخصوصية؛
- عدم توفر الخدمة؛
- الصلاحيات؛
- تكامل المعلومات المرسله.

1- الهاجري إلياس بن سمير، أمن المعلومات على شبكة الإنترنت، مدينة الملك عبد العزيز، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2002 ، ص5.

2- خضر مصباح الطيطي، مرجع سابق، ص28.

كما يمكن عرض أهم المخاطر والتهديدات التي تتعرض لها مقار معلومات المؤسسة على الشبكات الإلكترونية فيما يلي:¹

- تغيير محتويات مقر معلومات المؤسسة على شبكة الاتصال الإلكترونية: تكون لغرض تحصيل بعض المنافع مثل أموال عملاء المؤسسة أو تشويه سمعة المؤسسة أو لغرض التسلية؛
- استعمال مقر معلومات المؤسسة على الشبكة لتنفيذ بعض الأعمال غير المشروعة؛
- التعرف على النظم والسياسات الداخلية للمؤسسة؛
- توقف مقر معلومات المؤسسة عن العمل؛
- تخريب مقر معلومات المؤسسة على الشبكة؛
- جرائم الأموال في نطاق التجارة الإلكترونية؛ وجرائم الاعتداء على البيانات الإلكترونية من خلال التعدي على البيانات الشخصية، وانتهاك سرية وخصوصية البيانات، وجرائم الاعتداء على التوقيع الإلكتروني والبيانات المشفرة.

كما يمكن تقسيم المخاطر التي تهدد أمن معلومات الإدارة الإلكترونية على الشبكات إلى صنفين:²

1/ التهديدات المقصودة:

وهي التي يقوم بها المحترفون عمدا قصد تعطيل عملها وأهم هذه المخاطر:

- **صناعة الفيروسات الإلكترونية:** وهي أكثر الجرائم انتشارا وتأثيرا في عالم الشبكات.
- **الاختراقات:** وهي محاولة الدخول إلى الشبكة من قبل شخص غير مصرح له بذلك، وقد يستغل في هذا الثغرات في نظام الحماية.
- **تعطيل الأجهزة:** حيث يقوم مرتكبو هذا النوع من الجريمة الافتراضية بتعطيل أجهزة الشبكات المعلوماتية ونظمها جزئيا أو كليا.
- كما يدخل في هذا المجال من المخاطر صناعة ونشر الإباحية، التشهير وتشويه السمعة، المضايقة والملاحقة، النصب والاحتيال.

2/ التهديدات غير المقصودة:

وهي التي تكون عموما نتيجة عدم اتخاذ التدابير الوقائية، أو الخارجة عن نطاق التحكم فيه، وأهم هذه التهديدات ينتج عن:

- الكوارث الطبيعية من عواصف وفيضانات وحرائق وزلازل؛
- تعطيل الشبكات بسبب الأشغال؛
- عطب أحد مكونات الشبكة أو خطأ في تنفيذ أحد البرامج المشغلة للحواسيب أو الشبكة؛
- خطأ فني ناتج عن سوء تصرف أو سوء تقدير من طرف الساهرين على الشبكات ونظم المعلومات.

1- أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص 153.

2- عبد المجيد ميلاد، المعلومات وشبكات الاتصال الحديثة، سيناكت، المنصورة، مصر، 2003، ص 167.

د/ الإجراءات الإدارية والتقنية والتشريعية لأمن معلومات الإدارة الإلكترونية:

يحتاج أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية مجموعة من الإجراءات يمكن تصنيفه إلى الإجراءات الإدارية، الإجراءات التقنية والإجراءات التشريعية.

1/الإجراءات الإدارية لأمن معلومات الإدارة الإلكترونية:

على الإدارة العليا القيام بعدة مهام تجاه أمن المعلومات كالرقابة والإشراف على أمن المعلومات وسوف يتم استعراض مهام رئيسية يجب عليها القيام بها، وهي كالتالي:¹

- السياسة الأمنية المثقفة: تعتبر تقنية النص الشعبي المعروفة لدى مصممي صفحات الواب من بين الطرائق الممكنة لتحقيق أمن المعلومات الإلكترونية، لدى استعمال هذه الطريقة نكتب في أول صفحتين عرضاً موجزاً عن المبادئ الأمنية الهامة ومعايير الحماية، ونضمن فيهما ارتباطات تهدف لإعطاء المزيد من التفاصيل.
- بتوفير أمن الأجهزة: لتأمين الأجهزة لا بد من تأمين المبنى كعدم السماح لغير المصرح لهم بالدخول إلى غرف الحاسب الآلي، ومخزن وسائط التخزين، ويفضل استخدام التكنولوجيا الحديثة للدخول على الأنظمة (بصمة الأصبع، بصمة العين، البطاقة الممغنطة...).
- توفير أمن البيانات: ويكون ذلك بتوزيع الصلاحيات والمسؤوليات حسب الهيكل التنظيمي بما يضمن رفع مستوى الأمني، وتقليل الجرائم، ووضع آلية يتم من خلالها النسخ الاحتياطي وتأمين وسائط الحفظ الخارجية بما يكفل أمنها وتحديثها، ويجب صياغة الضوابط المنظمة لعمليات التشغيل ولمبرمجي قواعد البيانات ومدرائها، وإدارة الشبكات وخطوط الاتصال، وعمليات الإدخال والإخراج والضوابط الأمنية لبناء وتشغيل البرامج التطبيقية.
- توفير أمن الأفراد: ويكون بمنع التوظيف المؤقت نهائياً، ومراعاة إجراءات إنهاء خدمة الموظف بطلب تسليم كل ما كان بحوزته كالمفاتيح والبطاقات الممغنطة، وتغيير كلمة المرور قبل مغادرته، متابعة العاملين ونقلهم إجبارياً بين الأقسام المختلفة والإدارة، وملاحظة الذين لا يطلبون إجازة بإجبارهم على الإجازة ومراقبة النظام بعد ذلك للتأكد من عدم وجود خلل كانوا يتقادونه بوجودهم، عقد ندوات ومؤتمرات ومحاضرات بشكل دوري في مجال المعلومات، دفع العاملين لحضور المعارض العالمية للأجهزة والبرامج، وإرسالهم إلى الدورات المتخصصة بأمن المعلومات، منح الحوافز وربط الترقية والدورات بمدى التقيد بأمن المعلومات.
- توفير قسم متخصص بأمن المعلومات: تقوم المؤسسات الكبيرة بتعيين مدير أمن نظم المعلومات يرتبط بالإدارة العليا مباشرة لأهمية التقارير التي يعدها، ويرأس مدير الأمن قسماً مستقلاً من المتخصصين في مجال أمن المعلومات ومن ذوي الخبرة الفنية والأمنية في معالجة البيانات والبرمجة

1- يحيوي محمد، مرجع سابق، ص 135.

حسب نظم التشغيل ولغات البرمجة وقواعد البيانات المستخدمة في المؤسسة، ومدربين على التنسيق الأمني ولديهم المقدرة الكافية للتعامل مع جرائم المعلومات والحالات الطارئة.

- **التصريح بالمرور عبر الشبكة:** تتميز السياسة الأمنية الجيدة بقدرتها على تنظيم المرور عبر شبكة الاتصال من خلال قبول أو رفض بعض الملفات على الشبكة.

2/ الإجراءات التقنية لأمن معلومات الإدارة الإلكترونية:

هناك مجموعة من الإجراءات ينبغي على المؤسسات توفيرها لحماية معلوماتها نذكر أهمها:

- **التشفير الإلكتروني:** يعتمد نظام التشفير على آلية تغير محتوى المعاملة أو الرسالة عن طريق استخدام برنامج معين محدد يطلق عليه مفتاح التشفير وذلك قبل إرسال هذه المعاملة أو الرسالة إلى المرسل إليه على أن تتوفر لديه القدرة على استعادة محتوى المعاملة أو الرسالة في شكلها الأصلي قبل التشفير عن طريق استخدام العملية العكسية لعملية التشفير، ويتم التشفير باستخدام ثلاثة أساليب تتمثل في استخدام المفتاح المتماثل، استخدام المفتاح العام، المزج بينهما.¹

- **البصمة الإلكترونية للرسالة:** رغم أن التشفير يمنع المتلصّصين من الاطلاع على محتويات الرسالة إلا إنه لا يمنع المخربين من العبث بها، أي أن التشفير لا يضمن سلامة الرسالة من هنا ظهرت الحاجة إلى البصمة الإلكترونية للرسالة وهي بصمة رقمية يتم اشتقاقها وفقاً لخوارزميات معينة تُدعى دوال أو اقترانات التمويه إذ تطبق هذه الخوارزميات حسابات رياضية على الرسالة لتوليد البصمة الإلكترونية للرسالة.²

- **التوقيع الإلكتروني:** يُستخدَم التوقيع الرقمي للتأكد من أن الرسالة قد جاءت من مصدرها دون تعرضها لأي تغيير أثناء عملية النقل، ويمكن للمرسل استخدام المفتاح الخاص لتوقيع الوثيقة إلكترونياً، أما في طرف المستقبل، فيتم التحقق من صحة التوقيع عن طريق استخدام المفتاح العام المناسب لعملية توقيع رقمي تقليدية باستخدام التوقيع الرقمي، ويتم تأمين سلامة الرسالة والتحقق من صحتها ومن فوائد هذا التوقيع أيضاً أنه يمنع المرسل من التكرّر للمعلومات التي أرسلها.³

1- أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص 158.

2- هشام الديب، توجهات ترسم مستقبل التجارة الإلكترونية، المؤتمر العربي الأول لتكنولوجيا المعلومات والإدارة، 2008.

3- حسين مصطفى هاللي، آخرون، مرجع سابق، ص 86 .

كما توجد إجراءات تقنية أخرى تتمثل في:¹

- **الشهادة الإلكترونية:** عبارة عن وثائق إلكترونية تستخدم حصريا لتعريف الأشخاص والمصادر عبر الشبكات وخاصة شبكة الأنترنت حيث عادة يتم إصدار الشهادات وتشكيلها من خلال طرف ثالث يسمى سلطة إصدار الشهادات حيث يجب أن يكون هذا الطرف الثالث موثوقا به من كلا الطرفين الأول والثاني، حيث تحتوي كل شهادة رقمية يتم إصدارها على ملومات مهمة تتعلق بمالكها وبالسلطة التي أصدرت هذه الشهادة.
- **الجدر النارية:** إن الجدر النارية عبارة عن مجموعة من الحاسبات الإلكترونية والبرمجيات المصاحبة معها والتي تقوم بعملية فصل الشبكات الخاصة للشركة عن الشبكات العامة حيث تقوم بعض هذه الجدر النارية بعملية تصفية وفلتر للبيانات والطلبات والتي تنقل من شبكة الأنترنت العامة إلى الشبكة المحلية الخاصة بالشركة والمبنية على عناوين شبكات العمل للحاسوب والذي يقوم بعملية الإرسال والاستقبال للطلبات أو البيانات.
- **ضبط كلمات المرور:** لابد من اختيار كلمات مرور آمنة، مع وجود إستراتيجية لتغيير كلمات المرور بشكل منتظم ودوري، حيث يجب يكون طول كلمة المرور على الأقل سبعة رموز تضم أرقام وأحرف وإشارات، وتجنب استخدام الأسماء وخاصة المتشابهة لاسم المستخدم، وتجنب استخدام معروفة كتواريخ الميلاد وتجنب استخدام كلمات موجودة وخاصة في القاموس، كما يجب فرض إستراتيجية لإجبار المستخدمين على تغيير كلمات المرور بشكل دوري.

3/ الإجراءات التشريعية لأمن معلومات الإدارة الإلكترونية:

في 1990 اتخذت الأمم المتحدة قرار يؤكد على ضرورة دراسة ووضع الإجراءات اللازمة للحد من جرائم الحواسيب وتشريع القوانين لمكافحة عمليات إساءة استخدامها وتحديث القوانين الوطنية لهذا الغرض حيث ينقسم الرأي القانوني في معالجة جرائم الحواسيب والتجاوز على المعلومات المخزنة بها إلى اتجاهين أساسيين، أي أن العقوبة يجب أن تتناسب مع تأثير الجريمة، فإذا كانت بدافع التسلية والعبثية تكون العقوبة خفيفة، أما في الحالة الثانية التي تمس سلامة الحقوق وسرقة المعلومات أو الجهود فإن العقوبات تكون شديدة وقاسية.

لكن رغم الجهود المبذولة لهذا الغرض إلا أن المشرعين لم يستجيبوا بصورة عامة للتطور التقني الكبير وما يحدث من اعتداءات إجرامية على الأموال المعلوماتية، وقد تكون النصوص الجنائية التقليدية قابلة للتطبيق على الجرائم المعلوماتية، وفي حالة كونها غير مناسبة فلا بد من ملئ الفراغ التشريعي بكل وضوح وتقليص القاعدة الاجتهادية في هذا المجال.²

1- خضر مصباح الطيطي، مرجع سابق، ص 28، ص 319.

2- أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص 159.

خلاصة الفصل الأول

بعض النظر عن الاختلاف في القدرات، الإمكانيات، والبنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لكل مؤسسة، فإن التقدم العلمي والتقني، أدى إلى بروز تأثيرات قوية على طبيعة، وطرق إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات، حيث لوحظ تراجع كبير في الاعتماد على أساليب الإدارة التقليدية، والتحول نحو أنماط الإدارة الإلكترونية التي تركز على البعد التكنولوجي، التدفق المعلوماتي وشبكات العمل بالاعتماد على الإمكانيات المتميزة للإنترنت، وبالتالي التحول نحو الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن الفعالية، الكفاءة السرعة، والتفاعل الآني.

الفصل الثاني

الإطار المفاهيمي
لرأس المال الفكري

تمهيد

يلعب العنصر البشري دوراً فاعلاً في تطوير، تنمية و نجاح المؤسسة، فهو يعتبر محوراً ونقطة ارتكاز في تحقيق أهدافها و تحقيق رسالتها، والتطلع نحو أفاق جديدة، لكن في الآونة الأخيرة في مجال الاقتصاد والأعمال، لوحظ اهتمام واضح بمفهوم رأس المال الفكري وما له من تأثير كبير على تطور وتنمية المؤسسات ومساهمته في تحقيق أهدافها.

وفي ظل اقتصاد المعرفة، أصبح رأس المال الفكري أحد العناصر الإستراتيجية الهامة لإنتاج الثروة الاقتصادية والمحافظة على استمرار واستقرار المؤسسات، وأصبحت الأصول غير الملموسة بكل مكوناتها المحرك الرئيسي لخلق الميزة التنافسية و تحقيق القيمة المضافة.

ومن خلال ما سبق ذكره، تم تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث:

- **المبحث الأول:** ماهية رأس المال الفكري.
- **المبحث الثاني:** نماذج، بناء و إدارة رأس المال الفكري.
- **المبحث الثالث:** دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري.

المبحث الأول: ماهية رأس المال الفكري.

تعددت التعاريف التي أعطيت لمفهوم رأس المال الفكري، كما تعددت مسمياته من الموجودات غير الملموسة إلى رأس مال المعرفة، رأس المال الرقمي أو رأس المال الفكري وهو أكثر المصطلحات استعمالاً وشيوعاً في المجال الاقتصادي.

المطلب الأول: تعريف رأس المال الفكري**التعريف الأول:**

رأس المال الفكري هو مهارات العاملين ومعلوماتهم إذا كانت متميزة بحيث لا يوجد من يمتلك هذه المهارات في المنظمات المنافسة، فضلاً عن كونها إستراتيجية أي أن يكون لها قيمة يدفع الزبون لها ثمناً للحصول عليها عن طريق شرائهم للمنتجات المتميزة.¹

التعريف الثاني:

رأس المال الفكري هو أصول غير ملموسة تتضمن مجموعة من الموارد التي تسيطر عليها المنشأة نتيجة لأحداث ماضية عن طريق الملكية أو الحقوق القانونية، ومن المتوقع أن تحقق هذه الأصول منافع اقتصادية مستقبلية تسهم في دعم القدرة التنافسية للمنشأة والابتكار والتحديث والتطوير وما ينتج عن أداء العنصر البشري من منافع اقتصادية.²

التعريف الثالث:

رأس المال الفكري هو الأصول غير الملموسة المملوكة للمنظمة، والمتعلقة بالمعرفة والتي يتوقع استخدامها في تحقيق منافع مستمرة، وتوليد وتنمية الثروة، ومن أمثلتها ما تمتلكه المنظمة من معلومات وخبرات متراكمة وملكية فكرية، وقدرات ابتكارية واستشارية وتكنولوجية ومهارات.³

التعريف الرابع:

رأس المال الفكري هو مجموعة من الأصول المعرفية المتفردة والمعتمدة على العقول البشرية المبدعة، ومتطلبات ونظم العمل، والعلاقة مع العملاء التي تؤدي إلى الإنتاج المستمر للأفكار والأساليب الجديدة التي تحقق قيمة مضافة للمنظمة وتدعم قدراتها التنافسية.⁴

1-Stewart,T.A, Intellectual Capital, the Wealth of New Organizations, Nicholas Brealey Publishing Ltd London 1997, P52.

