

جامعة غرداية - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير رأسمال الفكري في

المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية ALFA PIPE بغرداية

إعداد الطالبين:

\* حميد مولاي

\* مهدي يعقوب

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019/06/18

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
فتحي حنيش	أستاذ محاضر "ب"	جامعة غرداية	رئيسا
عبد اللطيف مصيطفي	أستاذ دكتور	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
فاتح أولاد الهدار	أستاذ مساعد "أ"	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية 2019/2018



جامعة غرداية - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير رأسمال الفكري في

المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة نالمة مؤسسة الجائزة لصناعة الأنايب الحلزونية ALFA PIPE بغدانة

إعداد الطالبين:

\* حميد مولاي

\* مهدي يعقوب

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019/06/18

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
فتحي حنيش	أستاذ محاضر "ب"	جامعة غرداية	رئيسا
عبد اللطيف مصيطفي	أستاذ دكتور	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
فاتح أولاد الهدار	أستاذ مساعد "أ"	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية 2019/2018

# إهداء

أهدي ثمرة هذا العمل

إلى من علمني النجاح و الصبر... إلى من علمني العطاء بدون انتظار...  
أبي. بنوثة يعقوب رعاه الله

إلى من علمتني و عانت الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه... إلى من كان  
دعاؤها سر نجاحي و حنانها بلسم جراحي... أمي خيرة أولاد أحمد  
رعاها الله.

و جدي و جدتاي و خالاتي

إلى عمتي و أولادها و أعمامي و أولادهم.

إلى جميع أفراد أسرتي العزيزة و الكبيرة كل باسمه أينما وجدوا خاصة  
الإخوة و الأخوات

إلى أصدقائي رفقاء دربي أخص بالذكر منهم قويدري يوسف، ضاوي  
صالح، نشار يوسف.

إلى الأستاذ المشرف الدكتور مصطفى عبد اللطيف إلى جميع أساتذتي  
الكرام الذين أناروا دروبنا بالعلم و المعرفة.

مهدي  
مهدي

## إهداء

أهدي ثمرة هذا العمل  
إلى من علمني النجاح و الصبر... إلى من علمني العطاء بدون انتظار...  
أبي مصطفى مولاي رعاه الله.  
إلى من علمتني و عانت الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه... إلى من كان  
دعاؤها سر نجاحي و حنانها بلسم جراحي... أمي فاطمة عمراني رعاها  
الله.

إلى ملاكي في الحياة زوجتي و ابنتي لجين ،  
و جدي و جدتاي و خالاتي و أبناء خالتي محمد و ملاك .  
إلى عمتي و أولادها و أعمامي و أولادهم.  
إلى جميع أفراد أسرتي العزيزة و الكبيرة كل باسمه أينما وجدوا خاصة  
الإخوة سرين، يوسف  
إلى أصدقائي رفقاء دربي أخص بالذكر منهم قويدري يوسف، ضاوي  
صالح، نشار يوسف.

إلى كل عائلة قرين و عروس  
إلى الأستاذ المشرف الدكتور مصيطفى عبد اللطيف إلى جميع أساتذتي  
الكرام الذين أناروا دروبنا بالعلم و المعرفة خاصة.

إلى كل من ساهم و لو بفكرة لتحقيق هذا العمل.

عبد الحميد  
عبد الحميد

# شكر و عرفان

أرى لزاما علينا تسجيل الشكر

و إعلامه و نسبة الفضل لأصحابه، استجابة لقول النبي صلى الله عليه و سلم :

« من له يشكر الناس له يشكر الله ».

و كما قيل :

علامة شكر المرء إعلان حمده فمن كتم المعروف منهم فما شكر

فالشكر أولا لله عز و جل على أن هدانا لسلوك طريق البحث و التشبه بأهل العلم و  
إن كان بيني و بينهم مفاوز.

كما نخص بالشكر أستاذنا الكريم المشرف على هذا البحث الدكتور مصيطفى عبد  
اللطيف ، فقد كان حريصا على قراءة كل ما كتبنا ثم يوجهنا إلى ما يرى بأرق عبارة و  
ألطف إشارة، فله منا وافر الشناء و خالص الدعاء.

و نخص بالشكر كل موظفي الجزائرية لصناعة الأنابيب ALFAPIPE و خاصة  
بلمختار عمر، يعقوب محفوظ .

كما نشكر السادة الأساتذة و كل الزملاء و كل من قدم لنا فائدة أو أعاننا بمرجع ولو  
بكلمة طيبة ، أسأل الله أن يجزيهم عنا خيرا و أن يجعل عملهم في ميزان

حسناتهم.

حميد مولاي / يعقوب مهدي

## ملخص الدراسة:

تناولت هذه الدراسة دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير رأس المال الفكري، وهدفت الدراسة الحالية إلى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعاده المتمثلة في (إدراك الثقة، الفائدة المدركة من الاستخدام، سهولة الاستخدام المدركة ، تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال ) وتحقيق تطوير رأس المال الفكري بأبعادها المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الزبوني، رأس المال الهيكلي) في شركة الجزائرية لصناعة الأنابيب ALFAPIPE ببنورة غرداية محل الدراسة، ومن خلال تصميم استبيان من أجل التحقق من المقاربات في الأطر النظرية للمتغير المستقل وعلاقته بالمتغير التابع وهو تكنولوجيا المعلومات و الاتصال. و قد تم اختبار الفرضيات بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS، و قد أظهرت التحليلات عدة نتائج من أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة في الشركة محل الدراسة، حيث وضحت الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسهم في توفر أبعاد كلا من رأس المال البشري والهيكلية بدرجة كبيرة وتنفوق توفر أبعاد رأس المال الزبوني، أكثر من رأس المال الزبوني، كما قسمت الدراسة إلى فصلين: تناول الفصل الأول و هو للجانب النظري الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ورأس المال الفكري، والفصل الثاني و هو الميداني: الدراسة الميدانية لمؤسسة ALFAPIPE بغرداية، ومن أهم ما أوصت به الدراسة زيادة الاهتمام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كما يجب أن تعتمد لأنها مصدر هام لتحقيق التطور، و ضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه أهم مورد استراتيجي تحوز عليه الشركة ، والحفاظة عليه باستمرار لأنه العنصر الفعال في نجاحها خاصة في ظل التطور التكنولوجي الهائل الذي تعرفه بيئة الأعمال.

**الكلمات الدالة:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال، رأس المال الفكري ، تطوير رأس المال الفكري.

## Résumé de l'étude:

Cette étude traite du rôle des technologies de l'information et de la communication dans le développement du capital intellectuel et a pour objectif de déterminer le rôle des technologies de l'information et de la communication dans ses dimensions (perception de confiance, avantage perçu de l'utilisation, L'utilisation des technologies de l'information et de la communication) et la réalisation du développement du capital intellectuel en termes de (capital humain, capital structurel) dans la société algérienne de fabrication de conduites ALFAPIPE étude Bennoura Ghardaia, Et en concevant un questionnaire pour

vérifier les approches dans les cadres théoriques de la variable indépendante et sa relation avec la variable dépendante, les TIC. Les hypothèses sont testées sur la base du programme d'analyse statistique spss, L'analyse a montré plusieurs résultats, dont le plus important est l'existence d'une relation statistiquement significative entre la technologie de l'information, la communication et le capital intellectuel dans les trois dimensions de la société à l'étude. Contribuer à la disponibilité des dimensions du capital humain et structurel dans une large mesure et dépasser la disponibilité des dimensions du capital du client, plus que le capital des clients. L'étude était divisée en deux chapitres: le premier traite du cadre théorique du cadre conceptuel des technologies de l'information, de la communication et du capital intellectuel, et le deuxième chapitre, l'étude de terrain de la Fondation ALFAPIPE à Ghardaia L'une des recommandations les plus importantes de l'étude est d'attirer davantage l'attention sur les technologies de l'information et de la communication, qui doivent être adoptées car elles sont une source importante de développement et la nécessité de considérer le capital intellectuel comme la ressource stratégique la plus importante de Et maintenez-le continuellement car c'est l'élément le plus efficace de son succès, en particulier à la lumière du formidable développement technologique que connaît l'environnement des entreprises.

**Mots-clés:** Technologies de l'information et de la communication, Capital intellectuel, Développement du capital intellectuel.

## قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
III	الإهداء .....
V	شكر وعرفان .....
VI	ملخص الدراسة .....
VII	قائمة المحتويات .....
IX	قائمة الجداول .....
XII	قائمة الأشكال .....
XIII	قائمة الملاحق .....
أ - هـ	مقدمة .....

### الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و رأس المال الفكري

02	تمهيد .....
03	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و رأس المال الفكري .....
03	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .....
06	المطلب الثاني: ماهية رأس المال الفكري .....
12	المبحث الثاني: الدراسات السابقة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و رأس المال الفكري .....
12	المطلب الأول: الدراسات السابقة التي تناولت تكنولوجيا المعلومات والاتصال .....
18	المطلب الثاني: الدراسات السابقة التي تناولت رأس المال الفكري .....
20	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات الحالية و الدراسات السابقة .....
22	خلاصة الفصل .....

### الفصل الثاني: دراسة حالة لمؤسسة الأنابيب بغرداية "ALFA PIPE"

24	تمهيد .....
25	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة الأنابيب بغرداية "ALFA PIPE" .....
25	المطلب الأول: التطور التاريخي للمؤسسة .....
26	المطلب الثاني: تعريف مؤسسة "ALFA PEPE" و أهميتها وأهدافها الاقتصادية .....
30	المطلب الثالث: دراسة وتحليل الهيكل التنظيمي .....
35	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية وإجراءاتها التطبيقية .....
35	المطلب الأول: منهج، مجتمع وعينة الدراسة .....
36	المطلب الثاني: أداة الدراسة وأدوات التحليل الإحصائي .....
42	المطلب الثالث: أداة الدراسة وإجراءاتها .....

45	..... المبحث الثالث: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة حسب أبعاد الدراسة
46	..... المطلب الأول: نتائج تحليل فقرات الاستبيان
55	..... المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها
62	..... المطلب الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة
63	..... خلاصة الفصل
65	..... خاتمة
69	..... قائمة المراجع
72	..... الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
20	يبيّن مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	الجدول رقم (01)
36	يوضح الموزع، المسترجع، المستبعد والصالح للتحليل الاحصائي من الاستثمارات	الجدول رقم (02)
38	يوضح متغيرات الدراسة	الجدول رقم (03)
39	يوضح خصائص عينة الدراسة	الجدول رقم (04)
43	درجة أهمية بنود الاستبيان	الجدول رقم (05)
44	يوضح الصدق البنائي لمحاور الاستبيان	الجدول رقم (06)
44	معامل الثبات مقياس الدراسة	الجدول رقم (07)
45	يبيّن اختبار التوزيع الطبيعي	الجدول رقم (08)
45	يوضح مقياس تحديد الأهمية النسبية الأهمية بالنسبة للمتوسط الحسابي	الجدول رقم (09)
46	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بفقرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع اتجاه إجابات العينة	الجدول رقم (10)
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بفقرات محور رأس المال الفكري مع اتجاه إجابات العينة	الجدول رقم (11)
55	نتائج اختبار T-TEST لأحادي العينة	الجدول رقم (12)
65	تحليل الانحدار الخطي البسيط بين عامل إدراك الثقة ورأس المال الفكري	الجدول رقم (13)
57	تحليل الانحدار الخطي البسيط بين عامل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ورأس المال الفكري	الجدول رقم (14)
58	تحليل الانحدار الخطي البسيط بين عامل سهولة استخدام المدركة ورأس المال الفكري	الجدول رقم (15)
59	تحليل الانحدار الخطي البسيط بين عامل تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال ورأس المال الفكري	الجدول رقم (16)
61	تحليل التباين الأحادي لفحص المتغيرات الشخصية	الجدول رقم (17)

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
08	يوضح مكونات رأس المال الفكري حسب تصنيف توماس ستيوارت	الشكل رقم (01)
31	يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ALFA PIPE	الشكل رقم (02)
33	يوضح الهيكل التنظيمي لإدارة الموارد البشرية لمؤسسة ALFA PIPE	الشكل رقم (03)
34	يوضح الهيكل التنظيمي لمصلحة تسيير العاملين لمؤسسة ALFA PIPE	الشكل رقم (04)
40	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	الشكل رقم (05)
41	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	الشكل رقم (06)
42	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي	الشكل رقم (07)

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
72	يوضح قائمة الأساتذة المحكمين	الملحق رقم (01)
73	يوضح استمارة الاستبيان	الملحق رقم (02)
79	نتائج مخرجات spss لتساؤلات الفرعية مع اختبار الفرضية الأولى	الملحق رقم (03)
83	نتائج مخرجات spss لاختبار الفرضية الثانية	الملحق رقم (04)
86	نتائج مخرجات spss لاختبار الفرضية الثالثة	الملحق رقم (05)

# مقدمة

## 01- توطئة :

تهدف مختلف المؤسسات في الوقت الراهن إلى إثبات وجودها و المحافظة عليه وذلك لما يشهده العالم من تغيرات كبيرة خاصة التقدم الهائل في التكنولوجيا المستخدمة في المجال الإداري، وظهور في العالم ما يسمى بعصر العولمة، ومما لاشك فيه أن نجاح الموارد البشرية والارتقاء الفعال بمستواها و بتفكيكها يتوقف على مدى تهيئة الأفراد وجعلهم أكثر مرونة للمضي قدما مع العصر ومتطلباته والذي كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من بين الأوجه الجديدة التي شهدها العالم في تطوراتها.

