



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم تسيير

التخصص: إدارة أعمال

دور الإدارة الالكترونية في تفعيل رأس المال الفكري

دراسة حالة جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

إشراف الأستاذ الدكتور:

علي العبيسي

إعداد الطلبة:

❖ زينة ضو

❖ عمارة مخيير

❖ مجدي لموشي

❖ محمد غريب

لجنة المناقشة:

رئيسا

مشرفا ومقررا

مناقشا

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

أ. د . هشام ليزه

د. علي العبيسي

د. عبد الله شكة

السنة الجامعية: 2024/2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم تسيير

التخصص: إدارة أعمال

دور الإدارة الالكترونية في تفعيل رأس المال الفكري

دراسة حالة جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

إشراف الأستاذ الدكتور:

علي العبسي

إعداد الطلبة:

❖ زينة ضو

❖ عمارة مخيير

❖ مجدي لموشي

❖ محمد غريب

لجنة المناقشة:

رئيسا

مشرفا ومقررا

مناقشا

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

أ. د. هشام لبزه

د. العبسي علي

د. عبد الله شكة

السنة الجامعية: 2024/2023

شكر و عرفان

في البداية الشكر و الحمد لله ، جل في علاه ، فإنه ينسب الفصل كله

و بتوفيق منه تم هذا العمل

و بعد الحمد لله ، نتوجه بخالص الشكر و العرفان إلى أستاذنا المشرف الأستاذ الدكتور " العبسي علي " على قبوله تأطير هذه المذكرة و الذي لم يبخل علينا طيلة إنجاز هذا العمل بإرشاداته و توجيهاته القيمة ، فلولا مثابرته و دعمه المستمر ما تم هذا العمل .

ولا يفوتنا أن نشكر أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة و إثراء هذه المذكرة و تقديمهم النصائح و الإرشادات لتصويب هذا العمل .

كما نتقدم بالشكر الى الأساتذة الأفاضل الذين تتلمذنا على أيديهم و إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا الجهد العملي .

"دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري"

دراسة حالة جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

تسعى هذه الدراسة إلى تحديد دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ممثلا في مكوناته الثلاثة: (رأس المال البشري ، ورأس المال الهيكلي ، ورأس المال الزبوني) في ظل التحول الرقمي الذي تشهده الجامعة. ولتحقيق هذا المسعى، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع المعلومات الميدانية، وتوزيع 100 استبيان على كل كليات الجامعة، واسترجعنا 98 استمارة ممثلة لعينة الدراسة. وتحليل البيانات واختبار الدراسة تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS. و قد توصلت الدراسة إلى إن للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الفكري. وتوصي بالرفع من مستوى التوعية بأهمية الإدارة الإلكترونية مع ضرورة التعامل مع رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة باعتباره موردا استراتيجيا.

الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية ، رأس مال فكري ، رأس مال بشري ، رأس مال هيكلي ، رأس مال زبوني.

Abstract:

This study is an attempt by us to find out the role of electronic management in activating the intellectual capital at the University of Martyr Hama Lakhdar in the valley represented by its three components (human capital, structural capital, customer capital) in light of the digital transformation witnessed by the university and to achieve this endeavor, the questionnaire was relied on as a main tool in collecting field information and distributing 100 questionnaires to all faculties of the university and we retrieved 90 forms representative of the study sample and for data analysis and Study Test The statistical program SPSS was used and it was concluded that electronic management has a statistically significant role in activating intellectual capital, and one of the most important suggestions is to raise awareness of the importance of electronic management with the need to deal with intellectual capital with its three components as a strategic resource.

Keywords: electronic management, intellectual capital, human capital, structural capital, customer capital.

فهرس المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر و عرفان
	ملخص الدراسة
I	قائمة المحتويات
I	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
V	قائمة الملاحق
01	المقدمة
الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية	
11	تمهيد الفصل الأول
12	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
12	المطلب الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية
13	المطلب الثاني : عناصر الإدارة الإلكترونية
15	المطلب الثالث : أهمية الإدارة الإلكترونية
19	المبحث الثاني: أهداف، وظائف ومعوقات الإدارة الإلكترونية
19	المطلب الأول : أهداف الإدارة الإلكترونية
21	المطلب الثاني : وظائف الإدارة الإلكترونية
24	المطلب الثالث : معوقات الإدارة الإلكترونية
27	المبحث الثالث: مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية
27	المطلب الأول : تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال التجارة الإلكترونية
30	المطلب الثاني :تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الإدارة العامة الإلكترونية
32	المطلب الثالث : تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الحكومة الإلكترونية
38	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني : الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري	
40	تمهيد الفصل الثاني
41	المبحث الأول: ماهية رأس المال الفكري
41	المطلب الأول : تعريف رأس المال الفكري
43	المطلب الثاني : خصائص رأس المال الفكري
43	المطلب الثالث : أهمية رأس المال الفكري
46	المبحث الثاني : نماذج، بناء وإدارة رأس المال الفكري
46	المطلب الأول : نماذج رأس المال الفكري
48	المطلب الثاني : بناء رأس المال الفكري

قائمة المحتويات

50	المطلب الثالث : إدارة رأس المال الفكري
51	المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري
51	المطلب الأول : دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال البشري
52	المطلب الثاني : دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الهيكلي
53	المطلب الثالث : دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الزبوني
55	خلاصة الفصل الثاني
	الفصل الثالث : دراسة ميدانية بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
57	تمهيد الفصل الثالث
58	المبحث الأول : لمحة عن جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
58	المطلب الأول : التعريف بالجامعة
59	المطلب الثاني : الهيكل القاعدي والإداري
62	المبحث الثاني: الطريقة والأدوات
62	المطلب الأول : الطريقة المتبعة في تحليل الدراسة
63	المطلب الثاني : الأدوات المعتمدة في تحليل الدراسة
71	المبحث الثالث: النتائج و المناقشة
71	المطلب الأول : تحليل البيانات وعرض خصائص العينة
80	المطلب الثاني : إختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها
85	خلاصة الفصل الثالث
86	الخاتمة
90	قائمة المراجع
95	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
28	تطبيقات التجارة الإلكترونية في مجال العمليات الخاصة بوظائف المؤسسة	01
42	الفرق بين رأس المال الفكري و رأس المال التقليدي	02
47	مكونات رأس المال الفكري وفق نموذج كارل إيرك سفبي (K.E.Sveiby).	03
62	عدد استمارات الاستبيان الموزعة على أفراد العينة	04
64	درجات اختبار ليكارت الخماسي	05
65	قيمة المتوسط الحسابي ودرجات الرضا لعينة الدراسة	06
65	معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	07
67	معامل الارتباط بين محور الادارة الالكترونية وفقراته	08
67	معامل الارتباط بين بعد رأس المال البشري وفقراته	09
68	معامل الارتباط بين بعد رأس المال الهيكلي وفقراته	10
68	معامل الارتباط بين بعد رأس المال الزبوني وفقراته	11
69	معامل الارتباط بين المحاور والاستبيان ككل	12
71	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	13
72	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	14
73	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	15
74	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة	16
75	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام لاستبيان دور الإدارة الالكترونية في تفعيل رأس المال الفكري	17
76	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام للمحور الأول	18
77	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام محور مكونات رأس المال الفكري	19
77	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام بعد رأس المال البشري	20
78	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام بعد رأس المال الهيكلي	21
79	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام بعد رأس المال الزبوني	22
80	ملخص الانحدار الخطي البسيط للفرضية العامة	23
81	ملخص الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى	24
82	ملخص الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية	25
83	ملخص الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة	26

الصفحة	العنوان	الرقم
46	مكونات رأس المال الفكري وفق نموذج brooking	01
48	مكونات رأس المال الفكري وفق نموذج (Stewart)	02
61	الهيكل الإداري لجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	03
63	النموذج الافتراضي للدراسة	04
71	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	05
72	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	06
73	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي	07
74	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة	08

قائمة الملاحق

العنوان	الرقم
مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss (إصدار 22)	01
إستبيان موجه لأساتذة، طلبة وعمال جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	02

المقدمة

تمهيد :

في العصر الحديث، يشهد العالم تقدماً متسارعاً وتحولات متتابة ناجمة عن الانفجار في المعرفة والتقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد أدى التطور السريع في أنظمة وشبكات الاتصال ونظم المعلومات إلى توسيع مجال تطور الأنظمة الإدارية والمالية في المؤسسات، مما أثر بشكل كبير على مختلف الأصعدة، سواء على المستوى الجزئي أو الكلي، وباتت المعلومات مصدراً استراتيجياً ذا أهمية تفوق أهمية الموارد الأخرى، مما فرض على المؤسسات تحديات جديدة تختلف في شكلها ومضمونها عن التحديات السابقة، وذلك لإعادة ابتكار أنفسها من أجل تحقيق كفاءتها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المترابط عبر شبكة الانترنت، التي أنشأت مفاهيم وتقنيات جديدة كالاقتصاد الرقمي والأعمال الإلكترونية.

إن عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية نتيجة الدور المتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في تبادل المعلومات، مع وجود إستراتيجية متكاملة تضمن الانتقال السلس من العمل الإداري التقليدي إلى العمل الإداري الإلكتروني مع تبني التقنيات الحديثة في الهيكل التنظيمي، واستخدام شبكات المعلومات والتكنولوجيا لربط الوحدات مع بعضها، لتسهيل الوصول إلى البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال والخدمات بكفاءة وفعالية، في الوقت المناسب وبالتكلفة الملائمة.

حالياً، تواجه المؤسسات ظروفاً صعبة نتيجة للتطور الهائل في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، مما يجعل من الضروري بالنسبة لها التحول نحو الاقتصاد الرقمي القائم على المعرفة لدى يجب عليها أيضاً تطبيق أنماط وأساليب تنظيمية جديدة، والاعتماد على رأس المال الفكري كمصدر أساسي، حيث كانت المجتمعات الصناعية تعتمد سابقاً بشكل أساسي على رأس المال المادي كمورد أساسي في عمليات الإنتاج. ومع مرحلة المعلوماتية أصبح رأس المال المعرفي المورد الإستراتيجي الأساسي والمؤسسات التي تمتلكه تتصدر مجالها، ويرى رأس المال المعرفي الآن كمؤشر للنجاح والكفاءة والفعالية في المؤسسات، وهو أحد العوامل الرئيسية لتحقيق التميز والتفوق.

أولاً : إشكالية البحث:

يعتبر الإدارة الإلكترونية مفهوماً وأسلوباً إداري جديد يعكس السرعة في الاستجابة والتفاعل الفوري وتجاوز حدود الزمان والمكان، من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة في أداء وظائف الإدارة. لقد ساهمت هذه النهج في إحداث تغيير جذري في طريقة أداء المهام والأنشطة، بالإضافة إلى تقليل تكلفة ووقت الإجراءات الإدارية .

وبالتالي، فإن التحول نحو الإدارة الإلكترونية أصبح رهاناً حقيقياً لغالبية المؤسسات في أداء أعمالها ومهام الإدارة. كما أنه ساهم في تطوير وتنمية رأس المال الفكري بجميع جوانبه والمحافظة عليه، وبات رأس المال الفكري المورد الاستراتيجي الأكثر قيمة في عصر العولمة واقتصاد المعرفة.

من خلال ما تم ذكره سابقاً، نطرح الإشكالية التالية:

ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي؟

وتتفرع الإشكالية إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال البشري بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي؟
- ✓ ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الهيكلي بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي؟
- ✓ ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الزبوني بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي؟

ثانياً : الفرضيات:

للإجابة على الإشكالية الرئيسية و الأسئلة الفرعية ارتأينا طرح الفرضيات الآتية:

- ✓ للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الفكري بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي عند مستوى دلالة (0.05).
- ✓ للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال البشري بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي عند مستوى دلالة (0.05).
- ✓ للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الهيكلي بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي عند مستوى دلالة (0.05).
- ✓ للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الزبوني بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي عند مستوى دلالة (0.05).

ثالثاً : دوافع اختيار الموضوع:

أسباب ذاتية: العمل على توسيع المعرفة النظرية التي تم اكتسابها في إطار تخصص إدارة الأعمال.

أسباب موضوعية:

✓ قابلية الموضوع للدراسة وقيمته العلمية وأهميته البالغة.

✓ التعرف على دور الإدارة الالكترونية في تفعيل رأس المال الفكري بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

رابعا: أهداف البحث:

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

✓ التعرف على أثر الإدارة الالكترونية على مكونات رأس المال الفكري بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

✓ التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

✓ تقديم مقترحات بهدف إلى الاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية باعتبارها أحد المدخل الأساسية لتنمية

رأس المال الفكري.

خامسا: أهمية البحث:

يتجلى أهمية البحث في محاولة توضيح الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية ورأس المال الفكري، وإظهار الأهمية العملية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية بالنسبة لرأس المال الفكري في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

سادسا: الدراسات السابقة:

تمت دراسة وتحليل موضوع الإدارة الإلكترونية ورأس المال الفكري أو كلاهما في عدة دراسات سابقة . سنقوم بمناقشة بعض هذه الدراسات من حيث أهدافها والجوانب التي تمت مناقشتها في الدراسة مع التركيز على إبراز أهم النتائج التي توصلنا إليها:

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.

هدفت الدراسة إلى التحقق من مدى اهتمام المؤسسات الاقتصادية في منطقة الدراسة برأس المال الفكري ومكوناته المختلفة، وتقييم أدائها، وتوضيح مفهوم رأس المال الفكري . كشفت الدراسة أن مفهوم رأس المال الفكري ما زال قيد التطور والنمو، حيث يعبر عن الأصول المعرفية للمؤسسات في اقتصاد المعرفة، وأن قيمة

المؤسسة تعتمد على رأس المال الفكري وقدرته على تحويله إلى قيمة، كما أظهرت الدراسة اهتمام المؤسسة بأدائها الاقتصادي والاجتماعي، وتحقق وجود علاقة إيجابية بين مكونات رأس المال الفكري وأدائها في المؤسسة المدروسة.

الدراسة الثانية: دراسة فرحاتي لويزة 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.

تهدف الدراسة إلى تحديد دور رأس المال الفكري ومكوناته في تحقيق الميزة التنافسية للشركات، وفحص كفاءة المؤسسات في استخدام رأسمالها الفكري ومستوى توافر متطلباته، بالإضافة إلى أهميته. وتوصلت الدراسة إلى أن رأس المال الفكري يعتبر العنصر الأساسي لنجاح المنظمات، إذ يتمثل الثروة الحقيقية للمؤسسات في الكفاءات والقدرات البشرية التي يمكن تحويلها إلى قيمة مضافة من خلال الاستثمار الذكي . كما تم العثور على فروق ذات دلالة إحصائية بخصوص دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في الشركة المدروسة.

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.

هدفت الدراسة إلى تقديم إطار نظري حول الإدارة الإلكترونية وتسلط الضوء على التحديات التي تواجه تطبيقها في الحاضر والمستقبل . كما استعرضت الدراسة عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، مع إسقاط النظريات على واقع وتطلعات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية . وأظهرت الدراسة واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر، حيث لا تشجع ضعف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقها رغم الجهود المبذولة لتطويرها. وعلى الرغم من وعي موظفي المؤسسات بفوائدها، إلا أن المؤسسات الجزائرية مازالت متأخرة في تطبيقها بسبب مجموعة من المعوقات التنظيمية والإدارية والبشرية والفنية والمالية والأمنية 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.

هدفت الدراسة في مقام أول إلى تحديد مفهوم وتطبيقات الإدارة الإلكترونية، وزيادة الوعي حولها، بما يتصل بالضرورات الأساسية لتأسيسها والعوائق التي تعيق تطبيقها بشكل كامل وفعال، مع إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية وجوانب تحسين الخدمات العامة من حيث الجودة والوقت والجهد والتكلفة، ومتطلبات نجاح هذا النمط الإداري الجديد. بالإضافة إلى ذلك، كانت الدراسة تهدف إلى فهم واقع التحضير الإلكتروني في الجزائر لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية، من حيث جودة البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية وجودة المورد البشري وبناء مجتمع المعرفة، مع تحديد طبيعة العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمات العامة في الجزائر وتعريف العوائق التي تعيق تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بشكل شامل في البلاد .

أظهرت الدراسة أن تحديث النظام الإداري في الجزائر وتحوله إلى مجتمع المعرفة ضرورة لا مفر منها وغاية في الأهمية لضمان نجاح البرامج والمشاريع التنموية في مختلف المجالات بهدف دفع عجلة الاقتصاد الرقمي المعتمد على المعرفة في الجزائر، على الرغم من أهمية الجهود المبذولة والإجراءات المنفذة من قبل مختلف القطاعات الحكومية لتأسيس بنية تحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية والانتقال إلى مجتمع المعرفة وتقليل الفجوة الرقمية، فإن النتائج التي تم تحقيقها كانت محدودة للغاية، مما يؤكد على عدم جاهزية الجزائر لتطبيق الإدارة الإلكترونية ؛ كما تبدو الخدمات الإلكترونية المقدمة في مختلف القطاعات الحكومية كمظهر من مظاهر الإدارة الإلكترونية دون تطوير كاف وبأعلى جودة، مُختلفة بحسب القطاعات، كما أنها محاولات جد محتشمة وغير كافية للانتقال نحو إدارة إلكترونية حقيقية، في ظل هشاشة ضعف البنية التحتية ومحدودية المتطلبات الداعمة لها، وغياب وجود استراتيجية وطنية واضحة تركز على الخدمة فقط دون التركيز على تحسين كافة العمليات الإدارية المرافقة لها، يُعدُّ هذا الأمر مهملاً لتأثيره المباشر على جودة الخدمة.

الدراسة الخامسة :

Nick Bontis, William chua chong Keow and Stanley Richardson 2000

" Intellectual Capital and Business performance in Malaysian industries".
(the journal of intellectual capital. 2000)

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من العناصر الثلاث لرأس المال الفكري أي رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبوني وعلاقتها المتبادلة في قطاعين صناعيين في ماليزيا وتأثيرها على أداء المنظمة. وتوصلت الدراسة إلى أن رأس المال البشري مهم بغض النظر عن نوع الصناعة و له تأثير أكبر على كيفية أداء الأعمال في الصناعات غير الخدمية، كما أن تطوير رأس المال الفكري القوي له علاقة ايجابية مع الأداء، إضافة إلى أن لرأس المال الزبوني تأثير مهم على رأس المال الهيكلي.

الفرق بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة:

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

✓ وافقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة فيما يتعلق بالمنهج الوصفي المعتمد، واستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات في موضوعي الإدارة الإلكترونية ورأس المال الفكري من الجانب النظري، واختلفت عن الدراسات السابقة في ربط المتغيرات مع بعضها بدلاً من ربطها بمتغير آخر كما فعلت الدراسات السابقة.

✓ هدفت الدراسة الحالية إلى تقديم إطار نظري حول الإدارة الإلكترونية مع رأس المال الفكري، وكذلك الكشف عن دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز رأس المال الفكري.

✓ سعت الدراسات السابقة إلى تطوير إطار نظري شامل حول مفهوم الإدارة الإلكترونية، وتحليل التحديات التي تواجه تبنيها في الوقت الحاضر والمستقبل، بالإضافة إلى استكشاف عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية مع إبراز أهمية الأخيرة، وتبسيط الضوء على جوانب تحسين الخدمة العامة من حيث الجودة، الكفاءة، والتكلفة، بالإضافة إلى تحليل 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 كفاءة المؤسسة في استخدام رأسها الفكري ومستوى توافر متطلبات رأس المال الفكري وأهميته.

وقد قمنا في هذه الدراسة بمحاولة استفادة من الدراسات السابقة من خلال إعداد إطار نظري للدراسة التي نقوم بها، بهدف التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري، مع تحديد الجوانب التي لم يتم التطرق إليها مسبقًا والوصول إلى النتائج التي تم التوصل إليها.

سابعاً: حدود البحث:

الحدود الموضوعية: اشتمل البحث على موضوع دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي .

الحدود المكانية: جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

الحدود الزمانية: الفترة الزمنية المستغرقة لإنجاز البحث ما بين 2024/02/12 و 2024/05/07.

الحدود البشرية: الأساتذة ، الطلبة والعاملين بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

ثامناً: المنهج المتبع و الأدوات المستخدمة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي لاستكشاف متغيرات البحث المرتبطة بالإدارة الإلكترونية ورأس المال الفكري، كما تم وصف العلاقة بين هذين المتغيرين .تم استخدام أداة الاستبيان كأحد الوسائل الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات، وذلك بهدف تقييم درجة التأثير وقوة العلاقة بين متغيرات البحث . كما تمت دراسة تحليلية إحصائية باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي وتطبيق الاختبارات ، وتم استخدام برنامج (SPSS 22) لمعالجة بيانات الاستبيان.

تاسعاً: صعوبات البحث:

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

عاشراً: محتوى البحث:

اشتمل البحث على ثلاثة فصول ، اثنان يتعلقان بالجانب النظري أما الثالث يتعلق بالجانب التطبيقي المتمثل

بدراسة حالة، حيث تناولنا في:

الفصل الأول: تحت عنوان الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية، استعرضنا في المبحث الأول مفهوم الإدارة الإلكترونية، ثم تناولنا في المبحث التالي الأهداف والوظائف والعقبات التي قد تواجهها، وفي المبحث الثالث تناولنا تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجالي التجارة والإدارة العامة الإلكترونية، وأيضاً في ميدان الحكومة الإلكترونية.

الفصل الثاني: تحت عنوان الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري، ناقشنا في المبحث الأول طبيعة رأس المال الفكري، وفي المبحث الثاني تناولنا نماذج بناء وإدارة رأس المال الفكري، وستتناول دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الفكري في المبحث الثالث.

الفصل الثالث: تحت عنوان دراسة ميدانية بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، تم تقديم نبذة عن جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي في المبحث الأول من الدراسة، كما تم عرض الأساليب والأدوات المستخدمة في تحليل الدراسة الميدانية في المبحث الثاني، تلاه عرض النتائج والنقاش في المبحث الثالث.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

تمهيد :

قاد التقدم الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى التفكير في الاستفادة من إنجازات الثورة التقنية والمعلوماتية في سبيل إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات بشكل إلكتروني، نظراً للسرعة والكفاءة والفعالية الفائقة التي تتميز هذه الجوانب. ونظراً للحاجة الملحة إلى الانتقال نحو الاعتماد الشامل على التكنولوجيا الحديثة في مختلف الميادين، والانتقال من اقتصاد تقليدي يعتمد على الصناعة إلى اقتصاد صناعي رقمي يعتمد 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.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

شهد التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال تغييراً جذرياً في نهج الأنظمة الإدارية والمالية في الشركات، حيث اتجهت نحو الاعتماد على الإدارة الإلكترونية، هذا الاتجاه ساعد في تحطيم الحواجز التقليدية والقيود المحدودة، مما أتاح للشركات تقديم خدماتها للعملاء على نطاق واسع وفي أماكن مختلفة بسرعة فائقة على مدار الساعة، وقد أسفر ذلك عن فوائد كبيرة من خلال تعزيز نمو الشركات وتطويرها بشكل إيجابي.