2- عبد الحميد أحمد شاهين، مدخل مقترح للقياس المحاسبي لأصول الملكية الفكرية، مع دراسة تطبيقية على صناعة الأدوية،المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2003.

3- محمود عبد الفتاح إبراهيم رزق، إطار مقترح لتحديد تكاليف الإفصاح والتقرير عن رأس المال المصرفي، المجلة المصرفية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، المجلد 31، العدد الثاني 2007.

4- سوسن عبد الحميد مرسي، رأس المال الفكري وعلاقته بكفاءة الأداء في البنوك التجارية، مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد الأول، 2008.

التعريف الخامس:

رأس المال الفكري هو الإمكانيات المتاحة لإدارة المنظمة المتعلقة بقدرات وكفاءة العاملين والعلاقات الحميمة مع العملاء، التي يتضافر استخدامها مع الموارد المادية الأخرى ، كما أوضحت الدراسة أن رأس المال الفكري يعد دالة لخلق القيمة وأحد الأركان الرئيسية في نظم تقويم الأداء المعاصرة.¹ بالإضافة إلى التعاريف السابقة يمكن إبراز الفرق بين رأس المال الفكري و رأس المال المادي في الجدول التالي:

الجدول رقم (01-01): الفرق بين رأس المال الفكري و رأس المال التقليدي

البيان	رأس المال المادي	رأس المال الفكري
الميزة الأساسية	مادي ملموس	غير ملموس
موقع التواجد	ضمن البيئة الداخلية للشركات	في عقول العاملين بالشركة
النماذج الممثلة	الآلات، المعدات، المباني	أفكار الأفراد ذوو المعارف والخبرات
القيمة	متناقصة بالاندثار	متزايدة بالابتكار
نمط تكوين الثروة	بالاستخدام المادي	بالابتكار
المستخدمون له	العمل الفصلي	العمل المعرفي
الزمن	له عمر إنتاجي وتناقص بالطاقة	له عمر مع تزايد القدرات الإبداعية
الواقع التشغيلي	يتوقف عند حدوث المشاكل	يتوقف عند حلول المشاكل
الوظيفة	يعبر عن أحداث	يعبر عن عمليات
الزمن	يرتكز على الماضي فقط	يتوجه نحو المستقبل
المحتوى	هو تكلفة	هو قيمة
الطبيعة	نقدي	غير مالي
الديمومة	وقتي	مستمر
الاستعمال	ينقص ويستهلك	يزيد بالاستعمال
النوعية / الكمية	كمي	نوعي

المصدر: الخفاف هيثم قاسم، المعالجات المحاسبية لمشاكل القياس والإفصاح عن رأس المال الفكري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2006، ص 156.

من خلال الجدول رقم (01-01): يتبين أن هناك فوارق كثيرة بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري، وهذا يعود اعتماد المؤسسة على موارد جديدة غير ملموسة في تحقيق أهدافها، مثل الخبرات، القدرة على الابتكار بدل الاعتماد على الآلات والموارد والعمل اليدوي.

1- مؤيد محمد علي الفضل، العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة ، دراسة ميدانية على الصناعة المصرفية في دول الخليج العربي، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصاد، عدد 2009.

المطلب الثاني: خصائص رأس المال الفكري.

تُقسّم خصائص رأس المال الفكري إلى خصائص تنظيمية، ومهنية، وسلوكية وشخصية:¹

أ/ الخصائص التنظيمية: تتلخص في ثلاث خصائص:

- **المستوى الاستراتيجي:** إذ يتوزع رأس المال الفكري على جميع المستويات الإدارية وبنسب متباينة؛
- **نوعية الهيكل:** يميل رأس المال الفكري إلى العمل ضمن الهياكل المرنة؛
- **الرسمية:** يركز على استخدام العلاقات الرسمية بشكل منخفض، مع الميل إلى العلاقات الغير رسمية.

ب/ الخصائص المهنية: وتتضمن ما يلي:

- **التحصيل الأكاديمي:** ليس بالضرورة أن يكون رأس المال الفكري حاصل على شهادة أكاديمية بل الضرورة تكمن في مواصلة تعليمهم المنظمي وتدريبهم الأثري؛
- **المهارة:** يتميز رأس المال فكري بمهارات عالية ومتنوعة؛
- **الخبرة:** يتصف رأس المال الفكري بخبرات عالية.

ج/ الخصائص السلوكية والشخصية: وترتبط بالعنصر البشري وبنائه الذاتي وهي كالتالي:

- **المخاطرة:** يميل إلى تحمل المخاطرة والإقدام على الأعمال الجديدة وحب العمل في حالة عدم التأكد؛
- **المبادرة:** يبادر رأس المال الفكري بتقديم الأفكار والمقترحات البناءة.

المطلب الثالث: أهمية رأس المال الفكري

إن ما يميز القرن الحادي والعشرون هو ظهور قوة المعرفة ، التي تعتبر عاملا مهما يعطي المؤسسة القدرة على الاستمرارية وامتلاك القدرة التنافسية، وعليه بدأت المنظمات والحكومات تولي موضوع بناء قاعدة للمعرفة الأهمية التي تستحقه، وضرورة امتلاكها ومعرفة وكيفية إدارتها، وما ينتج عن ذلك هو رأس المال الفكري، حيث أصبحت المنظمة مجبرة على أن إدراك الأهمية الإستراتيجية له و التي تكمن في:²

- يعد رأس المال الفكري السلاح الأساسي للمؤسسة لان الأصول الفكرية تمثل القوة الحصينة لبقاء المنظمة ومواجهة التحديات والمنافسة؛
- يمثل ميزة تنافسية لما يقدمه من معرفة مفيدة، والقدرة على استثمار المعرفة لتحقيق الميزة التنافسية؛
- إن المعرفة المقدمة في رأس المال الفكري فريدة وغير متاحة وتساهم في زيادة إنتاجية المنظمة؛
- أصبح رأس المال الفكري في اقتصاد اليوم (اقتصاد المعرفة) مصدرا لديمومة المنظمة وتميزها.

1- كمال رزق، وسمير بن عمور، تعزيز الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال على أساس رأس المال الفكري، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 03، 2009، ص 25.

2- مريم زلماط، دور رأس المال الفكري في استمرارية المؤسسة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة تلمسان الجزائر، 2017، ص 32.

كما حدد (حازم علي بدارنه) أهمية رأس المال الفكري في:¹

- هو الاستثمار الحقيقي للمعرفة والمعلومات التي لها القدرة على خدمة النظام المتكامل؛
- هو القوة العلمية القادرة على الإبداع و التغيير والتجديد؛
- هو المعرفة المفيدة والمهارة، والتي يمكن توظيفها والاستفادة منها في المنظمة؛
- هو استثمار عائدته طويل الأجل ويحتاج إلى الاهتمام والرعاية.

كما حدد (Johansson et..al, 2004)، أهمية رأس المال الفكري فيما يلي:²

- يعطي للمؤسسة قدرات وكفاءات محورية تساهم في نجاحها؛
- يتيح لإدارة المنظمة عمل الخيارات الإستراتيجية المستندة إلى هذه الأصول الفكرية والمستغلة لها استغلالاً جيداً في ضوء طبيعة الفرص والبيئة الخارجية؛
- يعد السلاح الأساسي للمنظمة، لأن الموجودات الفكرية تمثل القوة الخفية التي تضمن لها الاستمرار؛
- رأس المال الفكري قادر على خلق ثروة خيالية من خلال قدرته على تسجيل براءات الاختراع.

وتأكيداً على أهمية رأس المال الفكري نورد بعض الإحصائيات فيما يلي:

- عند دراسة الوضع المالي لشركة IBM يتضح أن القيمة السوقية لها سنة 2000 هي 70.7 بليون دولار والقيمة الدفترية 16.7 بليون دولار، والفرق بين القيمتين يرجع لرأس المال الفكري للمنظمة.³
- في استطلاع قامت به شركة CICA تبين أن رؤساء أكبر 300 شركة كندية و 500 شركة أمريكية يعتقدون بأن الأصول غير الملموسة الممثلة في رأس المال الفكري مثل المعرفة والخبرات هي العامل الرئيسي للنجاح في العصر الحالي، وأن نسبة القيمة الدفترية للأصول الثابتة إلى القيمة السوقية للعديد من المنظمات انخفضت من % 58 في عام 1991 إلى % 32 في عام 2000.⁴
- شركة ميكروسوفت يتبين من خلال دراسة وتحليل القوائم المالية لها أن القيمة السوقية وصلت عام 2000 إلى 85.5 بليون دولار والقيمة الدفترية 9.3 بليون دولار فقط، الأمر الذي يعكس زيادة قيمة وأهمية رأس المال الفكري لهذه المؤسسة.⁵

1-حازم علي أحمد بدارنه، تصورات القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية لأهمية رأس المال الفكري ودورهم في المحافظة عليه وتطويره، رسالة مقدمة لنيل دكتوراه في الفلسفة ، تخصص أصول التربية، جامعة اليرموك، الأردن، 2007، ص 36، 37.

2 -The Johansson.U, Martensson. M, and Skoog, M. Measuring to understand Intangible Performance drivers European Accounting Review, Vol.10, N°3, 2004, p 410.

3 -Prusak.L & Cohen.F, Study, How To Invest In Intellectual Capital, Harvard Business Review, June 2001, p 26.

4-Dzinkowski .R, Study, The Measurement & Management Of Intellectual Capital, An Introduction, Management Accounting Magazine for Chartered Management Accounting, Vol. (78), N° (2), 2000, P07.

5- سعد العنزي، الرأسمال الفكري، الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرين، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الثامن، العدد الخامس والعشرين، 2000.

المبحث الثاني: نماذج، بناء وإدارة رأس المال الفكري.

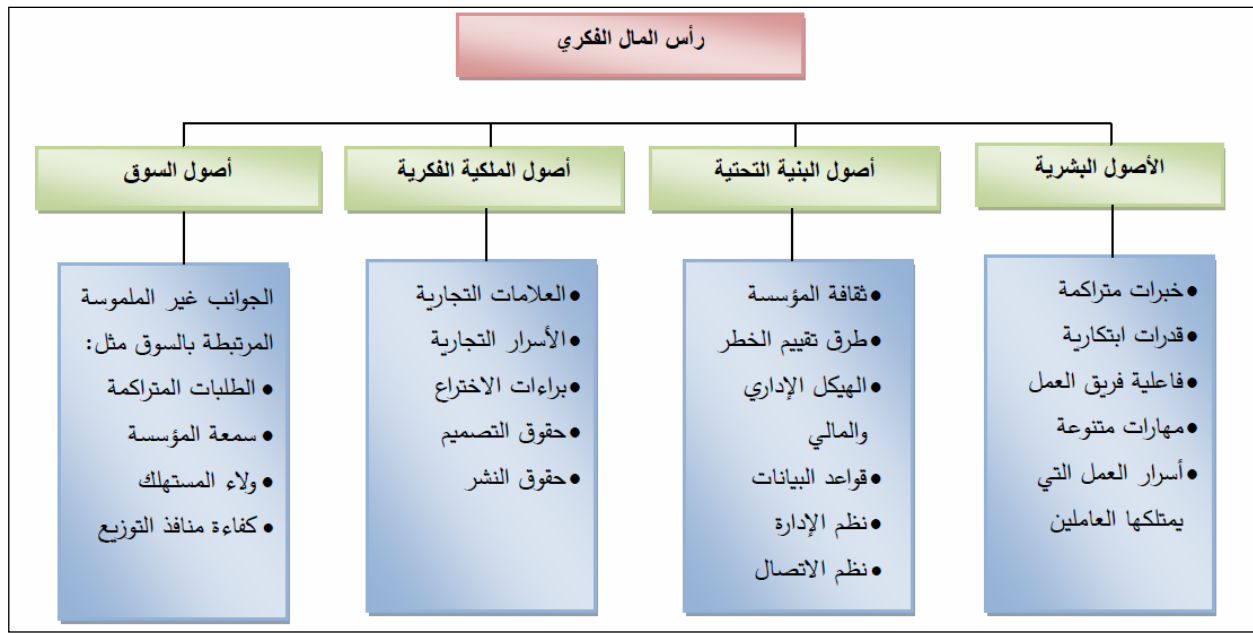
المطلب الأول: نماذج رأس المال الفكري

قدم عدد من الكتاب عدة نماذج لرأس المال الفكري، ومن بين هذه النماذج نذكر مايلي:

1/ نموذج (brooking)¹:

قدم هذا النموذج تقسيما لرأس المال الفكري إلى أربعة عناصر أساسية تشمل الأصول البشرية أصول البنية التحتية، أصول الملكية وأصول السوق كما يتضح في الشكل الموالي والذي يبرز العديد من العناصر الهامة التي تدخل ضمن مكونات رأس المال الفكري والتي تتجاهلها كثير من المؤسسات، مثل فعالية فريق العمل، وأسرار العمل التي يمتلكها العاملين، نظم الإدارة نظم الاتصال، ثقافة المؤسسة، العلامات التجارية، الأسرار التجارية، درجة ولاء العملاء، سمعة المؤسسة وكفاءة منافذ التوزيع، وولاء المستهلك.

الشكل رقم (02-01): مكونات رأس المال الفكري وفق نموذج (brooking)



المصدر: علي عبد الهادي ميسون، رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، غزة، 2017، ص17.

1- عزيز دحماني، مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الصناعية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة تلمسان الجزائر، 2015، ص37.

2/ نموذج (كارل إيرك سفيبي، K.E.Sveiby):¹

يقسم (كارل إيرك سفيبي) أصول رأس المال الفكري إلى أصول الهيكل الخارجي الذي يمثل مختلف العلاقات مع الخارج، أصول الهيكل الداخلي المتعلقة، بالأنظمة والعمليات، وأيضا كفاءة العاملين المتمثلة في مختلف القدرات والمعارف والمهارات والجدول الموالي يوضح المكونات الفرعية لهذه الأصول:

الجدول رقم (02-02): مكونات رأس المال الفكري وفق نموذج (كارل إيرك سفيبي، K.E.Sveiby).

نوع رأس المال	المكونات
الهيكل الخارجي	التحالفات والعلاقات مع الزبائن، الشركاء، الموردون والمستثمرون الإستراتيجيون
كفاءة العاملين	القدرات، المعارف، المهارات، الخبرات الفردية والجماعية، قدرات حل المشكلات التي تبقى لدى الأفراد في المؤسسة.
الداخلي	الأنظمة والعمليات التي تحقق الأداء التنافسي، وما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات النماذج لكيفية القيام بالأعمال، والقواعد والبيانات، الوثائق، المعرفة المرمزة.

المصدر: نجم عبود نجم، إدارة المعرفة، المفاهيم، الاستراتيجيات والعمليات، دار الوراق للنشر، عمان، الأردن، 2007، ص 294.

3/ نموذج (Stewart) لرأس المال الفكري:

قدم (Stewart) نموذج لرأس المال الفكري مكون من ثلاث مكونات وهي:²

1/ رأس المال البشري:

وهو امتلاك المقدر العقلية والمهارة والخبرة اللازمة لتوفير الحلول العلمية المناسبة للزبائن، لأنهم مصدر الابتكار والتجديد في المنظمة.

2/ رأس المال الهيكلي:

قدرات المنظمة التنظيمية التي تلبي متطلبات السوق تساهم في نقل وتعزيز المعرفة من خلال الموجودات الفكرية الهيكلية المتمثلة بنظم المعلومات، وبراءات الاختراع وحقوق النشر والتأليف.