لذلك تسعى المؤسسة الجزائرية للأنابيب "ALFA PIPE" بغرداية، إلى تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، ولتطوير رأس مالها لفكري أهمية بالغة لديها كما أنها تعتبر ضرورة ملحة للتماشي مع الحداثة التي شهدها العالم الحالي وغزو التكنولوجيا لمختلف الجوانب خاصة العملية منها واعتماد مختلف المؤسسات على هذه التكنولوجيات، مما جعلها تعتمد أسلوبا حديثا في الإدارة أطلق عليها مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا ما جعل هذه المؤسسات مجبرة على تطوير رأس مالها الفكري و المضي قدما بمستوياتها قصد تحقيق متطلبات هذا النوع من الإدارة والذي جعلها تخصص مبالغ مالية طائلة للنهوض بالعنصر البشري وتنمية قدراته ومهاراته ليكون أكثر كفاءة وفاعلية.

وقد بينت التحديات التي فرضتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف المنظمات هو سعيها لكسب هذا السلاح الاستراتيجي واستعماله في مختلف أعمالها إذ يمثل تطوير رأس المال الفكري إحدى أهم مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيها باعتبار أن من يستخدم و يتأثر بهذه التكنولوجيات هو المورد البشري الذي فرض عليها ضرورة تصميم عملياتها والبحث عن تقنياتها المتطورة لكي تكون أكثر تناسب مع التطور التكنولوجي الراهن.

## 02- إشكالية الدراسة:

في ظل بيئة شديدة التطور والمنافسة، تسعى المؤسسات إلى كسب مزايا عدة ، من خلال إضافة قيمة للعميل، أو تحقيق التميز في إدارة المهارات الفكرية والعقلية لدى المورد البشري، وتدعيم الإمكانيات والطاقات البشرية لديها، وبالتالي أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير رأس المال الفكري السبيل المضمون لتحقيق التميز ، وهو في نفس الوقت من أصعب التحديات التي تواجهها المؤسسة، لأنه يجب عليها أن تركز على الطاقات الفكرية والإبداعية لدى مواردها البشرية، وتعرف كيفية تسميتها واستثمارها بفاعلية، والمحافظة عليها، لأنها المورد الأعلى على الإطلاق طالما تعرف المؤسسة كيف تزيد من القدرات الإبداعية و الفكرية، ومهارات الموارد البشرية لديها، وبالتالي تضمن تحقيق استمراريته.

وفي إطار تحديد أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير رأس المال الفكري في المؤسسات بصفة عامة وفي

الشركة الجزائرية لصناعة الأنابيب "ALFA PIPE" (غرداية)، بصفة خاصة جاءت هذه الدراسة التي تحاول الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

**كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ان تساهم في تطوير رأس المال الفكري للشركة الجزائرية لصناعة الأنابيب "ALFA PIPE" (غرداية) ؟**

### – الاسئلة الفرعية:

يمكن صياغة أسئلة الدراسة على النحو التالي:

– ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

– ما المقصود بتطوير رأس المال الفكري ؟ وكيف تتم عملية تطويره؟

– ما مستوى تبني المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب "ALFA PIPE" (غرداية) لتكنولوجيا المعلومات

والاتصال وكيف انعكس على رأس مالها الفكري؟

### 03- متغيرات الدراسة:

– المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وتشتمل على الأبعاد التالية: ( إدراك الثقة، الفائدة المدركة

من الاستخدام ، سهولة الاستخدام المدركة، تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال).

– المتغير التابع: هو رأس المال الفكري ويتمثل في:(رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني).

### 04- فرضيات الدراسة:

انطلاقا من أسئلة الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

–الفرضية الرئيسية الأولى : هناك ممارسة أو تطبيق لتطوير رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة

–الفرضية الرئيسية الثانية : هناك أثر ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها الأربعة في

تطوير رأس المال الفكري بالمؤسسة محل الدراسة.

تنبثق منها أربع فرضيات فرعية هي:

– هناك أثر ذو دلالة احصائية بين عامل إدراك الثقة و تطوير رأس المال الفكري.

– هناك أثر ذو دلالة احصائية بين عامل الفائدة المدركة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و

تطوير رأس المال الفكري.

– هناك أثر ذو دلالة احصائية بين عامل سهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير رأس

المال الفكري.

– هناك أثر ذو دلالة احصائية بين عامل تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير رأس المال

الفكري.

-الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين استجابات العاملين في المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية بغرداية حول مستوى رأس المال الفكري، ويرجع ذلك للسمات الشخصية للعمال (العمر، المستوى التعليمي، الجنس).

### 05- أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة من خلال التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائرية لصناعة الأنابيب "ALFA PIPE" ببغرداية، وتأثيرها على مدى تطوير رأس المال الفكري لها وإمكانياتهم للتحكم فيها بالإضافة إلى الفائدة التي ستعود على المسؤولين في الشركة حيث ستمكنهم الدراسة من التعرف على مختلف النقائص في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى تطوير رأس المال الفكري لها. وتبرز أهمية تطوير رأس المال الفكري من خلال تحديد مفهوم متكامل لتنمية وتطوير رأس المال الفكري وخصائصها وأهدافها، وتبيان طرق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثارها على تطوير رأس المال الفكري، كما تزود المسؤولين بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب "ALFA PIPE" ببغرداية، بإعداد وتنفيذ برامج تنمية الموارد البشرية بتطوير رأس المال الفكري والدور الذي تلعبه في تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

### 06- أهداف الدراسة :

يمكن تقسيم الدراسة إلى هدفين رئيسيين هما:

- هدف علمي يتمثل في محاولة تقديم خلفية نظرية للموضوع وذلك من خلال عرض مقاربات الكتاب والباحثين في المجال والتعرض لمختلف توجهاتهم حول الموضوع وهذا لاستجلاء الغموض وتوضيح الرؤيا اتجاه موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومؤثراته.
- هدف عملي يتمثل في: التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى مصالح الشركة وكيفية تنمية رأس المال الفكري وكل ما يتعلق باستعمالها.

### 07- التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال: يوظف هذا المصطلح للدلالة على التكنولوجيا التي تستخدم في معالجة المعلومات وبثها لكن الشائع اليوم في مختلف المراجع الحديثة والمتخصصة هو مصطلح تكنولوجيا المعلومات والقدرات والاستعدادات والخبرات والمعارف لدى أفراد المنظمة.
- رأس المال الفكري حسب **Mention** «هو مجموعة المهارات المتطورة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات العملاء والفرص التي تتيحها التكنولوجيا».

### 08- محددات الدراسة

- أجريت الدراسة على عينة من إطارات ومديري الشركة الجزائرية لصناعة الأنابيب "ALFA PIPE" (بغرداية)، والتي من خلالها نأمل تعميم النتائج على مجتمع البحث ككل.

- متغيرات الدراسة ممثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، رأس المال الفكري.
- عينة الدراسة والممثلة إطارات و مديري الشركة محل الدراسة.

### 09- أسباب اختيار الموضوع:

إن كل بحث علمي مهما كان نوعه يجب أن يقوم على أسس ومعايير علمية تساعد الباحثين على اختبار المشكلة ومعالجتها ولهذا فان اختبار موضوع البحث لا يأتي من فراغ وإنما من وراء العديد من الأسباب يمكن إدراجها وفق اعتبارين:

أ- الاعترافات الموضوعية:

-الدور الفعال التي تقوم به تكنولوجيا المعومات والاتصال في تطوير رأس المال الفكري.

-التعرف على أثار تطوير رأس المال الفكري على تكنولوجيا المعلومات والاتصال

-التعرف على أهم العوامل المؤدية إلى تفعيل تكنولوجيا معلومات والاتصال

ب- الاعترافات الذاتية:

-الرغبة في فهم الموضوع والتعمق فيه أكثر.

-الميل العلمي لمواضيع التكنولوجيا الحديثة ودورها في قطاع الأعمال

-حدائة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

-كون الموضوع يندرج ضمن تخصصنا تسيير مؤسسات

### 10- صعوبات الدراسة:

تتمثل صعوبات هذه الدراسة بشكل أساسي في قلة المؤلفات الخاصة بالمتغير المستقل ألا و هو

تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، كذلك لدى إجرائي البحث العملي في المؤسسة لم أتمكن من الحصول على بعض المعلومات و ذلك باعتبار أن هذه المعلومات سرية و خاصة ولا يمكن الإطلاع عليها.

### 11- تقسيمات الدراسة:

**الفصل الأول:** لعرض المفاهيم الأساسية المتعلقة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و رأس المال الفكري كما تم

التطرق لعرض العلاقة بينهما ، و تم مراجعة الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة بحيث تم عرض

بعض الدراسات الوطنية و الأجنبية و تم التعقيب عليها و إبراز الإضافة التي تتميز بها الدراسة الحالية.

**الفصل الثاني:** الدراسة الميدانية بدءا من التعريف بالمؤسسة محل الدراسة و توضيح كل ما يتصل بالمنهجية

المعتمدة في إجراء هذه الدراسة الميدانية، بالإضافة إلى الإجابة عن أسئلة الدراسة المطروحة و كذا لاختبار

الفرضيات و استخلاص النتائج.

# الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات  
والإتصال و رأس المال الفكري

## تمهيد:

إن المتتبع لتاريخ البشرية يجد أنها مرت بعدة ثورات ولعل آخرها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أنه لم يعد سرا أن الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يحسن أداء المؤسسات ويكسبها ميزة تنافسية، و يحافظ على دوامها و استمراريتها، في ظل التماشي مع مختلف التغيرات الرقمية ولمسايرة التكنولوجيا الحديثة ومساعدة المؤسسة على النمو، البقاء والاستمرار في البيئة التي تنشط فيها، قامت المؤسسات الحديثة بتبني أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لما لها من فوائد لتحسين أدائها، وهذا ما سوف نعالجه في هذه المداخلة .

حيث إن موضوع رأس المال الفكري والأداء المتميز ، حضي باهتمام العديد من الباحثين و الكتاب، باعتباره أحد العوامل الأساسية لنجاح وتفوق المنظمات ، وخاصة في الوقت الحالي الذي تتميز فيه بيئة الأعمال بالتغيرات السريعة، واشتداد حدة المنافسة بين المنظمات التي من شأنها تأثر على أداء المنظمات الأخرى و كيفية تحقيق أهدافها، فالمنظمات التي تمتلك رأس مال فكري قوي و أداء متميز تتمكن من الوصول إلى المراتب المرموقة و تخلق أهدافها وطموحاتها دون نقائص وبنفعالية، ومن أجل ذلك سنحاول من خلال هذا الفصل عرض الإطار المفاهيمي لدور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير رأس المال الفكري من خلال مبحثين و هما :

**المبحث الأول: المفاهيم العامة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و رأس المال الفكري.**

**المبحث الثاني: الدراسات السابقة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و رأس المال الفكري**

## المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ورأس المال الفكري

من خلال هذا المبحث سيتم التعرف على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ورأس المال الفكري .

### المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

للتطرق لماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ومقصود بها وجب علينا الطرق إلى الفروع التالية:

### الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعددت التعاريف المقدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب الباحثين، لذا سندرج مجموعة

التعاريف في هذا الشأن:

-تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشير: "إلى الوسائل المستعملة لإنتاج، معالجة، تخزين، استرجاع، إرسال المعلومة، سواء كانت في شكل كلامي (صوت) أو كتابي أو صورة"<sup>1</sup>.

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي: "كل ما ترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الالكتروني والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية والالكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة لإنتاج المعلومات وجمعها وتخزينها ومعالجتها ونشرها واسترجاعها، بأسلوب غير مسبوق يعتمد على مجموعة من المؤثرات الاتصال التفاعلي والجماهيري والشخصي معا"<sup>2</sup>.

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي: الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها"<sup>3</sup>.

ومما سبق يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها: هي كافة الوسائل والطرق والخطوات

المتبعة عند الاتصال، والنشر، والحساب المعدة لذلك مثل الحاسوب ووسائل الاتصال المختلفة ضمن ثوابت وقوانين علمية وضعت لذلك.

<sup>1</sup> - شريفة بن تريح، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2016/2015، ص03.

<sup>2</sup> - بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة ماجستير في علوم التسيير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013/2012، ص24.

<sup>3</sup> - محمد بايوسف، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013/2012، ص04.

## الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمكن تحديد أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العناصر التالية<sup>1</sup>:

- 01- السرعة الدقة في عمليات معالجة وإيصال واسترجاع وحفظ البيانات والمعلومات؛
- 02- تحسين العمليات الإنتاجية وتخفيض الوقت والتكلفة وتحسين مستوى جودة المنتوجات؛
- 03- تحسين الوضع التنافسي للشركة؛
- 04- المساعدة في عمليات التخطيط والرقابة واتخاذ القرار؛

## الفرع الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمجموعة من الخصائص وهي<sup>2</sup>:

- 01- **التفاعلية**: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت، فالمعنيين بعملية الاتصال بإمكانهم تبادل الأدوار والمهام، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل؛
- 02- **اللاتزامية**: تعني بذلك استقبال الرسائل في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في عملية الاتصال غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت؛
- 03- **اللامركزية**: هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال فالانترنت تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأسره؛
- 04- **قابلية التواصل**: أي إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المختلفة الصنع، وذلك بغرض النظر عن الشركة أو البلد المنتج لهذه الأجهزة؛
- 05- **قابلية التحرك والحركية**: أي يمكن المستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل كثيرة مثل: الحاسوب الآلي والهاتف النقال ...؛
- 06- **قابلية التحويل**: بمعنى إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة؛
- 07- **اللاجماهيرية**: وتعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات؛
- 08- **الشيوع والانتشار**: بمعنى قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فاكتر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن؛

<sup>1</sup> - نور الهدى دحمان، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2015/2014، ص05.

<sup>2</sup> - صبيحة بوعمر، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2015/2014، ص ص 04-06.