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

التعريف الأول:

يُعتبر المفهوم الشائع للإدارة الإلكترونية هو الانتقال من استخدام المعاملات الورقية إلى الاعتماد على التكنولوجيا في تسهيل وتنفيذ الخدمات، حيث يُحلّ مكتب التقليدي بالمكتب الإلكتروني، ويتضمن ذلك تحويل الخدمات إلى إجراءات إلكترونية، يُتم معالجتها وفق سلسلة من الخطوات المحددة مسبقاً.¹

التعريف الثاني:

إحدى استراتيجيات الإدارة الحديثة تقوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتنفيذ مختلف المهام الإدارية مثل التخطيط، التنظيم، التوجيه، والرقابة، وكذلك وسائل الاتصال، بهدف تطوير العمل الإداري، رفع كفاءته، وتحقيق الأهداف المحددة.²

التعريف الثالث:

قدرة المؤسسات المختلفة على إدارة الأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بفعالية تسهل توفيرها وتقديمها للعملاء الداخليين والخارجيين عبر الوسائط الإلكترونية بسرعة وكفاءة عالية، مع تقليل التكاليف والجهد.³

التعريف الرابع:

يشير مصطلح "الاتصالات الإلكترونية" إلى عملية اتصال الحاسوب بشبكات الاتصال، نتجت هذه العملية عن اندماج تكنولوجيا الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات، مكونة شبكة متصلة أو اتحاد للشبكات والمعروفة بالإنترنت. تعتمد هذه الشبكة على الحواسيب لتبادل البيانات إلكترونياً والتفاعل معها في الوقت الفعلي.⁴

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

2 أحمد محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 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:

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها : " تستند المنهجية الجديدة والمتطورة في مجال الإدارة إلى مفهوم الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي والاستثمار الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أثناء ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة ، وتقوم الإدارة الإلكترونية بدور فاعل في تعزيز أداء خدمات الإدارة وبناء القدرات التنافسية الفعالة للمؤسسات الحديثة، حيث انتقلت عن نمطها التقليدي المكلف للوقت والمال والجهد إلى نمط حديث يتميز بالكفاءة والسرعة والمرونة ، وذلك من خلال تطبيق أفكار الإدارة الإلكترونية التي تضع تركيزاً كبيراً على مبدأ "الوقت" كونه المورد الأكثر حيوية، وذلك لضمان تنفيذ وظائف الإدارة في الوقت المناسب".¹

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الإدارة الإلكترونية هي²:

أولاً: تمثل هذه العملية المنهجية الإدارية الجديدة تطوراً ملحوظاً، ولا يعني ذلك أبداً أنها تفوق نطاق الخبرة الشاملة في مجال الإدارة، سواء في تحديد الأهداف ووضع السياسات أو توجيه الموارد وفق الاختيارات الاستراتيجية والعملية، بالإضافة إلى مراقبتها... إنها بذلك تمثل تطويراً للمدارس الإدارية دون أن تتجاوزها.

ثانياً: الإمكانيات المتقدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبشكل خاص الإنترنت وشبكات الأعمال، تلعب دوراً حاسماً في تفسير البُعد الإلكتروني لمفهوم الإدارة الإلكترونية. تُظهر هذه الإمكانيات المتميزة :

- التفاعل الآلي على مدار الساعة (24 ساعة في اليوم و7 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.

المطلب الثاني: عناصر الإدارة الإلكترونية

يستلزم تخطيط وتنفيذ التحول الإلكتروني من النموذج التقليدي إلى نموذج جديد الاعتماد على الموارد المعرفية والشبكات المعلوماتية، وهو مسار تطويري يتطلب تغييرات إستراتيجية في هيكل وعمل المؤسسة، بالإضافة إلى توفير جميع الإمكانيات والموارد اللازمة لتبني نهج الإدارة الإلكترونية.

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، ص 8.

أولاً: عتاد الحاسوب Hardware

التجهيزات والمكونات المادية هي جزء أساسي من أجهزة الكمبيوتر وأنظمتها وشبكاتهما وإضافاتها، نظراً لتقدم برامج الكمبيوتر وزيادة عدد مستخدمي الأجهزة في الشركات، من المهم أن تسعى الشركات لامتلاك أحدث التقنيات المتاحة من صانعي العتاد في العالم لتحقيق ميزتين رئيسيتين¹:

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

ثانياً: شبكة الاتصالات²: Communication Network

هي الوصلات الإلكترونية الممتدة والتي تفتح الأبواب أمام نسيج اتصالي معقد يضم شبكات الأنترانت Intranet، و الإكسترنات Extranet، وشبكة الانترنت Internet كمكونات رئيسية تشكل الأساس في بنية وإدارة التكنولوجيا الإلكترونية في المؤسسات :

1. شبكة الانترنت Internet:

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

2. الشبكة الداخلية أو الأنترانت Intranet:

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

3. الشبكة الخارجية أو الإكسترنات Extranet:

إنها تعتبر امتداداً للشبكة الداخلية حيث تُتاح الفرصة للجهات الخارجية ذات الصلة بأنشطة المؤسسة مثل الموردين والزبائن بالاطلاع على المعلومات المعروضة عبر الإنترنت³.

ثالثاً: البرمجيات Software:

تشمل الشق الذهني لنظم وشبكات الحاسوب فئتين رئيسيتين، الفئة الأولى تتضمن برامج النظام مثل برامج تطوير النظام، برامج إدارة النظام، نظم التشغيل، ونظم إدارة الشبكات. أما الفئة الثانية فتتضمن برامج التطبيقات العامة مثل البريد الإلكتروني، قواعد البيانات، الجداول الإلكترونية، وبرامج المحاسبة والمالية.

1 موسي 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 البازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 31.

3 موسي عبد الناصر ومحمد قريشي، مرجع سابق، ص 91.

رابعاً: صناع المعرفة:

يعتبر العنصر البشري هو المحرك الرئيسي لانتقال المعرفة والقادم لها، ويعتبر رأس المال الحقيقي لأي مشروع؛ حيث يتم توليد المعرفة من الخبراء والمتخصصين والقادة الإلكترونيين، ويشمل هؤلاء المديرون والمحللون للموارد المعرفية والكوادر الإدارية، الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية في قلب العناصر التقنية الثلاثة السابقة. ويقوم صناع المعرفة بإدارة التفاعل الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة أخرى وتغيير الأساليب التقليدية للتفكير للوصول إلى ثقافة المعرفة.

يضاف إلى العناصر السابقة¹:

خامساً: المجتمع:

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

سادساً: الأنظمة والتشريعات:

تُعَدُّ القاعدة التي يقوم عليها عمل الإدارة، وتعتمد عليها نجاحها والامتثال لإلتزاماتها وضبط ممارساتها الإدارية، بالإضافة إلى ضمان تجنب الانزلاق في التجاوزات غير المرغوبة والسيطرة عليها.

سابعاً: الأنظمة الداعمة:

تشير إلى العوامل التي يقوم عليها مشروع الإدارة الإلكترونية ذاته، والضوابط التي تحكمه، والتي تمنحه الصلاحية والاستمرارية. تشمل هذه العوامل الأنظمة القاعدية، السياسية، الاجتماعية، والاقتصادية. تُعتبر هذه العوامل تحديداً لطبيعة وأساليب عمل وحجم ونمط الإدارة.

المطلب الثالث: أهمية الإدارة الإلكترونية

تتضح أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى القومي بما توفره من فرص كثيرة على هذا المستوى والتي يمكن تفصيلها في الآتي²:

أولاً: على المستوى القومي:

1. تحسين مستوى أداء المؤسسات الحكومية:

تعمل الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمات وتبسيط الإجراءات، مما يسهل الأعمال والمعاملات ويعزز التواصل الجيد، ويسمح بتوفير البيانات بشكل شفاف. بالإضافة إلى ذلك، تمنح الإدارة الإلكترونية للمؤسسات الحكومية فرصة فتح قنوات اتصال جديدة، مما يحسن من أداء الأعمال والمعاملات، ويزيل الكثير من الشكوك

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

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

والمعوقات المرتبطة بها. وتسهم أيضا في تحقيق الانتقال نحو الحكومة الإلكترونية، مما يضمن تقديم الخدمات الحكومية في وقت أقل، وبأفضل أداء.

2. الاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة:

تمكن الإدارة الإلكترونية العديد من المشروعات من الدخول والعمل في مجال التكنولوجيا المتقدمة، من خلال توفير البنية الأساسية لنظام الشبكات وتصميم قواعد المعلومات والبيانات، مما يسهم في إنشاء وتشغيل صناعات محلية تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات، وبالتالي تساهم هذه الصناعات في صقل وتأهيل الكوادر الوطنية المتخصصة، والتي تكون قادرة على مواجهة التحديات العالمية والمشاركة في المناقشات العلمية والتطوير في هذا المجال.

3. زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني:

يمكن للإدارة الإلكترونية أن تساهم بشكل فعال في حل العديد من التحديات التي تواجه عمليات التصدير في البلاد. وذلك من خلال الاستفادة من مزايا تقنيات المعلومات والاتصالات في تنظيم العمليات الإدارية، بالإضافة إلى ذلك، يمكن لها نشر فوائدها الاقتصادية وفرص الاستثمار عبر وسائل الاتصال عبر الإنترنت، مما يسهم في زيادة النشاط الاقتصادي وتعزيز القطاع الوطني.

4. تدعيم جانب الواردات في الدولة:

يؤدي استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة الدولة إلى تعزيز الشفافية، وهذا من شأنه تسهيل إجراءات الأعمال والمعاملات لوحدة الأعمال في الدولة المعنية، وذلك بطريقة تدعم عملية الحصول على المنتجات بأسعار معقولة من الأسواق الخارجية بشكل مباشر دون وسطاء، بالإضافة إلى منع الاحتكار.

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

تعتبر الإدارة الإلكترونية أداة فعالة لتعزيز المشاركة في الحركة التجارية العالمية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم، حيث تمكنها من الوصول إلى الأسواق الدولية بكفاءة وفعالية، وذلك بفضل ميزات متعددة تساهم في تحقيق ذلك، مثل القدرة على القيام بالأعمال والمعاملات التجارية في أوقات وأماكن مختلفة، بالإضافة إلى تخفيض تكاليف العمليات، مما يزيد من نشاط تلك المشروعات ويسهم في تعزيز الاقتصاد الوطني.

6. إيجاد فرص جديدة للعمل الحر:

تسهم الإدارة الإلكترونية في تسهيل وتيسير وصول الأفراد إلى مراكز الاستهلاك التي يرغبون فيها، كما تفتح الأبواب لهم لإنشاء وتشغيل مشاريع صغيرة باستخدام الاتصالات إلى الأسواق الدولية والمحلية بأقل تكلفة

استثمارية ممكنة، ومن بين فرص العمل الحر تشمل المشاريع في مجال الخدمات والصناعات الخفيفة وبرمجيات الحاسوب.

ثانياً: على مستوى المؤسسات:

تعود أهمية الإدارة على مستوى المؤسسات إلى عدة أسباب منها¹:

1. تعمل الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء المؤسسات عن طريق التأثير على جميع الوظائف والأنشطة .
تقوم الإدارة الإلكترونية بتحسين إجراءات تقديم الخدمات، مما يسهل الأعمال والمعاملات للعملاء ويعزز التواصل معهم باستخدام أساليب إلكترونية فعالة وفعّالة، كما تساهم في توفير البيانات والمعلومات بشكل شفاف، وتفتح قنوات اتصال جديدة بين الإدارة والعملاء، مما يساعد على إزالة الشكوك والمعوقات وتسهيل العمليات التجارية.
2. تقوم بالمساهمة في تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المؤسسة، بالإضافة إلى تقليص تكاليف التخزين والإجراءات الإدارية وعمليات التبادل التجاري، مما ينتج بدوره عن ذلك عن تقليل أسعار بيع المنتجات للزبائن مما يؤدي إلى زيادة مبيعات المؤسسة وبالتالي زيادة ربحيتها.
3. تقوم الإدارة الإلكترونية بتوسيع نطاق الأسواق التي تتعامل بها المؤسسات، من خلال اكتشاف أسواق جديدة سواء على الصعيد المحلي والعالمي، ويعزى ذلك إلى إزالة الحواجز والقيود الجغرافية بفضل التوسع الشامل للشبكة الإلكترونية للاتصالات.
4. تهدف تحسين جودة المنتجات وزيادة تنافسية المؤسسة إلى تلبية رغبات واحتياجات العملاء والمستهلكين نتيجة لقرتها من الأسواق، بالإضافة إلى تعزيز تنافسية المؤسسة.
5. يسعى إدارة تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيق تحسينات فاعلة في المؤسسات الحديثة، مما يجلب ثلاث فوائد رئيسية؛ وهي تحسين خدمات العملاء، وتحسين العلاقات مع الموردين ومجتمع التمويل، وزيادة عائدات ملاك الأسهم والمستثمرين.
6. تسمح الإدارة الإلكترونية باستبدال التعامل الورقي داخل المؤسسات، وذلك من خلال استخدام الحاسوب والشبكات الإلكترونية لتخزين ونقل المعلومات، مما يقلل من مخاطر التعامل الورقي.
7. تُعدُّ الإدارة الإلكترونية مدخلاً حديثاً لتطوير المؤسسات وتحديثها، فضلاً عن مواجهة تحديات الإدارة التقليدية والقضاء على تلك المشكلات.

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

8. تقوم الإدارة الإلكترونية بعملية البحث عن أسواق جديدة، كما تعزز قدرة المؤسسات على الوصول إلى تلك الأسواق واختراقها، كما تدعم في التجاوب السريع مع متطلبات تلك الأسواق الجديدة.
9. يتاح لمديري المؤسسات الوصول إلى جميع المعلومات المتعلقة بطلبات السوق وصفقات الأعمال والأسعار.

المبحث الثاني: أهداف وظائف ومعوقات الإدارة الإلكترونية

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق أهدافها من خلال تنفيذ وظائفها بفعالية وتخطي الصعوبات والمعوقات المختلفة التي قد تعترض تحقيق تلك الأهداف.

المطلب الأول: أهداف الإدارة الإلكترونية

تهدف الإدارة الإلكترونية، كونها أسلوبًا إلكترونيًا للإدارة، إلى توفير منظومة عمل شاملة تسهم في تقديم خدمات متميزة واستغلال فعال لموارد المؤسسة، واحدة من الأهداف الرئيسية لتبني الإدارة الإلكترونية هي الاستفادة من المميزات التي تقدمها، والتي تشمل ما يلي¹:

أولاً: 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.

ثانياً: 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.

ثالثاً: 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.

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

رابعاً: أهداف تتعلق بزيادة قدرة المؤسسة التنافسية محلياً وعالمياً:

- التوافق مع بقية دول العالم التي تتجه إلى تعزيز العميل الإلكتروني بقوة.
 - القدرة التنافسية للمؤسسات بمختلف أنواعها.
 - الحد من الفساد الإداري.
 - تحقيق مبدأ المساواة بين جمهور المؤسسة بإتباعها أسلوباً موحداً في تقديم الخدمات.
 - التقليل من الوساطة والمحسوبية و تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال.
- كما تهدف الإدارة الإلكترونية إلى¹:

- 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 إلى²:

- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني؛ الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار .
 - الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها.
 - زيادة حجم الاستثمارات التجارية.
 - تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- ويمكن أن نضيف³:

- 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 و بلال 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 فنجي الحيت، مرجع سابق، ص 27.

المطلب الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية

تقوم الإدارة الإلكترونية بأداء مهام إدارية مثل التخطيط والتنظيم والرقابة والتوجيه، باستخدام أنظمة تكنولوجيا المعلومات. سنحاول الآن فهم وظائف الإدارة الإلكترونية.

أولاً: التخطيط الإلكتروني E-Planning:

نتيجة للتطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والتنافس الشديد، أصبح التخطيط أكثر فعالية وقدرة على مواكبة المستجدات من خلال الاعتماد على المزايا الإلكترونية. يُعرف التخطيط الإلكتروني بتحديد الأنشطة الحالية والمستقبلية استناداً إلى تدفق كبير من المعلومات من داخل وخارج المؤسسة، مع التعاون بين كافة المستويات للاستفادة من الشبكة الإلكترونية في تلبية متطلبات السوق المتغيرة واحتياجات العملاء و تفضيلاتهم المحتملة، وذلك وفقاً لخطط طويلة الأمد ذات مرونة عالية وتقسيم واضح وسهل للخطط الفورية والقصيرة الأمد¹.

وبشكل عام، فإن التخطيط الإلكتروني لا يتخلف كثيراً عن التخطيط التقليدي في تحديد الأهداف ووسائل تحقيقها، إلا أنه يختلف في الآليات والممارسات. ويمكن تلخيص الاختلافات الرئيسية بين التخطيط الإلكتروني والتخطيط التقليدي في ثلاثة مجالات مختلفة²:

- إن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية تسعى نحو تحقيق أهداف واسعة ومرنة وآنية وقصيرة الأجل، مع إمكانية التجديد والتطوير المستمر، على النقيض من التخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف لتنفيذها في السنوات القادمة، وغالباً ما يؤثر تغيير الأهداف سلباً على كفاءة التخطيط.
- يعزز تدفق المعلومات الرقمية المستمر الاستمرارية في جميع جوانب المنظمة، بما في ذلك التخطيط، محوّلًا الاتجاه من التخطيط الزمني المنفصل إلى التخطيط المتواصل.
- يتم تجاوز فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة التخطيط وعمال الخط الأمامي في سياق الإدارة الإلكترونية، حيث يشترك جميع العاملين في العمل عند الخط الأمامي وعلى أسطح المكاتب، مما يتيح لهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني وتفعيل الأفكار بشكل فوري ومستمر في مختلف المواقع والأوقات، وبالتالي تحويلها إلى فرص عمل، وبخلاف التخطيط التقليدي الذي يمثل تنظيمًا من أعلى إلى أسفل، يتسم التخطيط الإلكتروني بالأفقية في إطاره العام، وبتشابك كبير بين الإدارة والعاملين.

1 عادل حروش المرفجي و آخرون، الإدارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة مصر، 2007، ص 45.

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

ثانياً: التنظيم الإلكتروني E- Organizing:

يُعدُّ التنظيمَ وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط، حيث يُحوَّلُ الخطة إلى واقع قابل للتنفيذ. وقد أصبحت هذه العملية تتم بشكلٍ أكثر كفاءة وفعالية، مسانرةً لمختلف التطورات، مما جعل من هذا النوع من التنظيم يُعرَفُ بالتنظيم الإلكتروني.

تمت موافقة التغييرات مع إعادة تنظيم المؤسسات والهيكل التنظيمية في ضوء الشبكة العالمية (الإنترنت) وثورة الاتصالات والمعلومات، وتشمل هذه التغييرات ما يلي¹:

- يتميز التنظيم الشبكي عن التنظيم التقليدي بمرونته في تسهيل التواصل والتعاون بين الأفراد. مع تطور الإنترنت، أصبح هذا النوع من التنظيم هو الأساس الرئيسي المتوافق مع البيئة الشبكية الواسعة وتبادل البيانات الإلكترونية.
- تحقق الإنترنت تشبيكاً فائقاً وواسع النطاق بين جميع الأفراد من خلال شبكة الاتصالات الداخلية، وهو ما يسهم في تحقيق التواصل الفوري، ويترتب على ذلك تجاوز التسلسل الهرمي السائد في هياكل التنظيم التقليدية، حيث لا يحصل الطبقات العليا على حصتها المفضلة من المعلومات والموارد، بل يتساوى الوصول إليها بين جميع المستويات دون تفرقة.
- تؤدي الإنترنت إلى تغييرات مهمة في قوة العمل، مما ينعكس بشكل كبير وعميق على التنظيم، ويلاحظ هذه التغييرات على الأقل في جانبين:

1. تتمثل الفكرة في استخدام شخصين متخصصين بمهارات عالية من العمال المهرة والموظفين الملمين بالمعرفة، الذين لا يمكن التعامل معهم أو استغلال مهاراتهم بواسطة أساليب التنظيم التقليدية.

2. يعتمد استخدام العمال عن بعد بشكلٍ أساسي على التكنولوجيا ويختلف عن نمط العمل في العصر الصناعي الذي كان يشجع على العمل لدى الأشخاص ذوي التعليم والمهارات المحدودة، ينبغي أن يحظى نمط العمل الجديد، الذي يشتمل على أصحاب التعليم العالي والعاملين في المجالات المهنية وذوي المعرفة، بأنواع جديدة من التنظيم.

ثالثاً: التوجيه الإلكتروني E-Leader:

دور القيادة حاسم في عملية التوجيه ويعود ذلك إلى الأثر الكبير الذي يتركه الجانب البشري في المؤسسة، حيث يحافظ على نجاحها و إستمراريتها من خلال تعزيز روح التعاون وتوجيه الجهود نحو تحقيق الأهداف، لذا

1 نفس المرجع السابق، ص 150.

يعتمد تطبيق التوجيه الإلكتروني الفعال في المؤسسات الحديثة على وجود قادة إلكترونيين بجانب التواصل والتحفيز.¹

تُعد القيادة الإلكترونية نوعًا من القيادة الذي يركز على القدرات الأساسية للابتكار والتحديث، وتطوير المعرفة، وإدارة عملية التعلم التنظيمي في سياق تحول دائم. فالتغيرات السريعة في مجال التكنولوجيا تتطلب من القائد الإلكتروني أن يكون قادرًا على فهم أبعاد التطور والاستفادة منها بشكل فعال، كما يتطلب منه أيضًا أن يكون حساسًا للوقت، حيث إن القيادة الإلكترونية تتطلب سرعة الاستجابة والتحرك، وتشجع على المبادرة؛ نظرًا لأن الإنترنت تتيح إمكانية إدارة الأعمال في أي وقت وفي أي مكان، وتبرز أيضًا بوصفها قيادة ذات حس للطوارئ، وبالتالي فإن القائد الإلكتروني مطالب بأن يكون متقدمًا وحادرًا في استخدام الموارد البشرية والإلكترونية، خاصة في ظل سرعة التطور التكنولوجي التي تفرض هذا الأسلوب من القيادة.²

رابعًا: الرقابة الإلكترونية E-Controlling:

تحمل الرقابة التقليدية انتقادات بتركيزها على الماضي، حيث تركز على المراقبة بعد التخطيط والتنفيذ، وتقوم بالمقارنة بين الأهداف والمعايير المحددة والأداء الفعلي لتحديد الفجوة الزمنية بين الانحراف والتصحيح. ومع ذلك، نتيجة للتقدم الكبير في تكنولوجيا المعلومات، أصبحت الرقابة الإلكترونية، التي تسمح بالمراقبة الفورية عبر شبكة الشركة، تقوم بعملية الرصد والكشف عن الانحرافات على نحو فوري، وبالتالي تقليل الفجوة الزمنية بين الكشف عن الانحراف وتصحيحه. كما أنها عملية مستمرة ومتجددة تسمح بالكشف عن الانحرافات بشكل فوري من خلال تبادل المعلومات والتواصل بين الإدارات والموظفين والموردين والعملاء، هذا التقدم يزيد من كفاءة الرقابة الإلكترونية في متابعة العمليات المختلفة وسير القرارات وتصحيح الأخطاء في مختلف أنواع المؤسسات.³ هذا ما يمكن أن يحقق لها مزايا كثيرة يمكن تحديدها كما يلي⁴:

- تحقيق الرقابة في الوقت الحقيقي وبشكل فوري بدلا من الاعتماد على الرقابة المستندة إلى الماضي. تقوم بضبط العمليات من خلال رصد الأنشطة لحظةً بلحظة، بدلا من الاعتماد على تقارير سابقة.
- تُحقق الرقابة المستمرة استبدالاً للرقابة الدورية، مما يفضي إلى تدفق مستمر للمعلومات الرقابية على مدار الزمن، وبذلك يتم تجنب الرقابة المتقطعة التي تُجرى في أوقات منتشرة.
- الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية بسبب الرقابة المستمرة بدلا من الدورية.