3/ رأس المال الزبوني:

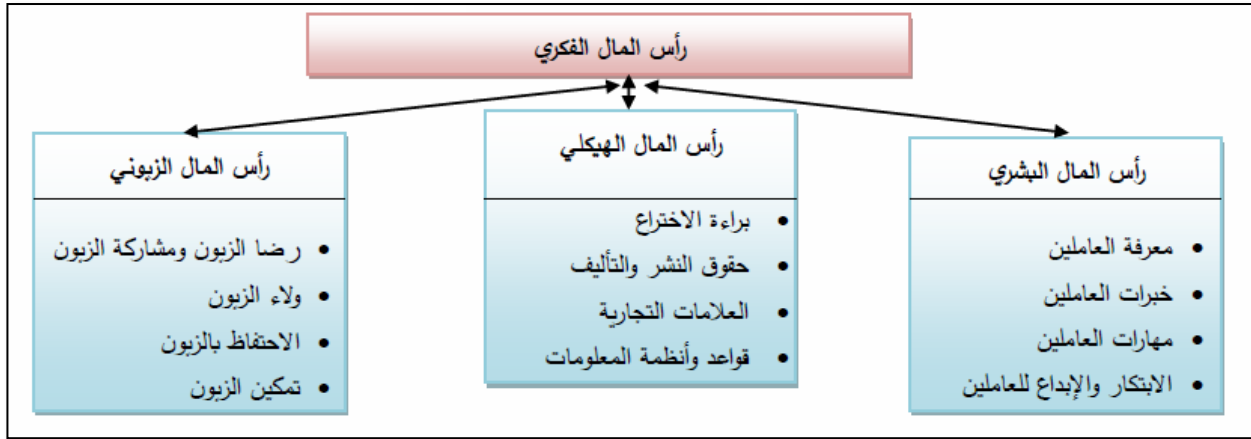
ويتضمن قيمة العلاقات التي تقيّمها المؤسسة مع زبائنها من خلال زيادة رضا الزبون وولائه، مدى الاحتفاظ به عن طريق الاهتمام بمقترحاته والاستماع للشكاوى المقدمة من جانبه وإيجاد الحلول الناجحة لها بالسرعة الممكنة.

الشكل الموالي يوضح مكونات رأس المال الفكري حسب نموذج (Stewart)

1- أكرم أحمد الطويل و آخرون، رأس المال الفكري، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص 36.

2- نفس المرجع السابق، ص 36.

الشكل رقم (02-02): مكونات رأس المال الفكري وفق نموذج (Stewart)



المصدر: أكرم أحمد الطويل و آخرون، رأس المال الفكري، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص 36.

المطلب الثاني: بناء رأس المال الفكري

1/ متطلبات بناء رأس المال الفكري في المؤسسات:

تمثل عملية بناء قاعدة فكرية التزاماً كبيراً فهي بطبيعتها تتطلب وقتاً طويلاً نوعاً ما، وجهوداً كبيرة وأموالاً وربما إعادة تنظيم المنظمة برمتها، ولا بد من دعم قيادي، وهذه العملية ذات طبيعة شاملة وتحديث على مستوى المنظمة بكاملها من خلال:¹

1/ توسيع الذكاء:

لكونه يمثل مجموعة عمليات ذهنية تستخدم لتحقيق النجاح، وحسب آراء بعض العلماء في مجال علم النفس، فإن الذكاء الإنساني يعزي إلى ثلاث أسباب رئيسية هي التعلم، والتسبب ومعالجة الرموز.

2/ تشجيع الابتكار والتجديد: من خلال الآتي

- إعادة تعريف المشكلة وتحديدها وعدم الاكتفاء بالمسلّمات والمبادئ السائدة؛
- غريزة الأفكار والتفريق بين جيدها وريئها؛
- الصبر عند مواجهة العقبات وتقبل المخاطرة؛
- التركيز في نقاط القوة والتخلص من نقاط الضعف؛
- النظر إلى الأمور من زوايا جديدة، والتفكير في طرق لم يسلكها أحد من قبل؛
- الإيمان بأن المشكلة ليست في البيئة ولكن في نظرتها إلى تلك البيئة.

3/ ممارسة التكامل في العلاقات:

من خلال التعاون وتوحيد الأفكار والأقوال، وهذا ما أكدته مؤسسة (HP) إن الاختلاف الرئيسي بين فرق العمل الناجحة والفرق التي لا تؤدي نتائج مرضية هو ليس في المستويات الإدراكية والمعرفية وإنما له

1- يوسف عطية بحر، قضايا إدارية معاصرة، برنامج الدكتوراه في العلوم الإدارية والمالية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية غزة فلسطين 2016.

علاقة بالتعاون بين العاملين وقد أوضح رئيس مؤسسة (Monsanto) إن العلاقة التكاملية بين العاملين يمكن أن تكون قاعدة للميزة الإستراتيجية لأن العلاقات التعاونية ضرورية لخلق المعرفة بشكل أسرع.

ب/ آليات بناء رأس المال الفكري:

في ظل الاتجاهات السائدة في منظمات اليوم مثل العالمية، التوجه نحو خدمة الزبون، التنافسية الشديدة، أخذت معظم الشركات تولي اهتماماً واسعاً لموضوع استقطاب الموارد الكفوءة، لا سيما بعد تنامي إدراكهم بحقيقة تغيير مهمة إدارة الموارد البشرية من كونها عامل الكلفة إلى أن تتوجه نحو عامل النجاح على الرغم من أهمية ما تقدم إلا أن أغلب الشركات تتفق على عدم معرفتها أين يوجد رأس المال الفكري؟ وأين تبحث عنه؟ وكيف تديره وتقيسه؟ لذا ينبغي أن تكون هناك استراتيجيات واضحة كأساس لمجال العمل لاستقطاب القدرات العقلية، وقد تم حصر عدد من هذه الاستراتيجيات وهي:¹

1/ شراء العقول من سوق العمل:

يمثل رأس المال الفكري ميزة حرجة لمنظمات الأعمال الحديثة ودعامة أساسية لازدهارها وتطورها لذا فإن الأمر يتطلب من إدارة الموارد البشرية متابعة العقول البراقة والنادرة، لغرض جذبها واستقطابها كمهارات وخبرات متقدمة تستفيد منها المنظمة بشكل كبير في زيادة رصيدها المعرفي الذي ينعكس في زيادة عمليات الابتكار والإبداع باستمرار.

2/ شجرة الكفايات:

إن الكفاية تتضمن مكونين هما: المعرفي والسلوكي والمكون المعرفي يتضمن المفاهيم النظرية والمعلومات والمهارات والخبرات المتصلة بجدارة الشخص، أما المكون السلوكي فيتضمن مجموع ما يقوم به الشخص أثناء تأدية العمل والذي يمكن ملاحظته وتقويمه، وأما شجرة الكفايات فتعد أحد تقنيات إدارة الموارد البشرية الالكترونية وتمثل مخطط يوضح المهارات والخبرات والمعارف المطلوبة للشركة فضلاً عن سيرتهم الذاتية من أجل تحديد المزيج الصحيح من الأفراد المطلوبين.

3/ مراجعة منظمات المعرفة والتعلم:

تركز رؤية هذه الإستراتيجية على أن المنظمات التعليمية (مدارس، معاهد، كليات، جامعات) تعد مصدر مهم لاكتشاف المواهب واستقطابهم، وعلى هذا الأساس فإن زيادة هذه المنظمات تعد من أولويات الإدارة العليا، ويطلب التركيز على الاستقطاب من الجامعة سنة بعد أخرى بدلاً من الاكتفاء بالتعيين من شركات أخرى.

1- رياض بن صوشة ونادية خريف، أهمية إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2011، ص7.

المطلب الثالث: إدارة رأس المال الفكري

إن الإدارة والتسيير الفعال لرأس المال الفكري كخيار استراتيجي مكون من أربعة خطوات وهي:¹

1/ الخطوة الأولى:

تتركز أساسا في التعرف على دور المعرفة كقوة محرّكة، وكذا مدى الاعتماد عليها في المؤسسة ومساهمتها في إعطاء فائض قيمة، حيث كلما ازدادت أهميتها كلما حققت إدارتها عائدا ومردودا أكبر والعكس من ذلك إذا كانت المؤسسة ذات كثافة معرفية ضئيلة، تسعى إلى تحسين إدارة أصولها المادية والمالية، من أجل تحقيق مردودية أكبر.

2/ الخطوة الثانية:

مطابقة الإيرادات التي تم الوصول إليها بالأصول المعرفية المنتجة لها، ومحاولة إيجاد رأس المال الفكري المنتج للمزايا التي اكتشفتها الخطوة الأولى.

3/ الخطوة الثالثة:

وضع إستراتيجية للاستثمار في الأصول الفكرية واستغلالها، خاصة التي تعمل على زيادة الكثافة المعرفية للمؤسسة، بمعنى وضع خطط للاستخدام الأمثل للأصول المعرفية والاستثمار فيها لزيادة قيمتها.

4/ الخطوة الرابعة:

تتمثل هذه الخطوة في زيادة إنتاجية الأصول المعرفية والعاملين المعرفيين، لذلك لا بد من البحث عن مقاييس جديدة غير تقليدية لقياس إنتاجية العمل المعرفي، خاصة بانتقال مركز الثقل والاهتمام بعامل المعرفة (مدخلات، عمليات، مخرجات، نتائج)، فإنتاجية الأصول المعرفية يجب أن تركز على حقيقتين:

- إن الأصول المعرفية لا يمكن إدارتها بنفس الطريقة السابقة التي كانت تدار بها الأعمال والوظائف القائمة على العمل اليدوي؛
- إن العاملين الذين هم أكثر معرفة بعملهم، هم أكثر قدرة ومسؤولية من أي جهة أخرى على مسؤولين عن زيادة إنتاجية عملهم المعرفي.

1- بندي عبد الله عبد السلام ومراد علة، دور رأس المال الفكري في خلق الميزة التنافسية في ظل إدارة المعرفة، دراسة مقدمة للملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2011، ص 12.

المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري.

سنحاول في هذا المبحث معرفة ما دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة (البشري، الهيكلي، الزبوني) كما يلي:

المطلب الأول: دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال البشري.

للإدارة الإلكترونية دور في تفعيل رأس المال البشري من خلال:¹

- إحداث تكامل في الوصول إلى قواعد البيانات وتوسيع نطاق المعلومات؛
- الإستخدام المتزايد للإدارة الإلكترونية بشكل كبير في وظائف إدارة الغياب والحضور، والتدريب والتطوير و نظام المكافآت والحوافز؛
- الاعتماد على الإدارة الإلكترونية في تخطيط الموارد البشرية، وإدارة المعرفة؛
- التوظيف الإلكتروني وما نتج عنه من تأثير على تنمية وتطوير رأس المال البشري، حيث نجد المؤسسة تعتمد على الانترنت للحصول على مجموعة متنوعة من المترشحين والاستفادة من مزايا الحصول على رأس مال بشري متميز؛
- التعليم الإلكتروني حيث نجد أن المؤسسة تعتمد على أنظمة التعليم الإلكتروني والتي تساعد في تطوير رأس المال البشري من خلال جذب والاحتفاظ بالموظفين ومنحهم فرصة لمراقبة وتطوير كفاءاتهم الفردية وإدارة حياتهم المهنية؛
- سهولة إجراءات التعليم وذلك من خلال ادخار تكاليف التعليم والمرونة والوصول إلى أعلى مستوى من الفعالية، التعليم، والخبرة في نفس الوقت وفي آن واحد؛
- جودة وفعالية التعليم وذلك من خلال الوصول في الوقت المناسب إلى المعرفة والمعلومات، دون ضياع أي وقت أو تغيير في محتوى الفصول حسب متطلبات كل فرد؛
- التحفيز والاحتفاظ بالمستخدمين المهنيين وذلك من خلال التحوار والحصول على التعليم عند الحاجة، حيث يتم تسليم فصول التعليم عبر الانترنت وبطريقة تلائم طالب التعليم، ومع الاختيار الحر لأسلوب التعليم، فيما يساعد على تطوير خدمة المستخدمين وكسب رضاهم؛
- توفير بعض الكتب والمواد التعليمية إلكترونية على الشبكة الداخلية.
- البرامج التدريبية وخدمة المؤتمرات المرئية والتي تساهم أكثر في تحفيز التعلم الذاتي للموظفين وهو ما ساهم بشكل كبير في تطوير رأس المال البشري ؛
- تأثير البوابة الإلكترونية على تطوير رأس المال البشري، التي تعتبر مصدر للمعلومات الخاصة بالموارد البشرية، تسمح للموظفين باكتساب كل ما هو جديد في مجال الموارد البشرية.

1- من إعداد الطالبين بالإعتماد على "تأثير الإدارة الإلكترونية على رأس المال البشري"، مجلة الدراسات التسويقية و إدارة الأعمال، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، العدد 2، 2009.

المطلب الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الهيكلي.

للإدارة الإلكترونية دور في تفعيل رأس المال الهيكلي من خلال:¹

- التحول من الهياكل التنظيمية المبنية على أساس التدفقات الوظيفية إلى هياكل مصممة على أساس التدفقات المعلوماتية؛
- إلى التوجه إلى الإدارة الإلكترونية بوصفها نمطاً جديداً، فيه الحياد والموضوعية والانضباط؛
- تبني العمل الإلكتروني كوسيلة لتحسين أداء المؤسسة وهو أسلوب تستخدمه المؤسسة في مواكبة ومزاولة أعمالها باستخدام الاتصالات الإلكترونية المعتمدة على الانترنت؛
- اعتماد تكنولوجيات الإعلام والاتصال في إطار الدعم والتطوير يسمح للمؤسسات بمواجهة التحديات المنتظرة في بيئة ديناميكية ومعقدة؛
- إختصار الزمان والمكان، وتسهيل الاتصال بين الإدارات والوحدات، وتوفير الدقة والوضوح في العمليات الإدارية، وترشيد استخدام الأوراق في المعاملات؛
- توفير البنية الأساسية التقنية من شبكات وقواعد معلومات، ودعم كل ما يدفع في خط الاستثمار في التقنية، مما يتيح الفرص أمام المشروعات التقنية؛
- إمكانية التأثير المباشر على أنظمة الحاسبات بالمؤسسة من خلال ما يسمى التبادل الإلكتروني للبيانات والوثائق، مما يحقق انسياب البيانات والمعلومات بين الجهات المشتركة في أي عملية؛
- قيام المؤسسات بإنشاء بنوك المعلومات الخاص بها، وهذا من خلال شبكة المعلومات المعلومات التي تتوفر عليها واستخدامها في الاستشراف والتقييم؛
- حماية المعاملات والبيانات المخزنة على شبكة الإدارة الإلكترونية لا سبيل لأحد في الوصول إليها وتبقى بعيداً عن التدخل البشري؛
- التفاعل السريع إذ يمكن استقبال آلاف الطلبات أو الرسائل في وقت واحد، والرد عليها جميعاً بسرعة فائقة وفي وقت واحد.

1- من إعداد الطالبين بالإعتماد على "تأثير الإدارة الإلكترونية على رأس المال البشري"، مجلة الدراسات التسويقية و إدارة الأعمال، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، العدد 2، 2009.

المطلب الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الزبوني.

للإدارة الإلكترونية دور في تفعيل رأس المال الزبوني من خلال:¹

- استخدام التكنولوجيا في تقوية عملية الإتصال مع الزبائن؛
- خلق و بناء عملية اتصال في الاتجاهين بين المؤسسة والزبائن؛
- التسيير الإلكتروني للمخزون و شبكات العملاء و الموردين؛
- فهم التغييرات التي تطرأ على الزبون باستعمال المعلومات المتوفرة في قواعد البيانات؛
- تحسين رضا و ولاء الزبون و تعظيم قيمته مدى الحياة مع زيادة فعالية و كفاءة إدارة الزبائن؛
- مشاركة الزبائن في طرح الأفكار الإبداعية من خلال التطبيقات الإلكترونية المتاحة؛
- الاعتماد على ركائز الكترونية في تنفيذ المعاملات، حيث أن كافة المعاملات تتم بين طرفي المعاملة الكترونياً، أي دون أي أوراق متداولة؛
- تتم الاتفاقيات التجارية عن بعد، وبالتالي انعدام التلاقي المباشرة بين الطرفين لأنه يتم على مستوى شبكة الاتصالات؛
- التفاعل المتوازي في آن واحد بين أطراف المعاملات، حيث يمكن أن يجتمع عدد كبير من المشتركين في آن واحد أي موقع واحد؛
- إدارة مختلف الأعمال عبر الشبكة الرقمية وتسهيل تصريف المنتجات نحو الأسواق الداخلية والخارجية
- إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية التجارية، بما فيها تسليم السلع غير المادية على الشبكة عكس وسائل الاتصال الأخرى التي تعجز عن القيام بالتسليم؛
- استخدام نظام المعلومات في عمليات التصميم، الإنتاج و التسليم؛
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أنّ قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة و تضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة؛
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية و النفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء؛
- الملف الإلكتروني الذي يضم المعاملة ضمن محتوياته محفوظاً في مأمّن من التلف والتقديم في الموقع المخصص له على الشبكة الإلكترونية للمؤسسة؛
- التقليل من ضياع المعاملات التي تعرض لها المتعاملون أو المراجعون للمؤسسات التقليدية، وهو الأمر الذي لا يواجهه إطلاقاً مراجع الإدارات الإلكترونية.