- 09- العالمية والكونية:** المقصود به المحيط الذي تعيش فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف محيط عملها؛
- 10- تخفيض الوقت:** يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمكنت من اقتصار الوقت والمكان، وخير دليل على ذلك شبكة الانترنت؛
- 11- تقليص المكان:** تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات، والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة؛
- 12- المرونة:** تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتعدد الاحتياجات لها وأبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعلمية؛
- الفرع الرابع: مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال**
- يترتب على تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المنظمات العديد من المزايا والفوائد و تبرز أهمها في<sup>1</sup>:
- 01 رفع مستوى الأداء:** يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ايجابيا على مستويات الأداء بالمنظمات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة و استراتيجيات تطبيق المعلومات؛
- 02 زيادة قيمة المنظمة:** تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا بارزا في خلق قيمة المنظمة؛
- 03 فعالية اتخاذ القرارات:** تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات و المعلومات الدقيقة في الوقت الملائم بالشروط المطلوبة ؛
- 04 تنمية السلوك الإيجابي للأفراد:** وذلك من خلال تأثيرها على العمليات الاتصال داخل وخارج المنظمات ،إضافة إلى مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة ؛
- 05 تنمية العمل وفق نظم واضحة وطرق عمل محددة:** تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على توفير النظام وانضباط بالوحدات الادارية؛
- 06 إعادة هندسة الكمبيوتر:** تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال عنصرا جوهريا لإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات أفضل التصميمات أو بعد إتمام عمليات التصميم من خلالها في مراحل التطبيق المختلفة؛

<sup>1</sup> - شريفة بن تريح، مرجع سبق ذكره، ص ص 07-08.

المطلب الثاني: ماهية رأس المال الفكري

لتشمل ماهية رأس المال الفكري مقصوده وجب علينا الطرق إلى الفروع التالية:

الفرع الأول: مفهوم رأس المال الفكري

لقد بدأ استخدام مصطلح رأس المال الفكري بشكل صريح في الكتابات المحاسبية و الإدارية في عقد التسعينيات فقط من القرن الماضي، وكما يعتقد فان هذا المفهوم سوف يكتسب أهمية أوسع مع البداية الألفية الثالثة كعنصر رئيسي لخلق الثروة مستقبلية للمنشأة وبقاتها.

كما يعرف رأس المال الفكري على أنه: "مصادر ورأس المال الغير الملموس كالمعرفة والخبرة والفلسفة والإدارة والأصول الغير الملموسة والموارد البشرية التي تستخدم للمساعدة في الخلق وزيادة قيمة الشركة والمعرفة الاقتصادية التي تقود المنظمات للاعتماد على رأس المال الفكري في تحقيق أهدافها"

ويعرف أيضا أنه: "مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات العملاء والفرص التي تتيحها التكنولوجيا"<sup>1</sup>.

كما عرف أيضا: هو كل موارد غير النقدية وغير مادية التي تتحكم فيها المؤسسة سواء بشكل كلي أو جزئي، بحيث يساهم في خلق القيمة المؤسسة.

وأیضا عرف أن رأس المال الفكري يتمثل في مهارات العاملين ومعارفهم إذا كانت هذه المهارات والمعارف متميزة ولا يوجد من يمتلكها في المؤسسات الأخرى<sup>2</sup>.

وبناء على التعاريف المقدمة أعلاه يمكن تعريف رأس المال الفكري على أنه: "مجموعة الموارد غير ملموسة والخفية مجسدة في المهارات والخبرات والقدرات والأفكار والإبداعات التي يمتاز بها مجموعة من الأفراد داخل المنظمة من أجل تحقيق ثروة وقيمة لها بكفاءة وفعالية، أي هو المعرفة التي تعود بالفائدة على المؤسسة وتحقق أهدافها وتميزها عن أقرانها.

<sup>1</sup> ميسون علي عبد الهادي، رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي، رسالة تدخل ضمن متطلبات الحصول على ماجستير في القيادة والإدارة (غير منشورة)، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا- غزة، فلسطين، 2017، ص 14

<sup>2</sup> المرجع السابق، ص 14-15

## الفرع الثاني: عناصر و مكونات رأس المال الفكري و إدارته

من خلال هذا الفرع سيتم التعرف على عناصر و مكونات رأس المال الفكري و إدارته و هو كالتالي:

### أولاً: مكونات وصناعة رأس المال الفكري

هناك اختلاف من قبل الباحثين في تقسيم رأس المال الفكري لذلك تعددت الوجهات بشأن تحديد تصور واضح لمكونات رأس المال الفكري.

### 01- مكونات رأس المال الفكري:

قدم مجموعة من الباحثين تصنيفات متعددة لتحديد ماهية رأس المال الفكري من خلال تحديد مكوناته، واختارنا من بين التصنيفات تصنيف توماس ستيوارت (Thomas Stewart)، حيث صنف رأس المال الفكري إلى 03 مكونات رئيسية هي<sup>1</sup>:

#### ❖ رأس المال البشري: وهو يحظى بأهمية كونه المصدر الأساسي للابتكار والتجديد في المنظمة، وذلك

لما يتمتع به الأفراد من المقدرة العقلية والمهارات والخبرات والمعنويات اللازمة، لإيجاد الحلول العملية المناسبة لمتطلبات وحاجات المستفيدين وتمكين منظماتهم من البقاء والمنافسة.

ويعتبر من أهم مكونات رأس المال الفكري، لأنه يتعلق بالعقل البشري، ويركز على التفكير والمعرفة والمهارات والإبداعات التي يتمتع بها الأفراد، بالإضافة إلى صفاتهم وسلوكياتهم ومنظومة القيم التي يتحلون بها، ويلعب رأس المال البشري دوراً أساسياً في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات والدول على حد سواء.

#### ❖ رأس المال الهيكلي: وهو يتضمن القدرات التنظيمية للمنظمة، التي تلي طلبات المستفيدين من خلال

نقل المعرفة وتعزيزها في الموجودات الفكرية الهيكلية كنظم المعلومات، وحقوق النشر والتأليف، وسمعة المؤسسة، وبراءات الاختراع، ومقاييس الجودة المراعية لحاجات المستفيدين.

هو أيضا الذي يصنع القيمة السوقية في السوق، وهو الأكثر تأثيراً في صنع مكانة وسمعة الشركة،

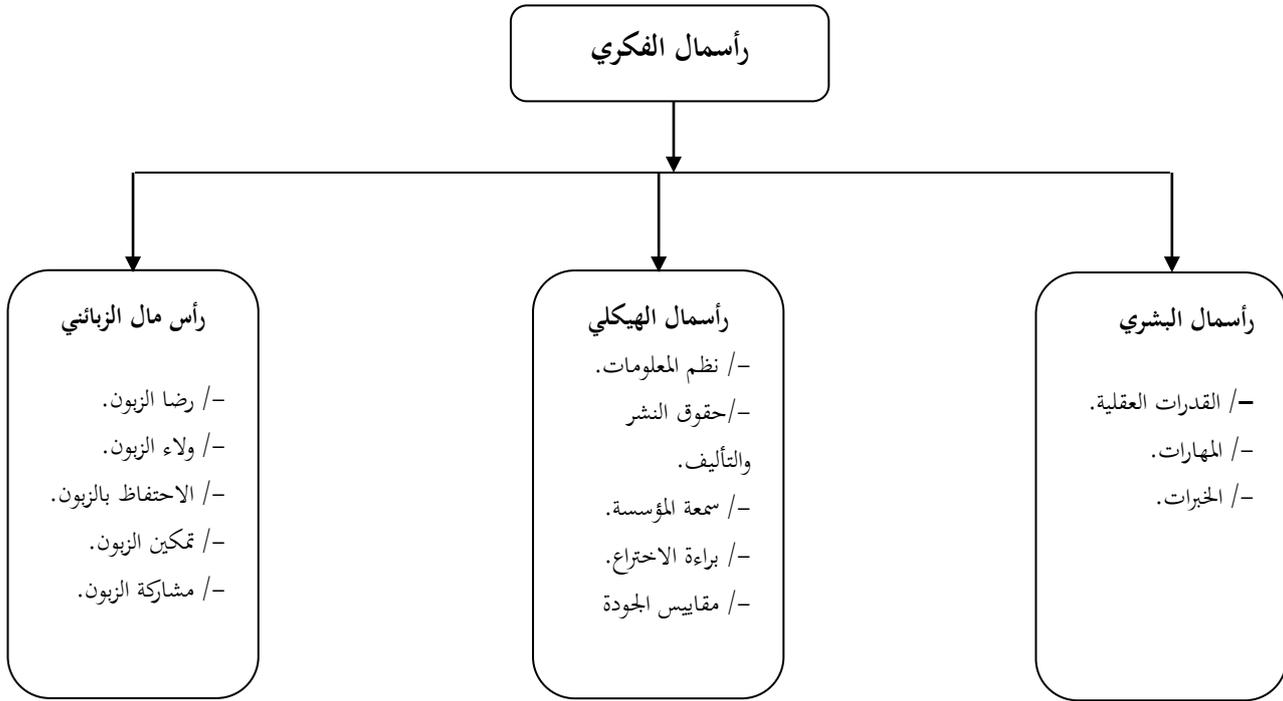
ويمثل معرفتها الصريحة التي يتم الاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة واجراءات وسياسات الشركة، فهو يمثل كل القيم التي تبقى في الشركة عندما تطفئ الأضواء فيها في آخر يوم العمل.

#### ❖ رأس المال الزبائني "المستفيدين": ويشمل رضا الزبون، ولاء الزبون، الاحتفاظ بالزبون، تمكين

الزبون، ومشاركة الزبون. ويمثل قيمة العلاقات التي تقيمها المنظمة مع الزبائن من خلال زيادة رضا الزبون وولائه، ومدى الاحتفاظ به عن طريق الاهتمام بمقترحاته والاستماع إلى الشكاوى المقدمة من قبله، وإيجاد الحلول الناجعة لها بالسرعة الممكنة، ومشاركته في أعمالها وصفقاتها، أو إقامة علاقات تعاون قوية.

<sup>1</sup> - ميسون علي عبد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص ص 17-25.

الشكل رقم (01): يوضح مكونات رأس المال الفكري حسب تصنيف توماس ستيوارت



المصدر: ميسون علي عبد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص 18.

## 02- صناعة رأس المال الفكري:

إن بناء رأس المال الفكري ضروري لأنه يمثل مصدراً للميزة التنظيمية، التي تمثل تاركم إمكانيات منظمة ما لابتكار المعرفة والمشاركة فيها، بما يجعلها تتفوق على الشركات المنافسة فيها، حيث توجد عدد من الاستراتيجيات لصناعة رأس المال الفكري وهي كما يلي<sup>1</sup>:

1. **خريطة المعرفة:** وهي تقديم عرض مرئي للمعرفة الحيوية المؤدية إلى تحقيق أهداف العمال الاستراتيجية، كما وتركز على نوع المعرفة، وتؤكد رؤية هذه الاستراتيجية على أن المعرفة ليست غير ملموسة فقط، وإنما قابلة للتعبير عنها وان المعرفة الضمنية هي في رؤوس الأفراد، فإن منظمات الأعمال ستحصل على عائد أكثر بكثير في عملية استثمار وقتها في أوعية المعرفة، وبناء خرائط المعرفة التي توصف المسارات المؤدية إلى المعرفة وسهولة الوصول إليها.
2. **بناء الأنسجة الفكرية:** وهي تشكيل فرقي يشبه نسيج العنكبوت، يشارك فيه مجموعة ابتكارية تتفاعل مع بعض ثم تنحل عند انتهاء المشروع ليشكل مشروعاً آخر بمجموعة ابتكارية جديدة وتعليم جديد آخر.
3. **القيادة الذكية:** أن التعامل مع رأس المال الفكري يتطلب مما قيادة ذكية، لأن المدير الذكي يركز اهتمامه على التعلم المنظمي، ويكون مساعداً للتعلم أكثر ومما يكون مشرفاً ومعلماً وأكثر مما يكون معطياً للأوامر.

<sup>1</sup> - ميسون علي عبد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص 28-29.

### الفرع الثالث: أهمية و خصائص رأس المال الفكري

يعد تحديد أهمية و خصائص رأس المال الفكري كالتالي:

#### أولاً: أهمية رأس المال الفكري

يعد رأس المال الفكري لأي مؤسسة القيمة التي تميزها عن المؤسسات المماثلة، بل وتعطيها الصدارة في حال تفوقها عن غيرها، فمعيار التنافس اليوم المعرفة والمعلومات والمهارات، وبما أننا نعيش في عصر التقدم التكنولوجي وعصر المعرفة، فإن المؤسسات تهتم بتطوير هذه المجالات والتي تعبر عن مكونات رأس المال الفكري، وهذا الاهتمام يؤدي بالمؤسسات إلى ما يلي<sup>1</sup>:

1. زيادة القدرة الإبداعية.
2. إبهار وجذب العملاء وتعزيز ولائهم.
3. تعزيز التنافس بالوقت من خلال تقديم المزيد من المنتجات الجديدة أو المتطورة، وتقليل الفترة بين كل ابتكار والذي يليه.
4. خفض التكاليف وامكانية البيع بأسعار تنافسية.
5. تحسين الإنتاجية.
6. تعزيز القدرة التنافسية.

#### ثانياً: خصائص رأس المال الفكري

بعد مراجعة العديد من الأدبيات التي تناولت خصائص رأس المال الفكري، يمكن القول أن هناك مجموعة من الخصائص يمكن تلخيصها بالخصائص الشكلية، والخصائص التنظيمية، والخصائص المهنية، والخصائص السلوكية والشخصية، كالتالي<sup>2</sup>:

##### 1/ الخصائص التنظيمية: وهي خصائص ترتبط بالبيئة المؤسسية، وتتضمن:

- \* تواجد رأس المال الفكري في جميع المستويات وبنسب متفاوتة.
- \* المرونة التي تساعد على التجديد المستمر من خلال الأفراد.
- \* تواجده في العلاقات الرسمية وغير الرسمية في المنظمة.
- \* عدم التمرکز في المركزية الإدارية.