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

2 ياسين سعد غالب، مرجع سابق، ص 55.

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

4 محمد محمود المكاي، مرجع سابق، ص 176.

- إن الرقابة الإلكترونية تتطلب وتحفز العلاقات القائمة على الثقة ما يقلل من الجهد الإداري.
- تقلصت أهمية الرقابة الإلكترونية مع مرور الوقت، حيث أصبح التركيز متجهاً نحو التأكيد على النتائج بدلاً من الرقابة على المدخلات أو العمليات ، وبالتالي فإن الرقابة الإلكترونية أصبحت أقرب إلى مفهوم الرقابة بالنتائج.
- الرقابة الإلكترونية تسهم بشكل كبير في زيادة الوعي حول ما يحدث داخل المنظمات، حيث تعتبر نوعاً من أنواع الرقابة التي يمكن وصفها بأنها علنية لضمان تحقيق متطلبات المراقبة.

المطلب الثالث: معوقات الإدارة الإلكترونية

يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية تحديات متنوعة تختلف باختلاف النماذج، استناداً إلى البيئة المحيطة، بشكل عام من الممكن أن نستعرض بعض التحديات التي تواجه برامج الإدارة الإلكترونية كما يلي¹ :

أولاً: المعوقات الإدارية : ويمكن تحديدها في الآتي:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية، مثل إضافة أو دمج بعض الإدارات أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدقيق العمل بينها.
- غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بخصوص استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يعيق التحول نحو منظمات مستقبلية إلكترونية.
- المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية، والتمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.
- مقاومة التغيير في المؤسسات الوطنية تأتي من العاملين الذين يعارضون تبني التقنيات الحديثة خشية فقدان مكانتهم ومستقبلهم المهني.

ثانياً: 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.

1- حمد قبيلان آل فطیح، 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.

- تحدثت الدراسات السابقة عن مشكلة البطالة المحتملة نتيجة تبني الإدارة الإلكترونية، وعن استبدال العمل البشري بالآلي في ظل مقاومة العمال لهذا التحول التقني نتيجة خوفهم على مكانتهم وحقوقهم.

ثالثا: المعوقات السياسية و القانونية: ويمكن تحديدها في الآتي:

- تفتقر الإرادة السياسية المؤثرة والداعمة للقيادة لتحقيق تقدم نوعي في تبني الإدارات الإلكترونية، وتقديم الدعم القانوني الضروري لإقناع المؤسسات بأهمية مواكبة التطورات الرقمية .
- تفتقر الجهات الحكومية العليا إلى هياكل تعمل على وضع برامج للتحول الإلكتروني، ورفع معايير الجاهزية الإلكترونية وتطويرها.
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق إطار قانوني، تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تمنع الاختراق، وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية، وتحدد عقوبات رادعة للمرتكبين .
- التحديات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني و حجة 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.

بالإضافة إلى معوقات أخرى تمثلت في¹:

رابعا: المعوقات المالية والتقنية : ويمكن تحديدها في الآتي:

- ارتفاع تكاليف تأسيس البنى التحتية الخاصة بالإدارة الإلكترونية، مما يعوق تقدم مشاريع التحول الرقمي.
- نقص التمويل لتقدم برامج تدريبية والحصول على خبرات متخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات بكفاءة عالية.
- ضعف التمويل المالي المخصص لمشاريع الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى مشكلة 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.

خامسا: التهديدات الأمنية: ويمكن تحديدها في الآتي:

- القلق من التقنية وعدم الثقة في التعاملات الإلكترونية، يعود إلى الخوف من التأثير على الأمان والخصوصية.

1 نفس المرجع السابق، ص 43.

- فقدان الثقة في العديد من العمليات الإلكترونية يشمل الشعور بعدم الأمان تجاه العمليات المالية عبر الإنترنت، مثل التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية باستخدام بطاقات الائتمان.
- يُعتبر الفجوة الرقمية ومؤشرات الجاهزية من بين القضايا الحديثة التي تثير اهتمام الباحثين والمهتمين في مجال التكنولوجيا والتنمية. وتتجلى هذه الفجوة في تباين مستوى التقدم التقني بين الدول المتقدمة والدول النامية، مما يشكل تحديات كبيرة تستدعي دراسة دقيقة وتحليل شامل لعواملها المؤثرة.
- 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.

المبحث الثالث: مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية

توسعت عمليات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتشمل جميع القطاعات بمختلف تنوعها، إذ تشمل القطاعات التجارية والحكومية وغيرها التي تخص المواطنين. حيث تُعتبر إدارة شاملة تغطي مختلف جوانب العمليات اللوجستية والأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، بالإضافة إلى إدارة الإمداد والعلاقات العامة، وضبط طلبات الحصول على الخدمات وتلبية احتياجات المواطن، وتنظيم العلاقات بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص والهيئات الرسمية وغير الرسمية، فضلاً عن السيطرة على أمور المستودعات والتوريد، وضمان جودة أعمال ومهام المؤسسات والدولة.¹

المطلب الأول: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال التجارة الإلكترونية.

إن ظهور التجارة الإلكترونية ليس مع انتشار الإنترنت، بل يعود تاريخها إلى السبعينات مع الابتكار المتعلق بنقل الأموال الإلكتروني (E-Transfer of Funds) ومن ثم جاء تبادل البيانات الإلكتروني (EDI) الذي وسع نطاق التجارة الإلكترونية لتشمل معالجة أشكال مختلفة من الصفقات بما في ذلك التجارة التجزئة والخدمات. ويُعرف هذا النوع القديم من التجارة الإلكترونية الآن بشكل أوسع.²

أولاً: تعريف التجارة الإلكترونية E-Commerce:

تعرف التجارة الإلكترونية بموجب المنظمة العالمية للتجارة على أنها مجموعة شاملة من عمليات تكوين الصفقات وإقامة الروابط التجارية وتوزيع التسويق وبيع المنتجات والخدمات بواسطة الوسائط الإلكترونية.³

وهناك أنواع محددة للتجارة الإلكترونية وهي:⁴

1. تواصل المعلومات:

توفر الخدمة البحث عن المعلومات واستعادتها على نطاق عام، وتخزين تلك المعلومات بالإضافة إلى توفير خدمات أخرى متعلقة بالمعلومات مثل البحث عنها وتحديثها والحفاظ عليها.

2. خدمة التسويق:

تعتبر التجارة الإلكترونية وسيلة تتيح للأفراد البحث عن منتجات أو خدمات معينة وشراؤها عبر الشبكة الإلكترونية، وقد أصبحت هذه الطريقة الأولى المشددة على الأذهان عند الحديث عن مفهوم التجارة الإلكترونية.

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 الجمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 19.

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

3. المؤسسات الافتراضية :

تُعرف تلك المؤسسات بأنها الهيئات التي تنشأ بين أطراف ومناطق منفصلة جغرافيًا، لكنها تجمع مقوماتها من خلال الاتفاقيات التجارية التي تُبرم عبر الإنترنت، وتشمل هذه المقومات الخبرة والعمالة والإمكانات وغيرها، ومن الجدير بالذكر أن التجارة الإلكترونية تُعد وسيلةً مهمةً تسهم في تعزيز الازدهار لمثل هذه المؤسسات.

ثانياً: تطبيقات التجارة الإلكترونية:

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

الجدول رقم 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 تقدم 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 وظيفته تحسين الجودة البحث عن مصدر البيانات.	تبادل البيانات و المعلومات
الإنتاج	تخطيط و مراقبة الإنتاج ، إدارة المخزون الجدولة ، الرقابة على الجودة.	التجارة الإلكترونية من مؤسسة أعمال إلى مؤسسة أعمال .
البيع و التوزيع	البيع عبر الإنترنت اختيار قنوات التوزيع، النقل، الجدولة، 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

ثالثاً: وسائل وأنظمة الدفع والسداد في التجارة الإلكترونية:

ظهور التجارة الإلكترونية وانتشارها يتطلب العثور على وسيلة دفع فعالة للسلع والخدمات المقدمة، ومن هنا جاءت أهمية إدخال وسائل جديدة للدفع، وتحديدًا الوسائل الإلكترونية، التي تُعتبر الدورة المأمونة والسريعة لنقل الأموال بين البائع والمشتري عبر المؤسسات المالية بأقل تكلفة ممكنة، وأهم هذه الوسائل هي¹:

1. النقود البلاستيكية:

تعتبر البطاقات البلاستيكية الممغنطة، مثل الكروت الشخصية، وسيلة مريحة للدفع حيث يُمكن لحاملها استخدامها لشراء السلع وتقديم الخدمات دون الحاجة إلى حمل مبالغ نقدية كبيرة وتنقسم هذه النقود إلى ثلاثة أقسام:

- **بطاقات الدفع:** يعتمد هذا النوع من البطاقات على وجود رصيد حقيقي للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لتلبية المسحوبات المتوقعة لحامل البطاقة، والميزة الرئيسية لها هي توفير الوقت والجهد للعملاء، بالإضافة إلى زيادة إيرادات البنك المصدر لها.
- **بطاقات الائتمان:** تصدر البنوك بطاقات ضمان تحدد مبالغ معينة لتكون وسيلة ضمان، وتتميز هذه البطاقات بالقدرة على توفير الوقت والجهد لأصحابها، بالإضافة إلى زيادة إيرادات البنك المصدر لها.
- **بطاقات الصرف الدفع الشهري:** تتميز هذه البطاقات عن بطاقات الائتمان بأن العميل ملزم بسداد المبلغ بالكامل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب.

2. البطاقات الذكية:

تتضمن هذه البطاقات معلومات صاحبها، وتتسع لتخزين كمية كبيرة من البيانات، مما يفوق السعة الخاصة بالبطاقات السابقة المذكورة. يقوم العميل باتخاذ قرار استخدامها بناءً على ميزاتها، مثل القدرة على الدفع الفوري وإمكانية تحويلها إلى محفظة إلكترونية قابلة للشحن والتفريغ، أو تحويلها إلى بطاقة هوية، أو بطاقة صحية، أو تذكرة نقل.

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:

1 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، ص 15.

- الهاتف المصرفي: ليتمكن العميل من الاستفسار عن رصيده دون اللجوء إلى الطوابير الطويلة.
 - نظام التحويلات المالية الإلكترونيّة: عملية منح الصلاحيات لبنك للقيام بحركات التحويلات المالية الإلكترونيّة تشمل إعطاء البنك صلاحية نقل الأموال من حساب بنكي إلى آخر ونقل المعلومات ذات الصلة بهذه التحويلات، تتميز هذه العملية بدرجة عالية من الأمان وسهولة الاستخدام و الموثوقية، حيث تُنفذ عمليات التحويل المالي عبر دار المقاصة الآلية (هي شبكة تعود ملكيتها وأحقية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية الإلكترونيّة)¹.
4. النقود الإلكترونيّة (الرقمية) والصكوك (الشيكات الإلكترونيّة): تشمل ما يلي²:

- النقود الإلكترونيّة البرمجية: تمثل البروتوكولات والتوقيعات الرقمية مجموعة تقنيات تمكن الرسائل الإلكترونيّة من استبدال العملات التقليدية، عندما يقوم العميل بشراء عملات إلكترونية من البنك المصدر لها، يتم تحميل تلك العملات إلى حساب المشتري على شكل وحدات عملات صغيرة القيمة، وكل عملة تحمل رقماً خاصاً أو علامة خاصة من البنك المصدر ، وبذلك تستخدم هذه العملات محل العملات التقليدية في التعاملات المالية.
- الشيكات الإلكترونيّة: أصدرت البنوك والمؤسسات المالية والمصرفية الشيك الإلكتروني كبديل للشيكات الورقية التقليدية في تسهيل عمليات التجارة الإلكترونيّة. يُعد الشيك الإلكتروني رسالة إلكترونية موثقة تحمل توقيعاً رقمياً، ويُعتبر كوثيقة تعهد بالدفع، مما يضمن موثوقيته في استخدامه في تسديد المعاملات بطريقة آمنة و موثوقة.

المطلب الثاني: تطبيقات الإدارة الإلكترونيّة في مجال الإدارة العامة الإلكترونيّة

يشير هذا المفهوم إلى الاستخدام الإلكتروني لتبادل المعلومات وإتمام المعاملات بين الجهات المختلفة، سواء كانت أفراداً أو كيانات اقتصادية، مع التركيز على توفير ضمانات الأمان التي تحمي المستخدم ومقدم الخدمة . ومن المتوقع أن يؤدي تطبيق هذا المفهوم إلى تحسين أداء الأجهزة الإدارية والتقنية، وبالتالي يعتبر تطوراً جوهرياً نحو تقليل التكاليف الإدارية والمالية وكذلك توفير الجهد والوقت.³

يمكن للإدارة الإلكترونيّة أن تُطبق في جميع مجالات العمل وجوانبه المختلفة في مؤسسات مختلفة بعد وضع الأنظمة الإدارية التي تحكم تعاملات هذه المؤسسات والخدمات التي تُقدمها على شبكة محلية أو شبكة الإنترنت

1 منير محمد الجنيهي وممدوح محمد الجنيهي، النقود الإلكترونيّة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 15.

2 نفس المرجع السابق، ص 10.

3 محمود القدوة، مرجع سابق، ص 103.

في موقع واحد، يتم ذلك عن طريق وضع هذه الأنظمة على قواعد بيانات مترابطة تُسهل عملية تنفيذ المعاملات بشكل إلكتروني وترابط بين إدارات المؤسسة الواحدة وفق اختصاصاتها، ومن أهم تلك المجالات التي يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها ما يلي¹:

أولاً: مجال الأعمال الإدارية:

- تبادل الوثائق والمعلومات والأنظمة والتعليمات إلكترونياً.
- 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 رقمياً بشكل منظم ومفهرس ومبواب.

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

ثالثاً: مجال أعمال الميزانية:

- التخطيط للميزانية وإعدادها ومناقشتها إلكترونياً.
- عمل الحصر والارتباط على الميزانية إلكترونياً.

رابعاً: مجال الأعمال المرتبطة بالموارد البشرية والقوى العاملة:

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

الإضافة إلى مجالات أخرى نذكر منها²:

خامساً: مجال أعمال المشتريات والتمويل:

- تحديد احتياجات المؤسسة وتأمينه.
- الإعلان عن المناقصات والمشاريع.
- نظام إدارة الموارد والتحكم فيها والتوزيع وفق الاحتياج والأهمية.

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

2 نفس المرجع السابق، ص 84.

• مراقبة المخزون والحصول على بيانات بصفة فورية ودائمة عن موجودات المستودعات من الأصناف الموردة والمصرفية، مما يساعد على تقنين المشتريات.

سادسا: مجال المؤتمرات الإلكترونية: حيث تعقد الاجتماعات عن بعد محليا ودوليا دون انتقال المجتمعين من مقارهم.

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

ثامنا: مجال الأعمال التي تقدمها المؤسسة للجمهور المستفيد من خدماتها: خدمة الاستفسار وتقديم الطلبات إلكترونيا، الرد الهاتفي الآلي، أو خدمة البريد الإلكتروني.

تاسعا: 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.

هناك مجموعة متنوعة من المجالات التي يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، مثل القطاعات الخدمية والإدارية والمالية والتسويقية، إلا أن هناك بعض المجالات التي قد لا تكون مناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية مثل تلك التي تتطلب تدخلاً بدنياً أو نقل خبرات فنية تحتاج إلى تدخل بشري. على الرغم من إمكانية تنفيذ الإجراءات الإدارية إلكترونيا في هذه المجالات، إلا أن الدور البشري لا يزال ضرورياً لتنفيذ الأنشطة العملية مثل صيانة السيارات وغيرها.

المطلب الثالث: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الحكومة الإلكترونية

ظهر مصطلح الحكومة الإلكترونية في سياق لجنة الأمم المتحدة لتعزيز التبادل التجاري بين الدول (الأنسترال) عن طريق الوسائل الإلكترونية، والمعروفة أيضاً بالتجارة الإلكترونية، يُعتبر هذا الربط منطقي نظراً لأن التبادل التجاري عبر الوسائل الإلكترونية لا يمكن أن يحدث دون استخدام الحكومات للوسائل الإلكترونية في أنشطتها. و في منتصف الثمانينيات، بدأت التجربة في الدول الإسكندنافية بربط القرى البعيدة بالمركز، حيث أطلق عليها مفهوم "القرى الإلكترونية". وفي عام 1989، تم إنشاء مشروع الحكومة الإلكترونية في قرية مانشستر، مستفيداً من التجربة الدانمركية وعدة مشاريع فرعية مقتبسة منها، كما تم تأسيس "مضيف مانشستر" بهدف تعزيز المتابعة والتطوير الاجتماعي والاقتصادي والتعليمي و انطلق المشروع فعلياً في عام 1991 .

في عام 1992، عُقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة العربية المتحدة لمتابعة تلك المشاريع، وشهدت محاولات أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية في عام 1995 في ولاية فلوريدا، تبعتها محاولات في مختلف دول العالم.¹

أولاً: تعريف الحكومة الإلكترونية:

لقد وردت عدة تعريف للحكومة الإلكترونية وفيها يأتي عينة عن هذه التعاريف نذكر كما يلي²:

تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها: "كافة الإجراءات التي تقوم بها الحكومة في تقديم خدماتها على اختلاف أنواعها عبر الوسائل الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا وأهمها، الانترنت والاتصالات الإلكترونية".

وتعرف الحكومة الإلكترونية أيضاً بأنها: " إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية، والمركزية وإنجاز الأعمال والخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة مثل العلاقة بين الحكومة والحكومة، والعلاقة بين الحكومة والأفراد، والعلاقة بين الحكومة والشركات، والعلاقة بين الحكومة والموظف".

ويقصد بالحكومة الإلكترونية: "هي إجراء جميع المعاملات من خلال الاتصال الإلكتروني على كافة مستويات الحكومة ومع جميع أفراد المجتمع والأجهزة غير الحكومية، وتقاس درجة تقدم الحكومة في كل دولة بتقدم مستوى الخدمات ودرجة توصل الخدمات".

إذن فما يمكن استنتاجه من جملة التعاريف إن الحكومة الإلكترونية هي :

يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتغيير نهج العمل وتحسين أداء الخدمات، سواء داخل المؤسسات الحكومية نفسها أو في تفاعلها مع المواطنين، مما يسهل تنظيم إجراءات الخدمة لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة. بالإضافة إلى ذلك، يُمكن توفير جميع المعلومات اللازمة للمواطنين حول الخدمات والقوانين واللوائح والتشريعات عبر شبكة الإنترنت.

ثانياً: أهمية وأهداف الحكومة الإلكترونية:

1. أهمية الحكومة الإلكترونية:

تتجلى أهمية الحكومة الإلكترونية في الإدراك الحقيقي لحقيقة أن العالم الحديث يتطلب تقدماً يتميز بوجود ثلاثة شروط أساسية: المساءلة، والشفافية، والحكم الصالح، تلك هي ركائز الحكومة الإلكترونية حيث ظهرت الحكومة الإلكترونية نتيجة ظهور صورة الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته. لمعالجة هذا الأمر، جاءت الحكومة الإلكترونية كوسيلة وقائية ضد انتشار الفساد وجهداً لمنع. كما تتطلب مقتضيات الإصلاح الإداري من

1 محمود القدوة، مرجع سابق، ص 12-13.

2 أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية الواقع والأفاق، مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع، 2006، ص 23-24.

المؤسسات الحكومية تبني نهج شفاف وواضح في عملها، وتوفير جدية وصول المعلومات حول أعمالها للمواطنين . بالإضافة إلى تسهيل مواجهة أشكال الفساد المختلفة، وتيسير التواصل بين المواطنين وصانعي القرار، بشكل مباشر، تعني الحكومة الإلكترونية افتتاحية تجاه الجمهور بخصوص هيكل وظائف الجهاز الحكومي والسياسات المالية للقطاع العام، ودعم السياسات الاقتصادية السليمة.¹

2. أهداف الحكومة الإلكترونية:

تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف وهي ما يلي²:

- الانطلاق بالخدمات الحكومية والخروج بها من نطاقها الجغرافي المحدود وتوصيلها للمستخدمين، وفي أماكن تواجدهم في المدن والأرياف في وقت قياسي وعلى مدار الساعة.
- تحقيق الإنفاق الحكومي والتكاليف المباشرة حيث يمكن خفض تكلفة الخدمات الحكومية بصورة فعالة واستخدام وسائل النقل الإلكتروني ويمكن خفض تكلفة العاملين والبريد والبضاعة والإعلان مثل: عملية الشراء الحكومي التي تمثل حجماً هائلاً من الإنفاق الحكومي.
- تحقيق التنسيق بين المنظمات الحكومية مع بعضها البعض والاعتماد على التبادل في المعاملات مما يؤدي إلى التقليل من التعقيدات الإدارية التي تؤدي بدورها إلى بطئ الإجراءات.
- الانفتاح على العالم الخارجي والتعرف على التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات وتبسيط الإجراءات الحكومية في أقل وقت ممكن.
- خفض دورة الوقت المرتبط بإنتاج وتوصيل الخدمات.
- تقديم الخدمات من خلال عدد محدود من العمالة الإدارية ذات كفاءة ومهارة خاصة في استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- عدم وجود مستويات إدارية متعددة مما يساعد على السرعة في صنع القرار وتقديم الخدمات.
- تحسين الخدمات من خلال التقارير الواردة بالبريد الإلكتروني لتعرف على أهم معوقات الخدمات وكيفية مواجهتها وتطويرها وتحقيق ذلك للمتفاعلين مقدار من الثقة والثبات.
- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية للحكومة مثل التعلم الإلكتروني الذي يعني التعلم باستخدام التكنولوجيا الرقمية سواء شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة أو شبكات مفتوحة كالانترنت.

1 زكي إيمان عبد الحسن، الحكومة الإلكترونية -مدخل إداري متكامل-، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، مصر، 2009، ص.30-31.

2 الرفاعي سحر قدوري، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها -مدخل إستراتيجي-، مجلة اقتصاديات إفريقيا، العدد: 07، 2009، ص.117-118.