1- من إعداد الطالبين، بالإعتماد محاضرات مقياس المقاولاتية (الأستاذ خميسي الواعر)، محاضرات مقياس إدارة الإبداع والإبتكار (الأستاذ عاشوري إبراهيم)، المركز المركزي الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة، 2021.

خلاصة الفصل الثاني:

يعتبر رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة (البشري، الهيكلي، الزبوني) المورد الإستراتيجي الرئيسي في ظل الاقتصاد الرقمي المعرفي، وهو أحد عوامل تحقيق النجاح والتميز، وأي ضعف في طرق الحصول عليه أو تطويره وتسييره يؤدي إلى تقليص فرص نجاح المؤسسة والحفاظ على إستمراريتها، لذلك يجب المحافظة عليه، تنشيطه وتطويره.

فالمؤسسة الناجحة هي التي تستثمر في أصولها المعنوية والمادية وتعمل على استقطاب الأفراد ذوي الكفاءات، القدرات والمهارات المتميزة حتى تستطيع التحكم في الأساليب الحديثة للإدارة الإلكترونية وما ينتج عنها من تدفق كبير للمعلومات عبر الشبكات، والتي لها دور كبير في تفعيل وتطوير رأس المال الفكري، لمواكبة التطورات الحاصلة في السوق من خلال التميز والتفرد في إنجاز الأعمال.

الفصل الثالث

دراسة حالة

المركز الجامعي عبد الحفيظ

بوالصوف بميلة

تمهيد:

بعد التطرق في الفصلين السابقين إلى عرض مختلف المفاهيم الأساسية المتعلقة بالإدارة الالكترونية ورأس المال الفكري، سنقوم في هذا الفصل باختبار ومعرفة مدى تطابق المفاهيم والقواعد النظرية مع الواقع التطبيقي، من خلال الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها على مستوى المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال وصف الطريقة والإجراءات التي استخدمت في الدراسة واستخلاص النتائج.

حيث تم تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث:

- **المبحث الأول:** لمحة عن المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة.
- **المبحث الثاني:** الطريقة والأدوات.
- **المبحث الثاني:** النتائج والمناقشة

المبحث الأول: لمحة عن المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله.

سيتم من خلال هذا المبحث إعطاء لمحة عن المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميله من خلال التعريف بالمركز، الموقع، الهياكل التي يحتويها في مايلي:¹

المطلب الأول: التعريف بالمركز الجامعي.

سننتظر من خلاله إلى نشأة المركز الجامعي وموقعه.

أ/ نشأة المركز الجامعي:

نشأ قطاع التعليم العالي بالولاية بافتتاح المركز الجامعي لميله، وهو مؤسسة عمومية ذات طابع علمي ثقافي ومهني، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. ويهدف إلى توفير تكوين علمي ونوعي للطلبة في ميادين مختلفة. تم إنشاؤه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-204 مؤرخ في 06 رجب عام 1429 الموافق لـ 09 يوليو سنة 2008.

فتح أبوابه خلال الموسم الجامعي 2008-2009 لأكثر من 1000 طالب ليكون بذلك أول مؤسسة جامعية ينطلق بها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الولاية، وبموجب المقرر رقم 14/01 المؤرخ في 29 ذي الحجة الموافق لـ 23 أكتوبر 2014 الصادر عن وزارة المجاهدين والذي يتضمن تكريس تسمية المؤسسات الجامعية، تم إعادة تسمية المركز الجامعي بميله باسم المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف وذلك يوم أول نوفمبر 2014 بذكرى ثورة التحرير الوطنية.

ب/ موقع المركز الجامعي ومساحته:

يقع المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله على بعد - 8 كلم عن مركز مدينة ميله على الطريق الرابط بين ميله وبلدية زغاية، ويتربع على مساحة تقدر بحوالي 87 هكتار، وعلى الرغم من مساحته الكبيرة غير أن محيطه يتميز بطبيعته الفلاحية مما أدى إلى نقص في المرافق الخارجية للطلبة والأساتذة والإداريين ولكن بالرغم من ذلك فقد اهتم المركز الجامعي بالمحيط الخارجي وذلك بفتح تخصصات تهتم بالجانب الفلاحي والمؤسسات الفلاحية.

1 - معلومات مقدمة من مصلحة المستخدمين.

المطلب الثاني: الهيكل القاعدي والإداري.أ/ الهيكل القاعدي:

يتوفر المركز الجامعي حاليا على (8000) مقعد بيداغوجي، وثلاث مكتبات ومطعم جامعي ويتوفر على نخبة من الكفاءات العلمية في تخصصات مختلفة تشرف على تأطير طلبته ومنحهم تكوينا حسب احتياجاتهم ووفق مساراتهم وتخصصاتهم، وقد استقطب المركز الجامعي العديد من الأساتذة حسب الميادين التي يتوفر عليها، ويحتوي المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة على:

1/ معهد العلوم والتكنولوجيا:

- قسم الرياضيات والإعلام الآلي؛
- قسم علوم الطبيعة والحياة؛
- قسم العلوم والتقنيات.

2/ معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير:

- قسم العلوم الاقتصادية والتجارية؛
- قسم علوم التسيير؛
- قسم الحقوق.

3/ معهد الآداب واللغات:

- قسم اللغة والأدب العربي؛
- قسم اللغات الأجنبية.

أ/ الهيكل الإداري: تم تحديد الهيكل الإداري للمركز الجامعي وفق الشكل التالي:

الشكل رقم (01-03): الهيكل الإداري للمركز الجامعي



المصدر: http://www.centre-univ-mila.dz/ar/index.php/cum/cum-admin_consulter le 12/06/20

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات.

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في تحليل الدراسة

تقديم صورة عامة عن المنهجية المتبعة في إعداد هذه الدراسة، انطلاقاً من تحديد المجتمع والعينة المدروسة، بالإضافة إلى شرح وتوضيح المتغيرات الرئيسية ونموذج الدراسة حسب ما يلي:

أ/ مجتمع وعينة الدراسة:

نظراً لاتساع مجتمع الدراسة، فقد تم الاعتماد على أسلوب العينات لجمع البيانات اللازمة على أساس أنها تحقق أغراض الدراسة، حيث بلغ عدد أفراد عينة الدراسة المتمثلة الأساتذة، الطلبة والعاملين بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة تسعة وخمسون (59) فرداً، وزعت عليهم إستمارة، حيث أسترجع منها خمسون (50) أي بنسبة 85 % كما هو مبين في الجدول الآتي.

الجدول رقم (01-03): عدد استمارات الاستبيان الموزعة على أفراد العينة

البيانات	الاستمارات الموزعة	الاستمارات الغير صالحة للدراسة	الاستمارات المفقودة	الاستمارات الصالحة للدراسة
معهد العلوم والتكنولوجيا	15	01	02	12
معهد الآداب و اللغات	17	01	01	15
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	17	00	02	15
قسم الحقوق	10	01	01	08

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على عدد الاستمارات الموزعة.

ب/ متغيرات ونموذج الدراسة

وتشمل الدراسة على متغيرين الأول مستقل والثاني تابع ويتم توضيحهما من خلال الآتي:

1/ متغيرت الدراسة

المتغير المستقل: يتمثل في الإدارة الالكترونية.

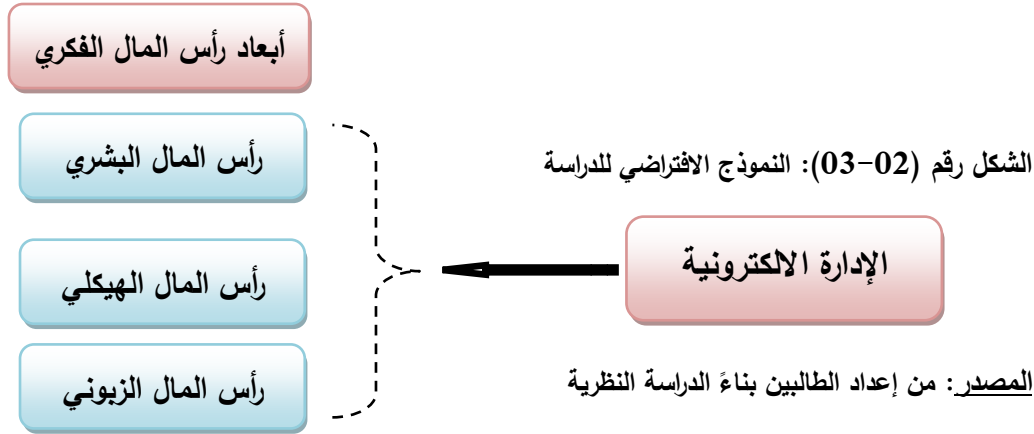
المتغير التابع: يتمثل في رأس المال الفكري الذي بدوره يتفرع إلى ثلاث أبعاد:

- رأس المال البشري.
- رأس المال الهيكلي.
- رأس المال الزبوني.

المتغيرات الشخصية: وهي تلك المتغيرات الخاصة بالبيانات الشخصية للمبحوثين وقد تم تحديدها كالتالي:
(نوع الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

2/ نموذج الدراسة:

صُممَ هذا النموذج الافتراضي للدراسة لتجسيد علاقة الارتباط والتأثير بين متغيري الدراسة الإدارية الإلكترونية و رأس المال الفكري.



المطلب الثاني: الأدوات المعتمدة في تحليل الدراسة

من أجل تحقيق مسار الدراسة قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف ظاهرة موضوع البحث "دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري" ومن أجل تحليل بياناتها قد استخدمنا مصدرين أساسيين لجمع المعلومات.

أ/ الأدوات المستخدمة في الجمع:

1/ مصادر جمع البيانات:

• المصادر الثانوية:

تم الحصول عليها من خلال الدراسات السابقة، الكتب التي لها علاقة بموضوع الدراسة، والبحث في المواقع الإلكترونية المتنوعة.

• المصادر الأولية:

من خلال المسح لعينة الدراسة المتمثلة في أساتذة، طلبة وعمال المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة، وذلك باستخدام إستبيان مخصص لهذا الغرض، حيث تم تقسيم أداة الدراسة إلى جزئين هما:

• الجزء الأول: يتعلق بالمتغيرات الشخصية والوظيفية.

• الجزء الثاني: يتعلق بالإستبيان الذي تضمن محورين:

- **المحور الأول:** الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل، ويتكون من عشرة (10) عبارات.
- **المحور الثاني:** رأس المال الفكري كمتغير تابع، ويتكون من إثنا عشرة (12) عبارة مقسمة على ثلاث فقرات كآتي:

- **الفقرة الأولى:** تتعلق ببعده رأس المال البشري ويشتمل على أربعة (04) عبارات.
- **الفقرة الثانية:** تتعلق ببعده رأس المال الهيكلي ويشتمل على أربعة (04) عبارات.
- **الفقرة الثالثة:** تتعلق ببعده رأس المال الزبوني ويشتمل على أربعة (04) عبارات.

2/ مقياس أداة الدراسة:

لقياس متغيرات الدراسة استخدمنا مقياس ليكارت الخماسي، وهو مقياس يستعمل لتحديد درجة الموافقة والاعتراض على صيغة ما، كما هو مبين في الجدول التالي.

الجدول رقم (02-03): قيم مقياس ليكارت الخماسي

5	4	3	2	1	درجة الموافقة
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة

المصدر: من إعداد الطالبين عن طريق البحث في الأنترنت

و يقسم مقياس ليكارت الخماسي حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (03-03): مجال المتوسط المرجح لكل مستوى حسب تقسيمات ليكارت الخماسي

التفسير	قيمة المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	1.00 إلى 1.80
غير موافق	1.81 إلى 2.60
محايد	2.61 إلى 3.40
موافق	3.41 إلى 4.20
موافق بشدة	4.21 إلى 5.00

المصدر: من إعداد الطالبين عن طريق البحث في الأنترنت

ب/ الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

1/ اختبار ثبات وصدق أداة الدراسة:

يقصد بثبات الإستبيان، أن يعطي هذا الإستبيان نفس النتيجة عند إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، ويعني الاستقرار في نتائج الإستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير عند إعادة توزيعه مرة أخرى على أفراد عينة الدراسة خلال فترة زمنية معينة.

• ثبات أداة الدراسة:

لقياس ثبات الدراسة استخدمنا معامل "ألفا-كرونباخ" وهو من أشهر مقاييس ثبات الاستبيان وهو يعتمد على حساب الارتباط الداخلي بين إجابات الأسئلة لقياس ثبات الاستبيان لكل متغير من متغيرات الدراسة كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (03-04): معامل ألفا-كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

المحاور	العدد	عدد العبارات	معامل ألفا-كرونباخ	معامل الصدق
الإدارة الإلكترونية	/	10	0.689	0.830
مجموع المحور الأول				
رأس المال الفكري	رأس المال البشري	04	0.482	0.694
	رأس المال الهيكلي	04	0.377	0.614
	رأس المال الزبوني	04	0.695	0.833
مجموع المحور الثاني				
مجموع الإستبيان				
		22	0.787	0.887

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

• معامل الصدق = الجذر التربيعي لمعامل (ألفا-كرونباخ) //

نلاحظ من نتائج الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ الإجمالية بلغت قيمة مرتفعة وتقدر بـ (0.787)، وكذا القيمة المتعلقة بمحوري الدراسة مقبولة جداً، فنجد أن معامل ألفا كرونباخ الخاص بمحور الإدارة الإلكترونية بلغ (0.689)، أما فيما يخص محور رأس المال الفكري فجاء معامل ألفا كرونباخ مساوياً (0.705).

وتعد معاملات ألفا-كرونباخ مقبولة إحصائياً عندما تكون قيم المعاملات مساوية أو أكبر من (0.60) وبذلك تم التأكد من ثبات أداة الدراسة (الإستبيان) لتحليل النتائج والإجابة على التساؤلات واختبار الفرضيات.

• صدق أداة الدراسة:

ويقصد بصدق أداة الدراسة، شمولية الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل ووضوح فقراتها ومفرداتها، بحيث يكون مفهوم لكل من يستخدمه، ويمكن التأكد من صدق الإستبيان من خلال طريقتين:

○ الصدق الظاهري لأداة الدراسة:

ويقصد به صدق المحكمين أي أن يختار الباحث عددا من المحكمين المتخصصين في موضوع الدراسة لضمان صدق الاستبيان وإجراء ما يلزم من التعديلات على ضوء المقترحات والملاحظات المقدمة وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية أنظر للملحق رقم (01).

○ الصدق التطبيقي لأداة الدراسة: وذلك من خلال:

1- التأكد من الصدق البنائي وذلك إستخدام الجذر التربيعي لمعامل ألفا-كرونباخ: والذي بلغت قيمته الإجمالية (0.887) وهذا ما يؤكد على صدق الإستبيان.