##### 2/ الخصائص المهنية: وهي خصائص ترتبط بممارسة العناصر البشرية داخل التنظيم والتي تتضمن:

- \* امتلاك العديد من المهارات الفنية النادرة والخبرات المتراكمة بحيث يكون من الصعب استبدالهم.
- \* التمتع بدرجة تعلم تنظيمي عالية.

<sup>1</sup> - ميسون علي عبد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص ص 15-16.

<sup>2</sup> - المرجع السابق، ص ص 31-32.

\* التدريب الإثرائي.

3/ الخصائص السلوكية والشخصية: وهي خصائص ترتبط بالعنصر البشري وبنائه الذاتي وتشمل:

\* الميل إلى تحمل المخاطرة، والإقدام على الأعمال، والأنشطة المجهولة، وحب العمل في ظل حالات عدم التأكد

\* لاستفادة من خبرات الآخرين.

\* المبادرة بتقديم أفكار ومقترحات بناءة.

\* الحسم وعدم التخمين وحسن البصرة.

\* الاستقلالية في الفكر والعمل.

\* المثابرة في العمل.

\* الثقة العالية في النفس.

4/ الخصائص الشكلية: وهي خصائص الشكل العام الظاهري ل رأس المال الفكري وتتضمن:

\* غير ملموس وغير مرئي: حيث لا يمكن الإمساك ب رأس المال الفكري أو رؤيته أو تقييمه بأثمان محددة.

\* صعوبة وضع معايير لقياس رأس المال الفكري: كثير من الأصول الفكرية التي تملكها الشركة ومهارات مادية

وغير مسجلة وغير متاحة لصانعي القرار، وبالتالي فإنهم يفتقدون لمعايير واضحة تمكنهم من متابعة وقياس حركة

رأس المال الفكري.

#### الفرع الرابع: نماذج و طرق رأس المال الفكري:

رغم الأهمية المتزايدة لرأس المال الفكري فإن هناك العديد من النماذج والطرق لمعرفة مستواه في المنظمة،

وتختلف هذه الطرق والنماذج حسب المتخصصين لتقييم طرق الأصول المعرفية وتمثل أهم هذه النماذج في

مايلي:

**01- النماذج الوصفية<sup>(1)</sup>:** وهي التي تظهر وتصنف السمات والخصائص وتركز على استطلاع الآراء التي تعد

مهمة في تأثير غير مباشر على أداء عمليات المعرفة وتحقيق نتائجها المرغوبة بالاعتماد على الخبرة الذاتية والتقدير

الذاتي للقائمين بالدراسة ويدخل ضمن هذا النموذج مايلي:

- أداء تقييم معرفة الإدارة.

- التقييم الذاتي لإنتاجية مهني المعرفة.

- بطاقة الأداء الموزونة لقياس وإدارة أصول المعرفة.

<sup>1</sup> عبير عمير، عبير هدى، مؤشرات ونماذج قياس رأس المال الفكري في المنظمة، ورقة بحثية، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في المنظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، يومي 13 و14 ديسمبر، الشلف، الجزائر، 2011، ص 08.

**02- المقاييس والنماذج المرتبطة بقياس مكونات رأس المال الفكري:** وهذه المقاييس تركز على قياس قيمة رأس المال الفكري ومكوناته الأساسية ( رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقات)، وتتولى هذه المقاييس تحويل المعرفة والأصول المعرفية غير الملموسة في أقسام الشركة المختلفة إلى أشكال الملكية الفكرية لتكون أكثر تحديدا وأسهل استخداما<sup>1</sup>.

**03- مقاييس ونماذج القيمة السوقية:** تركز هذه المقاييس على الفرق بين القيمة الدفترية للأصول المعرفية وقيمتها السوقية أو الفرق بين (قيمة المنظمة في السوق) وحقوق ملكية حملة الأسهم كما تعد غي أغلب الأحيان على الأسس والمبادئ المالية والمحاسبية وتمثل القيمة السوقية ، القيمة الدفترية ، القيمة غير الملموسة المحسوبة<sup>2</sup>.

**04- مقاييس ونماذج العائد على المعرفة<sup>3</sup>:** تقوم هذه النماذج على احتساب العائد على الأصول "ROA" المحسوبة وحسب الصيغة التالية:

العائد على الأصول = العائد قبل الضريبة / الأصول الملموسة للشركة.

<sup>1</sup> - ميسون علي عبد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص 36.

<sup>2</sup> - المرجع السابق، ص 37.

<sup>3</sup> - عبير عمير، عبير هدى، مرجع سبق ذكره، ص 09.

## المبحث الثاني: الدراسات السابقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و رأس المال الفكري

تعتبر الدراسات المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و دورها في تطوير رأس المال الفكري لأغراض التنمية قليلة على الرغم من أهمية الموضوع ، حيث لم يعطى حقه سواء كان ذلك على المستوى المحلي أو الإقليمي و كذا الأجنبي، و سنتطرق الى بعض الدراسات التي تناولت و لو جزء من هذا الموضوع :

### المطلب الأول: الدراسات السابقة التي تناولت تكنولوجيا المعلومات والاتصال

هناك العديد من الدراسات الوطنية المتوفرة و التي تدور حول موضوع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال نذكر منها ما يلي :

01- خطاب آمال بعنوان "أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية -دراسة حالة الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر (عين تادل) " ، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إقتصاد و تسيير مؤسسات، سنة 2018/2017.

هي دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية، وكان الهدف الرئيسي للدراسة بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية لمجمع الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر (عين تادل) وذلك من خلال بيان أثرها على الربحية و هيكل رأس المال، حيث أجرت الباحثة دراسة تحليلية للقوائم المالية الخاصة بالمؤسسة خلال الفترة 2016 و 2018 وكانت عينة الدراسة هي مجمع المؤسسة، حيث استخدمت الباحثة أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد للكشف عن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية للشركة وذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج.

ومنه تم طرح وصياغة الإشكالية الرئيسية لهذا البحث على النحو التالي:

ما هو تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية ؟

حيث هدفت الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

الإجابة على التساؤلات الفرعية و اختيار الفرضيات للمقدمة لإثبات محلها من خلال الإشارة إلى الوضع الحالي و تقديم صورة له و كيف أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية .

حيث تم استخدام الأدوات التالية للتحقيق الدراسة:

بغرض التوصل إلى هدف هذه الدراسة والتحقق من فرضياتها تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للقيام بتحليل البيانات المالية التي تم جمعها حيث قامت الباحثة بحساب النسب المالية المتعلقة الأداء المالي، كما تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression Analyses) لبيان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية للشركة خلال الفترة 2016/2018 و ذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS من خلال الدراسة توصل الباحث إلى نتائج الدراسة:

- 01- تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي تطبيق لمفهوم المعلومات و والاتصال عن طريق مختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة.
- 02- بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإن الأعمال التي كانت تأخذ وقت في تنفيذها أصبحت تؤدي في وقت قصير و هذا ما يسمح بتوفير الوقت لاتخاذ القرارات السليمة.
- 03- في عصر التكنولوجيا و المعلومات تعتبر المعلومة كالمورد تتطلب نظاما فعالا لإدخال و تخزين و بث هذه المعلومات مما يؤدي إلى تحقيق درجة عالية من الأداء.
- 04- الأنترنت هي شبكة عالمية توفر للجميع حق الاستفادة منها، و هي وسيلة تقدم خدمات عديدة للمؤسسة و زبائنها.

02- هناء عبداوي بعنوان "مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية - دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس -"، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، سنة 2015/2016.

هدفت الدراسة إلى المساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية بالشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، وقد تحددت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها الخمسة التي تمثلت في (المورد البشري، الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات) كما تحددت الميزة التنافسية بأربعة أبعاد (جودة الخدمات، السيطرة على الأسواق، الإبداع والتطوير، كفاءة العمليات). ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبيان لغرض جمع البيانات من أفراد العينة، وبلغ تعدادها 48 ( مفردة، وتم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الاستبيان .  
ومنه تم طرح وصياغة الإشكالية الرئيسية لهذا البحث على النحو التالي:

**كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جعل المؤسسة تكتسب ميزة تنافسية على مستوى الشركة الجزائرية للهاتف النقال - موبيليس-؟**

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح جملة من النقاط نوجزها فيما يلي:

- تقديم إطار نظري علمي منظم، من خلال دراسة الأهمية البالغة لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات بالنسبة

للمؤسسة .

- تحقيق المؤسسة للميزة التنافسية مرتبط بشكل وثيق بالاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكل أبعادها .

- إبراز أهم الأدوار الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة .

- الوقوف على واقع المؤسسة الجزائرية ومدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

- تكمن أهداف الدراسة في الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات أو عدم صحتها من خلال الإشارة إلى الوضع الحالي وتقديم تصور حوله .

- تقديم مجموعة من الاقتراحات على ضوء الدراسة التطبيقية للمؤسسة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس كمحاولة لتفادي بعض النقائص الملحوظة.

حيث تم استخدام الأدوات التالية للتحقيق للدراسة:

تمت الاستفادة من برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V17) في تحليل البيانات، واستخدمت الأساليب التالية في التحليل:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronbach.

- اختبار التوزيع الطبيعي One Sample Kolmogrov- Smirnov test.

- أساليب الإحصاء الوصفي، وتمثل بشكل عام في التكرارات والنسب المئوية إضافة إلى المتوسطات والانحراف المعياري.

- معامل الانحدار الخطي البسيط Simple Regression.

- تحليل التباين الأحادي One Way Anova

- اختبار T للعينات المستقلة Independent- Samples T- Test

من خلال الدراسة توصل الباحث إلى نتائج الدراسة:

01- أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة والميزة التنافسية بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية (0.05).

02- يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية (0.05).

03- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة لمستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي (الجنس).

04- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة لمستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

وخلصت الدراسة إلى جملة من الاقتراحات من أهمها: يجب على الشركة الجزائرية للهاتف النقالم موبيليس أن تزيد من استثماراتها في مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما يجب عليها أن تهتم أكثر بجانب الإبداع والتطوير من أجل الاستباق لخلق خدمات جديدة.

### 03- صبيحة بوعمره بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي في المؤسسة

الاقتصادية - دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز (سونلغاز) ورقلة حضري- خلال الفترة

(2013/2010)، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تقنيات في المالية الكمية، سنة 2015/2014.

هي دراسة تمت إلى إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال محل اهتمام كل المؤسسات الاقتصادية وذلك لما لها من تأثير على أدائها العام والخاص بصفة عامة والأداء المالي بصفة خاصة، كما أن تأثيرها يشمل مختلف عناصر الأداء المالي والمتمثلة في نسب الهيكل المالي ونسب الديناميكية نسب النتيجة، وقد تم إجراء الدراسة على مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) ورقلة حضري خلال الفترة 2010-2013 حيث تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط للكشف عن أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير ذو دلالة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف مؤشرات الأداء المالي. ومنه تم طرح وصياغة الإشكالية الرئيسية لهذا البحث على النحو التالي:

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي لمؤسسة توزيع الكهرباء و

### الغاز حضري (سونلغاز) خلال الفترة 2010-2013؟

هدف البحث عموما إلى الإجابة على التساؤلات الفرعية و اختبار الفرضيات المقدمة لإثبات صحتها أو نفيها من خلال الإشارة إلى الوضع الحالي و تقديم تصور حوله، و كيف أثرت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من حولنا و علينا، و التعرف على حقيقة علاقة أداء المنظمة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، إضافة إلى إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية و إبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين المعلومات الإدارية و الإنتاجية، وكذا توضيح مفاهيم مقاييس و مؤشرات الأداء المالي، و تدعيم هذه النتائج بمحاولة نمذجة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء المالي للمنظمة محل الدراسة . حيث تم استخدام الأدوات التالية للتحقيق الدراسة:

بغرض التوصل إلى هدف هذه الدراسة والتحقق من فرضياتها تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للقيام بتحليل البيانات المالية التي تم جمعها حيث قام الباحث بحساب النسب المالية المتعلقة الأداء المالي، كما تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression Analyses) لبيان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية خلال الفترة 2010/2013 و ذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي .

الباحث توصل إلى النتائج التالية:

- من خلال الدراسة أظهرت نتائجها إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الهيكل المالي في المؤسسة و هذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى حيث تشير النتائج إلى:
- 01- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تغطية القيم الثابتة في المؤسسة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تغطية رأس المال المستثمر في المؤسسة.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تغطية المديونية الإجمالية في المؤسسة.
- 02- أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الديناميكي في المؤسسة و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية حيث تشير النتائج إلى :
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على معدل تغيير رقم الأعمال في المؤسسة.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على معدل تغيير القيمة المضافة في المؤسسة.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على معدل القيمة المضافة في المؤسسة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على معدل الربح الصافي في المؤسسة.
- 03- أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء النتيجة في المؤسسة و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة حيث تشير النتائج إلى :
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على القدرة على التسديد في المؤسسة.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على معدل الهامش الإجمالي للاستغلال في المؤسسة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المردودية الاقتصادية الإجمالية في المؤسسة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المردودية المالية في المؤسسة.
- 04- توامي يعقوب بعنوان: " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار (E.N.T.P) خلال الفترة 2012/2010" ، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص مالية مؤسسة، سنة 2013/2012.
- هي دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي، وكان الهدف الرئيسي للدراسة بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي لمجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP وذلك من خلال بيان أثرها على الربحية وهيكل رأس المال، حيث أجرى الباحث دراسة تحليلية للقوائم المالية الخاصة بالمؤسسة خلال الفترة 2010 و 2012 وكانت عينة الدراسة هي مجمع المؤسسة، حيث استخدم الباحث أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد للكشف عن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي

للمؤسسة وذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعض مؤشرات الأداء المالي، وفي ضوء هذه النتائج قد أوصى الباحث بمجموعة من التوصيات أهمها قيام المؤسسة بمواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة و المتطورة في العالم ، وكذا التعريف بمفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وأهميتها وفوائدها ومجالات استخدامها وكذلك ضرورة الإفصاح عن التكنولوجيا والمجالات التي تستخدم فيها وذلك لأهمية المحتوى العلمي لذلك ولتمكين الباحثين من الاستفادة من هذه المعلومات في أبحاثهم ودراساتهم بالشكل الصحيح .  
ومنه تم طرح وصياغة الإشكالية الرئيسية لهذا البحث على النحو التالي:

ما مدى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية؟

حيث هدفت الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- التعريف بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكيفية بناء هيكل معلوماتي في المؤسسة متطور وإبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين العملية الإدارية والإنتاجية و ترشيد القرارات المتعلقة بها.
- إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كمكونة أساسية لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة.
- اختبار العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.
- توضيح مفاهيم مقاييس ومؤشرات الأداء المالي.