ثالثاً: مبادئ وإستراتيجيات الحكومة الإلكترونية:

1. مبادئ الحكومة الإلكترونية:

هناك العديد من المبادئ المرتبطة بمشروع الحكومة الإلكترونية ومن أهمها ما يلي¹:

1.1. التفكير بالمستفيد لا بالدائرة:

يقوم النظام الحكومي الإلكتروني بمهمة إعادة صياغة أساليب تنظيم الحكومة من وجهة نظر المواطن والمستفيد، وتحديد الوظائف التي ينبغي أن تكون متاحة لهم، ولتحقيق هذا الهدف من الضروري أن تولي الحكومة اهتماماً بالغاً لاحتياجات الجمهور قبل أي شيء آخر، ومن ثم تعمل على تطوير أنظمة تساعد في تلبية تلك الاحتياجات.

2.1. إعادة هندسة عمليات الحكومة وليس حواسيبها:

إذا كانت الحكومة الإلكترونية تُعدُّ مجرد حلاًً تكنولوجياً لمشكلات البيروقراطية الإدارية ووسيلة لتحسين مهام الإدارة، فإنها تكون عرضة للفشل، لأن الحكومة الإلكترونية يجب أن تكون جزءاً لا يتجزأ من مشروع إعادة هندسة عمليات الحكومة. وبذلك فإن الحكومة الإلكترونية لا تقتصر على حوسبة العمل الإداري أو نقل المعاملات من الطرق التنفيذية التقليدية إلى الطرق الإلكترونية على شبكة الإنترنت.

3.1. الرؤية الإستراتيجية للحكومة:

يتطلب مشروع ضخمة مثل الحكومة الإلكترونية وجود رؤية إستراتيجية شاملة وتحديد أهداف إستراتيجية قابلة للتحقيق في الإطار الزمني المستهدف. على سبيل المثال، وضعت الولايات المتحدة الأمريكية رؤية إستراتيجية تهدف إلى تحقيق الوصول السريع إلى المعلومات، وتنطبق نفس الفكرة على كندا. أما الاتحاد الأوروبي، فقد وضع رؤية إستراتيجية تهدف إلى تحقيق الوصول إلى مجتمع المعلومات من خلال بناء وتطوير تكنولوجيا الشبكات والاتصالات وتطبيقها في مختلف مجالات الحياة.

4.1. الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات:

يعد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات جزءاً لا يتجزأ من مشروع الحكومة الإلكترونية، وهو ما من المؤكد أنه سيرفق بتحقيق عوائد في الأجل المتوسط والبعيد. في هذا السياق يجب التأكيد على أن كل النفقات على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجب أن تُعامل على أنها استثمارات تُحقق عوائد إيجابية بشكل سريع، مع تحقيق فوائد غير محسوسة تترتب على تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية.

1 الشيخة عدنان بن عبد الله، مداخلة بعنوان: دور الحكومة الإلكترونية في رفع كفاءة الإدارة المحلية وتفعيل المشاركة الشعبية في ظل التنظيمات البيروقراطية في الدول

النامية القرض والتحديات، جامعة الملك فيصل، السعودية، 2013/04/25، ص. 45-46.

5.1. تطبيقات ذات قيمة مضافة وتكلفة منخفضة:

يعزز اعتماد الحكومة على تكنولوجيا الإنترنت والشبكات الداعمة في برامجها ومبادراتها الإلكترونية إقامة أنظمة مرنة ومفتوحة تنفذ الأنشطة ذات القيمة المضافة بجودة عالية وتكلفة منخفضة مقارنةً بالمعاملات التقليدية.

6.1. التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن:

يزود مشاريع الحكومة الإلكترونية بمساحة مفتوحة لتداول ونشر المعلومات، ومع ذلك ينبغي احترام حقوق المواطنين والتزام التشريعات والقوانين المنظمة لسير العمل في الحكومة الإلكترونية.

7.1. الحكومة الإلكترونية ليس بديل للوسائل التقليدية:

تقدم الخدمات التي تقوم الحكومة الإلكترونية بتقديمها للمواطنين والشركات وفي الإدارات والهيئات الحكومية والمؤسسات العامة ليست بديلاً نهائياً لوسائل التخزين والتوثيق التقليدية للبيانات ومعالجتها، خصوصاً في المراحل الأولية من تطوير أنظمة الحكومة الإلكترونية. يعتمد نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية على ضمان توفير الامتيازات والشروط التنظيمية والتقنية، وعلى الإدارات أن تلتزم بتغيير أنظمتها وطرق عملها الإدارية بشكل شامل وجذري.

2. إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية:

هناك العديد من الإستراتيجيات التي تبني على أساسها الحكومة الإلكترونية والتي يمكن إيجازها فيما يلي¹:

- وضع كل المعلومات الممكنة في إطار إلكتروني على الإنترنت وضع النماذج والاستمارات والإرشادات التي تسهل تفاعل الحكومة مع المواطنين والقطاع الخاص، وبعد ذلك وضع المعلومات الداخلية التي تسهل التفاعل بين وحدات الحكومة.
- ترتيب وتصنيف الخدمات بشكل يتناسب مع حاجات المواطنين، فإذا واجه المواطن صعوبة في استخدام الموقع الحكومي الإلكتروني، فذلك يعد إهداراً للموارد المستثمرة فيه، لذا من الضروري تصنيف الخدمات العامة الإلكترونية بطريقة صحيحة وملائمة وفقاً لاحتياجات المستخدمين.
- ضمان أمان المعلومات والتعاملات، حيث تتعامل وحدات الجهاز الإداري للدولة في مستندات ووثائق حيوية بالغة الأهمية للدولة والمواطنين، لذا فإن تأكيد سلامة هذه المعلومات والتعاملات يعتبر ضرورياً من خلال التحقق من هويات المستخدمين والمتعاملين.

1 الشيخة عدنان بن عبد الله، مرجع سابق، ص 30-31.

- توجد صعوبة في تطوير وحدات الحكومة نظراً لتعقيدها وضخامتها، مما يستلزم استثمارات كبيرة وفترات طويلة، لذلك من المستحسن أن تبدأ عمليات التطوير تدريجياً وتركز على القطاعات الأكثر إلحاحاً كخطة قصيرة الأجل.

خلاصة الفصل الأول

بغض النظر عن التباين في القدرات والإمكانيات والبنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في كل مؤسسة، فإن التقدم العلمي والتقني أدى إلى ظهور تأثيرات قوية على طبيعة وطرق إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات. وقد لاحظنا انحساراً كبيراً في الاعتماد على الطرق الإدارية التقليدية، وتحولاً نحو الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على البعد التكنولوجي، وتدفق المعلومات، وشبكات العمل باستخدام الإمكانيات المتميزة للإنترنت، مما يؤدي إلى نقلة جديدة نحو الإدارة الإلكترونية باعتبارها مفهوماً يعكس الفعالية، الكفاءة، السرعة، والتفاعل الفوري.

الفصل الثاني

الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري

تمهيد :

يشكل العنصر البشري دوراً حاسماً في نمو ونجاح المؤسسات، حيث يُعدُّ المحور الأساسي ونقطة الانطلاق نحو تحقيق الأهداف وتنفيذ الرسالة، وتوجيه النظر نحو آفاق جديدة، وفي الآونة الأخيرة، لفت انتباه واضح في مجال الاقتصاد والأعمال إلى مفهوم رأس المال الفكري ودوره المؤثر بشكل كبير على تطور وتنمية المؤسسات، وعلى سبيل المساهمة في تحقيق أهدافها.

في سياق اقتصاد المعرفة، يُعتبر رأس المال الفكري الآن واحداً من العوامل الاستراتيجية الأساسية في إنتاج الثروة الاقتصادية وضمان استمرارية واستقرار المؤسسات. لقد أصبحت الأصول غير الملموسة، بجميع مكوناتها، المحرك الرئيسي لخلق ميزة تنافسية وتحقيق 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.

تنوعت التعاريف التي قدمت لمفهوم رأس المال الفكري، وظهرت تسميات متعددة لهذا المفهوم، من الموجودات غير الملموسة إلى رأس مال المعرفة ورأس المال الرقمي، يعد رأس المال الفكري هو أحد أكثر المصطلحات استخداماً وانتشاراً في الساحة الاقتصادية.

المطلب الأول: تعريف رأس المال الفكري

التعريف الأول:

يُعرف رأس المال الفكري بمهارات العمال ومعلوماتهم عندما تكون متفوقة لدرجة أنه لا يوجد في المنظمات الأخرى منافسة مجوزتها، وتُعتبر استراتيجية تمتلك قيمة تدفع العملاء لدفع ثمن منتجات متميزة للحصول عليها.¹

التعريف الثاني:

يتمثل رأس المال الفكري في الأصول غير المادية التي تمتلكها المؤسسة نتيجة لتاريخها وتجاربها، سواء من خلال حقوق الملكية أو القانونية. ومن المتوقع أن توفر هذه الأصول فوائد اقتصادية مستقبلية تساهم في تعزيز قدرة المؤسسة على التنافس والابتكار والتحديث والتطوير، مستفيدة من الأداء الاقتصادي للعنصر البشري.²

التعريف الثالث:

يُعتبر رأس المال الفكري هو الأصول غير الملموسة التي تنتمي إلى المنظمة، والمرتبطة بالمعرفة، ومن المتوقع الاستفادة منها لتحقيق فوائد مستدامة، وتوليد وتنمية الثروة. ويشمل ذلك ما تمتلكه المنظمة من معلومات وخبرات متراكمة، وملكية فكرية، وقدرات ابتكارية واستشارية وتكنولوجية ومهارات.³

التعريف الرابع:

رأس المال الفكري يشمل مجموعة من الأصول المعرفية الفريدة التي تعتمد على الإبداع البشري، ومتطلبات وأنظمة العمل، والعلاقات مع العملاء هذه العناصر تؤدي إلى إنتاج مستمر للأفكار والتقنيات الجديدة التي تضيف قيمة للمؤسسة وتعزز 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:

يُعد رأس المال الفكري القدرات المتاحة لإدارة المؤسسة، بما في ذلك قدرات وفعالية الموظفين والعلاقات الوثيقة مع العملاء والتي يتم دمجها بشكل متآزر مع الموارد المادية الأخرى ، تشير الدراسات إلى أن رأس المال الفكري يعتبر مؤشراً لإنشاء القيمة وهو أحد الأركان الأساسية في أنظمة تقييم الأداء الحديثة.¹

بالإضافة إلى التعاريف السابقة يمكن إبراز الفرق بين رأس المال الفكري و رأس المال المادي في الجدول التالي:

الجدول رقم 02: 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 و تناقص 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 و يستهلك	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 02: يتضح أن هناك فروقات كثيرة بين رأس المال المادي والرأس المال الفكري، وهذا يعكس استناد المؤسسة إلى موارد غير ملموسة جديدة في تحقيق أهدافها، مثل الخبرات والقدرة على الابتكار بدلاً من 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.

تقسم خصائص رأس المال الفكري إلى خصائص تنظيمية، ومهنية، وسلوكية وشخصية¹:

أولاً: الخصائص التنظيمية: تتلخص في ثلاث خصائص:

- المستوى الاستراتيجي: يتوزع رأس المال الفكري على جميع مستويات الإدارة بنسب متفاوتة.
- 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.

ثانياً: 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.

ثالثاً: 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

القرن الحادي والعشرون يتميز بظهور قوة المعرفة كعامل أساسي يمنح المؤسسات القدرة على الاستمرارية وتحقيق القدرة التنافسية، من هنا بدأت المنظمات والحكومات بالاهتمام المتزايد لبناء قاعدة المعرفة والاعتراف بأهميتها وضرورة إدارتها بشكل فعالو الذي يؤدي إلى تكوين رأس المال الفكري، مما يضطر الشركات إلى إدراك الأهمية الاستراتيجية لهذا الرأس المال والذي يكمن في²:

- رأس المال الفكري يعتبر السلاح الأساسي لأي مؤسسة، حيث تمثل الأصول الفكرية القوة الحصينة التي تساهم في بقاء المنظمة ومواجهة التحديات والمنافسة.
- القدرة على تقديم معرفة مفيدة واستغلالها بشكل فعال لتحقيق الميزة التنافسية، ميزة تنافسية بحد ذاتها.

1 كمال رزيق، وخمير 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 زباط، دور رأس المال الفكري في استمرارية المؤسسة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة تلمسان الجزائر 2017، ص 32.

- المعلومات المقدمة في مجال رأس المال الفكري فريدة وغير متاحة، مما يساهم في زيادة إنتاجية المنظمة، وأصبح رأس المال الفكري أحد مصادر ديمومة وتميز المنظمة في اقتصاد اليوم.
- كما حدد (حازم علي بدارنه) أهمية رأس المال الفكري في¹:
- إنّه الاستثمار الحقيقي في المعرفة والمعلومات، حيث تكمن قدرتها على خدمة النظام المتكامل.
- يُمثل القوة العلمية القادرة على الإبداع والتغيير والتجديد .
- إنه يشير إلى المعرفة المفيدة والمهارات التي يمكن توظيفها والاستفادة منها في سياق المنظمة .
- أنها استثمار ذو عائد طويل الأجل، فإنه يتطلب اهتمامًا ورعاية كبيرين.
- كما حدد (Johansson et al., 2004)، أهمية رأس المال الفكري فيما يلي²:
- تمنح المؤسسة قدرات وكفاءات محورية تساهم في نجاحها .
- تسمح لإدارة المنظمة بتنفيذ الاختيارات الاستراتيجية المبنية على هذه الأصول الفكرية والاستفادة الكاملة منها في ضوء طبيعة الفرص والبيئة الخارجية .
- تُعدُّ الأصول الفكرية السلاح الأساسي للمنظمة، إذ تمثل هذه الموارد القوة الكامنة التي تضمن استمراريتها .
- يتمتع رأس المال الفكري بقدرة على خلق ثروة هائلة من خلال قدرته على تسجيل براءات الاختراع.
- لتأكيد أهمية رأس المال الفكري، يتم ذكر بعض الإحصائيات التي تدعم هذا الأمر:
- 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
- وفقاً لاستطلاع أجرته شركة CICA ، يعتقد رؤساء أكبر 300 شركة كندية و500 شركة أمريكية أن الأصول غير الملموسة، مثل رأس المال الفكري المتمثل في المعرفة والخبرات، تعتبر العامل الرئيسي للنجاح في العصر الحالي .وقد تبين أن نسبة القيمة الدفترية للأصول الثابتة إلى القيمة السوقية للعديد من المنظمات قد انخفضت من 58٪ في عام 1991 إلى 32٪ في عام 2000.⁴

1 حازم علي أحمد بدار منتصوات 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 Johansson.U, Martensson. M, and Skoog, M. Measuring to understand Intangible Performance drivers The 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 Dzikowski .R, Study, The Measurement& Management Of Intellectual Capital, An Introduction, Management Accounting Magazine for Chartered Management Accounting, Vol. (78), N° (2), 2000, P07.

- يبين التحليل المالي لشركة مايكروسوفت أن القيمة السوقية وصلت إلى 85.5 بليون دولار في عام 2000، بينما بلغت القيمة الدفترية 9.3 بليون دولار فقط. هذا يعكس زيادة في قيمة وأهمية رأس المال الفكري للشركة.¹

1 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 و إدارة رأس المال الفكري

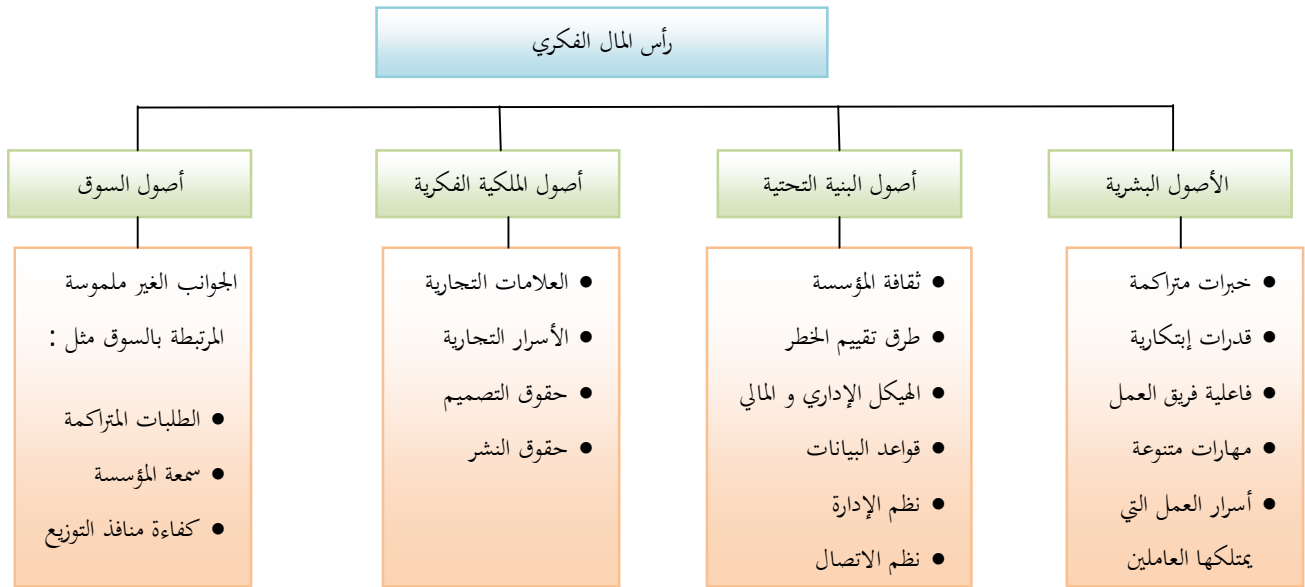
المطلب الأول: نماذج رأس المال الفكري

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

أولاً: نموذج brooking¹:

تقدم هذه النموذج تقسيمًا لرأس المال الفكري إلى أربعة عناصر أساسية تشمل الأصول البشرية، وأصول البنية التحتية، وأصول الملكية، وأصول السوق كما يتضح في الشكل الموالي، الذي يبرز العديد من العناصر الهامة التي تدخل ضمن مكونات رأس المال الفكري والتي يتجاهلها كثير من المؤسسات، مثل فعالية فريق العمل، وأسرار العمل التي يمتلكها العاملون، ونظم الإدارة، ونظم الاتصال، وثقافة المؤسسة، والعلامات التجارية، والأسرار التجارية، ودرجة ولاء العملاء، وسمعة المؤسسة وكفاءة منافذ التوزيع وولاء لمستهلك.

الشكل رقم 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، ص 17

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، ص 37

ثانيا: 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 03: مكونات رأس المال الفكري وفق نموذج كارل إيرك سفيبي (K.E.Sveiby).

نوع رأس المال	المكونات
الهيكل الخارجي	التحالفات و العلاقات مع الزبائن ، الشركاء ، الموردون و المستثمرون الإستراتيجيون.
كفاءة العاملين	القدرات ، المعارف ، المهارات ، الخبرات الفردية و الجماعية ، قدرات حل المشكلات التي تبقى لدى الأفراد في المؤسسة .
الداخلي	الأنظمة و العمليات التي تحقق الأداء التنافسي وما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات ،النماذج وكيفية القيام بالأعمال ، القواعد و البيانات ، الوثائق ، المعرفة المرمنة .

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

ثالثا: نموذج (Stewart) لرأس المال الفكري:

قدم (Stewart) نموذج لرأس المال الفكري مكون من ثلاث مكونات وهي²:

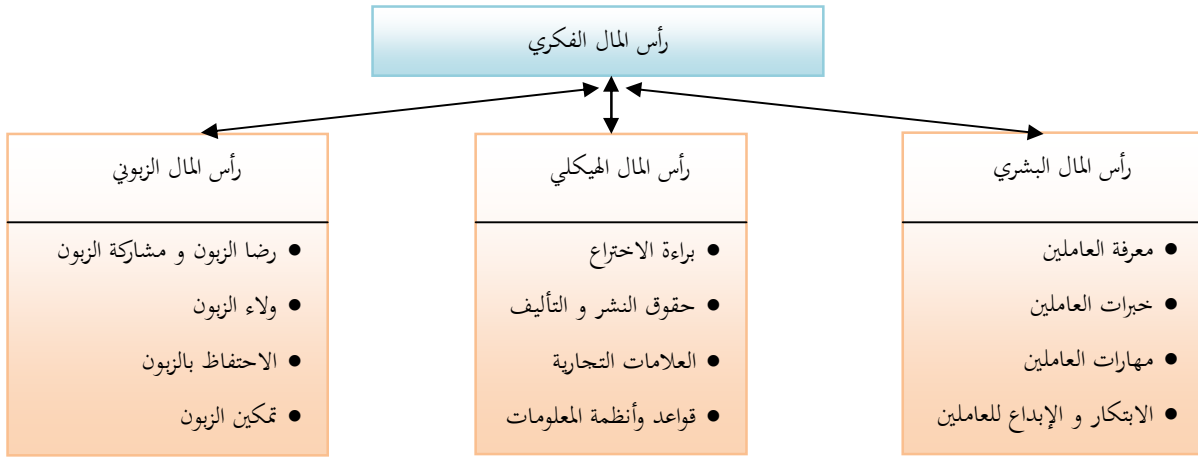
1. رأس المال البشري: وهو امتلاك المقدرة العقلية والمهارة والخبرة اللازمة لتوفير الحلول العلمية المناسبة للزبائن، لأنهم مصدر الابتكار والتجديد في المنظمة.
2. رأس المال الهيكلي: قدرات المنظمة التنظيمية التي تلبى متطلبات السوق تساهم في نقل وتعزيز المعرفة من خلال الموجودات الفكرية الهيكلية المتمثلة بنظم المعلومات، وبراءات الاختراع وحقوق النشر والتأليف.
3. رأس المال الزبوني: ويتضمن قيمة العلاقات التي تقيمها المؤسسة مع زبائنهم من خلال زيادة رضا الزبون وولائه، مدى الاحتفاظ به عن طريق الاهتمام بمقترحاته والاستماع للشكاوى المقدمة من جانبه و إيجاد 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:: 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

أولاً: متطلبات بناء رأس المال الفكري في المؤسسات:

بناء القاعدة الفكرية يتطلب التزاماً كبيراً، حيث يحتاج إلى وقت طويل وجهود مكثفة واستثمارات مالية كبيرة قد تتطلب إعادة تنظيم الهيكل التنظيمي بأكمله. كما يجب دعم هذه العملية من قبل القادة، حيث تشمل تأثيرات تشمل جميع جوانب المنظمة¹:

1. توسيع الذكاء:

وفقاً لبعض العلماء في مجال علم النفس، يُعزى الذكاء الإنساني إلى ثلاثة أسباب رئيسية، وهي التعلم والتصنيف ومعالجة الرموز، حيث يُعتبر تمثيلاً لمجموعة عمليات ذهنية تستخدم لتحقيق النجاح.

2. تشجيع الابتكار والتجديد: من خلال الآتي:

- إعادة تعريف المشكلة وتحديدها وعدم الاكتفاء بالمسلمات والمبادئ السائدة.
- غريزة الأفكار والتفريق بين جيدها و رديئها.
- 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.

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

3. ممارسة التكامل في العلاقات:

من خلال التعاون وتوحيد الأفكار والأقوال، يؤكد مؤسسة (HP) أن الاختلاف الرئيسي بين الفرق العاملة بنجاح وتلك التي لا تحقق نتائج مرضية هو ليس في المستويات المعرفية وإنما في التعاون بين الأفراد. وقد أوضح رئيس مؤسسة (Monsanto) أن العلاقات التكاملية بين العاملين يمكن أن تكون أساساً للميزة الاستراتيجية، حيث إن العلاقات التعاونية ضرورية لخلق المعرفة بشكل أسرع.