2- حساب معامل الارتباط لعبارات الاستبيان (معامل ارتباط سبيرمان): كما هو موضح في الجداول التالية:

الجدول رقم (05-03): معاملات ارتباط سبيرمان لعبارات الإدارة الإلكترونية

Rho de Spearman		01	02	03	04	05
العبارة 01	Coefficient de corrélation	1,000	,144	,180	,404**	,265
	Sig. (bilatéral)	.	,318	,211	,004	,063
	N	50	50	50	50	50
العبارة 02	Coefficient de corrélation	,144	1,000	,247	,251	,467**
	Sig. (bilatéral)	,318	.	,084	,078	,001
	N	50	50	50	50	50
العبارة 03	Coefficient de corrélation	,180	,247	1,000	,383**	,070
	Sig. (bilatéral)	,211	,084	.	,006	,630
	N	50	50	50	50	50
العبارة 04	Coefficient de corrélation	,404**	,251	,383**	1,000	,304*
	Sig. (bilatéral)	,004	,078	,006	.	,032
	N	50	50	50	50	50
العبارة 05	Coefficient de corrélation	,265	,467**	,070	,304*	1,000
	Sig. (bilatéral)	,063	,001	,630	,032	.
	N	50	50	50	50	50
العبارة 06	Coefficient de corrélation	,154	,317*	,318*	,522**	,672**
	Sig. (bilatéral)	,286	,025	,025	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
العبارة 07	Coefficient de corrélation	,229	,268	,463**	,296*	,487**
	Sig. (bilatéral)	,109	,060	,001	,037	,000
	N	50	50	50	50	50
العبارة 08	Coefficient de corrélation	,131	,239	,286*	,422**	-,077
	Sig. (bilatéral)	,364	,095	,044	,002	,597
	N	50	50	50	50	50
العبارة 09	Coefficient de corrélation	,266	-,065	,172	,025	-,114
	Sig. (bilatéral)	,062	,656	,232	,861	,432
	N	50	50	50	50	50
العبارة 10	Coefficient de corrélation	,119	,297*	,681**	,115	,005
	Sig. (bilatéral)	,409	,036	,000	,428	,973
	N	50	50	50	50	50

الجدول رقم (05-03): معاملات ارتباط سيبرمان لعبارات الإدارة الإلكترونية (تابع)

Rho de Spearman		العبارة 06	العبارة 07	العبارة 08	العبارة 09	العبارة 10
العبارة 01	Coefficient de corrélation	,154	,229	,131	,266	,119
	Sig. (bilatéral)	,286	,109	,364	,062	,409
	N	50	50	50	50	50
العبارة 02	Coefficient de corrélation	,317*	,268	,239	-,065	,297*
	Sig. (bilatéral)	,025	,060	,095	,656	,036
	N	50	50	50	50	50
العبارة 03	Coefficient de corrélation	,318*	,463**	,286*	,172	,681**
	Sig. (bilatéral)	,025	,001	,044	,232	,000
	N	50	50	50	50	50
العبارة 04	Coefficient de corrélation	,522**	,296*	,422**	,025	,115
	Sig. (bilatéral)	,000	,037	,002	,861	,428
	N	50	50	50	50	50
العبارة 05	Coefficient de corrélation	,672**	,487**	-,077	-,114	,005
	Sig. (bilatéral)	,000	,000	,597	,432	,973
	N	50	50	50	50	50
العبارة 06	Coefficient de corrélation	1,000	,399**	,253	-,094	,093
	Sig. (bilatéral)	.	,004	,076	,516	,521
	N	50	50	50	50	50
العبارة 07	Coefficient de corrélation	,399**	1,000	-,093	,016	,269
	Sig. (bilatéral)	,004	.	,521	,911	,059
	N	50	50	50	50	50
العبارة 08	Coefficient de corrélation	,253	-,093	1,000	-,112	,133
	Sig. (bilatéral)	,076	,521	.	,437	,356
	N	50	50	50	50	50
العبارة 09	Coefficient de corrélation	-,094	,016	-,112	1,000	,283*
	Sig. (bilatéral)	,516	,911	,437	.	,047
	N	50	50	50	50	50
العبارة 10	Coefficient de corrélation	,093	,269	,133	,283*	1,000
	Sig. (bilatéral)	,521	,059	,356	,047	.
	N	50	50	50	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أنه يوجد ترابط بين عبارات الإدارة الإلكترونية حيث بلغت أعلى قيمة معامل الارتباط (681) عند العبارة الثالثة " تساعد الوسائل التكنولوجية المركز الجامعي على إلغاء التقسيم الإداري التقليدي"، أما أدنى قيمة معامل الارتباط بلغت (0.283) عند العبارة العاشرة (10) " الوسائل التكنولوجية تعزز الرقابة الذاتية".

وعليه يمكن القول إن قيم معامل الارتباط لمتغير الإدارة الإلكترونية جاءت موجبة مما يدل على صدق اتساقها مع محاور الاستبيان.

الجدول رقم (07-03): معاملات ارتباط سبيرمان لعبارات رأس المال البشري.

Rho de Spearman		العبارة 11	العبارة 12	العبارة 13	العبارة 14
العبارة 11	Coefficient de corrélation	1,000	,013	,075	,348*
	Sig. (bilatéral)	.	,931	,603	,013
	N	50	50	50	50
العبارة 12	Coefficient de corrélation	,013	1,000	,213	,369**
	Sig. (bilatéral)	,931	.	,137	,008
	N	50	50	50	50
العبارة 13	Coefficient de corrélation	,075	,213	1,000	,195
	Sig. (bilatéral)	,603	,137	.	,174
	N	50	50	50	50
العبارة 14	Coefficient de corrélation	,348*	,369**	,195	1,000
	Sig. (bilatéral)	,013	,008	,174	.
	N	50	50	50	50

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه، يوجد ترابط بين عبارات رأس المال البشري حيث بلغت أعلى قيمة لمعامل الارتباط (0.369)، أما أدنى قيمة بلغت (0.348).

الجدول رقم (06-03): معاملات ارتباط سبيرمان لعبارات رأس المال الهيكلية.

Rho de Spearman		العبارة 15	العبارة 16	العبارة 17	العبارة 18
العبارة 15	Coefficient de corrélation	1,000	,106	-,023	-,189
	Sig. (bilatéral)	.	,464	,873	,187
	N	50	50	50	50
العبارة 16	Coefficient de corrélation	,106	1,000	,433**	,352*
	Sig. (bilatéral)	,464	.	,002	,012
	N	50	50	50	50
العبارة 17	Coefficient de corrélation	-,023	,433**	1,000	,140
	Sig. (bilatéral)	,873	,002	.	,331
	N	50	50	50	50
العبارة 18	Coefficient de corrélation	-,189	,352*	,140	1,000
	Sig. (bilatéral)	,187	,012	,331	.
	N	50	50	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه، يوجد ترابط بين عبارات رأس المال الهيكلية حيث بلغت أعلى قيمة لمعامل الارتباط (0.433)، أما أدنى قيمة بلغت (0.352).

الجدول رقم (08-03): معاملات ارتباط سبيرمان لعبارات رأس المال الزبوني.

Rho de Spearman		العبارة 19	العبارة 20	العبارة 21	العبارة 22
العبارة 19	Coefficient de corrélation	1,000	,365**	,451**	,402**
	Sig. (bilatéral)	.	,009	,001	,004
	N	50	50	50	50
العبارة 20	Coefficient de corrélation	,365**	1,000	,571**	,341*
	Sig. (bilatéral)	,009	.	,000	,015
	N	50	50	50	50
العبارة 21	Coefficient de corrélation	,451**	,571**	1,000	,312*
	Sig. (bilatéral)	,001	,000	.	,027
	N	50	50	50	50
العبارة 22	Coefficient de corrélation	,402**	,341*	,312*	1,000
	Sig. (bilatéral)	,004	,015	,027	.
	N	50	50	50	50
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).					
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).					

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه، يوجد ترابط قوي بين عبارات رأس المال الزبوني حيث بلغت أعلى قيمة لمعامل الارتباط (0.571)، أما أدنى قيمة بلغت (0.312).
وعليه يمكن القول إن قيم معامل الارتباط لمتغير رأس المال الفكري جاءت موجبة مما يدل على صدق اتساقها مع محاور الاستبيان.

المبحث الثالث: النتائج والمناقشة

يعرض هذا المبحث النتائج المتوصل إليها باستخدام أدوات الدراسة وتحليلها، حيث يتضمن وصف عينة ومتغيرات الدراسة، واختبار الفرضيات ومناقشتها، والتوصل إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية على تفعيل رأس المال الفكري.

المطلب الأول: تحليل البيانات وعرض خصائص العينة

أ/ التحليل الوصفي لعينة الدراسة

1/ حسب الجنس: الجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس، وهو مبين كما يلي:

الجدول رقم (09-03): التكرار والنسب المئوية لمتغير الجنس

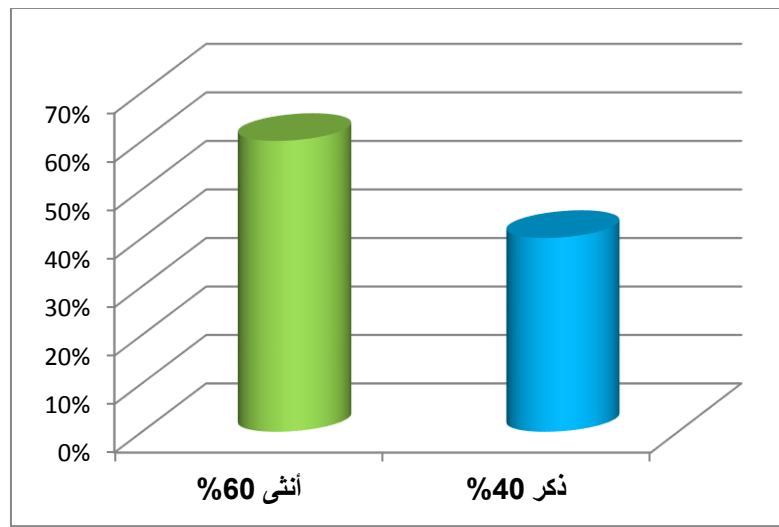
الجنس	التكرار	النسب المئوية
ذكور	20	40%
أنثى	30	60%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول:

نلاحظ أن نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور، حيث بلغت حوالي 60% من إجمالي حجم العينة المدروسة، في حين بلغت النسبة المئوية لفئة الذكور 40%، كما هو موضح في الشكل الآتي:

الشكل رقم (03-03): النسب المئوية لمتغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

2/ حسب العمر: الجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر، وهو مبين كما يلي:

الجدول رقم (10-03): التكرار والنسب المئوية لمتغير العمر

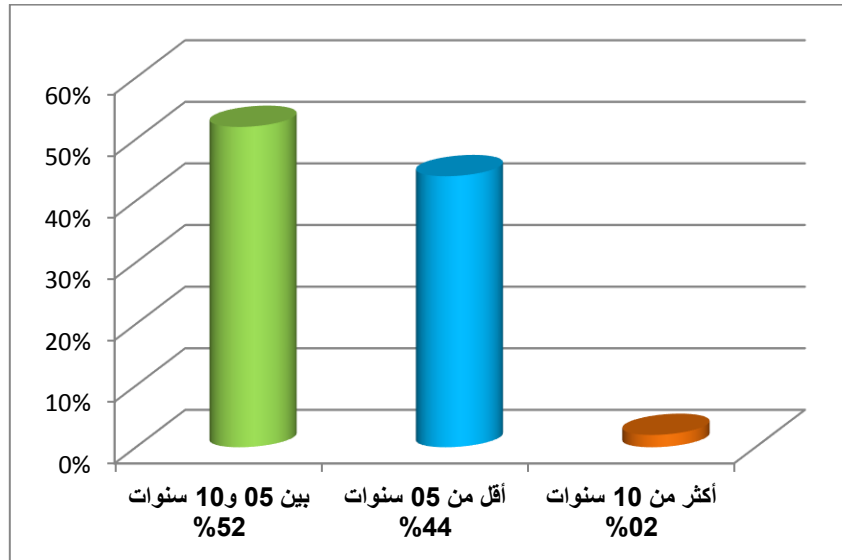
النوع	التكرار	النسب المئوية
أقل من 30 سنة	25	50%
من 30 حتى 39 سنة	24	48%
من 40 حتى 49 سنة	10	02%
أكبر من 50 سنة	00	00%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول:

نلاحظ أن أغلب أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم أقل من 30 سنة بنسبة 50%، وهذا راجع لأن أغلبهم من فئة الشباب، وتليها الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 39 سنة بنسبة 48%، ثم تليها ما بين 40 و 49 سنة بنسبة 02% والتي تعتبر الأقل تواجداً في عينة الدراسة، كما هو موضح في الشكل الآتي:

الشكل رقم (04-03): النسب المئوية لمتغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

3/ حسب المؤهل العلمي: الجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي، وهو مبين كما يلي:

الجدول رقم (11-03): التكرار والنسب المئوية لمتغير المؤهل العلمي

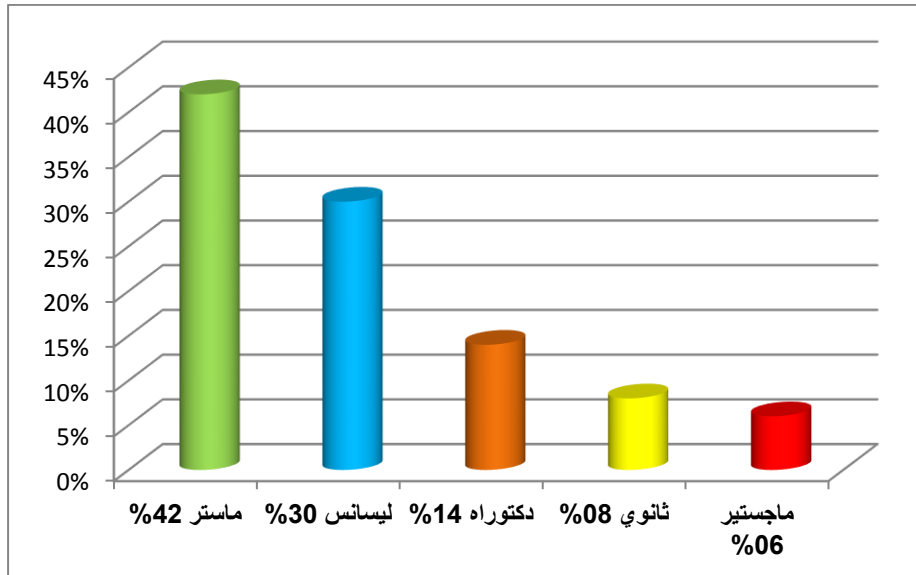
النسب المئوية	التكرار	النوع
%08	04	ثانوي
%30	15	ليسانس
%42	21	ماستر
%06	3	ماجستير
%14	7	دكتوراه
%100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

من خلال الجدول:

نلاحظ أن أكبر فئة من أفراد عينة الدراسة، حاملين لشهادة الماستر بنسبة %42، ثم تليها فئة الحاملين لشهادة الليسانس بنسبة %30، و بعدها تأتي فئة الحاملين لشهادة الدكتوراه بنسبة %14، ثم فئة المستوى ثانوي بنسبة %08، وفي الأخير حاملي شهادة الماجستير بنسبة %06 كما هو موضح في الشكل الآتي:

الشكل رقم (05-03): النسب المئوية لمتغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات SPSS

4/ حسب عدد سنوات الخدمة: الجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخدمة وهو مبين كما يلي:

الجدول رقم (12-03): التكرار والنسب المئوية لمتغير سنوات الخدمة

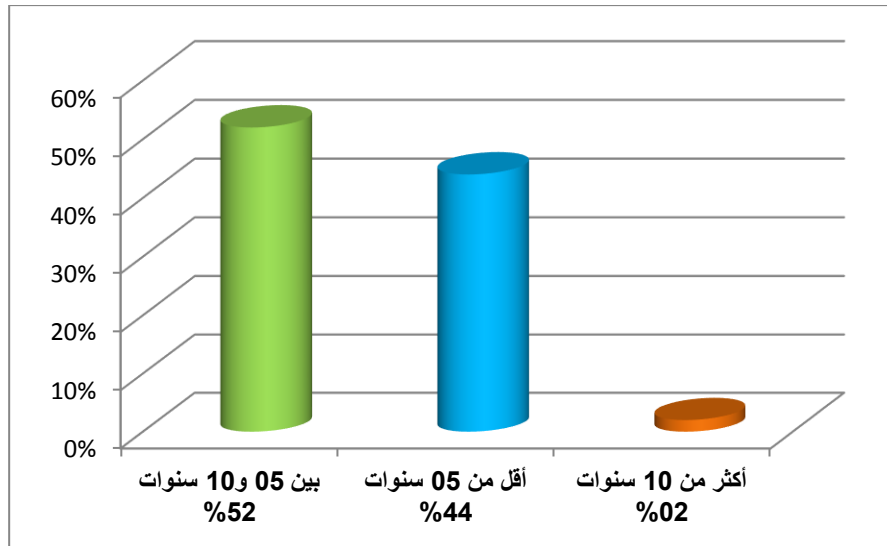
النوع	التكرار	النسب المئوية
أقل من 05 سنوات	22	44%
من 05 حتى 10 سنوات	26	52%
أكثر من 10 سنوات	02	02%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات Spss

من خلال الجدول:

نلاحظ أن أكبر نسبة هي 52% والذين لهم سنوات خدمة تتراوح ما بين 05 و 10 سنوات، تليها فئة الأقل من 05 سنوات خدمة بنسبة 44%، وفي الأخير فئة الأكثر من 10 سنوات خدمة بنسبة تقدر بـ 02%، كما هو موضح في الشكل الآتي:

الشكل رقم (06-03): النسب المئوية لمتغير سنوات الخدمة



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات SPSS

ب/ التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

سنتناول التحليل الإحصائي لنتائج إجابات أفراد عينة الدراسة باستخدام كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومستوى الأثر، لكل عبارة كما يلي:

1/ المحور الأول: الإدارة الإلكترونية: يتكون من عشرة (10) عبارات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (13-03): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الأثر للإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأثر
01	المركز الجامعي يستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة لمواكبة إحتياجات ومتطلبات التعليم العالي.	3.74	1.046	6	مرتفع
02	المركز الجامعي يعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة لتحقيق أهدافه الحالية.	3.76	0.771	5	مرتفع
03	تساعد الوسائل التكنولوجية المركز الجامعي على إلغاء التقسيم الإداري التقليدي.	4.12	0.659	1	مرتفع جدا
04	المركز الجامعي يستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة لتسريع وتيرة إنجاز الأعمال.	3.70	1.093	7	مرتفع
05	الوسائل التكنولوجية تشكل حافزا للطلبة والعاملين بالمركز الجامعي من أجل التعلم المستمر.	3.70	0.909	7	مرتفع
06	المركز الجامعي يوظف الوسائل التكنولوجية لتقليص معوقات إتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.	3.42	1.090	9	مرتفع
07	الوسائل التكنولوجية تساهم في تحقيق إتصال مستمر بين الأساتذة، الطلبة و العاملين.	3.90	1.199	3	مرتفع جدا
08	يعتمد النظام الرقابي بالمركز الجامعي على إستخدام الوسائل التكنولوجية.	3.46	0.930	8	مرتفع
09	تعتبر الوسائل التكنولوجية بمثابة قنوات مباشرة وسريعة لتبادل الآراء و المعارف بين الرؤساء والمرؤوسين لإيجاد حلول لمختلف المشاكل.	4.08	0.634	2	مرتفع جدا
10	الوسائل التكنولوجية تعزز الرقابة الذاتية لدى العاملين بصفة آلية.	3.88	0.824	4	مرتفع جدا
	المجموع	3.776	0.915	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

يشير الجدول السابق إلى إجابات العينة عن العبارات المتعمقة بالإدارة الإلكترونية فجاها ترتيبها كما يلي:

المرتبة الأولى: العبارة رقم ثلاثة (03).