حيث تم استخدام الأدوات التالية للتحقيق للدراسة:

بغرض التوصل إلى هدف هذه الدراسة والتحقق من فرضياتها تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للقيام بتحليل البيانات المالية التي تم جمعها حيث قام الباحث بحساب النسب المالية المتعلقة الأداء المالي، كما تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression Analyses) لبيان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة خلال الفترة 2012/2010 وذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي .

من خلال الدراسة توصل الباحث إلى نتائج الدراسة:

01- أظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الربحية في المؤسسة حيث تشير النتائج إلى:

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على معدل العائد على الأصول في المؤسسة.
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على معدل العائد على حقوق الملكية في المؤسسة.

02- أظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على هيكل رأس المال في

المؤسسة حيث تشير النتائج إلى:

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على معدل المديونية في المؤسسة.

### المطلب الثاني: الدراسات السابقة التي تناولت رأس المال الفكري

#### 01-دلال عجالي، بعنوان "إدارة رأس المال الفكري كمدخل لدعم والتحسين تنافسية شركات التأمين-

دراسة ميدانية على مؤسسات التأمين بالجزائر، نيل شهادة الدكتوراه، غير منشورة، جامعة العربي بن

مهدي -أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص: تسيير الموارد

البشرية، سنة 2016/2017.

تعمل مؤسسات التأمين الجزائرية في ظل العولمة وفي إطار اقتصاد المعرفة، وهو ما يفرض عليها إدارة رأس

مالها الفكري لتحقيق التنافسية.

وقد قدمت هذه الدراسة طرح إشكالية تأثير إدارة رأس المال الفكري لمؤسسات التأمين الجزائرية على دعم

وتحسين تنافسياتها، وتمت دراسة هذه الإشكالية بالاعتماد على توزيع استبيانات تدرس المحاور الأساسية

لنموذج إدارة رأس المال الفكري وتأثيره على تنافسياتها على 23 مؤسسة تأمين جزائرية بين العمومية والخاصة

والدولية ب 576 استبيان، حيث تمت الإجابة من قبل 15 مؤسسة أي بنسبة تغطية 65.2% من مجموع

المؤسسات، وقدرت الإجابات المعبرة بنسبة 25.90% ب. 209 إجابة، وتم استعمال الطرق الإحصائية

لاختبار الفرضيات، وقد توصلت الدراسة إلى:

- إن إدارة رأس المال الفكري تدعم وتحسن تنافسية المؤسسات؛

- توجد علاقة قوية بين إدارة رأس المال الفكري (إدارة المعرفة، إدارة الابتكار وإدارة الملكية الفكرية) في

مؤسسات التأمين الجزائرية وتحسين تنافسياتها؛

- توجد علاقة بين إدارة رأس المال الفكري وتنافسية مؤسسات التأمين الجزائرية وخصائصها، حيث تتمتع

مؤسسات التأمين الجزائرية الدولية نتيجة إدارتها لرأس مالها الفكري بتنافسية أكبر من المؤسسات الجزائرية

العمومية والخاصة.

#### 02-فرحاتي لويذة، بعنوان دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد

المعرفة-دراسة حالة شركة الإسمنت عين التوتة -باتنة- نيل شهادة الدكتوراه، غير منشورة، جامعة محمد خيضر -

بسكرة- كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص تنظيم الموارد البشرية، سنة 2015-

2016.

تناولت هذه الدراسة رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة، وهدفت الدراسة

الحالية إلى تحديد دور رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في) رأس المال البشري، رأس المال الزبوني، رأس المال

الهيكلية (وتحقيق الميزة التنافسية بأبعاده المتمثلة في) الجودة، الكفاءة، الإبداع، الاستجابة (في شركة الإسمنت

عين التوتة محل الدراسة، ومن خلال تصميم استبيان من أجل التحقق من المقاربات في الأطر النظرية للمتغير المستقل وعلاقته بالمتغير التابع وهو الميزة التنافسية. وقد تم اختبار الفرضيات بالاعتماد على برنامج التحليل وقد أظهرت التحليلات عدة نتائج من أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس ، spss الإحصائي المال الفكري بأبعاده الثلاثة وتحقيق الميزة التنافسية في الشركة محل الدراسة، حيث وضحت الدراسة توفر أبعاد كلا من رأس المال البشري والهيكلية بدرجة كبيرة وتكونت رأس المال الزبوني، حيث يسهم كل منهما في تحقيق الميزة التنافسية أكثر من رأس المال الزبوني. كما قسمت الدراسة إلى أربعة فصول: تناول الفصل الأول اقتصاد المعرفة،

والفصل الثاني: رأس المال الفكري تأطير نظري، الفصل الثالث: الميزة التنافسية: تأطير نظري، الفصل الرابع: دراسة حالة لشركة الاسمنت -عين التوتة. -

ومن أهم ما أوصت به الدراسة زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وإدارته كما يجب أن يدار لأنه مصدر هام لتحقيق التميز، و ضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه أهم مورد استراتيجي تحوز عليه الشركة ، والمحافظة عليه باستمرار لأنه العنصر الفعال في نجاحها خاصة في ظل التطور التكنولوجي الهائل الذي تعرفه بيئة الأعمال

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات الحالية و الدراسات السابقة

إن أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): يبين مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	الأداة المستخدمة في الدراسة	الحدود المكانية والزمانية للدراسة	الدراسة السابقة
من حيث بيئة الدراسة وكذا في المتغير المستقل المتمثل في أداء المؤسسات الاقتصادية في الدراسة السابقة، أما دراستنا رأس المال الفكري	يتشابهان في متغير واحد هو تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	أسلوب تحليل الانحدار الخطي	الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر (تادلس) 2018/2017.	حطاب أمال "أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الاقتصادية"
من حيث بيئة الدراسة وكذا في المتغير التابع المتمثل في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية في الدراسة السابقة، أما دراستنا تناولت رأس المال الفكري	يتشابهان في متغير واحد هو تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفي نفس الأداة المستخدمة للدراسة والمتمثلة في الاستبيان.	الاستبيان كأداة لجمع البيانات على عينة مقدارها 48 موظف.	الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس. 2016/2015	هناء عبداوي "مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية"
من حيث بيئة الدراسة وكذا في المتغير التابع المتمثل في أداء المالي في الدراسة السابقة، أما دراستنا تناولت رأس المال الفكري	يتشابهان في متغير واحد هو تكنولوجيا المعلومات.	اسلوب انحدار الخطي البسيط وكذا برنامج الاكسال	مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز (سونلغاز) ورقلة حصري - خلال الفترة (2013/2010)، 2015/2014	صبيحة بوعمره، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية"
حيث بيئة الدراسة وكذا في المتغير تابع المتمثل في الأداء المالي في مؤسسة الاقتصادية في الدراسة السابقة، أما دراستنا تتناول رأس المال الفكري	يتشابهان في متغير واحد هو تكنولوجيا المعلومات.	أسلوب تحليل الإنحدار الخطي	مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار E.N.T.P خلال الفترة 2012/2010 2013/2012	توامي يعقوب، "أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية"
حيث بيئة الدراسة وكذا في المتغير تابع المتمثل في	يتشابهان في متغير واحد هو رأس المال الفكري	الاستبيان كأداة لجمع البيانات على	"دراسة ميدانية على مؤسسات التأمين	دلال عجالي "إدارة رأس المال الفكري كمدخل لدعم

التحسين تنافسية شركات التأمين" التأمين في دراسة السابقة، أما دراستنا تتناول رأس المال الفكري،	وفي نفس الأداة المستخدمة للدراسة والمتمثلة في الاستبيان.	عينة مقدارها 576مبحوث.	بالجزائر 2017/2016	والتحسين تنافسية شركات التأمين"
من حيث بيئة الدراسة وكذا في المتغير التابع المتمثل في تحقيق الميزة التنافسية في الدراسة السابقة، أما دراستنا تناولت رأس المال الفكري	يتشابهان في متغير واحد هو رأس المال الفكري وفي نفس الأداة المستخدمة للدراسة والمتمثلة في الاستبيان.	الاستبيان كأداة لجمع البيانات على عينة مقدارها 80 عامل.	شركة الإسمنت عين التوتة —باتنة— 2016/2015	فرحاتي لويزة" دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل إقتصاد المعرفة"

المصدر: من إعداد الطالبين

## خلاصة الفصل:

إن التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى بانتقال الاقتصاد من الاقتصاد الكلاسيكي إلى الاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على المعلومة في حد ذاتها كمورد تنافسي تحقق مان ورائه المؤسسات مكانة وبعدا استراتيجيا، فمكائنها أصبحت مرهونة بما تملكه من تسبق في الحصول على المعلومة، ولا يكفي الحصول عليها بل يجب استخدامها في الوقت المناسب، فالمستوى الأعلى للقوة والسلطة هو المعرفة التي تتمثل في العقل والتفكير والمعلومات التي تسمح بتحقيق الأهداف المرجوة، والتي من خلالها يمكن بلوغ الأهداف المسطرة وباقل التكاليف، بالإضافة إلى أن هذا المورد لا يمكن تقليده أو الحصول عليه كبقية الموارد الأخرى، وعليه يعتبر مورد استراتيجي تسعى لامتلاكه جميع المؤسسات التي تسعى للتفوق والنجاح.

و كذلك من خلال تعرضنا لرأس المال الفكري تبين أن رأس المال الفكري يعبر بصورة أساسية عن الأصول المعرفية والأصول غير المادية للمؤسسة، كما أن هناك مجموعة من النماذج التحليلية التي تفسر تركيبة رأس المال الفكري بدرجة عالية من التشابه، و لقد تزايد الاهتمام برأس المال الفكري في الفترة الأخيرة مما أدى إلى ظهور العديد من الكتابات والدراسات التي تبحث في كيفية استثماره والحفاظة عليه لغرض تحسين قدرة المؤسسات على المنافسة ولما له من اثر الإبداع والتميز في شتى مجالات الأعمال..، حيث سنتطرق في الفصل الميداني الموالي إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير رأس المال الفكري.

# الفصل الثاني:

دراسة حالة بالمؤسسة الجزائرية

لصناعة الأنابيب الحلزونية بقرداية

## تمهيد:

بغرض تحديد دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير رأس المال الفكري الشركة الجزائرية لصناعة الأنابيب "ALFA PIPE" ببغرداية، تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين تناولت الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و رأس المال الفكري ، و الفصل الثاني و الأخير الميداني والذي تناولنا فيه دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كمتغير مستقل في رأس المال الفكري للشركة محل الدراسة كمتغير تابع، ومحاولة معرفة درجة التقارب بين الجانب النظري وواقع الشركة محل الدراسة، وتضمن هذا الفصل المباحث التالية:

**المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة الأنابيب بغرداية "ALFA PIPE"**

**المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية واجراءاتها التطبيقية**

**المبحث الثالث: نتائج التحليل الإحصائي لمحاو الاستبيان**

## المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة الأنابيب بغرداية "ALFA PIPE"

تعتبر وحدة الأنابيب من المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية المساهمة في التنمية الاقتصادية الوطنية والمحلية لولاية غرداية، حيث أنّ نشاطها يتجلى في تغطية السوق الداخلية وتلبية حاجات المؤسسات بأساليب تكنولوجية حديثة محدّدة، وتسعى أيضا إلى تصدير منتوجها للحصول على مكانة اقتصادية عالمية وجلبت العملة الصعبة، وستطرّق في الفصل إلى التعريف بالمؤسسة.

### المطلب الأول : التطور التاريخي للمؤسسة

تعتبر صناعة الحديد والصلب من أهمّ الصناعات التي تساهم في التنمية الاقتصادية، ومن بين المؤسسات التي تعتمد على صناعة الحديد والصلب المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب بغرداية التي أنشأت سنة 1974م، حيث قامت "الشركة الألمانية" بمساعدة المؤسسة لفترة طويلة دامت 10 سنوات بعد تسليمها مفاتيح المشروع، وخلال هذه السنوات طرأت عليها تغييرات تحدّدها في مايلي:

01- 05 نوفمبر 1983م تمّ إعادة هيكلة الوحدة وهذا حسب القرار الصادر في الجريدة الرسمية رقم 16 بتاريخ 08 نوفمبر 1983م بمرسوم 627/83.

02- في سنة 1986م، تمّ إنشاء ورشة التغليف بالزّفت في إطار توسيع نشاطها.

03- وفي سنة 1989م انقسمت إلى وحدتين هما:

04- وحدة الأنابيب والخدمات القاعدية "ISP" التي تشمل حوالي 390 عاملا.

05- وحدة الخدمات المختلفة "UPD" التي تشمل حوالي 350 عاملا.