ثانياً: آليات بناء رأس المال الفكري:

في ظل الاتجاهات السائدة في المنظمات اليوم، مثل التوجه نحو خدمة الزبون والتنافسية الشديدة، اتخذت معظم الشركات اهتماماً واسعاً بمسألة جذب الموارد البشرية الكفوءة، وذلك بعد اكتسابها إدراكاً متزايداً لأهمية تحول إدارة الموارد البشرية من كونها عامل تكلفة إلى أن تكون عاملاً رئيسياً للنجاح. على الرغم من أهمية ما تقدمه، إلا أن معظم الشركات يتفقون على عدم معرفة مكان رأس المال الفكري، وكيفية البحث عنه وإدارته وقياسه. لذا، يجب وضع استراتيجيات واضحة كأساس لجذب القدرات العقلية في مجال العمل. تم تحديد عدد من هذه الاستراتيجيات¹:

1. **شراء العقول من سوق العمل:** رأس المال الفكري يمثل ميزة حرجة لمنظمات الأعمال الحديثة، ويعتبر دعامة أساسية لازدهارها وتطورها. ولذلك، يتطلب الأمر من إدارة الموارد البشرية متابعة العقول البراقة والنادرة، وذلك بهدف جذبها واستقطابها كمهارات وخبرات متقدمة. هذه الخطوة من شأنها أن تسهم بشكل كبير في زيادة رصيد المنظمة المعرفي، الأمر الذي بدوره ينعكس إيجاباً على عمليات الابتكار والإبداع بشكل مستمر.

2. **شجرة الكفايات:** الكفاية تشمل جانبين: المعرفي والسلوكي. يتضمن الجانب المعرفي المفاهيم النظرية والمعلومات والمهارات والخبرات ذات الصلة بكفاءة الفرد، بينما الجانب السلوكي يشمل سلوكيات الفرد أثناء أدائه لعمله التي يمكن ملاحظتها وتقييمها. وتعتبر شجرة الكفايات إحدى تقنيات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، حيث تمثل رمزاً بيانياً يبيّن المهارات والخبرات والمعارف المطلوبة للشركة، بالإضافة إلى سير السيرة الذاتية لتحديد التنوع المناسب للأفراد المطلوبين.

3. **مراجعة منظمات المعرفة والتعلم:** يتمحور توجه هذه الاستراتيجية حول أهمية المؤسسات التعليمية مثل المدارس والمعاهد والكلليات والجامعات كمصادر رئيسية لاكتشاف المواهب واستقطابها. وبناءً على ذلك، تُعد

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.

زيادة تلك المؤسسات أحد أولويات الإدارة العليا . كما يُشجع على التركيز على استقطاب المواهب من داخل الجامعة بشكل متواصل، بدلاً من الاعتماد فقط على التوظيف من خارجها.

المطلب الثالث: إدارة رأس المال الفكري

إن الإدارة والتسيير الفعال لرأس المال الفكري كخيار استراتيجي مكون من أربعة خطوات وهي¹:

أولاً: الخطوة الأولى:

تركز بشكل أساسي على فهم دور المعرفة كقوة محرّكة، وكذلك مدى الاعتماد عليها في المؤسسة ومساهمتها في خلق قيمة إضافية . كلما زادت أهميتها، زادت إدارتها لها أهمية كبيرة وحققت عوائد أكبر، والعكس صحيح عندما تكون المؤسسة فقيرة المعرفة، حيث تسعى إلى تحسين إدارة أصولها المادية والمالية لتحقيق مزيد من العوائد.

ثانياً: الخطوة الثانية:

إستجابة للعائدات التي تم الحصول عليها من الممتلكات الفكرية المنتجة، يتم محاولة تحديد رأس المال الفكري المنشأ للمزايا التي تم اكتشافها في المرحلة الأولى.

ثالثاً: الخطوة الثالثة:

إن وضع استراتيجية فعالة للاستثمار في الأصول الفكرية واستغلالها، وتحديدًا التي تسهم في زيادة الكثافة المعرفية للمؤسسة، يُعتبر أمراً بالغ الأهمية. يتضمن ذلك وضع خطط محكمة لاستخدام الأصول المعرفية بشكل أمثل واستثمارها بطريقة تسهم في تعزيز قيمتها.

رابعاً: الخطوة الرابعة:

تكمن أهمية هذه الخطوة في تعزيز إنتاجية الأصول المعرفية والعاملين المعرفيين، ولذا يتطلب الأمر البحث عن مقاييس جديدة ذات طابع غير تقليدي لقياس إنتاجية العمل المعرفي . يأتي هذا خصوصاً في ظل تحول مركز الاهتمام والتركيز نحو عنصر المعرفة، والذي يشمل المدخلات والمخرجات والنتائج. ومن الضروري أن تكون إنتاجية الأصول المعرفية مُركزة على حقيقتين:

- إن الأصول المعرفية لا يمكن إدارتها بنفس الطريقة السابقة التي كانت تدار بها الأعمال والوظائف القائمة على العمل اليدوي.

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.

- إن العاملين الذين هم أكثر معرفة بعملهم، هم أكثر قدرة ومسؤولية من أي جهة أخرى على مسؤولين عن زيادة إنتاجية عملهم المعرفي.

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

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

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

للإدارة الإلكترونية دور في تفعيل رأس المال البشري من خلال¹:

- تحقيق التكامل في الوصول إلى قواعد البيانات وتوسيع نطاق المعرفة.
- يزداد استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل ملحوظ في مجالات إدارة الغياب والحضور، والتدريب والتطوير، ونظام المكافآت والحوافز .
- يتم الاعتماد على الإدارة الإلكترونية في تخطيط الموارد البشرية وإدارة المعرفة .
- يؤثر التوظيف الإلكتروني بشكل كبير على تطوير وتنمية رأس المال البشري، حيث تعتمد المؤسسات على الإنترنت للحصول على مجموعة متنوعة من المرشحين واستفادة مزايا تطوير رأس المال البشري.
- يُعتمد التعليم الإلكتروني في الشركات على استخدام أنظمة التعليم الإلكتروني، ويهدف ذلك إلى تطوير رأس المال البشري من خلال جذب والاحتفاظ بالموظفين، يمنحهم الفرصة لمراقبة وتطوير كفاءاتهم الفردية وإدارة حياتهم المهنية .
- يتيح هذا النوع من التعليم سهولة الوصول والتكلفة المنخفضة، مما يساهم في تعزيز الفعالية وجودة التعليم والخبرة .
- يُسهم التعليم الإلكتروني في توفير المحتوى التعليمي في الوقت المناسب دون إضاعة الوقت أو تغيير في محتوى الفصول الدراسية بحسب احتياجات كل فرد.
- يُعزز التحفيز واستبقاء المستخدمين المهووبين عن طريق تواصل مستمر وتلقي التعليم عند الحاجة . يتم توفير فصول تعليمية عبر الإنترنت بطريقة مُلائمة لاحتياجات الطلاب وبحرية اختيار أساليب التعليم، وهو ما يساهم في تطوير خدمات المستخدمين وحصد رضاهم .
- يُوفّر بعض الكتب والمواد التعليمية الإلكترونية عبر الشبكة الداخلية.

1 "تأثير الإدارة الإلكترونية على رأس المال البشري"، مجلة الدراسات التسويقية وإدارة الأعمال، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، العدد 2، 2009، (بتصرف)

- البرامج التدريبية وخدمة المؤتمرات المرئية تلعب دوراً كبيراً في تحفيز تعلم الموظفين، وقد ساهمت بشكل كبير في تطوير رأس المال البشري .
- أن للبوابة الإلكترونية تأثيراً كبيراً على تطوير رأس المال البشري، حيث تعتبر مصدراً للمعلومات الخاصة بالموارد البشرية، مما يسمح للموظفين بالاستفادة من كل ما هو جديد في مجال الموارد البشرية.
- **المطلب الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل رأس المال الهيكلي.**
- للإدارة الإلكترونية دور في تفعيل رأس المال الهيكلي من خلال¹:
- تحولت الهياكل التنظيمية المعتمدة على التدفقات الوظيفية إلى هياكل مصممة بناءً على التدفقات المعلوماتية.
- يتمثل توجه نحو الإدارة الإلكترونية في اعتباره نمطاً جديداً معتمداً على الحياد والموضوعية والانضباط .
- يهدف اعتماد العمل الإلكتروني كوسيلة لتحسين أداء المؤسسة إلى المساهمة في تطوير الأداء والمواكبة للأعمال من خلال استخدام الاتصالات الإلكترونية المعتمدة على شبكة الإنترنت.
- يسمح اعتماد تكنولوجيات الإعلام والاتصال كوسيلة للدعم والتطوير للمؤسسات بمواجهة التحديات المتنوعة في بيئة ديناميكية ومعقدة.
- يتضمن تحسين العمليات الإدارية إختصار الزمان والمكان وتسهيل الاتصال بين الإدارات والوحدات بما يضمن توفير الدقة والوضوح في تلك العمليات .
- يتم التركيز على تقديم البنية الأساسية التقنية من شبكات وقواعد بيانات، وتعزيز كل ما يتعلق بالاستثمار في التكنولوجيا بهدف توفير الفرص المناسبة للمشاريع التقنية .
- يتاح التأثير المباشر على أنظمة الحاسبات في المؤسسة من خلال تبادل البيانات والوثائق الإلكترونية، مما يؤدي إلى تحقيق انسيابية في تبادل البيانات والمعلومات بين الأطراف المعنية في أي عملية.
- تقوم المؤسسات بإقامة بنوك بيانات خاصة بها، وذلك عن طريق بناء شبكات معلومات تجمع البيانات المتاحة لديها وتستخدمها في التنبؤ والتقييم .
- تهدف إلى حماية المعاملات والبيانات المخزنة على شبكة الإدارة الإلكترونية بحيث لا يمكن لأي فرد الوصول إليها وتبقى محمية من التدخل البشري.

1 "تأثير الإدارة الإلكترونية على رأس المال البشري"، مجلة الدراسات التسويقية و إدارة الأعمال، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، العدد 2 ، 2009 . (بتصرف)

- عندما يكون لدينا تفاعل سريع، فإننا قادرون على استقبال آلاف الطلبات أو الرسائل في وقت واحد، والرد عليها جميعاً بسرعة فائقة وفي وقت واحد.

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

للإدارة الإلكترونية دور في تعزيز رأس المال الزبوني من خلال¹:

- استخدام التكنولوجيا والتواصل الفعال مع العملاء.
- تعزيز عملية التواصل مع العملاء باستخدام التكنولوجيا.
- إقامة وتطوير عملية تواصل ثنائية الاتجاه بين المؤسسة والعملاء .
- إدارة الأسهم وشبكات العملاء والموردين بشكل إلكتروني .
- فهم تغيّرات العميل من خلال استخدام المعلومات المتاحة في قواعد البيانات .
- تعزيز رضى العميل وولائه وزيادة قيمته على مدى الحياة من خلال تحسين فعالية وكفاءة إدارة العملاء .
- مشاركة العملاء في تقديم أفكار إبداعية من خلال تطبيقات إلكترونية متاحة.
- تعتمد عمليات الانتقال عبر الوسائط الإلكترونية كوسيلة رئيسية لتنفيذ الصفقات، مما يعني أن جميع المعاملات يتم تنفيذها إلكترونياً بين الأطراف المعنية دون الحاجة إلى أي وثائق مادية.
- يتم تنفيذ الاتفاقيات التجارية عن بُعد، مما يؤدي إلى عدم وجود لقاء مباشر بين الأطراف نظراً لتنفيذها عبر شبكة الاتصالات.
- التفاعل المتزامن بين أطراف المعاملات يسمح لعدد كبير من المشاركين بالانخراط في نفس الموقع في نفس الوقت، وهو ما يميز العمليات المالية الحديثة.
- إدارة مختلف الأعمال عبر الشبكة الرقمية تسهم في تيسير توزيع المنتجات إلى الأسواق المحلية والدولية.
- يمكن تنفيذ جميع جوانب العمل التجاري عبر الشبكة، بما في ذلك توصيل السلع غير المادية، بينما قد لا تستطيع وسائل الاتصال الأخرى تحقيق ذلك.
- استخدام نظام المعلومات في عمليات التصميم والإنتاج والتسليم يعد أمراً بالغ الأهمية.

1 محاضرات مقياس المقاولاتية (الأستاذ خميسي الواعر)، محاضرات مقياس إدارة الإبداع و الابتكار، (الأستاذ عاشوري ابراهيم)، المركز المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، ميله، 2021. (بتصرف)

- استيعاب عدد أكبر من الزبائن في وقت واحد يعد أمراً بالغ الأهمية نظراً للقيود التي تفرضها إدارة العمليات التقليدية في مجال تنفيذ معاملات العملاء، مما يستدعي في كثير من الأحيان الاضطرار إلى الانتظار في صفوف طويلة.
- إلغاء أو تخفيف عامل العلاقة المباشرة بين الطرفين في المعاملة يمكن أن يقلل من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إتمام معاملات العملاء.
- تُحفظ المعاملة ضمن الملف الإلكتروني في مأمّن من التلف والتقادم داخل الموضوع المخصص له على شبكة المؤسسة.
- تقليل ضياع المعاملات التي يتعرض لها المتعاملون أو المراجعون في المؤسسات التقليدية يعتبر أمراً مهماً، والذي لا يوجهه مراجعو الإدارات الإلكترونية على الإطلاق.

خلاصة الفصل الثاني:

يُعدُّ رأس المال الفكري، مع مُكوّناته الثلاثة (البشريّ، الهيكليّ، الرُّبُويّ) المصدَرَ الاستراتيجي الرئيسيّ في سياق الاقتصاد الرقمي المعرني. إنَّه أحدُ العواملِ المساهمة في تحقيقِ النَّجاح والتميز؛ وأيُّ ضُعْفٍ في أساليب اكتسابه وتطويره وإدارته يؤدي إلى تقليص الفرص لنجاح المؤسسة والحفاظ على إستمراريتها. لذا، يَجِبُ الحِفاظُ عليه وتَنشيطه وتطويره.

يتمثل نجاح المؤسسة في الاستثمار في أصولها، سواء كانت مادية أو معنوية، وفي جذب الأفراد ذوي الكفاءات والمهارات المتميزة. من خلال ذلك، تستطيع المؤسسة السيطرة على أساليب الإدارة الإلكترونية الحديثة ومواكبة التدفق الكبير للمعلومات عبر الشبكات، هذا بدوره يعزز تطوير رأس المال الفكري ويساهم في التميز والابتكار لمواكبة التحولات في السوق.

الفصل الثالث

دراسة حالة جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

تمهيد :

بعد التطرق في الفصلين السابقين إلى عرض مختلف المفاهيم الأساسية المتعلقة بالإدارة الالكترونية و رأس المال الفكري سنقوم في هذا الفصل باختبار و معرفة مدى تطابق المفاهيم و القواعد النظرية مع الواقع التطبيقي من خلال الدراسة الميدانية التي تم إجرائها على مستوى جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ولا يأتي ذلك إلا من خلال وصف الطريقة و الإجراءات التي استخدمت في الدراسة و استخلاص النتائج .

حيث تم تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: لمحة عن جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

المبحث الثاني: الطريقة و الأدوات.

المبحث الثالث: النتائج و المناقشة.

المبحث الأول: لمحة عن جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

سيتم من خلال هذا المبحث إعطاء لمحة عن جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي من خلال التعريف بالجامعة، الموقع الهياكل التي تحتويها في ما يلي:

المطلب الأول: التعريف بالجامعة

سنتطرق من خلاله إلى نشأة الجامعة وموقعها.

أولاً: نشأة الجامعة

نشأ قطاع التعليم العالي بالولاية بافتتاح ملحقة المعهد الوطني للتجارة بالوادي التابعة للمعهد الوطني للتجارة بين عكنون - الجزائر العاصمة - بموجب قرار وزاري مشترك مؤرخ في 03 جوان 1995 حيث انطلقت الدراسة لأول مرة خلال الموسم الجامعي 1995/1996 والتي تعتبر أول نواة جامعية بولاية الوادي ليتشكل بعدها الملحق الجامعي بالوادي وهو التابع لجامعة محمد خيضر بيسكرة من سنة 1998 إلى غاية 2001. ثم انشأ المركز الجامعي بالوادي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 280/06 مؤرخ في 16 أوت 2006 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 277/01 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 بموجبه تحول الملحق الجامعي إلى مركز جامعي. لتنشأ بعد ذلك جامعة الوادي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-243 و المؤرخ في 04 جوان 2012 الموافق ل 14 رجب 1433 والذي بموجبه تحول المركز الجامعي بالوادي إلى جامعة الوادي وعلى غرار جامعات الوطن فهي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وهي تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. وبموجب المقرر رقم 01/14 المؤرخ في 29 ذي الحجة الموافق ل 23 أكتوبر 2014 الصادر عن وزارة المجاهدين والذي يتضمن تكريس تسمية المؤسسات الجامعية، تم تسمية جامعة الوادي بجامعة الشهيد حمه لخضر، حيث سميت على اسم محمد الأخضر عمارة المعروف (حمه لخضر) وهو أحد أشهر المناضلين ضد الاستعمار الفرنسي للجزائر.

ثانياً: موقع الجامعة ومساحتها

تتميز جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي بموقعها الاستراتيجي الفريد، فهي تقع شمال بلدية الوادي بحي الشط، يحدها شرقا الإقامة الجامعية للبنات 2000 سرير ومطعم جامعي ويحدها شمالا الحي السكني الاجتماعي 650 سكن وغربا 04 إقامات جامعية 1000 سرير وحي 130 مسكن لفائدة أساتذة الجامعة والطريق المزدوج الرابط بين السوق المسمى سوق ليبيا وبلدية كونيين ويحدها جنوبا حظيرة الحافلات للنقل الجامعي والطريق المزدوج الرابط بين حي تكسبت وحي الشط والحديقة النباتية ومركز التكوين المهني تكسبت.

المطلب الثاني: الهيكل القاعدي والإداري

أولاً: الهيكل القاعدي

تتوفر الجامعة حالياً ثمانية كليات و ملحقة وتتوفر على نخبة من الكفاءات العلمية في تخصصات مختلفة تشرف على تأطير طلبته (ما يفوق 20000 طالب) ومنحهم تكويناً حسب احتياجاتهم ووفق مساراتهم وتخصصاتهم، وقد استقطبت الجامعة العديد من الأساتذة الميادين التي يتوفر عليها على ما يزيد 700 أستاذ، و تحتوي جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي على:

1 . كلية الحقوق والعلوم السياسية :

- قسم العلوم السياسية؛
- قسم الحقوق ؛

2 . كلية الآداب واللغات:

- قسم اللغة والأدب العربي؛
- قسم اللغة والأدب الفرنسي؛
- قسم الترجمة ؛
- قسم اللغة والأدب الإنجليزي؛

3 . كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير :

- قسم العلوم الاقتصادية علوم التسيير ؛
- قسم العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ؛
- قسم العلوم التجارية ؛
- قسم العلوم المالية و المحاسبة ؛

4 . كلية التكنولوجيا :

- قسم الري و الهندسة المدنية و هندسة ميكانيكية؛
- قسم الهندسة الكهربائية؛
- قسم جذع مشترك تكنولوجيا ؛

- قسم هندسة طرائق و البتروكيمياء؛

5 . كلية العلوم الدقيقة :

- قسم إعلام آلي و كيمياء؛
- قسم رياضيات؛
- قسم علوم المادة ؛
- قسم فيزياء ؛

6 . كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية :

- قسم الإعلام و الإتصال و علوم إجتماعية؛
- قسم التاريخ علوم إنسانية؛
- قسم علوم النفس؛
- قسم علم النفس وعلوم التربية ؛

7 . كلية علوم الطبيعة والحياة :

- قسم علوم الطبيعة والحياة ؛
- قسم البيولوجيا؛
- قسم الفلاحة؛

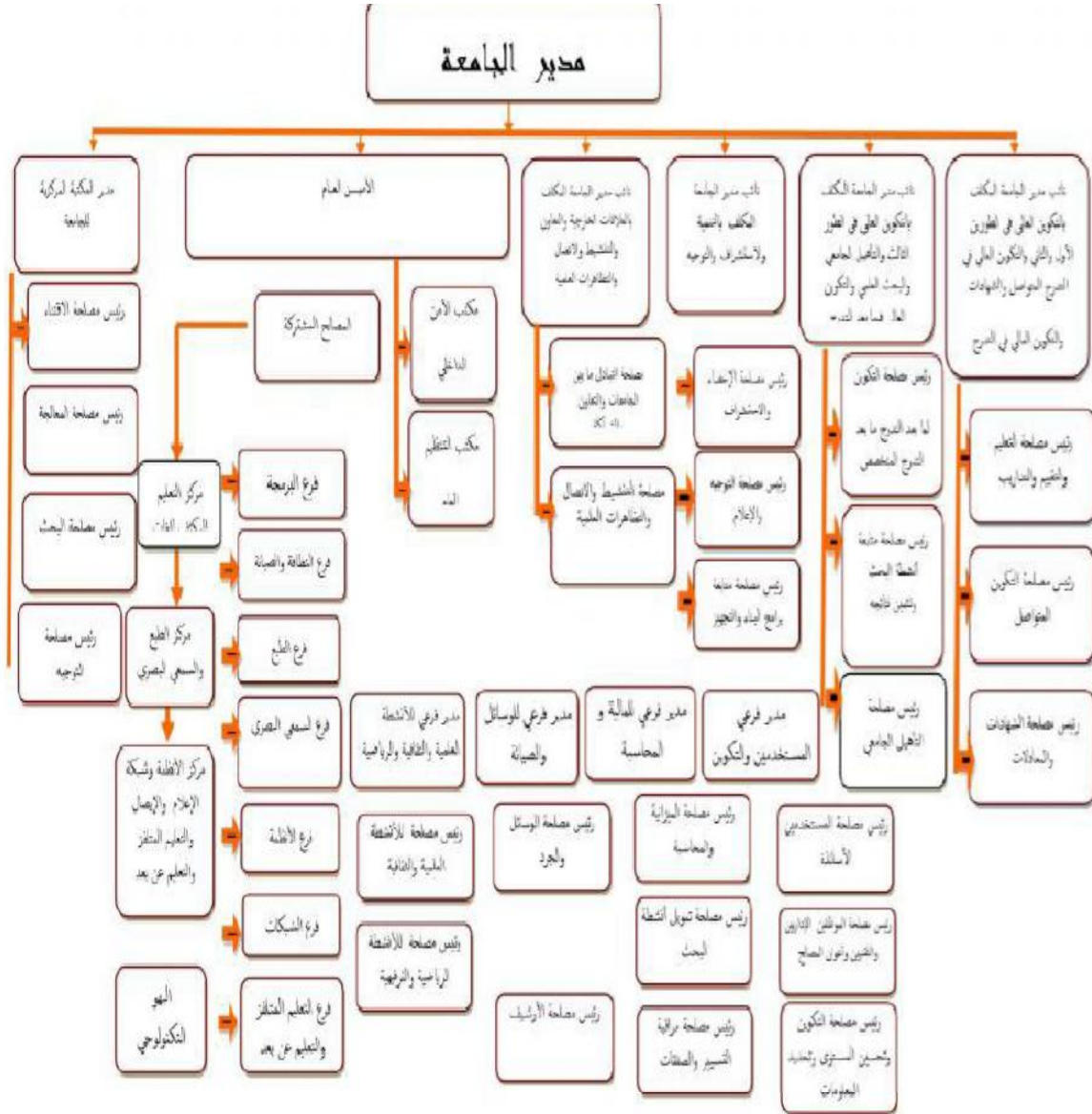
8 . كلية العلوم الإسلامية :

- قسم جذع مشترك علوم إسلامية ؛
- قسم أصول الدين؛
- قسم الحضارة الإسلامية ؛
- قسم الشريعة؛

9 . ملحقة الطب

ثانيا: الهيكل الإداري : تم تحديد الهيكل الإداري للجامعة وفق الشكل التالي:

الشكل رقم 03 : الهيكل الإداري لجامعة الشهيد حمه لخضر الوادي



La Source : <http://lang.univ-eloued.dz/fr/univpres/.le> 14/02/2024 à 08:08.