"تساعد الوسائل التكنولوجية المركز الجامعي على إلغاء التقسيم الإداري التقليدي" بمتوسط حسابي قدره (4.12) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام الذي قدر بـ (3.677) وانحراف معياري قدره (0.659) مما يدل على أن المركز الجامعي يعتمد على الوسائل التكنولوجية للمساعدة على إلغاء التقسيم الإداري التقليدي.

المرتبة الثانية: العبارة رقم تسعة (09).

"تعتبر الوسائل التكنولوجية بمثابة قنوات مباشرة وسريعة لتبادل الآراء والمعارف بين الرؤساء والمرؤوسين لإيجاد حلول لمختلف المشاكل" بمتوسط حسابي قدره (4.08) وانحراف معياري قدره (0.634) مما يدل على توافق إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.

المرتبة الثالثة: العبارة رقم سبعة (07).

"الوسائل التكنولوجية تساهم في تحقيق إتصال مستمر بين الأساتذة، الطلبة و العاملين" بمتوسط حسابي قدره (3.90) وانحراف معياري قدره (1.199)، مما يدل مساهمة الوسائل التكنولوجية الحديثة في تحقيق إتصال مستمر بين الأساتذة، الطلبة والعاملين.

المرتبة الرابعة: العبارة رقم عشرة (10).

"الوسائل التكنولوجية تعزز الرقابة الذاتية لدى العاملين بصفة آلية" بمتوسط حسابي قدره (3.88) وانحراف معياري قدره (0.824)، مما يدل على توافق إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.

المرتبة الخامسة: العبارة رقم إثنين (02).

"المركز الجامعي يعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة لتحقيق أهدافه الحالية" بمتوسط حسابي قدره (3.76) وانحراف معياري قدره (0.771)، مما يدل على أن المركز الجامعي يعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة لتحقيق أهدافه الحالية.

المرتبة السادسة: العبارة رقم واحد (01).

"المركز الجامعي يستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة لمواكبة احتياجات ومتطلبات التعليم العالي" بمتوسط حسابي قدره (3.74) وانحراف معياري قدره (1.046)، مما يدل على أن المركز الجامعي يواكب احتياجات ومتطلبات التعليم العالي من خلال استخدامه للوسائل التكنولوجية الحديثة.

المرتبة السابعة: العبارتان رقما أربعة (04) و خمسة (05).

"المركز الجامعي يستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة لتسريع وتيرة إنجاز الأعمال" و "الوسائل التكنولوجية تشكل حافزا للطلبة والعاملين بالمركز الجامعي من أجل التعلم المستمر" بمتوسط حسابي قدره (3.70) وانحراف معياري قدره (1.093) للعبارة رقم أربعة (04) و (0.909) للعبارة رقم خمسة (05)، مما يدل على توافق إجابات أفراد العينة حول هاتان العبارتان.

المرتبة الثامنة: العبارة رقم ثمانية (08).

"يعتمد النظام الرقابي بالمركز الجامعي على استخدام الوسائل التكنولوجية" بمتوسط حسابي قدره (3.46) وانحراف معياري قدره (0.930)، مما يدل على توافق إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.

المرتبة التاسعة: العبارة رقم ستة (06).

"المركز الجامعي يوظف الوسائل التكنولوجية لتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها" بمتوسط حسابي قدره (3.46) وانحراف معياري قدره (0.930)، مما يدل على سعي المركز الجامعي لتوفير البيانات لتقليص معوقات اتخاذ القرار.

2/ المحور الثاني: رأس المال الفكري: يتكون من إثنا عشرة (12) عبارات مقسمة على ثلاثة أبعاد كما يلي:

- رأس المال البشري: يتكون من أربعة (04) عبارات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (14-03): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الأثر لرأس المال البشري

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأثر
01	المركز الجامعي يتوفر على أساتذة و عاملين ذوي كفاءة في استخدام الوسائل التكنولوجية.	3.76	1.061	1	مرتفع جدا
02	المركز الجامعي يقدم دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء.	3.52	1.129	2	مرتفع
03	المركز الجامعي يدعم عملية إكتساب المعارف ذاتيا.	3.28	1.089	4	مرتفع
04	يدعم المركز الجامعي تبادل المعارف والخبرات بين العمال للرفع من مستوى كفاءتهم.	3.30	1.147	3	مرتفع
	المجموع	3.465	1.106	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

يشير الجدول السابق إلى إجابات العينة عن العبارات المتعمقة برأس المال البشري ف جاء ترتيبها كما يلي:

المرتبة الأولى: العبارة رقم واحد (01).

"المركز الجامعي يتوفر على أساتذة و عاملين ذوي كفاءة في استخدام الوسائل التكنولوجية" بمتوسط حسابي قدره (3.76) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام الذي قدر بـ (3.677) وانحراف معياري قدره (1.061)، مما يدل على أن المركز الجامعي يتوفر على أساتذة و عاملين ذوي كفاءة.

المرتبة الثانية: العبارة رقم إثنين (02).

"المركز الجامعي يقدم دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء" بمتوسط حسابي قدره (3.52) وانحراف معياري قدره (1.129)، مما يدل على أن المركز الجامعي يعمل على تحسين الأداء من خلال دورات تدريبية على استعمال الوسائل التكنولوجية.

المرتبة الثالثة: العبارة رقم أربعة (04).

"يدعم المركز الجامعي تبادل المعارف والخبرات بين العمال للرفع من مستوى كفاءتهم" بمتوسط حسابي قدره (3.30) وانحراف معياري قدره (1.147)، مما يدل على تدعيم عملية تبادل المعارف والخبرات بين العمال.

المرتبة الرابعة: العبارة رقم ثلاثة (03).

"المركز الجامعي يدعم عملية اكتساب المعارف ذاتيا" بمتوسط حسابي قدره (3.28) وانحراف معياري قدره (1.089)، مما يدل على توافق إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.

• **رأس المال الهيكلي:** يتكون من أربعة (04) عبارات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (03-15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الأثر لرأس المال الهيكلي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأثر
01	يضمن الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي تقديم التسهيلات اللازمة لأداء العمل بشكل متميز بين المستويات الإدارية.	3.46	1.199	3	مرتفع
02	يعمل المركز الجامعي على تحديث عتاد الإعلام الآلي بشكل دوري لتحسين الأداء.	3.46	1.092	3	مرتفع
03	يضمن المركز الجامعي للموظفين الإطلاع على المعلومات المتعلقة بالواجبات و المهام.	3.54	0.885	2	مرتفع
04	المركز الجامعي لديه نظام معلومات يوفر المعلومات في الوقت المناسب لأداء المهام.	3.84	0.866	1	مرتفع جدا
	المجموع	3.575	1.010	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

يشير الجدول السابق إلى إجابات العينة عن العبارات المتعمقة برأس المال الهيكلي ف جاء ترتيبها كما يلي:

المرتبة الأولى: العبارة رقم أربعة (04).

"المركز الجامعي لديه نظام معلومات يوفر المعلومات في الوقت المناسب لأداء المهام" بمتوسط حسابي قدره (3.84) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام الذي قدر بـ (3.677) وانحراف معياري قدره (0.866) مما يدل على أن المركز الجامعي لديه نظام معلومات يوفر المعلومات في الوقت المناسب.

المرتبة الثانية: العبارة رقم ثلاثة (03).

"يضمن المركز الجامعي للموظفين الإطلاع على المعلومات المتعلقة بالواجبات و المهام" بمتوسط حسابي قدره (3.54) وانحراف معياري قدره (0.885)، مما يدل على أن المركز الجامعي يعمل على تحسين الأداء من خلال دورات تدريبية على إستعمال الوسائل التكنولوجية.

المرتبة الثالثة: العبارتان رقما واحد (01) و إثنين (02).

"يضمن الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي تقديم التسهيلات اللازمة لأداء العمل بشكل متميز بين المستويات الإدارية" و "يعمل المركز الجامعي على تحديث عتاد الإعلام الآلي بشكل دوري لتحسين الأداء" بمتوسط حسابي قدره (3.46) وانحراف معياري قدره (1.199) للعبارة رقم واحد (01)، و (1.092) للعبارة رقم إثنين (02)، مما يدل على توافق إجابات أفراد العينة حول هاتان العبارتان.

• **رأس المال الزبوني:** يتكون من أربعة (04) عبارات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (16-03): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الأثر لرأس المال الزبوني

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأثر
01	المركز الجامعي على موقعه إلكتروني يوفر المعلومات اللازمة للطلبة حول مستجدات التعليم.	3.82	0.919	1	مرتفع جدا
02	المركز الجامعي لديه آليات واضحة لمتابعة شكاوي الطلبة وكل المتعاملين معه.	3.62	0.923	3	مرتفع
03	يعمل المركز الجامعي على تقديم الخدمات والاهتمام باحتياجات الطلبة وكل المتعاملين معه.	3.62	0.945	3	مرتفع
04	يركز المركز الجامعي على البحث و التطوير بهدف خلق خدمات في مستوى تطلعات الأسرة الجامعية.	3.72	1.107	2	مرتفع جدا
	المجموع	3.695	0.973	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

يشير الجدول السابق إلى إجابات العينة عن العبارات المتعمقة برأس المال الزبوني ف جاء ترتيبها كما يلي:

المرتبة الأولى: العبارة رقم واحد (01).

"المركز الجامعي على موقعه إلكتروني يوفر المعلومات اللازمة للطلبة حول مستجدات التعليم" بمتوسط حسابي قدره (3.82) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام الذي قدر بـ (3.677) وانحراف معياري قدره (0.919) مما يدل على أن المركز الجامعي لديه موقع إلكتروني يتوفر على كل مستجدات التعليم.

المرتبة الثانية: العبارة رقم أربعة (04).

"يركز المركز الجامعي على البحث والتطوير بهدف خلق خدمات في مستوى تطلعات الأسرة الجامعية" بمتوسط حسابي قدره (3.72) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام الذي قدر بـ (3.677)، وانحراف

معياري قدره (1.107)، مما يدل على أن المركز الجامعي يركز على البحث و التطوير بهدف خلق خدمات في مستوى تطلعات الأسرة الجامعية.

المرتبة الثالثة: العبارتان رقما إثنين (02) وثلاثة (03).

"المركز الجامعي لديه آليات واضحة لمتابعة شكاوي الطلبة وكل المتعاملين معه" و "يعمل المركز الجامعي على تقديم الخدمات والاهتمام باحتياجات الطلبة وكل المتعاملين معه" بمتوسط حسابي قدره (3.62) وانحراف معياري قدره (0.923) للعبارة رقم إثنين (02) و(0.945) للعبارة رقم ثلاثة (03)، مما يدل على توافق إجابات أفراد العينة حول هاتان العبارتان.

و مما سبق يمكننا تلخيص الجداول السابقة كما يلي:

الجدول رقم (17-03): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الأثر لمحوري الدراسة

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأثر
الإدارة الإلكترونية	3.776	0.915	01	مرتفع
مجموع المحور الأول	3.776	0.915	/	/
رأس المال الفكري	3.465	1.106	02	مرتفع
	3.575	1.010		
	3.695	0.973		
مجموع المحور الأول	3.579	1.030	/	/
المجموع الكلي للدراسة	3.677	0.972	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

يشير الجدول السابق إلى إجابات العينة عن جميع العبارات المتعمقة بالمحور الأول (الإدارة الإلكترونية) والمحور الثاني (رأس المال الفكري).

جاءت في المرتبة الأولى المحور الأول (الإدارة الإلكترونية) بمتوسط حسابي (3.776) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام (3.677)، وانحراف معياري قدره (0.915)، بالتالي فإن أفراد العينة موافقون على أن المركز الجامعي لديه مستوى جيد في الإدارة الإلكترونية.

رأس المال الفكري يأتي في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.579) وانحراف معياري قدره (1.030) بالتالي فإن أفراد العينة موافقون على أن المركز الجامعي يملك رأس مال فكري وهذا ما يوضحه التقارب في إجاباتهم حول هذا المحور (رأس المال الفكري).

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها.

من أجل اختبار فرضيات الدراسة والوقوف على علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة ومستوى دلالتها تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط و تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

أ/ اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

- للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال البشري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول رقم (18-03): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

رأس المال البشري								المتغيرات
اختبار F		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	اختبار T		معامل الانحدار	معامل الثبات	
المعنوية sig	قيمة F			المعنوية sig	قيمة T			
0.022	5.605	.0323	.0105	.0022	2.367	0.467	0.323	الإدارة الإلكترونية

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتبين لنا:

- وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية ورأس المال البشري خلال فترة الدراسة حيث بلغ معامل الانحدار (0.467) الذي يعني أن الإدارة الإلكترونية تساهم بنسبة (46.7%) في رأس المال البشري بافتراض ثبات العوامل الأخرى.
- بلغت قيمة (R=0.323) أي أن درجة ارتباط الإدارة الإلكترونية برأس المال البشري 32.3%
- بلغت قيمة (T=2.367) عند مستوى معنوية (sig=0.022) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05).
- بلغت قيمة (F=5.605) عند مستوى معنوية (sig=0.022) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05).

من خلال كل ما سبق: البحث توصل إلى قبول الفرضية الأولى التي تنص على أن:

للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال البشري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة عند مستوى دلالة (0.05).

ب/ اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

- للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الهيكلي بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميله عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول رقم (19-03): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

رأس المال الهيكلي								المتغيرات
اختبار F		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	إختبار T		معامل الانحدار	معامل الثبات	
المعنوية sig	قيمة F			المعنوية sig	قيمة T			
0.021	5.719	0.326	.0106	.0021	2.391	0.410	0.326	الإدارة الإلكترونية

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتبين لنا:

- وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية ورأس المال الهيكلي خلال فترة الدراسة حيث بلغ معامل الانحدار (0.410) الذي يعني أن الإدارة الإلكترونية تساهم بنسبة (41%) في رأس المال الهيكلي بافتراض ثبات العوامل الأخرى.
- بلغت قيمة (R=0.326) أي أن درجة ارتباط الإدارة الإلكترونية برأس المال الهيكلي 32.6%.
- بلغت قيمة (T=2.391) عند مستوى معنوية (sig=0.021) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05).
- بلغت قيمة (F=5.719) عند مستوى معنوية (sig=0.021) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05).

من خلال كل ما سبق: البحث توصل إلى قبول الفرضية الثانية التي تنص على أن:

للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الهيكلي بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميله عند مستوى دلالة (0.05).

ج/ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

- للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الزبوني بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميله عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول رقم (20-03): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

رأس المال الزبوني								المتغيرات
اختبار F		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	إختبار T		معامل الانحدار	معامل الثبات	
المعنوية sig	قيمة F			المعنوية sig	قيمة T			
0.003	10.097	0.417	0.174	.0003	3.178	0.614	0.417	الإدارة الإلكترونية

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتبين لنا:

- وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية ورأس المال الزبوني خلال فترة الدراسة حيث بلغ معامل الانحدار (0.614) الذي يعني أن الإدارة الإلكترونية تساهم بنسبة (61.4%) في رأس المال الزبوني بافتراض ثبات العوامل الأخرى.
- بلغت قيمة (R=0.417) أي أن درجة إرتباط الإدارة الإلكترونية برأس المال الزبوني 41.7%.
- بلغت قيمة (T=3.178) عند مستوى معنوية (sig=0.003) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05).
- بلغت قيمة (F=10.097) عند مستوى معنوية (sig=0.003) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05).