وفي سنة 1991م تمّ ضمّ الوحدتين من جديد نظراً لفشل تسيير وحدة الخدمات المختلفة "UPD" بسبب الخطأ في الدراسة التقنية لورشة التغليف الداخلي بالإسمنت للأنابيب الناقلة للمياه، حيث أعيدت الوحدة إلى حالتها السابقة، وأصبحت تسمى وحدة الأنابيب الحلزونية والخدمات القاعدية "TUBESSPIRAL".

وفي سنة 1992م تمّ إنشاء ورشة جديدة للتغليف الداخلي والخارجي للأنابيب بمادة البوليتلان "POLLYTHYLENE" من أجل التطور والتّحسين في جودة المنتجات.

06- ما بين 1994-1997م شهدت وحدة الأنابيب الحلزونية والخدمات القاعدية ركوداً في الإنتاج بسبب انخفاض قيمة الدينار وضغط المنافسين بحيث أصبحت قيمة الأنبوب جاهزاً تساوي قيمة مادته الأولية، ممّا أدّى بالمؤسسة إلى تفضيل شراءه جاهزاً من الخارج، وهذا أدّى بها إلى تقديم التقاعد المبكر للعمّال وتقليص في مدّة العمل والعقود بقصد تسريح العمّال بطريقة غير مباشرة، وذلك لقلّة العمل ممّا أدّى إلى تدخل الدولة بإصدار قرار يلزم المؤسسات المستهلكة بالشراء من المؤسسات المحليّة قصد تحسين وضعيتها.

- 07- وفي 08 فيفري 1998م أعيدت هيكلية الأنابيب واحتفظت بنفس التسمية إلى غاية 2000م.
- 08- وفي 15 أكتوبر 2000م بعد إعادة هيكلية الأنابيب أصبحت مؤسسة عمومي إقتصادية تحتلّ إسم مؤسسة الأنابيب الناقلة للغاز "PIPE GAZ" ومديرية مستقلة ماليًا إداريًا تابعة لمجمّع الأنابيب " GROOPE ANABIB".
- 09- وفي 20 جانفي 2001م تحصّلت مؤسسة الأنابيب على شهادة الجودة العالمية "ISO.9001" وعلى شهادة المعهد الأمريكي البترولي "APIGI".
- 10- وفي سنة 20 جانفي 2002م تمّ إدخال مشروع جديد لمراقبة النوعية "NDT" يعمل بالأشعة الصّينية أشعة X. - وفي 15 أوت 2006م فكّرت مؤسسة "PIPE GAZ" في مشروع دمج الشّركتين " PIPE GAZ" ومؤسسة "ALFA TVS" بالحجّار لزيادة رأس مالها.
- 11- وفي سنة 2007م تمّ دمج المؤسّستين معًا وأصبحت تحمل إسم "PIPE GAZ".
- المطلب الثاني: تعريف مؤسسة "ALFA PEPE" وأهمّيتها وأهدافها الاقتصادية**  
**أولاً: تعريف المؤسسة:**

أنشأت وحدة الأنابيب الحلزونية سنة 1974م وهي من أقدم المؤسّسات العمومية الاقتصادية الجزائرية برأس مال قدره 700.000.000 دينار جزائري، حيث قامت الشركة الألمانية " HOCH " بإنجاز هذا المشروع بكافة هياكله بالمنطقة الصناعيّة بنورة التي تبعد بـ 8 كلم من مدينة غرداية، وتبلغ مساحة المؤسسة 24 هكتار وتعدّ أكبر وحدة إنتاج على مستوى ولاية غرداية، بحيث تضم عدد من العمّال بلغ 764 عامل.

- و في إطار التحوّلات الاقتصادية تمّ دمج شركة "PIPE GAZ" بنورة "غرداية"، ومؤسسة " ALFA TVS" بالحجّار "عناّبة" تحت اسم "الجزائرية لصناعة الأنابيب" "ALFA PIPE" برأس مال قدره 2.500.000.000.00 دينار جزائري، وتشغل حاليًا 915 عاملاً.

#### ثانياً: أهمّية المؤسسة:

- تلعب المؤسسة دورًا اقتصاديا على مستوى مختلف المؤسّسات المحليّة والوطنية أو حتّى الدّولية، ممّا جعلها تكسب أهمّية اقتصادية كبيرة تتمثّل فيما يلي:
- 01- تساهم في تموين أكبر مشاريع سوناطراك مثل: "G01- G02- GK1"
- 02- تساهم كذلك في تموين مشروع قرقار لنقل المياه الصّالحة للشّرب، ومشروع "GZ2" لنقل البترول من حوض الحمراء إلى أرزيو.
- 03- تدعّم عدد كبير من القطاعات المهمّة في الاقتصاد الوطني كقطاع الفلاحة والرّي، وقطاع المحروقات، كما أنّها تتعامل مع كل من سوناطراك وسونلغاز ومحاور الرّش.

04- تقوم المؤسسة بتشغيل حوالي 915 عامل، مما يعني تقليل حجم كبير من البطالة الموجودة بالمنطقة، وهذا التشغيل يشمل جميع المناصب كالتقنيين، والأمن الداخلي، العمال، المهندسون، الميسرون، هذا كله على الصعيد المحلي.

05- أما على الصعيد الدولي تلعب دورًا فعالاً في نشر السمعة الحسنة على مستوى الجودة للمنتجات الوطنية للمؤسسة خصوصاً بعد حصولها على شهادة الإيزو " ISO9100".

06- ساهمت كذلك في فكّ العزلة عن مناطق الجنوب بصفة عامة وعلى وجه الخصوص منطقة غرداية، وساعدها موقعها الإستراتيجي القريب من مناطق البترول كحاسي مسعود، وحاسي رمل، وعين أمناس، على زيادة فعاليتها.

### ثالثاً: أهداف المؤسسة:

تتمثل أهدافها في العناصر التالية:

- المساهمة في تنمية الاستثمارات في المنطقة وذلك بفكّ العزلة عنها.
- الاحتكاك بالمؤسسات الأجنبية من أجل اكتساب الخبرة والتكنولوجيا الجديدة.
- محاولة كسب مستثمرين أجانب من خلال التعريف بالمؤسسة.
- تغطية مختلف الحاجات الوطنية للمؤسسات: "سوناطراك، سونلغاز، البناء، الري".
- إيجاد أسواق داخلية وخارجية لتصريف المنتجات للحصول على المادة الأولية.
- المشاركة في المشاريع الوطنية الكبرى.
- تلبية طلبات المستهلكين كما ونوعاً في الوقت المناسب.
- توفير العملة الصعبة عن طريق بيع المنتج لعملاء أجانب.
- التخفيض من ديون المؤسسة.
- تسعى إلى التغيير والتطوير في كافة المجالات لضمان بقائها واستمراريتها.
- تقوم بجميع الأساليب والتقنيات الجديدة في إطار عملها.
- تقوم بتطوير التقنيات الجديدة في إطار عملها.

### 1- نشاط المؤسسة:

أهم نشاط للمؤسسة يتمثل في إنتاج الأنابيب المصنوعة من الحديد والصلب بغرض نقل البترول والغاز الطبيعي والماء وكل الموانع تحت ضغط عالي، بحيث تبلغ الطاقة الإنتاجية للمؤسسة في الحالات العادية 100000 طن سنوياً، وتنتج المؤسسة أنابيب يتراوح قطرها ما بين 406 إلى 1825 ملم، وهذا القطر يميزها عن بقية المؤسسات الأخرى الأم تساهم بـ: 70% من إنتاج المجتمع، كما أنها تسعى دائماً لتغطية السوق الداخلي وتلبية احتياجات أكبر القطاعات: "سوناطراك، سونلغاز، مديرية الري"، كما أننا نجد أنشطة مختلفة منها:

- بيع مشتقات الحديد للتجار والخواص والمقاولين.

- بيع منتوجات الأنابيب المرتفعة، الطاولات الممزوجة والزوايا.  
 - صناعة الأنابيب الخاصة بنقل البترول، الغاز، الماء، وأيضا جميع الموانع ذات الضّغط العالي.  
 - تتمثل المواد الأولية التي تقوم المؤسسة باستعمالها على شكل لفافات حديدية والتي تقوم بشرائها من مصنع الحجّار "SIDER" أو تستوردها من الخارج كألمانيا واليابان وفرنسا، ويصل وزن اللّفافات الحديدية حوالي 20طن، وتعمل المؤسسة بأربع خطّوات إنتاجية "A.B.C. D" بمعدّل 24/24 ساعة من خلال ثلاث فرق عمل في اليوم، حيث أنّها تعمل باستمرار حتّى في أيّام العطل والأعياد الدّينية والوطنية.  
 يوجد ورشتين لصناعة الأنابيب:

أ- الورشة الأولى: خاصة بتحويل المادّة الأولية "LESBOBINES" أنبوب حلزوني بالتلحيم الإلكتروني الدّاخلي والخارجي.

ب- الورشة الثانية: خاصة بالتّغليف حسب استعمالات كل أنبوب:

01- أنابيب موجهة لنقل البترول يتم تغليفها من الخارج فقط.

02- أنابيب الغاز يتم تغليفها من الدّاخل والخارج.

03- أنابيب المياه تطلّى من الدّاخل ضدّ الصّدأ.

## 2 - المتعاملون مع المؤسسة:

### أ) العملاء:

العمل الرئيسي للمؤسسة والذي يحتلّ المرتبة الأولى بنسبة 90 % هي المؤسسة الوطنية سوناطراك، بالإضافة إلى مؤسّسات أخرى كسونلغاز ومؤسّسات توزيع المياه حيث أن شهادة "iso9001" جعلتها تكسب عملاء من خارج الوطن مثل شركة "BRITISH PETROLUM" التي تشرف على إنجاز مشروع عين صالح لنقل الغاز والشركة الأمريكية "BICTEL".

### ب) الموردون:

يمثّلون أهم العناصر بالنسبة للمؤسسة وهم المصادر التي تجلب منها المادّة الأولية وكل مستلزمات العملية الإنتاجية، كما أن المؤسسة تقوم بعملية اختيار الموردون المناسبون على أساس معلومات مختلفة كالسعر، شروط الدّفء، وقت التّموين، كما أنّها تتعامل مع الموردون داخليون وخارجيون.

### ب) - 1- الموردون الدّاخليون:

وهم مختلف المؤسسات الوطنية التي تقوم بالشراء منها ونجد من بينها:

01- مؤسسة "ALFASID" المختصة ببيع المادّة الأولية.

02- مؤسسة "ENTPL" التي تقوم بتموين المؤسسة بأسلاك التلحيم.

03- مؤسسة "NAFTAL" المختصة ببيع الزيوت والوقود.

04- مؤسسة "ENGI" التي تقوم ببيع الأكسجين والأزوت.

05- مؤسسة "ENAPCI" التي تقوم ببيع مواد الطلاء.

(ب) - 2 - الموردون الخارجيون:

وهي المؤسسات الخارجية التي بتزويد المؤسسة بمختلف المواد اللازمة لنشاطها ومن بينها نجد:

01- مؤسسة "SGGT" الألمانية المتخصصة في إنتاج قطع العيار.

02- مؤسسة "CITOH" اليابانية التي تموّن المؤسسة بالمواد الأولية.

03- مؤسسة "AGFACEVAERT.NY" البلجيكية المنتجة لأشرطة الأشعة والمنتجات المتطورة.

04- مؤسسة "ATOFINA" الفرنسية التي تقوم بإنتاج مواد التغليف (البوليتيلان).

05- مؤسسة "CONTROLAB" الفرنسية المتخصصة في إنتاج وسائل المراقبة المخبرية.

(ج) المنافسون:

تعتبر مؤسسة "ALFATUS" الجزائرية للأنابيب هي المنافسة الوحيدة على المستوى الوطني، أما على

المستوى العالمي تجد مؤسسة "BENDER" الألمانية من أهم المنافسين، أنّ المؤسسة لا تولي اهتماماً كبيراً

بمنافسيها في السوق.

(د) الوسطاء:

هم عناصر الرّبط المستهلكين والمنتجين سواء كان هذا المنتج تجارة جملة أو تجزئة أو وكلاء.