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات.

المطلب الأول : الطريقة المتبعة في تحليل الدراسة

قامنا باعتماد في البحث الحالي على المنهج الوصفي الذي يلاءم طبيعة البحث الحالي ، كون هذا المنهج يقوم بوصف ما هو كائن تفسيره ويهتم بتحديد الممارسات الشائعة و السائدة... كما لا يقتصر البحث الوصفي على جمع البيانات وتبويبها، ولكنه يتضمن قدرا من التفسير لهذه البيانات، فمن خلال وصف الظاهرة موضوع الدراسة،¹ وتحليل بياناتها، وبيان العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها، وسنحاول في هذا البحث تعرف على دور الإدارة الالكترونية في تفعيل رأس المال الفكري -دراسة حالة جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، بالإضافة إلى شرح وتوضيح المتغيرات الرئيسية ونموذج الدراسة حسب ما يلي:

أولا : مجتمع وعينة الدراسة :

تم حصر مجتمع الدراسة على عمال وأساتذة وطلبة جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، وقد وزعت (100) استمارة واسترجع منها (98)، وتم حذف (03) استبيانات لعدم صلاحيتها، ومنه عدد الاستبيانات الصالحة (95)، أي أن نسبة الاستمارات القابلة للتحليل الإحصائي (95%)، كما هو مبين في الجدول الآتي.

الجدول رقم 04: عدد استمارات الاستبيان الموزعة على أفراد العينة

عينة الدراسة					مجتمع الدراسة
نسبة الاستمارات القابلة للتحليل الإحصائي	الاستمارات القابلة للتحليل الإحصائي	الاستمارات المستبعدة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات الموزعة	
95 %	95	03	98	100	أساتذة ، طلبة و عمال الجامعة

المصدر: من اعداد الطلبة

ثانيا : متغيرات و نموذج الدراسة :

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

1 . متغيرات الدراسة :

1.1. المتغير المستقل: يتمثل في الإدارة الالكترونية.

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

✓ رأس المال البشري.

✓ رأس المال الهيكلي.

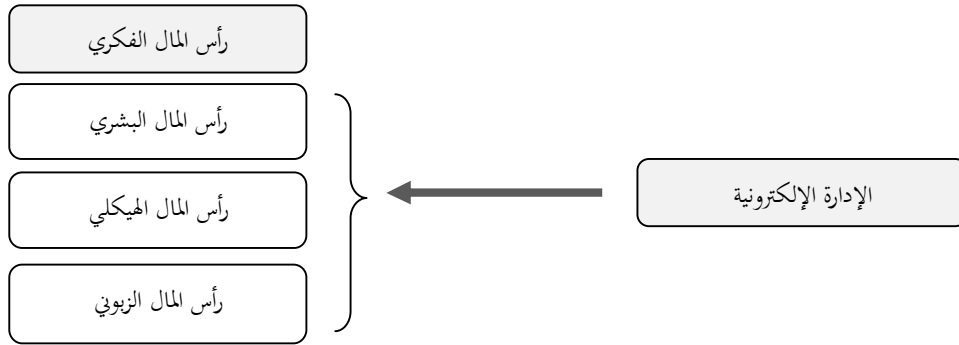
✓ رأس المال الزبوني.

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

2. نموذج الدراسة :

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

الشكل رقم 04: النموذج الافتراضي للدراسة



المصدر: من اعداد الطلبة

المطلب الثاني: الأدوات المعتمدة في تحليل الدراسة

من أجل تحقيق مسار الدراسة قمنا باستخدام المنهج الوصفي 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.

أولا : الأدوات المستخدمة في الجمع:

1. مصادر جمع البيانات:

1.1. المصادر الثانوية:

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

2.1. المصادر الأولية:

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في الدراسة الميدانية، وبعد توزيع الاستبيان على العينة المستهدفة المتمثلة في أساتذة طلبة وعمال بجامعة الشهيد حمه لخضر الوادي ، تم حصر وتجميع البيانات اللازمة ومعالجة البيانات المتحصل عليها باستعمال أدوات التحليل الإحصائي المناسبة وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 22، وقد قسمنا الاستبيان إلى جزئين هما:

أ. الجزء الأول: البيانات الشخصية ويحتوي على الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة.

ب. الجزء الثاني: يتعلق بالإستبيان الذي تضمن محورين :

✓ المحور الأول: واقع تطبيق الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل، ويتكون من عشرة (10) فقرات .

✓ المحور الثاني: مكونات رأس المال الفكري كمتغير تابع، ويتكون من إثنا عشرة (12) فقرة

مقسمة على ثلاث أبعاد كالاتي:

- البعد الأول: يتعلق برأس المال البشري ويشتمل على أربعة (04) فقرات.
- البعد الثاني: يتعلق برأس المال الهيكلي ويشتمل على أربعة (04) فقرات.
- البعد الثالث: يتعلق برأس المال الزبوني ويشتمل على أربعة (04) فقرات.

2. مقياس أداة الدراسة:

وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي التفرع لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان دور الإدارة الالكترونية في تفعيل رأس المال الفكري -دراسة حالة جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، وإعطاء درجات متدرجة من 01 الى 05 في الفقرات، والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول الرقم (05) : درجات اختبار ليكارت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطلبة

ويمكن قياس رضا أفراد العينة حيث تم إعطاء نقاط لهذه الإجابات، وتم تقسيم السلم إلى خمسة مجالات لتحديد درجة الرضا كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم(06):قيمة المتوسط الحسابي ودرجات الرضا لعينة الدراسة.

رقم الاتجاه	الاتجاه العام	المتوسط المرجح	درجة الرضا
الاتجاه الأول	غير موافق بشدة	من 1 إلى أقل من 1,80	ضعيف جدا
الاتجاه الثاني	غير موافق	من 1.81 إلى أقل من 2,60	ضعيف
الاتجاه الثالث	محايد	من 2,61 إلى أقل من 3,40	متوسط
الاتجاه الرابع	موافق	من 3,41 إلى أقل من 4,20	عالي
الاتجاه الخامس	موافق بشدة	من 4,21 إلى 05	عالي جدا

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي

ثانيا :الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

1 . اختبار ثبات و صدق أداة الدراسة :

1.1. ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) :

سنحاول من خلال هذا الجزء أن نبين مدى ثبات الاستبيان ومصداقيته للعمل في الموضوع من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ حيث كلما كان معامل ألفا أكبر من (0.600)، كلما كان الاستبيان صالحا للدراسة

الجدول رقم(07):معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	محاور الاستبيان
0.963	محور الإدارة الالكترونية
0.960	محور رأس المال البشري
0.947	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

لقد تبين أن معامل الثبات (Cronbach's alpha) يساوي (0.947) بالنسبة لكل الاستبيان، وهو أكبر من المعامل (0.60) ما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك ثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتميز بالثبات.

2.1. صدق أداة الدراسة (الاستبيان) :

✓ الصدق الظاهري :

وللتأكد من صدق اختبار جودة حياة العمل المصمم ، قمنا بعرضه في صورته المبدئية على الأستاذ المشرف وذلك لإبداء ملاحظاته ووجهة نظره في الأداة من حيث :

- مدى قياس البعد للمتغير

- مدى قياس الفقرات للبعد

- عدد الفقرات في كل بعد

- ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات

- طلب البديل في حالة عدم الموقفة

و من خلال آرائه و توجيهاته قمنا بإضافة وتغيير بعض العبارات في ضوء الاقتراحات و التعديلات التي طلبها منا الأستاذ المشرف وتحصلنا في الأخير على استبيان دور الإدارة الالكترونية في تفعيل رأس المال الفكري -دراسة حالة جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي.

✓ الصدق البنائي (الاتساق الداخلي) :

تم حساب صدق الاستبيان أيضا عن طريق الاتساق الداخلي (صدق التكوين)، وذلك من خلال حساب معامل الارتباط الخطي لـ بيرسون (Pearson) بين الفقرات ومحورها، وقد كانت النتائج على النحو الموضح في الجداول التالية :

أ. الاتساق الداخلي لفقرات محور (الإدارة الالكترونية)

جدول رقم 08 : معامل الارتباط بين محور الادارة الالكترونية وفقراته

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرات
دال عند 0.01	0.308	01
	0.428	02
	0.554	03
	0.635	04
	0.699	05
	0.677	06
	0.731	07
	0.758	08
	0.794	09
	0.758	10

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

يتضح من هذا الجدول أن معامل الارتباط بين كل فقرة ومحورها دالة عند مستوى (0.01)، أي عدد الفقرات الدالة هي 10/10 من المجموع الكلي الممثلة لمحور الادارة الالكترونية وهذا دليل على وجود الاتساق الداخلي لمحور الادارة الالكترونية.

ب. الاتساق الداخلي لفقرات بعد (رأس المال البشري)

جدول رقم 09 : معامل الارتباط بين بعد رأس المال البشري وفقراته

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرات
دال عند 0.01	0.629	11
	0.790	12
	0.669	13
	0.806	14

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

يتضح من هذا الجدول أن معامل الارتباط بين كل فقرة و بعدها دالة عند مستوى (0.01)، أي عدد الفقرات الدالة هي 4/4 من المجموع الكلي الممثلة لبعده رأس المال البشري وهذا دليل على وجود الاتساق الداخلي لبعده رأس المال البشري.

ت. الاتساق الداخلي لفقرات بعد (رأس المال الهيكلي)

جدول رقم 10 : معامل الارتباط بين بعد رأس المال الهيكلي وفقراته

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرات
دال عند 0.01	0.714	15
	0.927	16
	0.936	17
	0.940	18

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

يتضح من هذا الجدول أن معامل الارتباط بين كل فقرة و بعدها دالة عند مستوى (0.01)، أي عدد الفقرات الدالة هي (04/04) من المجموع الكلي الممثلة لبعده رأس المال الهيكلي وهذا دليل على وجود الاتساق الداخلي لبعده رأس المال الهيكلي.

ث. الاتساق الداخلي لفقرات بعد (رأس المال الزبوني)

جدول رقم 11 : معامل الارتباط بين بعد رأس المال الزبوني وفقراته

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرات
دال عند 0.01	0.414	19
	0.884	20
	0.833	21
	0.876	22

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

يتضح من هذا الجدول أن معامل الارتباط بين كل فقرة وبعدها دالة عند مستوى (0.01)، أي عدد الفقرات الدالة هي (04/04) من المجموع الكلي الممثلة لبعده رأس المال الزبوني وهذا دليل على وجود الاتساق الداخلي لبعده رأس المال الزبوني.

ث. الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان

جدول رقم 12 : معامل الارتباط بين المحاور والاستبيان ككل

المحاور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
محور الإدارة الالكترونية	0.924	دال عند 0.01
محور رأس المال الفكري	0.933	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

يتضح من هذا الجدول أن معامل الارتباط بين كل محور والاستبيان ككل دالة عند مستوى (0.01)، أي عدد المحاور الدالة هي (02/02) من المجموع الكلي الممثلة لاستبيان دور الادارة الالكترونية في تفعيل رأس المال الفكري وهذا دليل على وجود الاتساق الداخلي للاستبيان.

2. أدوات التحليل الإحصائي :

بعد أن تم تبويب البيانات و إدخالها بالحاسب الآلي استخدم برنامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 22) لتفريغ البيانات ومعالجتها واعتمدت من خلاله على الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات : التكرارات تعني تكرار الأشياء أو الأحداث بشكل متكرر أو متتالي، في العديد من السياقات، يمكن أن تشير التكرارات إلى نمط متكرر يحدث في مجال معين، يُستخدم مصطلح "التكرارات" لوصف العملية التي تتكرر فيها نفس العملية أو القيم بشكل متكرر.
- النسب المئوية: تشير إلى النسبة المئوية أو النسبة المئوية التي تستخدم لتمثيل العلاقة بين جزء من الشيء والكل.
- اختبار الفا-كرونيباخ : لحساب معاملات ثبات الاستبانة و معامل ثبات كل محور من محاور الدراسة .
- المتوسط الحسابي: وذلك لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل مجال والاستبيان.
- الانحراف المعياري: للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة نحو كل عبارة أو فقرة.

- معامل الارتباط بيرسو (**Person Corrélation**): للتأكد من صدق الإتساق الداخلي للإستبانة وذلك بإيجاد معامل ارتباط بيرسون بين كل محور والدرجة الكلية للإستبانة حيث تتراوح قيمته بين $-1 \leq r \leq +1$
- معامل التحديد (**R²**): يبين لنا هذا المعامل النسبة التي يؤثر بها المتغير المستقل على المتغير التابع حيث كلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كانت المساهمة أكبر، و تعزى النسبة المتبقية لمتغيرات أخرى خارج الدراسة وكذا الخطأ العشوائي .
- معادلات و نماذج الانحدار : تعتبر هذه النماذج و المعاملات عن وجود الدلالة الإحصائية لتأثير الإدارة الالكترونية في تفعيل رأس المال الفكري ، وهي أهم المقاييس التي اعتمدنا عليها .
- إختبار الإنحدار الخطي البسيط: لاختبار مدى أثر العبارات الواردة في الاستبيان.

المبحث الثالث: النتائج و المناقشة.

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

أولا: التحليل الوصفي لعينة الدراسة

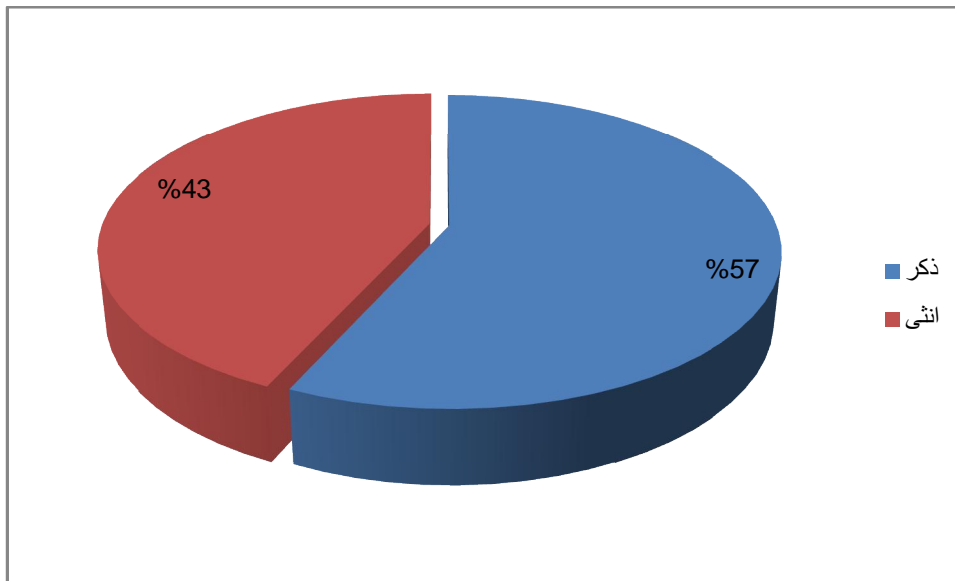
1 - حسب الجنس : الجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس، وهو مبين كما يلي:

جدول رقم 13: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

النسبة %	التكرارات	الجنس
57	54	ذكر
43	41	انثى
%100	95	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22

الشكل الرقم 05 : توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه الذي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث أن أفراد عينة الدراسة يتكونون أكثرهم من الذكور عددهم 54 بنسبة 57% يليها الإناث عددهم 41 بنسبة 43%.

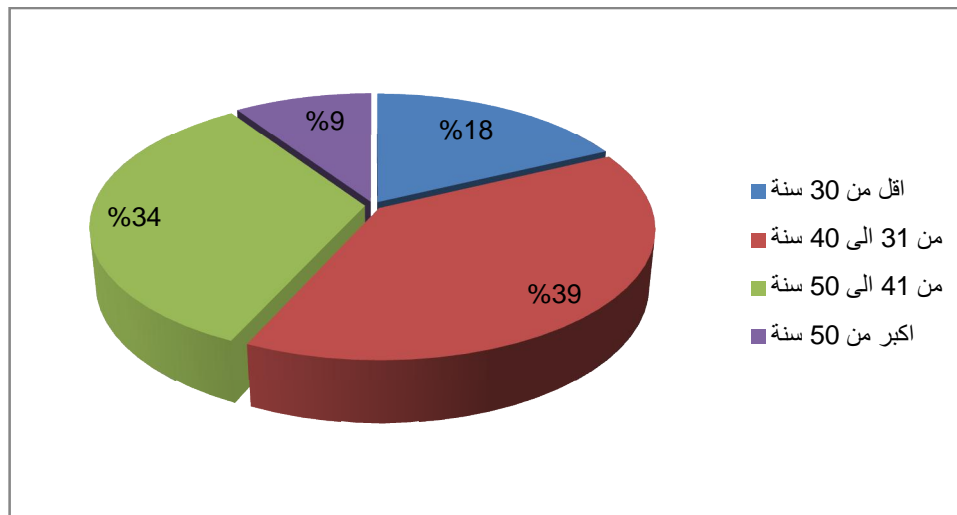
2 - حسب العمر : الجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر، وهو مبين كما يلي:

جدول رقم 14: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر.

العمر	التكرارات	النسبة %
اقل من 30 سنة	17	18
من 31 الى 40 سنة	37	39
من 41 الى 50 سنة	32	34
أكبر من 50 سنة	9	9
المجموع	95	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22

الشكل الرقم 06: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر، ان أفراد عينة الدراسة يتكونون من فئة السن من 31 الى 40 سنة المقدر عددهم 37 بنسبة 39% وهي الأعلى من بين الفئات الأخرى، تليها الفئة من 41 الى 50 سنة كان عددهم 34 بنسبة 34%، وفي المرتبة الثالثة كانت الفئة اقل من 30 سنة وعددهم 17 بنسبة 18%، وفي الأخير كانت الفئة أكبر من 50 سنة وعددهم 09 بنسبة 09%.

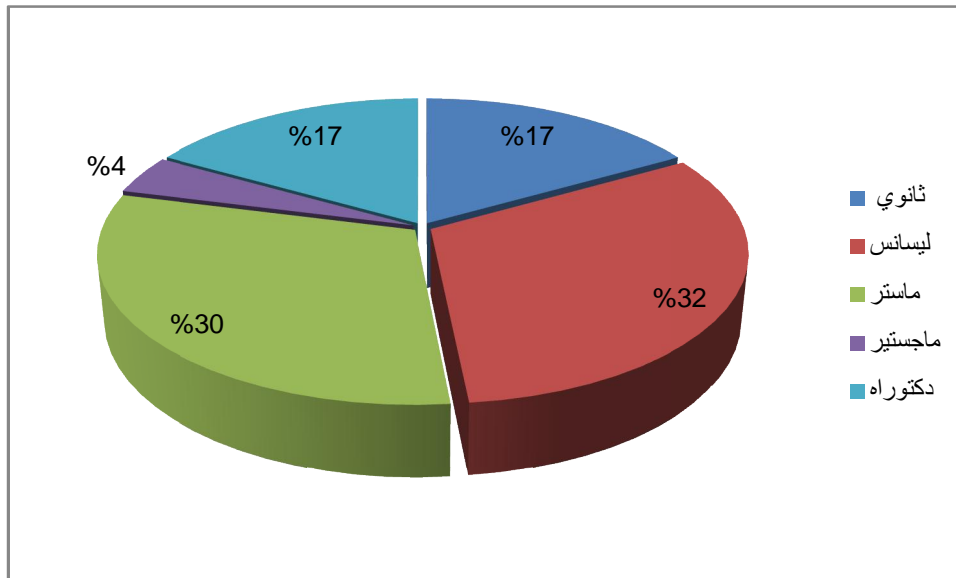
3 - حسب المؤهل العلمي: الجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي، وهو مبين كما يلي :

جدول رقم 15: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.

النسبة %	التكرارات	المستوى العلمي
17	16	ثانوي
32	30	ليسانس
30	29	ماستر
4	04	ماجستير
17	16	دكتوراه
% 100	95	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22

الشكل الرقم 07: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي، أن أفراد عينة الدراسة يتكونون من فئة ليسانس عددهم 30 بنسبة 32% وهي الأعلى من بين الفئات الأخرى، تليها الفئة

الماسر وعددهم 32 بنسبة 30%، وفي المرتبة الثالثة كانت كل من الفئة ثانوي ودكتوراه متساوية وعددهم 16 بنسبة 17%، وفي الأخير كانت فئة الماجستير وعددهم 04 بنسبة 04%.

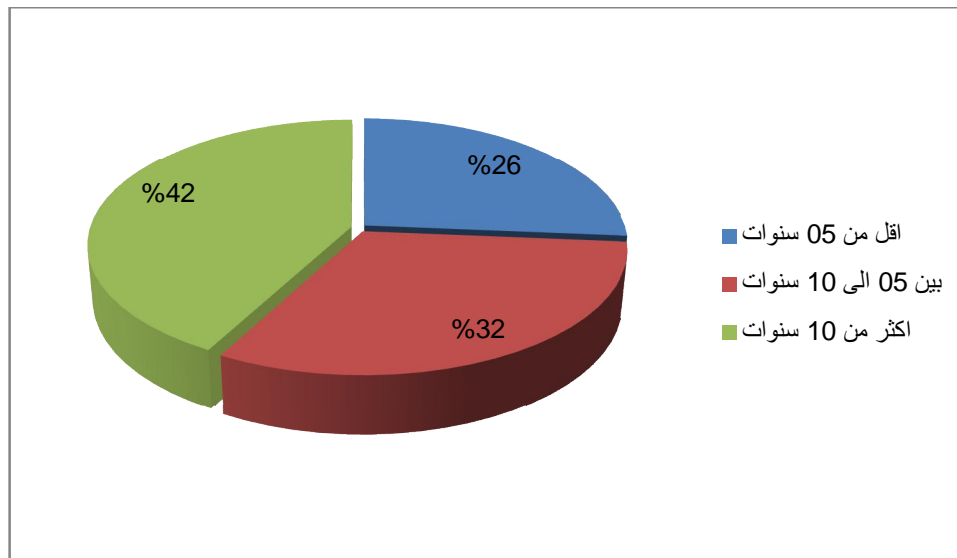
4- حسب عدد سنوات الخدمة : الجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخدمة وهو مبيّن كما يلي:

جدول رقم 16: توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة.