من خلال كل ما سبق: البحث توصل إلى قبول الفرضية الثالثة التي تنص على أن:

للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الزبوني بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميله عند مستوى دلالة (0.05).

د/ اختبار الفرضية الرئيسية:

- للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الفكري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميله عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول رقم (21-03): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

رأس المال الفكري								المتغيرات
اختبار F		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	إختبار T		معامل الانحدار	معامل الثبات	
المعنوية sig	قيمة F			المعنوية sig	قيمة T			
0.001	13.907	0.474	0.225	0.001	3.729	0.497	0.474	الإدارة الإلكترونية

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتبين لنا:

- وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية ورأس المال الفكري خلال فترة الدراسة حيث بلغ معامل الانحدار (0.497) الذي يعني أن الإدارة الإلكترونية تساهم بنسبة (49.7%) في رأس المال الفكري بافتراض ثبات العوامل الأخرى.
- بلغت قيمة (R=0.474) أي أن درجة ارتباط الإدارة الإلكترونية برأس المال الفكري 47.4%
- بلغت قيمة (T=3.729) عند مستوى معنوية (sig=0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05).
- بلغت قيمة (F=13.907) عند مستوى معنوية (sig=0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05).

من خلال كل ما سبق: البحث توصل إلى قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على أن:

للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الفكري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميله عند مستوى دلالة (0.05).

خلاصة الفصل الثالث:

تم التعرض في هذا الفصل إلى مختلف المعالجات المنهجية والإحصائية للدراسة الميدانية، حيث تم تحديد منهجية البحث والمتمثلة في المنهج الوصفي التحليلي والذي يصلح لهذه الدراسة، كما تم تحديد مجتمع وعينة الدراسة.

وتم إجراء التحليل الوصفي على محوري الدراسة الإدارة الإلكترونية ورأس المال الفكري، وقد توصلت الدراسة إلى وجود موافقة بدرجات متفاوتة لعبارات كل محور، مما يعني تمتع الإدارة الإلكترونية ورأس المال الفكري بدرجة قبول من طرف المبحوثين مع وجود تفاوت حول أبعاد المحور الثاني (رأس المال الفكري)، ومن خلال المعالجة الإحصائية تم تحديد دور للإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة (البشري، الهيكلي، الزبوني).

خاتمة

خاتمة:

نظرا للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة في شكلها التقليدي، كان لا بد من الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة بدلا من الاتصال المباشر، وذلك من خلال الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات التكنولوجية الحديثة، وبرامج وشبكات المعلومات والاتصال، وإعادة شاملة للمفاهيم التنظيمية والهيكلية للمؤسسة، للارتقاء إلى الإدارة الفعالة في كافة جوانبها وأبعادها الكمية والنوعية.

فمن خلال الدراسة التي قمنا بها، اتضح أن للإدارة الإلكترونية دور في تفعيل رأس المال الفكري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، وبعد معالجة جوانب الموضوع تم التوصل إلى النتائج التالية:

1/ نتائج الدراسة النظرية:

على ضوء ما تم تقديمه في الفصلين الأول والثاني، تم استخلاص ما يلي:

- الإدارة الإلكترونية هي أسلوب جديد للعمل الإداري باستخدام التقنية المتمثلة في الحاسوب، برامج وشبكات المعلومات والاتصال من أجل تحقيق الكفاية والفعالية في الأداء.
- الإدارة الإلكترونية تعمل على زيادة فعالية رأس المال الفكري خاصة البشري، خلال رفع إنتاجية العاملين وتوفير وقت وجهد العاملين.
- رأس المال الفكري هو مجموعة المعارف والخبرات المتراكمة والقيم والعلاقات التي تساهم بشكل فعال في تحسين أداء المؤسسة والرفع من كفاءتها وله ثلاث مكونات رأس مال بشري، هيكلية وزبونية.

2/ نتائج الدراسة التطبيقية:

على ضوء ما تم تقدمه في الفصل الثالث (الدراسة الميدانية) تم من استنتاج ما يلي:

- للإدارة الإلكترونية دور في تفعيل رأس المال الفكري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف بميلة.
- للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال البشري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف بميلة.
- للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الهيكلية بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف بميلة.
- للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الزبونية بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف بميلة.

3/ مقترحات البحث:

- رفع مستوى التوعية بأهمية الاعتماد على الإدارة الإلكترونية بالمركز الجامعي.
- تأهيل العنصر المورد البشري على استعمال الكومبيوتر والبرمجيات اللازمة عن طريق التدريب والتكوين للتحكم في هذه التقنيات بالمركز الجامعي؛
- تصميم البرامج والتطبيقات الإلكترونية بما يتناسب والمتغيرات الضرورية، بيئة العمل وخصوصية المركز الجامعي؛
- زرع ثقافة تنظيمية مميزة بالمركز الجامعي، ترفع من قدراته في التعامل مع التحديات التكنولوجية ومواكبة التغيرات المتسارعة في مجال الإدارة الحديثة؛
- تبسيط إجراءات العمل بما يتماشى مع التكنولوجيات الحديثة من خلال القضاء على كافة التعاملات الورقية التي وتغييرها بالتعاملات الإلكترونية الشبكية السريعة؛
- تطوير آلية العمل بالبريد الإلكتروني وتوسيع التعامل به خاصة بين الإدارة والطلبة مع تعزيز الأمن الإلكتروني في ظل الإدارة الإلكترونية؛
- ضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه مورد استراتيجي والعمل على الحفاظ عليه وتطويره؛
- تشجيع الأساتذة والطلبة والعاملين على تنمية قدراتهم ومهاراتهم الشخصية، وإفساح المجال أمامهم للإبداع والابتكار؛
- استقطاب أفضل العناصر البشرية، ذات القدرات الفكرية المتميزة، لان في ذلك فرصة لتميز المركز؛
- ضرورة وضع تحفيزات ومكافآت كتشجيع على تقديم الأفكار الجديدة المبدعة المفيدة للمركز الجامعي؛
- تفعيل وتوسيع استخدام شبكة الانترنت عبر الفضاءات المشتركة بالمركز الجامعي؛
- الاستثمار في رأس المال الهيكلي بتوفر هيكل تنظيمي مرن ونشر ثقافة الكترونية قائمة على الإدارة التشاركية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1/ الكتب:

1. إبراهيم عبد السلام، التجارة والأعمال الإلكترونية، ماهي لخدمات الكمبيوتر، الإسكندرية مصر. 2011.
2. أحمد المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
3. أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر 2006.
4. أحمد محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، دار الميسرة للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2009.
5. أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع المنصورة مصر، 2009.
6. أكرم أحمد الطويل و آخرون، رأس المال الفكري، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
7. السالمي، و آخرون ، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2005.
8. الهاجري إلياس بن سمير، أمن المعلومات على شبكة الإنترنت، مدينة الملك عبد العزيز، الرياض المملكة العربية السعودية، 2002.
9. حسين مصطفى هلاي وآخرون، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة مصر 2010.
10. خضر مصباح الطيبي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
11. خيرى مصطفى كتانة، التجارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
12. دميثان المجالي، أسامة عبد المنعم، التجارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2013.
13. سعيد جمعة عقل و نور الدين أحمد النادي، التسويق عبر الأنترنت، مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
14. عادل حرحوش المفرجي و آخرون، الإدارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة مصر، 2007.
15. عبد المجيد ميلاد، المعلومات وشبكات الاتصال الحديثة، سنياكت، المنصورة، مصر، 2003.
16. فريد كورتل و أسيا سليمان، الإدارة الإلكترونية، زمزم ناشرون و موزعون، عمان، الأردن، 2015.
17. محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009.
18. محمد عبد العظيم أبو النجار، التسويق الإلكتروني، الدار الجامعية للنشر والتوزيع الإسكندرية، 2008
19. محمد عبد حسين الطائي وبنال محمود الكيلاني، إدارة أمن المعلومات، دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2015.
20. محمد محمود المكاوي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون، الإسكندرية، مصر، 2011.
21. محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، الشامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2010.

22. محمود حسين الوادي و بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان الأردن 2011.
23. منير محمد الجنيبي وممدوح محمد الجنيبي، النقاد الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، 2006.
24. نجم عبود نجم، إدارة المعرفة، المفاهيم، الاستراتيجيات والعمليات، دار الوراق للنشر والتوزيع عمان الأردن، 2007.
25. نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2000.
26. أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
27. حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
28. ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.

2/ الرسائل والأطروحات:

1. بلبال حسناوي، دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة، شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة سطيف، الجزائر، 2013.
2. بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و آفاق، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة باتنة 1 الجزائر، 2018.
3. حازم علي أحمد بدارنه، تصورات القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية لأهمية رأس المال الفكري ودورهم في المحافظة عليه وتطويره، رسالة مقدمة لنيل دكتوراه في الفلسفة، تخصص أصول التربية، جامعة اليرموك، الأردن، 2007.
4. حمد قبلان آل فطيح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2008.
5. الخفاف هيثم قاسم، المعالجات المحاسبية لمشاكل القياس والإفصاح عن رأس المال الفكري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2006.
6. رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2016.
7. عزيز دحماني، مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الصناعية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية. جامعة تلمسان الجزائر، 2015.
8. علي عبد الهادي ميسون، رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، غزة، 2017.

9. فرحاتي لويزة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة الجزائر، 2016.
10. مريم زلماط، دور رأس المال الفكري في استمرارية المؤسسة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة تلمسان الجزائر، 2017.
11. يحيوي محمد، الحكومة الإلكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2013.
12. يوسف عطية بحر، قضايا إدارية معاصرة، برنامج الدكتوراه في العلوم الإدارية و المالية، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين 2016.

3/ المجالات:

1. سعد العنزي، الرأسمال الفكري، الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرين، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الثامن، العدد 25، 2000.
2. سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن و التنمية، العدد 7، 2014.
3. سوسن عبد الحميد مرسي، رأس المال الفكري وعلاقته بكفاءة الأداء في البنوك التجارية، مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة ، جامعة طنطا، العدد الأول، 2008.
4. عبد الحميد أحمد شاهين، مدخل مقترح للقياس المحاسبي لأصول الملكية الفكرية ، مع دراسة تطبيقية على صناعة الأدوية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2003.
5. كمال رزيق، و سمير بن عمور، تعزيز الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال على أساس رأس المال الفكري، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 03، 2009.
6. محمود عبد الفتاح إبراهيم رزق، إطار مقترح لتحديد تكاليف الإفصاح والتقرير عن رأس المال المصرفي، المجلة المصرفية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، المجلد 31، العدد الثاني 2007.
7. موسي عبد الناصر و محمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة الجزائر، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة ورقلة، الجزائر، 2011.
8. مؤيد محمد علي الفضل، العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة ، دراسة ميدانية على الصناعة المصرفية في دول الخليج العربي، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصاد، عدد 2009.
9. عبد الحميد المغربي، الإدارة الإلكترونية المدخل المعاصر لفعالية العمل الإداري، مجلة التعليم الإلكتروني، العدد 7، 2011.

4/ الملتقيات:

1. بندي عبد الله عبد السلام ومراد علة، دور رأس المال الفكري في خلق الميزة التنافسية في ظل إدارة المعرفة، دراسة مقدمة للملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2011.
2. رياض بن صوشة ونادية خريف، أهمية إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2011.
3. زبير عياش ومناصرة سميرة، دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الأداء البنكي، الملتقى الوطني الثالث الصيرفة الإلكترونية التقليدية ومتطلبات التمويع الجيد، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2013.
4. هشام الديب، توجهات ترسم مستقبل التجارة الإلكترونية، المؤتمر العربي الأول لتكنولوجيا المعلومات والإدارة. 2008.

5/ المواقع الإلكترونية:

<http://www.centre-univ-mila.dz/ar/index.php/cum/cum-admin>

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Prusak. L, & Cohen .F, Study : « How To Invest In Intellectual Capital » Harvard Business Review, June 2001, p 26.
2. Stewart, T. A., Intellectual Capital: The Wealth of New Organizations Nicholas Brealey Publishing Ltd, London, 1997, P52.
3. Johansson.U, Martensson performance drivers. M, and Skoog The European. Accounting Review, Vol.10 M.Measuring to understand Intangible N°3,2004,P 410.
4. Dzinkowski.R, Study ,The Measurement & Management Of Intellectual Capital An Introduction, Management Accounting Magazine for Chartered Management Accounting, Vol.(78), N° (2), 2000, P07.

قائمة الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



إمتحان موجه لأساتذة، طلبة و عمال

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله

سيدي الفاضل، سيدتي الفاضلة السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر فرع: علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال تحت إشراف الأساتذة محبوب فاطمة، يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الامتحان، الذي يدرس "دور الإدارة الالكترونية في تفعيل رأس المال الفكري" (دراسة حالة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله).

وباعتباركم طرفاً فاعلاً في إنجاح هذه الدراسة وكلنا أملٌ في تعاونكم، لذا فإننا نرغب منكم التكرم بالإجابة على هذه القائمة من الأسئلة، وسوف تؤخذ هذه المعلومات بسرية تامة ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. شاكرين لكم سيدي/سيدتي مُقدماً على ما تفضلتم به علينا من إجابات وما بذلتموه من جهد.
الطالبان: بلمهبول أنيس / بن بريك رايح

يرجى وضع علامة (X) في الخانة المناسبة

المحور الأول: المعلومات الشخصية و الوظيفية

- الجنس:** ذكر أنثى
- العمر:** أقل من 30 بين 30 و 39 بين 40 و 49 فوق 50
- المؤهل العلمي:** ثانوي ليسانس ماستر ماجستير دكتوراه
- سنوات الخدمة:** أقل من 5 بين 5 و 10 أكثر من 10

المحور الثاني: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية: هي أسلوب من أساليب الإدارة الحديثة تعمل على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للقيام بالأعمال الإدارية المختلفة من تخطيط، تنظيم، توجيه والرقابة من أجل تطوير العمل الإداري ورفع كفايته وتحقيق الأهداف المخطط لها.

الإدارة الإلكترونية					
الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
01	المركز الجامعي يستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة لمواكبة إحتياجات ومتطلبات التعليم العالي.				
02	المركز الجامعي يعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة لتحقيق أهدافه الحالية.				
03	تساعد الوسائل التكنولوجية المركز الجامعي على إلغاء التقسيم الإداري التقليدي.				
04	المركز الجامعي يستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة لتسريع وتيرة إنجاز الأعمال				
05	الوسائل التكنولوجية تشكل حافزا للطلبة والعاملين بالمركز الجامعي من أجل التعلم المستمر.				
06	المركز الجامعي يوظف الوسائل التكنولوجية لتقليص معوقات إتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات و ربطها.				
07	الوسائل التكنولوجية تساهم في تحقيق إتصال مستمر بين الأساتذة، الطلبة و العاملين.				
08	يعتمد النظام الرقابي بالمركز الجامعي على إستخدام الوسائل التكنولوجية.				
09	تعتبر الوسائل التكنولوجية وسيلة لتبادل الآراء و المعارف بين الرؤساء و المرؤوسين لإيجاد حلول لمختلف المشاكل.				
10	الوسائل التكنولوجية تعزز الرقابة الذاتية لدى العاملين بصفة آلية.				

المحور الثالث: مكونات رأس المال الفكري

رأس المال الفكري: هو عبارة عن مجموعة من الأفراد المؤهلين إضافة إلى الهياكل التنظيمية والبرامج والعمليات وكل العلاقات مع كافة الأطراف الداخلية والخارجية، التي تساعد في تحسين أداء المؤسسة.

البعد الأول: رأس المال البشري						
الرقم	فقرات البعد	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	المركز الجامعي يتوفر على أساتذة و عاملين ذوي كفاءة في إستخدام الوسائل التكنولوجية.					
02	المركز الجامعي يقدم دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء.					
03	المركز الجامعي يدعم عملية اكتساب المعارف ذاتيا.					
04	يدعم المركز الجامعي تبادل المعارف والخبرات بين العمال للرفع من مستوى كفاءتهم.					