(و) الحكومة:

وهي المسؤولية عن فرض التشريعات والقوانين المتعلقة بنشاط المؤسسة، ونجد من بين هذه المسؤوليات

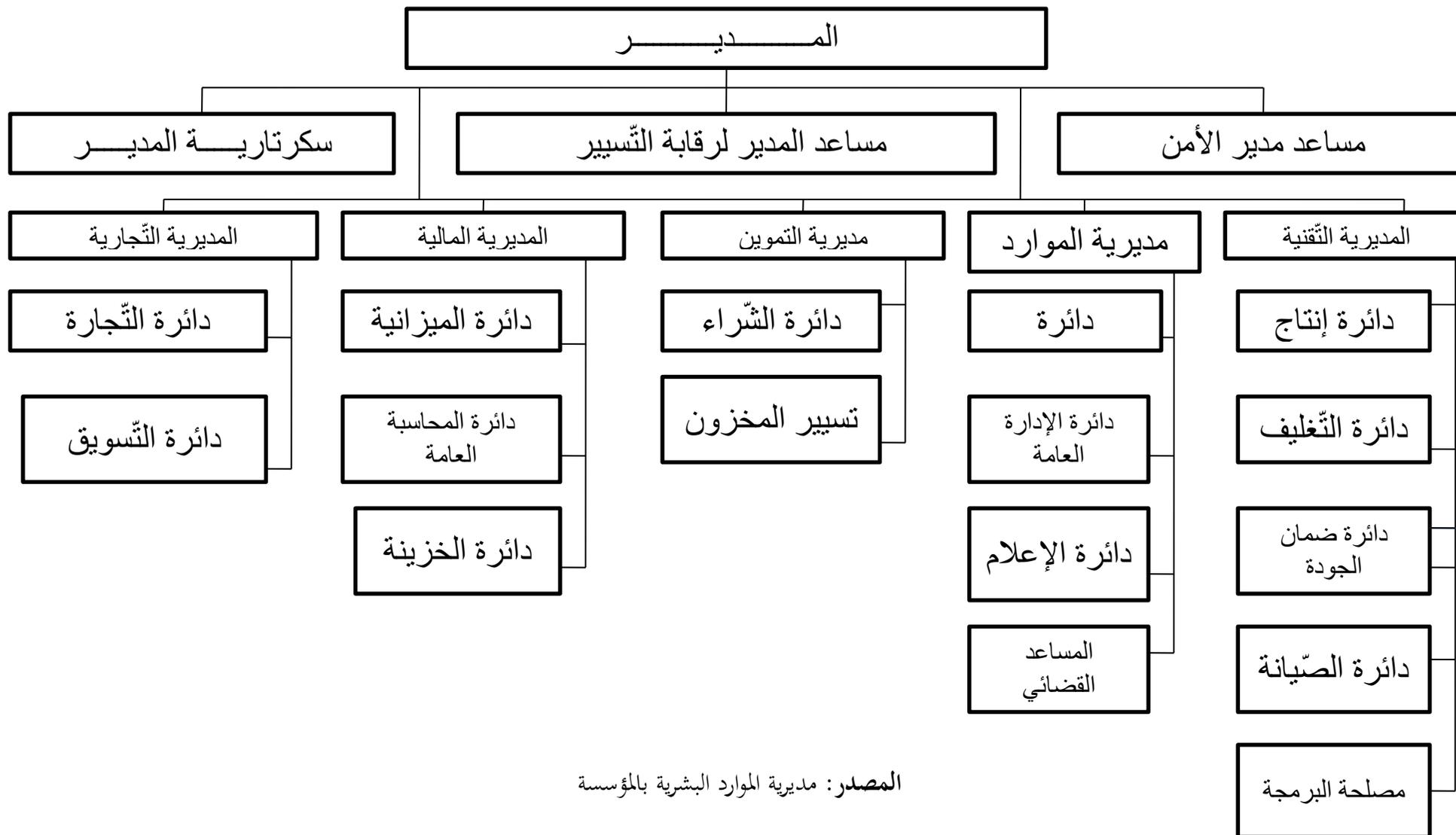
فرض الضرائب وتحديد الأسعار وقوانين الاستيراد والتصدير، كما أنّ الدولة تفرض على المؤسسة شراء موادها

الأولية من شركة "SIDAR" من أجل تنمية الصناعة المحلية.

### المطلب الثالث: دراسة وتحليل الهيكل التنظيمي

تتجلى أهمية الهيكل التنظيمي للمؤسسة في تحديد مختلف المسؤوليات وكذلك المهام، وهذا من أجل الوصول إلى الأهداف السابقة، وكذلك من أجل المساعدة في الرقابة والتنظيم والسير الحسن لمختلف العمليات والأنشطة، ومحاولة التنسيق بين الوظائف للبلوغ إلى الأهداف بأقل التكاليف. سنحاول من خلال دراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة والوضّح في الشكل التالي:

الشكل رقم (02): يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب "ALFAPIPE"

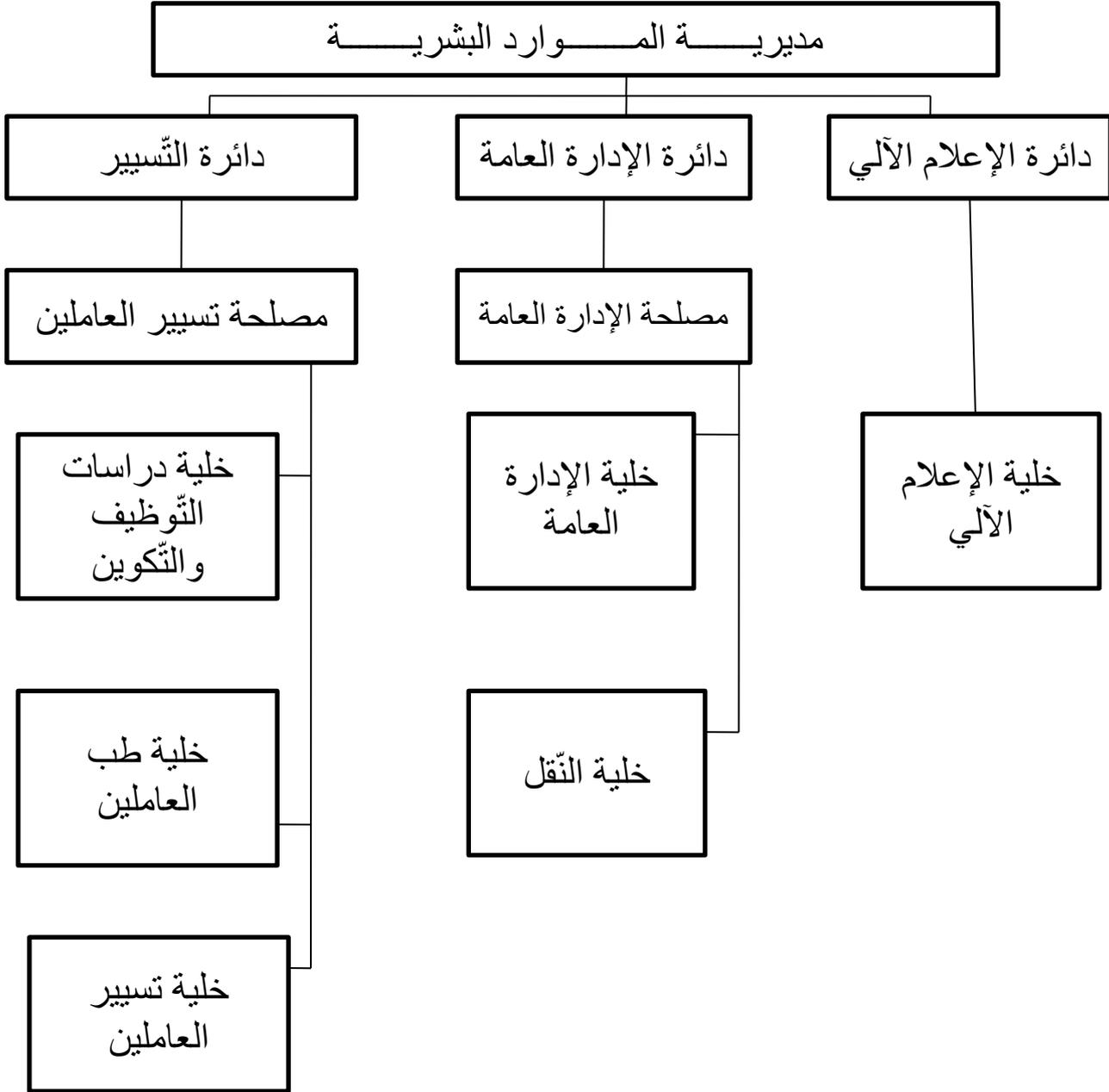


المصدر: مديرية الموارد البشرية بالمؤسسة

- 1- **المدير العام:** يمثل أعلى سلطة في المؤسسة، حيث يقوم بالإشراف على المديرية التابعة لها، كما يقوم بإصدار الأوامر والتعليمات واتخاذ القرارات من أجل تحقيق وتنمية وتطوير المؤسسات.
- 2- **السكرتارية:** هي ذلك الجهاز من العاملين المنظم والمساعد الأيمن للمدير والمسؤولين في إنجاز وأداء أعمالهم الوظيفية والتي تقدم مساعدات وخدمات للإدارة سواء فنية أو مكتبية، وتقوم بمعاونة تلك الوحدات الإدارية، وتعتبر القلب النابض الذي يمد كافة الأجهزة بما يلزمها من معطيات وبيانات، وبمراقبة المديرية الأخرى وتتبع الانحرافات أثناء حدوثها للتقليل من الأخطار.
- 3- **مساعد الأمن الصناعي:** مهمته تولى كل ما يخص الأمن الداخلي والخارجي للمؤسسة، كما أنه يقوم بإعطاء التعليمات للعمال لتفادي الحوادث المحتمل وقوعها، وتوعيتهم بمختلف إجراءات الوقاية، بالإضافة إلى إقامة دوريات مراقبة يومية حول الورشات والمصالح لضمان سير نشاط على أحسن الظروف.
- 4- **مساعد المدير لرقابة التسيير:** مهمته السهر على مراقبة ومتابعة مختلف العمليات لمديرية المؤسسة، ويحرص على تطبيق جميع الأوامر والقرارات بكل صرامة وجدية، وذلك من خلال الرّبط والتنسيق بين المهام المختلفة لجميع المديرية ومصالحها، بالإضافة إلى متابعة العمل.
- 5- **المديرية:** يوجد خمس مديريات وهي على التوالي:
  - **مديرية التقنية:** وتعدّ الركيزة الأساسية الإنتاجية، إذ تقوم بوضع البرامج الإنتاجية انطلاقاً من تحديد معايير الإنتاج والمدة اللازمة لعمليات الإنتاج، وهي تحرص على تقديم مختلف الخصائص والمواصفات المتعلقة بالاستثمارات الجديدة، وتضم الدوائر والمصالح التالية: دائرة صنع الأنابيب، دائرة ضمان الجودة، دائرة التغليف، دائرة الصيانة، مصلحة البرمجة.
  - **مديرية الموارد البشرية:** تتولّى هذه المديرية السهر على مصالح المستخدمين، سواء من حيث التوظيف، ورأس المال الفكري، والتأهيل، والتحفيز، والترقية، وتوزيع الأجور، والمكافآت، والعطل، وتوفير التأمين الشامل لهم، والوظيفة الاجتماعية تجاه الضمان الاجتماعي وذلك على أساس معلومات المديرية من مختلف الإدارات الأخرى، كما تضم ثلاثة دوائر وهي: دائرة المستخدمين، دائرة التسيير، دائرة الإعلام الآلي، مساعد قضائي كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (03): يوضح الهيكل التنظيمي لإدارة الموارد البشرية للمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب

"ALFA PIPE"



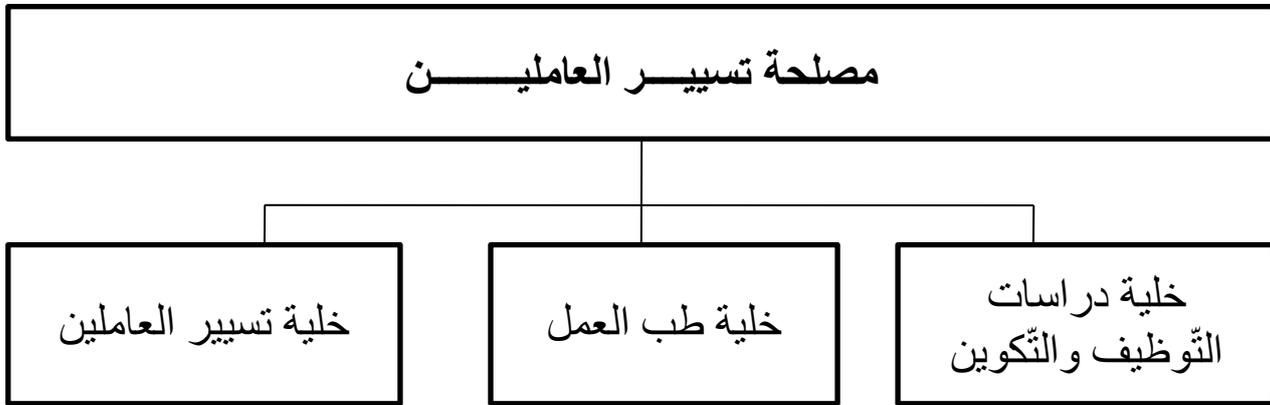
المصدر: مديرية الموارد البشرية

- مصلحة تسيير العاملين: مهمتها حفظ كل ما يتعلق بشؤون العاملين، دخول، خروج، تغيب، إلخ... كما تحتوي على جميع المعلومات المتعلقة بالعامل منذ دخوله للمؤسسة في اليوم الأول وحتى خروجه إلى التقاعد، وهي تضم ثلاث خلايا: خلية دراسات التوظيف والتكوين، خلية طب العمل، خلية تسيير العاملين. (أ) خلية دراسات التوظيف والتكوين: تقوم هذه الخلية بدراسات ملفات التوظيف، فعندما يتقدم شخص بطلب عمل تقوم هذه الخلية المكونة من عاملين بدراسة ملفه ومطابقة ذلك على احتياجات المؤسسة من مناصب عمل، كما تقوم هذه الخلية بدراسة ملفات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف التخصصات.

ب) خلية طب العمل: لهذه الخلية دور حسّاس على مستوى المؤسسة، فهي الخلية التي تقوم باستقبال العاملين عند أوّل خطوة لهم في المؤسسة فهي تعطي الموافقة أو عدم الموافقة للعامل بالنسبة لمنصب عمله وذلك بعد إجراء الفحوصات الطّبية، كما تقوم هذه الخلية بمعالجة العمّال داخل المؤسسة والسّهر على سلامتهم، فهي مهمّة في المؤسسة ولا يمكن الاستغناء عنها.

ج) خلية تسيير العاملين: تتكوّن هذه الخلية من رئيس إضافة إلى خمسة مسيرين، فهي تقوم بحساب أيّام العمل وهذا لدفع الأجرة لكلّ عامل حسب الأيّام التي عملها في المؤسسة، فهذه الخلية لها دورها الأساسي في المؤسسة فهي تعتبر لبّ المؤسسة والشّكل التّالي يوضّح ذلك:

الشّكل رقم(04): يوضح الهيكل التّظيمي لمصلحة تسيير العاملين لمؤسسة "ALFA PIPE"



المصدر: مصلحة تسيير العاملين.