النسبة %	التكرارات	سنوات الخدمة
26	25	اقل من 05 سنوات
32	30	بين 05 الى 10 سنوات
42	40	أكثر من 10 سنوات
% 100	95	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22

الشكل الرقم 08: توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه الذي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل، حيث أن أفراد عينة الدراسة يتكونون أكثرهم من فئة أكثر من 10 سنوات وعددهم 40 بنسبة 42%، يليها الفئة

بين 05 الى 10 سنوات عددهم 30 بنسبة 32%، وفي الأخير كانت الفئة اقل من 05 سنوات عددهم 25 بنسبة 26%.

ثانيا /التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة :

بعد تحليل البيانات الأولية من الاستبيان سنتناول اختبار صحة فرضيات الدراسة من خلال تبيان مدى قبولها أو رفضها، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

- عرض وتحليل نتائج إجابات أفراد العينة نحو استبيان دور الادارة الالكترونية في تفعيل رأس المال الفكري:

الجدول رقم 17: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام لاستبيان دور الإدارة الالكترونية في تفعيل رأس المال الفكري.

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحاور
1	موافق	0.604	3.726	محور الادارة الالكترونية
2	موافق	0.643	3.595	محور مكونات رأس المال الفكري
	موافق	0.579	3.661	دور الإدارة الالكترونية في تفعيل رأس المال الفكري

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط العام لاستبيان دور الادارة الالكترونية في تفعيل رأس المال الفكري بلغ (3.661) والانحراف المعياري بقدر ب (0.579) وقد كان الاتجاه العام لاستبيان دور الادارة الالكترونية في تفعيل رأس المال الفكري يقع في المجال (3.40-4.20) موافق، حيث كان المتوسط الحسابي محور الادارة الالكترونية(3.726) وهو الاعلى والانحراف معياري (0.604)، وفي المرتبة الأخيرة محور مكونات رأس المال الفكري بمتوسط حسابي (3.595) والانحراف معياري (0.643).

وسيتم تفصيل إجابات الافراد على المحاور كما يلي :

1 - محور الادارة الالكترونية:

ويتم قياسه من خلال إجابات على المحور الأول، وعرض النتائج المتوصل إليها باستخدام الأدوات الإحصائية والقياسية والبرامج المستعملة في معالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان، ثم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاتجاه العام وجاءت على النحو التالي:

الجدول رقم (18): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام للمحور الأول.

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
1	موافق	0.573	4.031	جامعة الشهيد حمه لخضر تستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة المواكبة إحتياجات ومتطلبات التعليم العالي.
2	موافق	0.824	3.978	جامعة الشهيد حمه لخضر تستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة لتحقيق أهدافها الحالية.
6	موافق	0.797	3.642	تساعد الوسائل التكنولوجية بجامعة الشهيد حمه لخضر على إلغاء التقسيم الإداري التقليدي.
5	موافق	0.699	3.747	جامعة الشهيد حمه لخضر تستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة لتسريع وتيرة إنجاز الأعمال.
3	موافق	0.766	3.863	الوسائل التكنولوجية تشكل حافزا للطلبة والعاملين بجامعة الشهيد حمه لخضر من أجل التعلم المستمر
8	موافق	0.983	3.589	جامعة الشهيد حمه لخضر تستخدم الوسائل التكنولوجية لتقليص معوقات إتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
4	موافق	1.087	3.863	الوسائل التكنولوجية تساهم في تحقيق إتصال مستمر بين الأساتذة الطلبة والعاملين.
9	موافق	1.058	3.568	يعتمد النظام الرقابي بجامعة الشهيد حمه لخضر على إستخدام الوسائل التكنولوجية.
10	موافق	1.172	3.336	تعتبر الوسائل التكنولوجية وسيلة لتبادل الآراء والمعارف بين الرؤساء و المرؤوسين لإيجاد حلول لمختلف المشاكل .
7	موافق	1.184	3.642	الوسائل التكنولوجية تعزز الرقابة الذاتية لدى العاملين بصفة آلية
موافق		0.604	3.726	محور الادارة الالكترونية

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط العام محور الادارة الالكترونية بلغ (3.726) والانحراف المعياري بقدر ب (0.604) وقد كان الاتجاه العام لعبارات محور الادارة الالكترونية يقع في المجال (3.40-4.20) موافق، حيث كان المتوسط الحسابي لفقرة جامعة الشهيد حمه لخضر تستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة المواكبة إحتياجات ومتطلبات التعليم العالي (4.031) وهو الاعلى والانحراف معياري (0.573)، فيما كانت فقرة تعتبر الوسائل التكنولوجية وسيلة لتبادل الآراء والمعارف بين الرؤساء والمرؤوسين لإيجاد حلول لمختلف المشاكل في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.336) والانحراف معياري (1.172).

2 - محور مكونات رأس المال الفكري:

الجدول رقم 19: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام لمحور مكونات رأس المال الفكري.

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
2	موافق	0.673	3.642	بعد رأس المال البشري
3	محايد	1.031	3.181	بعد رأس المال الهيكلي
1	موافق	0.682	3.963	بعد رأس المال الزبوني
موافق		0.643	3.595	محور مكونات رأس المال الفكري

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط العام لمحور مكونات رأس المال الفكري بلغ (3.595) والانحراف المعياري يقدر بـ (0.643) وقد كان الاتجاه العام لأبعاد محور مكونات رأس المال الفكري يقع في المجال (3.40-4.20) موافق، حيث كان المتوسط الحسابي لبعد رأس المال الزبوني (3.963) وهو الأعلى والانحراف معياري (0.682)، يليها المتوسط الحسابي لبعد رأس المال البشري والمقدر (3.642) والانحراف معياري (0.673)، وفي المرتبة الأخيرة بعد رأس المال الهيكلي بمتوسط حسابي (3.181) والانحراف معياري (1.031). وسيتم تفصيل إجابات الافراد على الأبعاد كما يلي :

1.2 - بعد رأس المال البشري:

الجدول رقم 20: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام بعد رأس المال البشري.

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
1	موافق	0.782	4.063	جامعة الشهيد حمه لخضر تتوفر على أساتذة وعاملين ذوي كفاءة في إستخدام الوسائل التكنولوجية
2	موافق	0.902	3.842	جامعة الشهيد حمه لخضر تقدم دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء.
3	موافق	0.966	3.357	جامعة الشهيد حمه لخضر تدعم عملية اكتساب المعارف ذاتيا.
4	محايد	1.042	3.305	تدعم جامعة الشهيد حمه لخضر تبادل المعارف والخبرات بين العمال للرفع من مستوى كفاءتهم
موافق		0.673	3.642	بعد رأس المال البشري

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط العام لبعده رأس المال البشري بلغ (3.642) والانحراف المعياري بقدر ب (0.673) وقد كان الاتجاه العام لعبارات لبعده رأس المال البشري يقع في المجال (3.40-4.20) موافق، حيث كان المتوسط الحسابي لفقرة جامعة الشهيد حمه لخضر تتوفر على أساتذة وعاملين ذوي كفاءة في استخدام الوسائل التكنولوجية (4.063) وهو الاعلى والانحراف معياري (0.782)، يليها المتوسط الحسابي لفقرة جامعة الشهيد حمه لخضر تقدم دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء والمقدر (3.842) والانحراف معياري (0.902)، يليها في المرتبة الثالثة لفقرة جامعة الشهيد حمه لخضر تدعم عملية اكتساب المعارف ذاتيا بمتوسط حسابي (3.357) والانحراف معياري (0.966)، وفي المرتبة الأخيرة فقرة تدعم جامعة الشهيد حمه لخضر تبادل المعارف والخبرات بين العمال للرفع من مستوى كفاءتهم بمتوسط حسابي (3.305) والانحراف معياري (1.042).

2.2. بعد رأس المال الهيكلي:

الجدول رقم 21: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام بعد رأس المال الهيكلي.

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
1	موافق	0.844	3.410	يضمن الهيكل التنظيمي للجامعة تقدم التسهيلات اللازمة لأداء العمل بشكل متميز بين المستويات الإدارية.
4	محايد	1.220	3.021	تعمل جامعة الشهيد حمه لخضر على تحديث عتاد الإعلام الآلي بشكل دوري لتحسين الأداء
2	محايد	1.265	3.263	تضمن جامعة الشهيد حمه لخضر للموظفين الإطلاع على المعلومات المتعلقة بالواجبات والمهام.
3	محايد	1.283	3.031	جامعة الشهيد حمه لخضر لديها نظام معلومات يوفر المعلومات في الوقت المناسب لأداء المهام.
محايد		1.031	3.181	بعد رأس المال الهيكلي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط العام لبعده رأس المال الهيكلي بلغ (3.181) والانحراف المعياري بقدر ب (1.031) وقد كان الاتجاه العام لعبارات لبعده رأس المال الهيكلي يقع في المجال (2.60-3.40) أي محايد، حيث كان المتوسط الحسابي لفقرة يضمن الهيكل التنظيمي للجامعة تقدم التسهيلات اللازمة لأداء العمل بشكل متميز بين المستويات الإدارية (3.410) وهو الاعلى والانحراف معياري (0.844)، يليها المتوسط الحسابي لفقرة

تضمن جامعة الشهيد حمه لخضر للموظفين الإطلاع على المعلومات المتعلقة بالواجبات والمهام والمقدر (3.263) والانحراف معياري (1.265)، يليها في المرتبة الثالثة لفقرة جامعة الشهيد حمه لخضر لديها نظام معلومات يوفر المعلومات في الوقت المناسب لأداء المهام بمتوسط حسابي (3.031) والانحراف معياري (1.283)، وفي المرتبة الأخيرة فقرة تعمل جامعة الشهيد حمه لخضر على تحديث عتاد الإعلام الآلي بشكل دوري لتحسين الأداء بمتوسط حسابي (3.031) والانحراف معياري (1.283).

3.2. بعد رأس المال الزبوني:

الجدول رقم 22: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام بعد رأس المال الزبوني.

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
2	موافق	0.590	4.052	توفر جامعة الشهيد حمه لخضر على موقعها الإلكتروني المعلومات اللازمة للطلبة حول مستجدات التعليم العالي.
4	موافق	0.746	3.736	لدى جامعة الشهيد حمه لخضر آليات واضحة لتابعة شكاوي الطلبة وكل المتعاملين معها.
1	موافق	1.132	4.073	تسهر جامعة الشهيد حمه لخضر على تقديم الخدمات والاهتمام باحتياجات الطلبة وكل المتعاملين معها
3	موافق	1.005	3.989	تركز جامعة الشهيد حمه لخضر على البحث و التطوير بهدف خلق خدمات جديدة في مستوى تطلعات الأسرة الجامعية.
موافق		0.682	3.963	بعد رأس المال الزبوني

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط العام لبعده رأس المال الزبوني بلغ (3.963) والانحراف المعياري بقدر ب (0.682) وقد كان الاتجاه العام لعبارات لبعده رأس المال الزبوني يقع في المجال (3.40-4.20) موافق، حيث كان المتوسط الحسابي لفقرة تسهر جامعة الشهيد حمه لخضر على تقديم الخدمات والاهتمام باحتياجات الطلبة وكل المتعاملين معها (4.073) وهو الأعلى والانحراف معياري (1.132)، يليها المتوسط الحسابي لفقرة توفر جامعة الشهيد حمه لخضر على موقعها الإلكتروني المعلومات اللازمة للطلبة حول مستجدات التعليم العالي والمقدر (4.052) والانحراف معياري (0.590)، أما في المرتبة الثالثة فقرة تركز جامعة الشهيد حمه لخضر على البحث و التطوير بهدف خلق خدمات جديدة في مستوى تطلعات الأسرة الجامعية بمتوسط حسابي (3.989) والانحراف

معياري (1.005)، وفي المرتبة الأخيرة فقرة لدى جامعة الشهيد حمه لخضر آليات واضحة لمتابعة شكاوي الطلبة وكل المتعاملين معها بمتوسط حسابي (3.736) والانحراف المعياري (1.132).

المطلب الثاني : اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها.

في هذا المطلب سنقوم باختبار فرضيات الدراسة و للقيام بذلك تم استخدام تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضيات و التأكد من صلاحيته النموذج المقترح ، واعتماد أسلوب الانحدار الخطي البسيط لاختبار مدى صحة هذه الفرضيات .

أولا . نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

نص الفرضية العامة: للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الفكري بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي عند مستوى دلالة (0.05) نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

✓ الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال

الفكري بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي عند مستوى دلالة (0.05)

✓ الفرضية البديلة (H_1): للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الفكري بجامعة

الشهيد حمه لخضر بالوادي عند مستوى دلالة (0.05)

الجدول رقم 23: ملخص الانحدار الخطي البسيط للفرضية العامة.

قرار الاختبار	قيمة F	معامل التحديد R^2	قيمة t	مستوى الدلالة (sig)	معامل الانحدار (B)
(H_1)	103.174	0.526	10.157	0.00	0.773

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار قد بلغت ($B=0.773$) وهي دالة عند مستوى (0.01)، ومعامل التحديد قد بلغ ($R^2=0.526$) وهذا يدل أن على أن المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) يؤثر على المتغير التابع (تفعيل رأس المال الفكري) حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة و هذا الأثر ذو دلالة معنوية اقل من 0.05 و هذا ما أوضحه اختبار T حيث بلغت قيمة T المحسوبة (10.157)، كما أنه قدرت قيمة F قد بلغت ($F=103.174$) وهي داله عند مستوى دلالة (0.01).

■ بناء على قرار اختبار الفرضية: نقبل الفرضية البديلة (H_1) ونرفض الفرضية الصفرية (H_0) أي للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الفكري بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي عند مستوى دلالة (0.05).

■ تفسير قيمة و اتجاه العلاقة بين المتغيرين :

من خلال معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.526) و هذا يعني أن (52.6 %) من التغيرات التي حدثت على رأس المال الفكري خلال فترة الدراسة يعود سببها الى الادارة الالكترونية ، و التي تبين العلاقة القوية بين المتغيرين، و من خلال الجدول كذلك نجد أن قيمة F المحسوبة بلغت (103.174) و هي أكبر من قيمتها الجدولية و هذه القيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة قدره 0.01 و هذه النتيجة منطقية من حيث اتجاهها وهذا بناء على ما تطرقنا له في الجانب النظري .

ثانيا. نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

1. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

نص الفرضية: للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال البشري بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي عند مستوى دلالة (0.05) نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

✓ الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال

البشري بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي عند مستوى دلالة (0.05)

✓ الفرضية البديلة (H_1): للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال البشري بجامعة

الشهيد حمه لخضر بالوادي عند مستوى دلالة (0.05)

الجدول رقم 24: ملخص الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى.

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	قيمة t	معامل التحديد R^2	قيمة F	قرار الاختبار
0.551	0.00	5.492	0.245	30.164	(H_1)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار قد بلغت ($B=0.551$) وهي دالة عند مستوى (0.01)، معامل التحديد قد بلغ ($R^2=0.245$) وهذا يدل أن على أن المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) تؤثر على المتغير التابع (رأس المال البشري) حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة و هذا الأثر ذو دلالة معنوية اقل من 0.05 و هذا ما أوضحه اختبار T حيث بلغت قيمة T المحسوبة (5.492) ، كما أنه قدرت قيمة F قد بلغت ($F=30.164$) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.01).

■ بناء على قرار اختبار الفرضية: تقبل الفرضية البديلة (H_1) ونرفض الفرضية الصفرية (H_0) أي للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال البشري بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي عند مستوى دلالة (0.05).

■ تفسير قيمة و اتجاه العلاقة بين المتغيرين :

من خلال معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.245) و هذا يعني أن (24.5 %) من التغيرات التي حدثت على رأس المال البشري خلال فترة الدراسة يعود سببها الى الادارة الالكترونية ، و التي تبين العلاقة القوية بين المتغيرين، و من خلال الجدول كذلك نجد أن قيمة F المحسوبة بلغت (30.164) و هي أكبر من قيمتها الجدولية و هذه القيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة قدره 0.01 و هذه النتيجة منطقية من حيث اتجاهها وهذا بناء على ما تطرقنا له في الجانب النظري .

2. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

نص الفرضية: للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الهيكلي بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي عند مستوى دلالة (0.05) نقوم بصياغتها إحصائياً كما يلي:

✓ الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الهيكلي بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي عند مستوى دلالة (0.05).

✓ الفرضية البديلة (H_1): للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الهيكلي بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول رقم 25: ملخص الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية.

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	قيمة t	معامل التحديد R^2	قيمة F	قرار الاختبار
1.228	0.00	9.995	0.518	99.892	(H_1)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار قد بلغت ($B=1.228$) وهي دالة عند مستوى (0.01)، معامل التحديد قد بلغ ($R^2=0.518$) وهذا يدل أن على أن المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) تؤثر على المتغير التابع (رأس المال الهيكلي) حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة و هذا الأثر ذو دلالة معنوية اقل من 0.05 و هذا ما أوضحه اختبار T حيث بلغت قيمة T المحسوبة (9.995) ، كما أنه قدرت قيمة F قد بلغت ($F=99.892$) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.01).

▪ بناء على قرار اختبار الفرضية: نقبل الفرضية البديلة (H_1) ونرفض الفرضية الصفرية (H_0) أي للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الهيكلي بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي عند مستوى دلالة (0.05).

▪ تفسير قيمة و اتجاه العلاقة بين المتغيرين :

من خلال معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.518) و هذا يعني أن (51.8%) من التغيرات التي حدثت على رأس المال الهيكلي خلال فترة الدراسة يعود سببها الى الادارة الالكترونية ، و التي تبين العلاقة القوية بين المتغيرين، و من خلال الجدول كذلك نجد أن قيمة F المحسوبة بلغت (99.892) و هي أكبر من قيمتها الجدولية و هذه القيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة قدره 0.01 و هذه النتيجة منطقية من حيث اتجاهها وهذا بناء على ما تطرقنا له في الجانب النظري .

3. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

نص الفرضية: للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الزبوني بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي عند مستوى دلالة (0.05) نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

✓ الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الزبوني بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي عند مستوى دلالة (0.05)

✓ الفرضية البديلة (H_1): للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الزبوني بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي عند مستوى دلالة (0.05)

الجدول رقم 26: ملخص الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة.

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	قيمة t	معامل التحديد R^2	قيمة F	قرار الاختبار
0.539	0.00	5.237	0.228	27.425	(H_1)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار قد بلغت ($B=0.539$) وهي دالة عند مستوى (0.01)، معامل التحديد قد بلغ ($R^2=0.228$) وهذا يدل أن على أن المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) تؤثر على المتغير التابع (رأس المال الزبوني) حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة و هذا الأثر ذو دلالة معنوية اقل من 0.05 و هذا ما أوضحه اختبار T حيث بلغت قيمة T المحسوبة (3.237) ، كما أنه قدرت قيمة F قد بلغت ($F=27.425$) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.01).

▪ بناء على قرار اختبار الفرضية: نقبل الفرضية البديلة (H_1) ونرفض الفرضية الصفرية (H_0) أي للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الزبوني بجامعة الشهيد حمه لخضر الوادي عند مستوى دلالة (0.05).

▪ تفسير قيمة و اتجاه العلاقة بين المتغيرين :

من خلال معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.228) و هذا يعني أن (22.8%) من التغيرات التي حدثت على رأس المال الزبوني خلال فترة الدراسة يعود سببها الى الادارة الالكترونية، و التي تبين العلاقة القوية بين المتغيرين، و من خلال الجدول كذلك نجد أن قيمة F المحسوبة بلغت (27.425) و هي أكبر من قيمتها الجدولية و هذه القيمة دالة احصائيا عند مستوى دلالة قدره 0.01 و هذه النتيجة منطقية من حيث اتجاهها وهذا بناء على ما تطرقنا له في الجانب النظري .

خلاصة الفصل الثالث:

في هذا الفصل تمت مناقشة مختلف الطرق المنهجية والإحصائية لدراسة الميدانية، حيث تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي كأسلوب بحث مناسب لهذه الدراسة، كما تم تحديد مجتمع الدراسة وعينته.

و تم إجراء تحليل وصفي محوري دراسة الإدارة الإلكترونية وأرس المال الفكري، وأظهرت الدراسة وجود موافقة متفاوتة تجاه كل محور، مما يشير إلى قبول الإدارة الإلكترونية و رأس المال الفكري من قبل الباحثين، مع اختلاف في أبعاد محور رأس المال الفكري، ومن خلال التحليل الإحصائي تم تحديد دور للإدارة الإلكترونية في تعزيز رأس المال الفكري مع مكوناته (البشري، الهيكلي، الزبوني).

خاتمة

خاتمة:

بسبب التعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تواجه الإدارة في شكلها التقليدي، كان من الضروري الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية عبر الشبكات المختلفة بدلاً من الاتصال المباشر، وذلك من خلال الاستفادة الكاملة من مختلف الأجهزة والتجهيزات التكنولوجية وبرامج وشبكات المعلومات والاتصال، مع إعادة شاملة للمفاهيم التنظيمية والهيكلية للمؤسسة لتحسين الإدارة بشكل شامل في جوانبها الكمية والنوعية، ومن خلال الدراسة التي أجريناها، تبين أن للإدارة الإلكترونية دور في تعزيز رأس المال الفكري بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، وبعد معالجة جوانب الموضوع، توصلنا إلى النتائج التالية :

أولاً: نتائج الدراسة النظرية:

استناداً إلى المعلومات المقدمة في الفصلين الأول والثاني، يمكن استخلاص النتيجة التالية:

- ✓ الإدارة الإلكترونية هي أسلوب جديد للقيام بالأعمال الإدارية باستخدام التكنولوجيا المتقدمة مثل الحاسوب والبرمجيات وشبكات الاتصالات، لضمان تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء.
- ✓ تعمل الإدارة الإلكترونية على زيادة فعالية رأس المال الفكري، وخاصة رأس المال البشري، من خلال رفع إنتاجية العاملين وتوفير وقتهم وجهدهم.
- ✓ يُعرف رأس المال الفكري بأنه مجموعة المعارف والخبرات المتراكمة والقيم والعلاقات التي تلعب دوراً فعالاً في تحسين أداء المؤسسة وزيادة كفاءتها. يتكون رأس المال الفكري من ثلاث مكونات رئيسية: رأس مال بشري، هيكلي، وزبوني.