البعد الثاني: رأس المال الهيكلي						
الرقم	فقرات البعد	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	يضمن الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي تقديم التسهيلات اللازمة لأداء العمل بشكل متميز بين المستويات الإدارية.					
02	يعمل المركز الجامعي على تحديث عتاد الإعلام الآلي بشكل دوري لتحسين الأداء.					
03	يضمن المركز الجامعي للموظفين الإطلاع على المعلومات المتعلقة بالواجبات والمهام.					
04	المركز الجامعي لديه نظام معلومات يوفر المعلومات في الوقت المناسب لأداء المهام.					

البعد الثالث: رأس المال الزبوني						
الرقم	فقرات البعد	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	يوفر المركز الجامعي على موقعه إلكتروني المعلومات اللازمة لطلبة حول مستجدات التعليم العالي.					
02	لدى المركز الجامعي آليات واضحة لمتابعة شكاوي الطلبة وكل المتعاملين معه.					
03	يسهر المركز الجامعي على تقديم الخدمات والاهتمام باحتياجات الطلبة وكل المتعاملين معه					
04	يركز المركز الجامعي على البحث و التطوير بهدف خلق خدمات جديدة في مستوى تطلعات الأسرة الجامعية.					

إنتهى

الملحق رقم 02: قائمة المحكمين

الرقم	إسم المحكم
01	محبوب فاطمة
02	سنوسي أسامة
03	عاشوري إبراهيم
04	لطيف وحيد
05	كنيدة زليخة

الملحق رقم 03: جداول SPSS.

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,787	22

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,689	10

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,705	12

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,482	4

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,377	4

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,695	4

Rho de Spearman		01	02	03	04	05
01 العبارة	Coefficient de corrélation	1,000	,144	,180	,404**	,265
	Sig. (bilatéral)	.	,318	,211	,004	,063
	N	50	50	50	50	50
02 العبارة	Coefficient de corrélation	,144	1,000	,247	,251	,467**
	Sig. (bilatéral)	,318	.	,084	,078	,001
	N	50	50	50	50	50
03 العبارة	Coefficient de corrélation	,180	,247	1,000	,383**	,070
	Sig. (bilatéral)	,211	,084	.	,006	,630
	N	50	50	50	50	50
04 العبارة	Coefficient de corrélation	,404**	,251	,383**	1,000	,304*
	Sig. (bilatéral)	,004	,078	,006	.	,032
	N	50	50	50	50	50
05 العبارة	Coefficient de corrélation	,265	,467**	,070	,304*	1,000
	Sig. (bilatéral)	,063	,001	,630	,032	.
	N	50	50	50	50	50
06 العبارة	Coefficient de corrélation	,154	,317*	,318*	,522**	,672**
	Sig. (bilatéral)	,286	,025	,025	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
07 العبارة	Coefficient de corrélation	,229	,268	,463**	,296*	,487**
	Sig. (bilatéral)	,109	,060	,001	,037	,000
	N	50	50	50	50	50
08 العبارة	Coefficient de corrélation	,131	,239	,286*	,422**	-,077
	Sig. (bilatéral)	,364	,095	,044	,002	,597
	N	50	50	50	50	50
09 العبارة	Coefficient de corrélation	,266	-,065	,172	,025	-,114
	Sig. (bilatéral)	,062	,656	,232	,861	,432
	N	50	50	50	50	50
10 العبارة	Coefficient de corrélation	,119	,297*	,681**	,115	,005
	Sig. (bilatéral)	,409	,036	,000	,428	,973
	N	50	50	50	50	50

Rho de Spearman		06 العبارة	07 العبارة	08 العبارة	09 العبارة	10 العبارة
01 العبارة	Coefficient de corrélation	,154	,229	,131	,266	,119
	Sig. (bilatéral)	,286	,109	,364	,062	,409
	N	50	50	50	50	50
02 العبارة	Coefficient de corrélation	,317*	,268	,239	-,065	,297*
	Sig. (bilatéral)	,025	,060	,095	,656	,036
	N	50	50	50	50	50
03 العبارة	Coefficient de corrélation	,318*	,463**	,286*	,172	,681**
	Sig. (bilatéral)	,025	,001	,044	,232	,000
	N	50	50	50	50	50
04 العبارة	Coefficient de corrélation	,522**	,296*	,422**	,025	,115
	Sig. (bilatéral)	,000	,037	,002	,861	,428
	N	50	50	50	50	50
05 العبارة	Coefficient de corrélation	,672**	,487**	-,077	-,114	,005
	Sig. (bilatéral)	,000	,000	,597	,432	,973
	N	50	50	50	50	50
06 العبارة	Coefficient de corrélation	1,000	,399**	,253	-,094	,093
	Sig. (bilatéral)	.	,004	,076	,516	,521
	N	50	50	50	50	50
07 العبارة	Coefficient de corrélation	,399**	1,000	-,093	,016	,269
	Sig. (bilatéral)	,004	.	,521	,911	,059
	N	50	50	50	50	50
08 العبارة	Coefficient de corrélation	,253	-,093	1,000	-,112	,133
	Sig. (bilatéral)	,076	,521	.	,437	,356
	N	50	50	50	50	50
09 العبارة	Coefficient de corrélation	-,094	,016	-,112	1,000	,283*
	Sig. (bilatéral)	,516	,911	,437	.	,047
	N	50	50	50	50	50
10 العبارة	Coefficient de corrélation	,093	,269	,133	,283*	1,000
	Sig. (bilatéral)	,521	,059	,356	,047	
	N	50	50	50	50	50
** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).						
* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).						

Rho de Spearman		العبارة 11	العبارة 12	العبارة 13	العبارة 14
العبارة 11	Coefficient de corrélation	1,000	,013	,075	,348*
	Sig. (bilatéral)	.	,931	,603	,013
	N	50	50	50	50
العبارة 12	Coefficient de corrélation	,013	1,000	,213	,369**
	Sig. (bilatéral)	,931	.	,137	,008
	N	50	50	50	50
العبارة 13	Coefficient de corrélation	,075	,213	1,000	,195
	Sig. (bilatéral)	,603	,137	.	,174
	N	50	50	50	50
العبارة 14	Coefficient de corrélation	,348*	,369**	,195	1,000
	Sig. (bilatéral)	,013	,008	,174	.
	N	50	50	50	50

Rho de Spearman		العبارة 15	العبارة 16	العبارة 17	العبارة 18
العبارة 15	Coefficient de corrélation	1,000	,106	-,023	-,189
	Sig. (bilatéral)	.	,464	,873	,187
	N	50	50	50	50
العبارة 16	Coefficient de corrélation	,106	1,000	,433**	,352*
	Sig. (bilatéral)	,464	.	,002	,012
	N	50	50	50	50
العبارة 17	Coefficient de corrélation	-,023	,433**	1,000	,140
	Sig. (bilatéral)	,873	,002	.	,331
	N	50	50	50	50
العبارة 18	Coefficient de corrélation	-,189	,352*	,140	1,000
	Sig. (bilatéral)	,187	,012	,331	.
	N	50	50	50	50

Rho de Spearman		العبارة 19	العبارة 20	العبارة 21	العبارة 22
العبارة 19	Coefficient de corrélation	1,000	,365**	,451**	,402**
	Sig. (bilatéral)	.	,009	,001	,004
	N	50	50	50	50
العبارة 20	Coefficient de corrélation	,365**	1,000	,571**	,341*
	Sig. (bilatéral)	,009	.	,000	,015
	N	50	50	50	50
العبارة 21	Coefficient de corrélation	,451**	,571**	1,000	,312*
	Sig. (bilatéral)	,001	,000	.	,027
	N	50	50	50	50
العبارة 22	Coefficient de corrélation	,402**	,341*	,312*	1,000
	Sig. (bilatéral)	,004	,015	,027	.
	N	50	50	50	50

Statistiques											
		العبارة 01	العبارة 02	العبارة 03	العبارة 04	العبارة 05	العبارة 06	العبارة 07	العبارة 08	العبارة 09	العبارة 10
N	Valide	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,74	3,76	4,12	3,70	3,70	3,42	3,90	3,46	4,08	3,88
Ecart type		1,046	,771	,659	1,093	,909	1,090	1,199	,930	,634	,824

Statistiques					
		العبارة 11	العبارة 12	العبارة 13	العبارة 14
N	Valide	50	50	50	50
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,76	3,52	3,28	3,30
Ecart type		1,061	1,129	1,089	1,147

Statistiques					
		العبارة 15	العبارة 16	العبارة 17	العبارة 18
N	Valide	50	50	50	50
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,46	3,46	3,54	3,84
Ecart type		1,199	1,092	,885	,866

Statistiques					
		العبارة 19	العبارة 20	العبارة 21	العبارة 22
N	Valide	50	50	50	50
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,82	3,62	3,62	3,72
Ecart type		,919	,923	,945	1,107

المركز الجامعي يستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة لمواكبة إحتياجات التعليم العالي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	2	4,0	4,0	4,0
	موافق غير	7	14,0	14,0	18,0
	محايد	2	4,0	4,0	22,0
	موافق	30	60,0	60,0	82,0
	بشدة موافق	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
المركز الجامعي يعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة لتحقيق أهدافه					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	1	2,0	2,0	2,0
	موافق غير	3	6,0	6,0	8,0
	محايد	7	14,0	14,0	22,0
	موافق	35	70,0	70,0	92,0
	بشدة موافق	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
تساعد الوسائل التكنولوجية الحديثة المركز الجامعي على إلغاء التقسيم الإداري التقليدي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	1	2,0	2,0	2,0
	محايد	5	10,0	10,0	12,0
	موافق	31	62,0	62,0	74,0
	بشدة موافق	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
المركز الجامعي يستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة لتسريع وتيرة الأعمال					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	2	4,0	4,0	4,0
	موافق غير	9	18,0	18,0	22,0
	موافق	30	60,0	60,0	82,0
	بشدة موافق	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
الوسائل التكنولوجية الحديثة تشكل حافزا للطلبة و العاملين بالمركز الجامعي من أجل التعلم المستمر					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	8	16,0	16,0	16,0
	محايد	6	12,0	12,0	28,0
	موافق	29	58,0	58,0	86,0
	بشدة موافق	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

المركز الجامعي يوظف الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقليص معوقات إتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات و ربطها					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	3	6,0	6,0	6,0
	موافق غير	9	18,0	18,0	24,0
	محايد	7	14,0	14,0	38,0
	موافق	26	52,0	52,0	90,0
	بشدة موافق	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
الوسائل التكنولوجية تساهم في تحقيق اتصال مستمر بين الطلبة والأساتذة والإدارة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	3	6,0	6,0	6,0
	موافق غير	6	12,0	12,0	18,0
	محايد	2	4,0	4,0	22,0
	موافق	21	42,0	42,0	64,0
	بشدة موافق	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
يعتمد النظام الرقابي بالمركز على إستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	10	20,0	20,0	22,0
	محايد	6	12,0	12,0	34,0
	موافق	31	62,0	62,0	96,0
	موافق بشدة	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
تعتبر الوسائل التكنولوجية وسيلة لتبادل الآراء و المعارف بين الرؤساء و المرؤوسين لإيجاد حلول لمختلف المشاكل					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,0	2,0	2,0
	محايد	5	10,0	10,0	12,0
	موافق	33	66,0	66,0	78,0
	موافق بشدة	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
الوسائل التكنولوجية تعزز الرقابة الذاتية لدى العاملين بصفة آلية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	5	10,0	10,0	10,0
	محايد	5	10,0	10,0	20,0
	موافق	31	62,0	62,0	82,0
	موافق بشدة	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

المركز الجامعي يتوفر على أساتذة و عاملين ذوي كفاءة في استخدام الوسائل التكنولوجية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	6,0	6,0	6,0
	غير موافق	5	10,0	10,0	16,0
	محايد	2	4,0	4,0	20,0
	موافق	31	62,0	62,0	82,0
	موافق بشدة	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
المركز الجامعي يقدم دورات تدريبية كافية في مجال تكنولوجيا المعلومات لتحسيس الأداء					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	12	24,0	24,0	26,0
	محايد	7	14,0	14,0	40,0
	موافق	20	40,0	40,0	80,0
	موافق بشدة	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
المركز الجامعي يدعم عملية إكتساب المعارف ذاتيا					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	4,0	4,0	4,0
	غير موافق	13	26,0	26,0	30,0
	محايد	9	18,0	18,0	48,0
	موافق	21	42,0	42,0	90,0
	موافق بشدة	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
يدعم المركز الجامعي تبادل المعارف و الخبرات بين العمال للرفع من مستوى كفاءتهم					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	16	32,0	32,0	34,0
	محايد	8	16,0	16,0	50,0
	موافق	17	34,0	34,0	84,0
	موافق بشدة	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
يضمن الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي تقديم التسهيلات اللازمة لأداء العمل بشكل متميز بين المستويات الإدارية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	4,0	4,0	4,0
	غير موافق	14	28,0	28,0	32,0
	محايد	2	4,0	4,0	36,0
	موافق	23	46,0	46,0	82,0
	موافق بشدة	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

يعمل المركز الجامعي على تحديث عتاد الإعلام الآلي بشكل دوري لتحسين الأداء					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	4,0	4,0	4,0
	غير موافق	9	18,0	18,0	22,0
	محايد	11	22,0	22,0	44,0
	موافق	20	40,0	40,0	84,0
	موافق بشدة	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
يضمن المركز الجامعي للموظفين الإطلاع على المعلومات المتعلقة بالواجبات و المهام					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	6	12,0	12,0	14,0
	محايد	12	24,0	24,0	38,0
	موافق	27	54,0	54,0	92,0
	موافق بشدة	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
المركز الجامعي لديه نظام معلومات يوفر المعلومات في الوقت المناسب لأداء المهام					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	6	12,0	12,0	12,0
	محايد	5	10,0	10,0	22,0
	موافق	30	60,0	60,0	82,0
	موافق بشدة	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
يوفر المركز الجامعي على موقعه الإلكتروني المعلومات اللازمة للطلبة حول مستجدات التعليم العالي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	6	12,0	12,0	14,0
	محايد	2	4,0	4,0	18,0
	موافق	33	66,0	66,0	84,0
	موافق بشدة	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
لدى المركز الجامعي آليات واضحة لمتابعة شكاوي الطلبة و كل المتعاملين معه					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	7	14,0	14,0	16,0
	محايد	7	14,0	14,0	30,0
	موافق	30	60,0	60,0	90,0
	موافق بشدة	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

يسهر المركز الجامعي على تقديم الخدمات و الاهتمام باحتياجات الطلبة وكل المتعاملين					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	7	14,0	14,0	16,0
	محايد	8	16,0	16,0	32,0
	موافق	28	56,0	56,0	88,0
	موافق بشدة	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
يركز المركز الجامعي على البحث والتطوير بهدف خلق خدمات جديدة في مستوى تطلعات الأسرة الجامعية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	10	20,0	20,0	22,0
	محايد	3	6,0	6,0	28,0
	موافق	24	48,0	48,0	76,0
	موافق بشدة	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	20	40,0	40,0	40,0
	أنثى	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
العمر					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	30 من أقل	25	50,0	50,0	50,0
	30 و 39 بين	24	48,0	48,0	98,0
	40 و 49 بين	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
العلمي المؤهل					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	3	6,0	6,0	6,0
	ليسانس	15	30,0	30,0	36,0
	ماستر	21	42,0	42,0	78,0
	ماجستير	3	6,0	6,0	84,0
	دكتوراه	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
الخدمة سنوات					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	5 من أقل	22	44,0	44,0	44,0
	5 و 10 بين	26	52,0	52,0	96,0
	4	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

رأس المال البشري								المتغيرات
اختبار F		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	إختبار T		معامل الإنحدار	معامل الثبات	
المعنوية sig	قيمة F			المعنوية sig	قيمة T			
0.022	5.605	.0323	.0105	.0022	2.367	0.467	0.323	الإدارة الإلكترونية

رأس المال الهيكلي								المتغيرات
اختبار F		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	إختبار T		معامل الإنحدار	معامل الثبات	
المعنوية sig	قيمة F			المعنوية sig	قيمة T			
0.021	5.719	0.326	.0106	.0021	2.391	0.410	0.326	الإدارة الإلكترونية

رأس المال الزبوني								المتغيرات
اختبار F		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	إختبار T		معامل الإنحدار	معامل الثبات	
المعنوية sig	قيمة F			المعنوية sig	قيمة T			
0.003	10.097	0.417	0.174	.0003	3.178	0.614	0.417	الإدارة الإلكترونية

رأس المال الفكري								المتغيرات
اختبار F		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	إختبار T		معامل الإنحدار	معامل الثبات	
المعنوية sig	قيمة F			المعنوية sig	قيمة T			
0.001	13.907	0.474	0.225	0.001	3.729	0.497	0.474	الإدارة الإلكترونية