ثانياً : نتائج الدراسة التطبيقية:

بناءً على ما تم تقدمه في الفصل الثالث (الدراسة الميدانية)، توصلنا إلى ما يلي:

- ✓ أن اغلب آراء أساتذة طلبة وعمال جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي هم معظمهم ذكور وفتة الشباب وذو مستوى علمي ليسانس.
- ✓ للإدارة الإلكترونية دور في تفعيل رأس المال الفكري بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.
- ✓ للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال البشري بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

✓ للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الهيكلي بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

✓ للإدارة الإلكترونية دور ذو دلالة إحصائية في تفعيل رأس المال الزبوني بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

ثالثا: مقترحات البحث:

- ✓ رفع مستوى التوعية بأهمية الاعتماد على الإدارة الإلكترونية بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.
- ✓ ضمان تأهيل الكادر البشري على استخدام الحاسوب والبرمجيات المطلوبة من خلال برامج تدريبية وتعليمية لضبط وتنظيم هذه التقنيات بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي..
- ✓ تصميم البرامج والتطبيقات الإلكترونية بما يتناسب والمتغيرات الضرورية بيئة العمل وخصوصية بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.
- ✓ القيام بزرع ثقافة تنظيمية مميزة في الجامعة ، بهدف رفع قدراته في التعامل مع التحديات التكنولوجية ومواكبة التغيرات السريعة في مجال الإدارة الحديثة.
- ✓ القيام بتبسيط إجراءات العمل بمواكبة التكنولوجيا الحديثة بالقضاء على جميع العمليات الورقية واستبدالها بالعمليات الإلكترونية الشبكية السريعة.
- ✓ تحسين آليات العمل في استخدام البريد الإلكتروني وتوسيع نطاق استخدامه، لاسيما في التفاعل بين الإدارة والطلبة، مع التركيز على تعزيز الأمان الإلكتروني في سياق الإدارة الإلكترونية.
- ✓ ضرورة التعامل مع رأس المال الفكري بإعتباره مورداً استراتيجياً يجب العمل على الحفاظ عليه وتطويره.
- ✓ تشجيع الأساتذة والطلاب و العاملين على تطوير قدراتهم ومهاراتهم الشخصية، وإتاحة الفرصة لهم للإبداع والابتكار.
- ✓ استقطاب أفضل العناصر البشرية ذات القدرات الفكرية المتميزة يعتبر فرصة لتميز الجامعة.
- ✓ يتعين بلا شك وضع تشجيعات ومكافآت مناسبة لتحفيز تقديم الأفكار الجديدة والمبدعة والمفيدة للجامعة .
- ✓ تفعيل وتوسيع استخدام شبكة الانترنت عبر الفضاءات المشتركة بالجامعة؛

✓ الاستثمار في رأس المال الهيكلي بتوفر هيكل تنظيمي مرن ونشر ثقافة الكترونية قائمة على الإدارة التشاركية.

رابعا: آفاق الدراسة:

✓ يمكن مواصلة البحث في مجال الإدارة الحديثة و الإدارة الإلكترونية خاصة

✓ التفصيل في الأسئلة الفرعية للدراسة.

✓ إمكانية البحث في مقومات الإدارة الإلكترونية بالجامعات الجزائرية ومعرفة أسسها و متطلباتها بالتفصيل.

✓ التركيز على تساؤل مهم هو كيف يتم تفعيل الإدارة الإلكترونية بالجامعات الجزائرية في ظل الذكاء الاصطناعي .

✓ الإدارة الإلكترونية لرأس المال الفكري بالجامعات كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية.

✓ مواجهة المعوقات التقنية و البشرية إذ يعتبر المورد البشري هو المسؤول على جزء كبير من نجاح الإدارة الإلكترونية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1/ الكتب :

1. أبو بكر محمود الهوش ، الحكومة الإلكترونية الواقع والأفاق، مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع، 2006.
2. أحمد المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
3. أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعملة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر 2006.
4. أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
5. أحمد محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان الأردن، 2009.
6. أحمد محمد غنيم، الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق المكتبة العصرية للنشر والتوزيع المنصورة مصر، 2009.
7. أكرم أحمد الطويل و آخرون، رأس المال الفكري، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
8. حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
9. حسين مصطفى هلالى، وآخرون، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة مصر 2010.
10. خيرى مصطفى كنانة، التجارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
11. دميثان الجالي، أسامة عبد المنعم، التجارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2013 .
12. زكي إيمان عبد الحسن، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، مصر، 2009.
13. السالمي و آخرون ، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2005.
14. سعيد جمعة عقل و نور الدين أحمد النادي، التسويق عبر الأنترنت مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
15. عادل حرحوش المفرجي و آخرون، الإدارة الإلكترونية المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة مصر، 2007.
16. فريد كورتل و أسيا سليمان، الإدارة الإلكترونية، زمزم ناشرون وموزعون، 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 والتوزى الإسكندرية، 2008
19. محمد محمود المكاوي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر ، والقانون، الإسكندرية، مصر، 2011.
20. محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة الشاملة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2010
21. محمود حسين بالوادي و بلال محمود بالوادي المعرفة والإدارة الإلكترونية، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان الأردن 2011.
22. منير محمد الجنبيهي وممدوح محمد الجنبيهي، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، 2006.
23. نجم عبود نجم إدارة المعرفة المفاهيم الاستراتيجيات والعمليات دار الوراق للنشر والتوزيع عمان الأردن، 2007.
24. نجم عبود نجم الإدارة الإلكترونية، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2000.
25. 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 بدار نحتصارات 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 الجزائر 3، 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. فرحاني لويوة، 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. يوسف عطية، بحر، قضايا إدارية معاصرة برنامج الدكتوراه في العلوم الإدارية و المالية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين 2016.

3 / المجالات:

1. خالصة زاوي . أحلام غجاتي ، تأثير الإدارة الإلكترونية على رأس المال البشري"، مجلة الدراسات التسويقية و إدارة الأعمال، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، العدد 2، 2009 .
2. الرفاعي سحر قدوري، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها -مدخل إستراتيجي-، مجلة اقتصاديات إفريقيا، العدد:07، 2009.
3. سعد العنزي، الرأسمال الفكري، الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرين، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الثامن العدد 25، 2000.

4. سليمة بن حسين دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن التنموية، العدد 7، 2014.
5. سوسن عبد الحميد مرسي، رأس المال الفكري وعلاقته بكفاءة الأداء في البنوك التجارية، مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد الأول، 2008.
6. الشبيخة عدنان بن عبد الله، مداخلة بعنوان: دور الحكومة الإلكترونية في رفع كفاءة الإدارة المحلية وتفعيل المشاركة الشعبية في ظل التنظيمات البيروقراطية في الدول النامية الفرص والتحديات، جامعة الملك فيصل، السعودية، 2015.
7. 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.
8. عبد الحميد المغربي، الإدارة الإلكترونية المدخل المعاصر لفعالية العمل الإداري، مجلة التعليم الإلكتروني، العدد 7، 2011.
9. كمال رزق، و سمير بن عمور، تعزيز الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال على أساس رأس المال الفكري، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 03، 2009.
10. 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.
11. موسي عبد الناصر و محمد 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.
12. 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.

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 حسينية بن بوعلوي، الشلف، الجزائر، 2011.
2. رياض بن صوشة ونادية حريف، أهمية إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسة الوطنية للحيوفيزياء، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسينية بن بوعلوي، الشلف، الجزائر، 2011.
3. زبير عياش ومناصرة سميرة، دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الأداء البنكي، الملتقى الوطني الثالث الصيرفة الإلكترونية التقليدية ومتطلبات النموذج الجديد، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2013.
4. محمد منير مرسي، البحث التربوي وكيف نفهمه، عالم الكتب، القاهرة، 1994.
5. هشام الديب، توجهات ترسم مستقبل التجارة الإلكترونية، المؤتمر العربي الأول لتكنولوجيا المعلومات و الإدارة. 2008.

5/ المواقع الإلكترونية:

<http://lang.univ-eloued.dz/fr/univpres/>. le 14/02/2024 à 08:08.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Dzinkowski .R, Study, The Measurement & Management Of Intellectual Capital An Introduction, Management Accounting Magazine for Chartered Management Accounting, Vol. (78), N° (2), 2000.
2. Johansson.U, Martensson performance drivers. M, and Skoog The Earopean. Acounting Review, Vol. 10 M .Measuring to understand Intangible N°3,2004.
3. Nick Bontis, William chuachongKeow and Stanley Richardson" Intellectual Capital and Business performance in Malaysian industries". the journal of intellectual capital. 2000.
4. Prusak . L, & Cohen .F, Study:« How To Invest In Intellectual Capital » Harvard Business Review, June 2001.
5. Stewart, T. A., Intellectual Capital: The Wealth of New Organizations Nicholas Brealey Publishing Ltd, London, 1997.

قائمة الملاحق

ملحق رقم 01

مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم

الاجتماعية spss (إصدار 22)

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences

❖ معاملات ارتباط بيرسون لعبارات الإدارة الإلكترونية :

Correlations

	1د	2د	3د	4د	5د
1د Correlation de Pearson	1	.496	.048	.179	.058
Sig. (bilatérale)		.000	.643	.082	.574
N	95	95	95	95	95
2د Corrélation de Pearson	.496	1	.360	.415	.332
Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000	.001
N	95	95	95	95	95
3د Corrélation de Pearson	.048	.360	1	.370	.458
Sig. (bilatérale)	.643	.000		.000	.000
N	95	95	95	95	95
4د Corrélation de Pearson	.179	.415	.370	1	.491
Sig. (bilatérale)	.082	.000	.000		.000
N	95	95	95	95	95
5د Corrélation de Pearson	.058	.332	.458	.491	1
Sig. (bilatérale)	.574	.001	.000	.000	
N	95	95	95	95	95
6د Corrélation de Pearson	.118	.343	.394	.636	.545
Sig. (bilatérale)	.257	.001	.000	.000	.000
N	95	95	95	95	95
7د Corrélation de Pearson	.161	.103	.176	.304	.488
Sig. (bilatérale)	.120	.318	.088	.003	.000
N	95	95	95	95	95
8د Corrélation de Pearson	.180	.099	.332	.268	.412
Sig. (bilatérale)	.080	.339	.001	.009	.000

	N	95	95	95	95	95
9 ^د	Corrélation de Pearson	.079	.040	.312	.429	.383
	Sig. (bilatérale)	.447	.697	.002	.000	.000
	N	95	95	95	95	95
10 ^د	Corrélation de Pearson	.079	.036	.268	.237	.414
	Sig. (bilatérale)	.444	.731	.009	.021	.000
	N	95	95	95	95	95
الإدارة_الإلكترونية	Corrélation de Pearson	.308	.428	.554	.635	.699
	Sig. (bilatérale)	.002	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95

❖ معاملات ارتباط بيرسون لعبارات الإدارة الإلكترونية (تابع) :

Corrélations

	6 ^د	7 ^د	8 ^د	9 ^د	10 ^د	
1 ^د	Corrélation de Pearson	.118	.161	.180	.079	.079
	Sig. (bilatérale)	.257	.120	.080	.447	.444
	N	95	95	95	95	95
2 ^د	Corrélation de Pearson	.343	.103	.099	.040	.036
	Sig. (bilatérale)	.001	.318	.339	.697	.731
	N	95	95	95	95	95
3 ^د	Corrélation de Pearson	.394	.176	.332	.312	.268
	Sig. (bilatérale)	.000	.088	.001	.002	.009
	N	95	95	95	95	95
4 ^د	Corrélation de Pearson	.636	.304	.268	.429	.237
	Sig. (bilatérale)	.000	.003	.009	.000	.021
	N	95	95	95	95	95
5 ^د	Corrélation de Pearson	.545	.488	.412	.383	.414

	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95
6 ^د	Corrélation de Pearson	1	.305	.206	.555	.320
	Sig. (bilatérale)		.003	.045	.000	.002
	N	95	95	95	95	95
7 ^د	Corrélation de Pearson	.305	1	.687	.554	.631
	Sig. (bilatérale)	.003		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95
8 ^د	Corrélation de Pearson	.206	.687	1	.650	.724
	Sig. (bilatérale)	.045	.000		.000	.000
	N	95	95	95	95	95
9 ^د	Corrélation de Pearson	.555	.554	.650	1	.731
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000		.000
	N	95	95	95	95	95
10 ^د	Corrélation de Pearson	.320	.631	.724	.731	1
	Sig. (bilatérale)	.002	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95
الادارة_الالكترونية	Corrélation de Pearson	.677	.731	.758	.794	.758
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95

❖ معاملات ارتباط بيرسون لعبارات رأس المال البشري :

Corrélations

	ف1	ف2	ف3	ف4
ف1	1	.601	.054	.302
Corrélation de Pearson				
Sig. (bilatérale)		.000	.602	.003
N	95	95	95	95
ف2	.601	1	.297	.447
Corrélation de Pearson				
Sig. (bilatérale)	.000		.003	.000
N	95	95	95	95
ف3	.054	.297	1	.503
Corrélation de Pearson				
Sig. (bilatérale)	.602	.003		.000
N	95	95	95	95
ف4	.302	.447	.503	1
Corrélation de Pearson				
Sig. (bilatérale)	.003	.000	.000	
N	95	95	95	95
رأس_المال_الفكري	.629	.790	.669	.806
Corrélation de Pearson				
Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000
N	95	95	95	95

❖ معاملات ارتباط بيرسون لعبارات رأس المال الهيكلي :

Corrélations

	1°	2°	3°	4°
1°	1	.580	.545	.547
Corrélacion de Pearson				
Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000
N	95	95	95	95
2°	.580	1	.823	.835
Corrélacion de Pearson				
Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000
N	95	95	95	95
3°	.545	.823	1	.879
Corrélacion de Pearson				
Sig. (bilatérale)	.000	.000		.000
N	95	95	95	95
4°	.547	.835	.879	1
Corrélacion de Pearson				
Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	
N	95	95	95	95
رأس_المال_الهيكلية	.714	.927	.936	.940
Corrélacion de Pearson				
Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000
N	95	95	95	95

❖ معاملات ارتباط بيرسون لعبارات رأس المال الزبوني:

Corrélations

		1 ز	2 ز	3 ز	4 ز
1 ز	Corrélation de Pearson	1	.442	-.054-	.270
	Sig. (bilatérale)		.000	.606	.008
	N	95	95	95	95
2 ز	Corrélation de Pearson	.442	1	.677	.634
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000
	N	95	95	95	95
3 ز	Corrélation de Pearson	-.054-	.677	1	.664
	Sig. (bilatérale)	.606	.000		.000
	N	95	95	95	95
4 ز	Corrélation de Pearson	.270	.634	.664	1
	Sig. (bilatérale)	.008	.000	.000	
	N	95	95	95	95
رأس_المال_الزبوني	Corrélation de Pearson	.414	.884	.833	.876
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95

❖ معامل الارتباط بين المحاور والاستبيان ككل :

Corrélations

		الادارة_الالكترونية	رأس_المال_الفكري	الاستبيان_ككل
الادارة_الالكترونية	Corrélation de Pearson	1	.725	.924
	Sig. (bilatérale)		.000	.000
	N	95	95	95
رأس_المال_الفكري	Corrélation de Pearson	.725	1	.933
	Sig. (bilatérale)	.000		.000
	N	95	95	95
الاستبيان_ككل	Corrélation de Pearson	.924	.933	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	
	N	95	95	95

❖ معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة :

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	95	100.0
	Exclue	0	.0
	Total	95	100.0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.947	3

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
الادارة_الالكترونية	7.2566	1.447	.833	.963
رأس_المال_الفكري	7.3873	1.348	.843	.960
الاستبيان_ككل	7.3219	1.344	1.000	.840

❖ توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	54	56.8	56.8	56.8
انثى	41	43.2	43.2	100.0
Total	95	100.0	100.0	

❖ توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر:

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 30 سنة	17	17.9	17.9	17.9
بين 30 و 39 سنة	37	38.9	38.9	56.8
بين 40 و 49 سنة	32	33.7	33.7	90.5
فوق 50 سنة	9	9.5	9.5	100.0
Total	95	100.0	100.0	

❖ توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل:

المؤهل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي	16	16.8	16.8	16.8
ليسانس	30	31.6	31.6	48.4
ماستر	29	30.5	30.5	78.9
ماجستير	4	4.2	4.2	83.2
دكتوراه	16	16.8	16.8	100.0
Total	95	100.0	100.0	

❖ توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة:

الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 05 سنوات	25	26.3	26.3	26.3
بين 05 و 10 سنوات	30	31.6	31.6	57.9
أكثر من 10 سنوات	40	42.1	42.1	100.0
Total	95	100.0	100.0	

❖ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام للمحور الأول:

Statistiques

	1د	2د	3د	4د	5د	6د	7د
N Valide	95	95	95	95	95	95	95
Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	4.0316	3.9789	3.6421	3.7474	3.8632	3.5895	3.8632
Ecart type	.57339	.82487	.79781	.69906	.76646	.98386	1.08775

Statistiques

	8د	9د	10د	الادارة_الالكترونية
N Valide	95	95	95	95
Manquant	0	0	0	0
Moyenne	3.5684	3.3368	3.6421	3.7263
Ecart type	1.05843	1.17247	1.18426	.60428

❖ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام محور مكونات رأس المال الفكري:

Statistiques

		رأس_المال_الفكري	رأس_المال_الهيكلية	رأس_المال_الزبوني	رأس_المال_البشري
N	Valide	95	95	95	95
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	3.6421	3.1816	3.9632	3.5956
	Ecart type	.67305	1.03106	.68219	.64377

❖ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام بعد رأس المال البشري:

Statistiques

		ف1	ف2	ف3	ف4	رأس_المال_البشري
N	Valide	95	95	95	95	95
	Manquant	0	0	0	0	0
	Moyenne	4.0632	3.8421	3.3579	3.3053	3.6421
	Ecart type	.78294	.90290	.96663	1.04244	.67305

❖ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام بعد رأس المال الهيكلية:

Statistiques

		1°	2°	3°	4°	رأس_المال_الهيكلية
N	Valide	95	95	95	95	95
	Manquant	0	0	0	0	0
	Moyenne	3.4105	3.0211	3.2632	3.0316	3.1816
	Ecart type	.84419	1.22021	1.26500	1.28372	1.03106

❖ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام بعد رأس المال الزبوني:

Statistiques

		1 ز	2 ز	3 ز	4 ز	رأس_المال_الزبوني
N	Valide	95	95	95	95	95
	Manquant	0	0	0	0	0
	Moyenne	4.0526	3.7368	4.0737	3.9895	3.9632
	Ecart type	.59014	.74677	1.13214	1.00525	.68219

❖ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام لاستبيان دور الإدارة الالكترونية في

تفعيل رأس المال الفكري:

Statistiques

		الإدارة_الالكترونية	راس_المال_الفكري	الاستبيان_ككل
N	Valide	95	95	95
	Manquant	0	0	0
	Moyenne	3.7263	3.5956	3.6610
	Ecart type	.60428	.64377	.57962

❖ اختبار التوزيع الطبيعي :

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الاستبيان ككل	.137	95	.000	.955	95	.002

❖ الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات الدراسة :

1. اختبار الفرضية الرئيسية:

Variables introduites/éliminées

Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	الادارة_الالكترونية	.	Introduire

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.725	.526	.521	.44563

ANOVA

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	20.489	1	20.489	103.174	.000
Résidus	18.469	93	.199		
Total	38.958	94			

Coefficients

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	.717	.287		2.496	.014
الادارة_الالكترونية	.773	.076	.725	10.157	.000

2.. اختبار الفرضيات الفرعية:

Variables introduites/éliminées

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الادارة_الالكترونية	.	Introduire

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.495	.245	.237	.58799

ANOVA

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	10.429	1	10.429	30.164	.000
Résidus	32.153	93	.346		
Total	42.582	94			

Coefficients

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1.588	.379		4.192	.000
الادارة_الالكترونية	.551	.100	.495	5.492	.000

اختبار الفرضيات الفرعية (تابع):

Variables introduites/éliminées

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الادارة_الالكترونية	.	Introduire

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.720	.518	.513	.71977

ANOVA

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	51.750	1	51.750	99.892	.000
Résidus	48.180	93	.518		
Total	99.930	94			

Coefficients

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	-1.394-	.464		-3.006-	.003
الادارة_الالكترونية	1.228	.123	.720	9.995	.000

اختبار الفرضيات الفرعية (تابع):

Variables introduites/éliminées

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الادارة_الالكترونية	.	Introduire

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.477	.228	.219	.60271

ANOVA

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	9.963	1	9.963	27.425	.000
Résidus	33.783	93	.363		
Total	43.746	94			

Coefficients

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1.956	.388		5.036	.000
الادارة_الالكترونية	.539	.103	.477	5.237	.000

ملحق رقم 02

إستبيان موجه لأساتذة، طلبة وعمال

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية الجزائرية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر - بالوادي -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

إستبيان موجه لأساتذة، طلبة وعمال

جامعة الشهيد حمه لخضر - بالوادي -

سيدي الفاضل، سيدتي الفاضلة السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر فرع: علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال تحت إشراف الأستاذ

العيسي علي، يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، الذي يدرس " دور الإدارة الالكترونية في تفعيل

رأس المال الفكري ("دراسة حالة جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي).

وباعتباركم طرفاً فاعلاً في إنجاح هذه الدراسة وكلنا أمل 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.

الطلبة: ضو زينة / غريب محمد / لموشي مجدي / مخيير عمارة

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 اجل تطوير العمل الإداري ورفع كفايته وتحقيق الأهداف المخطط لها.

الإدارة الإلكترونية						
الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	جامعة الشهيد حمه لخضر تستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة لمواكبة إحتياجات ومتطلبات التعليم العالي.					
02	جامعة الشهيد حمه لخضر تستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة لتحقيق أهدافها الحالية.					
03	تساعد الوسائل التكنولوجية بجامعة الشهيد حمه لخضر على إلغاء التقسيم الإداري التقليدي.					
04	جامعة الشهيد حمه لخضر تستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة لتسريع وتيرة إنجاز الأعمال.					
05	الوسائل التكنولوجية تشكل حافزا للطلبة والعاملين بجامعة الشهيد حمه لخضر من أجل التعلم المستمر					
06	جامعة الشهيد حمه لخضر تستخدم الوسائل التكنولوجية لتقليص معوقات إتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.					
07	الوسائل التكنولوجية تساهم في تحقيق إتصال مستمر بين الأساتذة، الطلبة و العاملين.					
08	يعتمد النظام الرقابي بجامعة الشهيد حمه لخضر 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	جامعة الشهيد حمه لخضر تتوفر على أساتذة و عاملين ذوي كفاءة في إستخدام الوسائل التكنولوجية					
02	جامعة الشهيد حمه لخضر تقدم دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء.					
03	جامعة الشهيد حمه لخضر تدعم عملية اكتساب المعارف ذاتيا.					
04	تدعم جامعة الشهيد حمه لخضر 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 للجامعة تقلص التسهيلات اللازمة لأداء العمل بشكل متميز بين المستويات الإدارية.					
02	تعمل جامعة الشهيد حمه لخضر على تحديث عتاد الإعلام الآلي بشكل دوري لتحسين الأداء					
03	تضمن جامعة الشهيد حمه لخضر للموظفين الإطلاع على المعلومات المتعلقة بالواجبات والمهام.					
04	جامعة الشهيد حمه لخضر لديها 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	توفر جامعة الشهيد حمه لخضر على موقعها الإلكتروني المعلومات اللازمة للطلبة حول مستجدات التعليم العالي.					
02	لدى جامعة الشهيد حمه لخضر آليات واضحة لمتابعة شكاوي الطلبة وكل المتعاملين معها.					
03	تسهر جامعة الشهيد حمه لخضر على تقديم الخدمات والاهتمام باحتياجات الطلبة وكل المتعاملين معها					
04	تركز جامعة الشهيد حمه لخضر على البحث و التطوير بهدف خلق خدمات جديدة في مستوى تطلعات الأسرة الجامعية.					

انتهى