- **المديرية المالية:** تعد من أهم المديريات لدى المؤسسة وذلك لأنّ عملها حسّاس نوعا ما مقارنة مع باقي المديريات، إذ تهتمّ بمختلف عمليات المالية والمحاسبية وذلك بتحليل الحسابات ومراقبة مختلف التّصريحات من رقم العمّال لمعرفة الضّرائب واجبة الدّفع، كما تهتمّ بإعداد مختلف الدّفاتر والسّجلات المحاسبية، إضافة إلى القيام بإعداد مختلف الميزانيات ومراقبتها، وهذا كلّه بهدف تحديد الوضعية أو الحالة المالية العامّة للمؤسسة ومتابعة سير النّشاط، وهي تضم: إدارة الميزانية والمراقبة، دائرة المحاسبة العامة، دائرة الخزينة.

- **المديرية التّجارية:** تعتبر همزة وصل بين الشّركة والزبائن حيث تقوم بتلقّي كافة الطّلبات والعروض المقدّمة لدراساتها، كما تهتمّ بكلّ الإجراءات صرف المنتج وتعمل على تلبية أكبر عدد ممكن من الطّلبات، وتضم: دائرة التّجارة، دائرة التّسويق.

- **مديرية التّموين:** تعتبر هذه المديرية وسيطاً بين المؤسسة والمورّد، فيقوم بإعداد برنامج التّموين إمّا عن طريق جلب الاحتياجات المختلفة للمؤسسة من الدّاخل أو عن طريق الاستيراد، إضافة إلى حرصها على التّخزين الأمثل وتوفير ما تحتاجه المؤسسة من موادّ أوّلية ولوازم بالكمّية المطلوبة وأقلّ سعر وفي الوقت المناسب، وتضم: دائرة الشّراء، دائرة تسيير المخزون.

### المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية واجراءاتها التطبيقية

تهدف الدراسة إلى توضيح دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير رأس المال الفكري في مؤسسة "ALFA PIPE"، وفيما يلي توضيح لمنهجية الدراسة التي تعتبر محورا رئيسيا يتم من خلاله إنجاز الجزء الميداني من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على المعلومات اللازمة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها فيما بعد على ضوء الدراسات المتعلقة بالموضوع، ويتناول هذا المبحث منهجية الدراسة الميدانية واجراءاتها التطبيقية .

#### المطلب الأول: منهج، مجتمع وعينة الدراسة

سيتم في هذا المطلب تحديد المنهج المتبع، وكذلك عينة الدراسة المختارة.

#### الفرع الأول: منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات

##### أولاً: منهج الدراسة

بناء على طبيعة الموضوع والأهداف التي يسعى الباحثان إلى تحقيقها من خلال الدراسة، فقد استخدمنا المنهج الوصفي الذي نحاول من خلاله وصف وتقييم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير رأس المال الفكري في مؤسسة "ALFA PIPE". حيث يهدف المنهج الوصفي في الواقع إلى وصف الظاهرة وصفا دقيقا.

##### ثانياً: مصادر جمع البيانات.

#### 01- المصادر الأولية (الأساسية)

تم الاعتماد على الاستبيان الذي صمم من طرف الباحثان وقمنا بتطويره بالاعتماد على العديد من الاستبيانات الموجودة في الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها، حيث تم صياغة فقرات الاستبيان بما يتوافق مع فرضيات الدراسة من أجل الوصول إلى الأهداف .

#### 02- المصادر الثانوية: اعتمدنا في معالجة الإطار النظري للبحث على مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في

الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدوريات والمقالات وأبحاث الدراسات السابقة التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير رأس المال الفكري .

#### الفرع الثاني: مجتمع الدراسة وعينتها

يعرف مجتمع الدراسة على أنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، كما أنه "مجموع الوحدات الإحصائية المراد دراستها ومعرفة خصائصها بشكل دقيق، حيث يمكن تمييزها عن غيرها من الوحدات التي تكون مجتمعا آخر، بعبارة أخرى هو مجموعة الوحدات الإحصائية المشتركة في الصفة الأساسية التي تهم الباحث في دراسته والذي يختلف باختلاف المشكلة أو الظاهرة محل الدراسة"، وبناء على إشكالية الدراسة وأهدافها يبين الجدول التالي أن المجتمع المستهدف هو عمال مؤسسة "ALFA PIPE" والبالغ عددهم 604 عامل.

حيث قام الطالبان باختيار عينة عشوائية، تقدر ب 36 عامل، واسترجع منها 36 استثماراً بنسبة استرجاع تقدر ب 100%.

الجدول رقم (02): يوضح الموزع، المسترجع، المستبعد والصالح للتحليل الإحصائي من الاستثمارات

عدد الاستثمارات	مجتمع الدراسة	
36	الاستثمارات الموزعة (العينة المخطط)	العينة
36	الاستثمارات المسترجعة	
00	الاستثمارات المستبعدة	
36	الاستثمارات القابلة للتحليل الإحصائي	
%100	نسبة الاستثمارات القابلة للتحليل الإحصائي	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان.

### المطلب الثاني: أداة الدراسة وأدوات التحليل الإحصائي

تم في هذا المطلب تحديد الأداة المعتمدة من طرف الباحثان في جمع البيانات من عينة الدراسة مبرزة مراحل بنائها، ثم تحديد أدوات التحليل الإحصائي اللازمة لتبلغ هذه الدراسة أهدافها، نبرز ذلك فيما يلي:

#### الفرع الأول: أداة الدراسة

اعتمدنا على الاستبيان لمعرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة، واشتمل الاستبيان على رسالة وجهت إلى الباحثين أو أفراد العينة لحثهم على الإجابة بكل دقة وموضوعية، بينما تناول الجزء الثاني أسئلة القياس التي تناولت المتغير المستقل المتمثل في (تكنولوجيا المعلومات و الاتصال) وقد غطته العبارات من (01- 15) أما الجزء الثالث : خصص لأسئلة القياس التي تناولت المتغير التابع رأس المال الفكري والمتكون من 03 متغيرات فرعية وهي رأس المال البشري و غطته العبارات من (16-30) ورأس المال الزبوني و غطته العبارات من (31-39) ورأس المال الهيكلي و غطته العبارات من (40-54).

وصممنا إجابات هذه الفقرات على أساس مقياس " ليكرت Likert" الخماسي الذي يتضمن خمسة مستويات أدناها 1 وأعلىها 5 على النحو التالي : موافق بشدة (5) ، موافق (4) ، محايد (3) ، غير موافق (2) و غير موافق بشدة (1).

و اتبعنا الخطوات التالية لبناء الاستبيان:

- 01- تم الاطلاع على المراجع والدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع وحاولنا الاستفادة منها في بناء الاستبيان وصياغة فقراته.
- 02- تم استشارة العديد من الأساتذة من أجل تحديد أبعاد الاستبيان وفقراته.
- 03- تم تحديد المجالات الرئيسية التي شملها الاستبيان.
- 04- تم تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
- 05- تم تصميم الاستبيان في صورته الأولية وتكون من أربعة أبعاد و 55 فقرة.
- 06- تم عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف وقدم لنا نصائحه والتعديلات التي يراها ضرورية لصحة الاستبيان، ثم عرض الاستبيان على استاذين من جامعة غرداية .
- 07- في ضوء ما أشار له المشرف ثم المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبيان من حذف وإضافة وتعديل حتى خرج الاستبيان في صورته النهائية ملحق رقم: (01).
- 08- عمال مؤسسة "ALFA PIPE" تم توزيع الاستبيان على عينة من عمال وإطارات المؤسسة واستخدام اختبار الصدق والثبات.
- 9 - تم تقسيم الاستبيان كالتالي:
- الجزء الأول: اشتمل على بيانات شخصية ووظيفية خاصة بأفراد عينة الدراسة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي).
- الجزء الثاني: اشتمل على بيانات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وأبعادها الأربعة الأساسية كما يلي:
- إدراك الثقة، الفائدة المدركة من الاستخدام، سهولة الاستخدام المدركة، تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
- الجزء الثالث: اشتمل على بيانات رأس المال الفكري وأبعاده الثلاثة الأساسية كما يلي:
- المحور الأول: رأس المال البشري، واشتمل على خمسة عشرة عبارة.
- المحور الثاني: رأس المال الزبوني، واشتمل على 09 عبارات.
- المحور الثالث: رأس المال الهيكلي، واشتمل على خمسة عشرة عبارة.

### الفرع الثاني: أدوات التحليل الإحصائي

- بعد أن تم تبويب البيانات وادخالها في الحاسب الآلي استخدم برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) إصدار 23 وتم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية لتحليل البيانات:
- 01- معامل الارتباط: لتأكيد الصدق البنائي وصدق الاتساق الداخلي وإثبات أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، حيث تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) كما استخدم في تحديد العلاقة والارتباط بين متغيرات الدراسة.

02- معامل الثبات: (Cronbach's Alpha) الذي يعكس استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه،

أين يعطي نفس النتائج في حالة إعادة تطبيقه على نفس العينة.

03- التكرارات: لمعرفة تكرار اختيار كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان.

04- النسب المئوية: لمعرفة نسبة اختيار كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان.

05- المتوسط الحسابي: للحصول على متوسط لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الاستبيان، أي

احتساب القيمة التي يعطيها أفراد مجتمع الدراسة لكل عبارة أو مجموعة من العبارات.

06- الانحراف المعياري: الذي يمكن من معرفة مدى التشتت المطلق بين أوساطها الحسابية.

07- اختبار التوزيع الطبيعي: تم استخدام اختبار (كولمجراف- سميرنوف -Kolmejevov

1- Sample K-S Smirnov) لتأكيد أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أو لا.

08- اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T Test): لاختبار متوسط العبارات (إيجابية-

سلبية - محايدة).

09- اختبار T للعينات المستقلة (Independent Samples T Test): لاختبار الفرق بين

متوسطي عینتين مستقلتين.

10- اختبار تحليل التباين الأحادي F (One Way Anova): لاختبار الفروق بين متوسطات ثلاث

عينات فأكثر.

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة

لقد اعتمدت الدراسة على متغيرين وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك موضح في الجدول التالي

الجدول رقم (03): يوضح متغيرات الدراسة

الاسم	المتغيرات
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	المستقل
رأس المال الفكري	التابع

المصدر: من إعداد الطالبين

المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة

للخروج بنتائج دقيقة قدر الإمكان حرصنا على تنوع عينة الدراسة من حيث شمولها على الآتي:

1. الأفراد العاملين في ALFA PIPE- لصناعة الأنابيب بغرداية من مختلف المستويات التعليمية (أقل من

البكالوريا- الليسانس - مهندس-ماجستير فأكثر).

2. الأفراد العاملين في ALFA PIPE- لصناعة الأنابيب وحدة غرداية من مختلف الفئات العمرية (من

20 إلى 29، من 30 إلى 39، من 40 إلى 49، من 50 إلى 59)؛

وفيما يلي وصفا مفصلا لأفراد عينة الدراسة وفقا للمتغيرات أعلاه (خصائص المبحوثين)

المخرجات المتعلقة بخصائص عينة الدراسة:

لقد تمت دراسة خصائص أفراد العينة حسب المتغيرات التالية؛ النوع، المؤهل العلمي، الأقدمية (سنوات الخبرة)، العمر.

الجدول رقم (04): يوضح خصائص عينة الدراسة

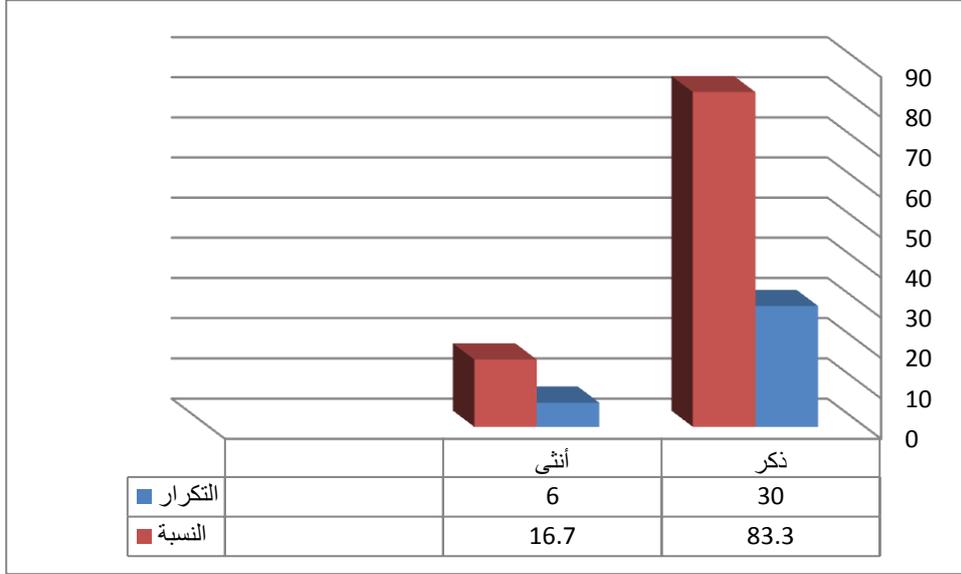
مؤسسة ALFA PIPE- لصناعة الأنابيب وحدة غرداية		المتغير	
النسبة	العدد		
83.3%	30	ذكر	الجنس
16.7%	6	أنثى	
33.3%	12	من 20 إلى 29	السن
33.3%	12	من 30 إلى 39	
25%	9	من 40 إلى 49	
8.3%	3	من 50 إلى 59	
33.3%	12	بكالوريا فأقل	المستوى العلمي
55.6%	20	ليسانس	
8.3%	3	مهندس	
2.8%	1	ماجستير فأكثر	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (أنظر الملحق رقم 2 الجداول 1،2،3)

الفرع الأول: النوع (الجنس):

من خلال الشكل التالي يتضح لنا توزيع النسب حسب متغير النوع لأفراد عينة الدراسة بالنسبة لمؤسسة ALFA PIPE- لصناعة الأنابيب بغرداية.

الشكل رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



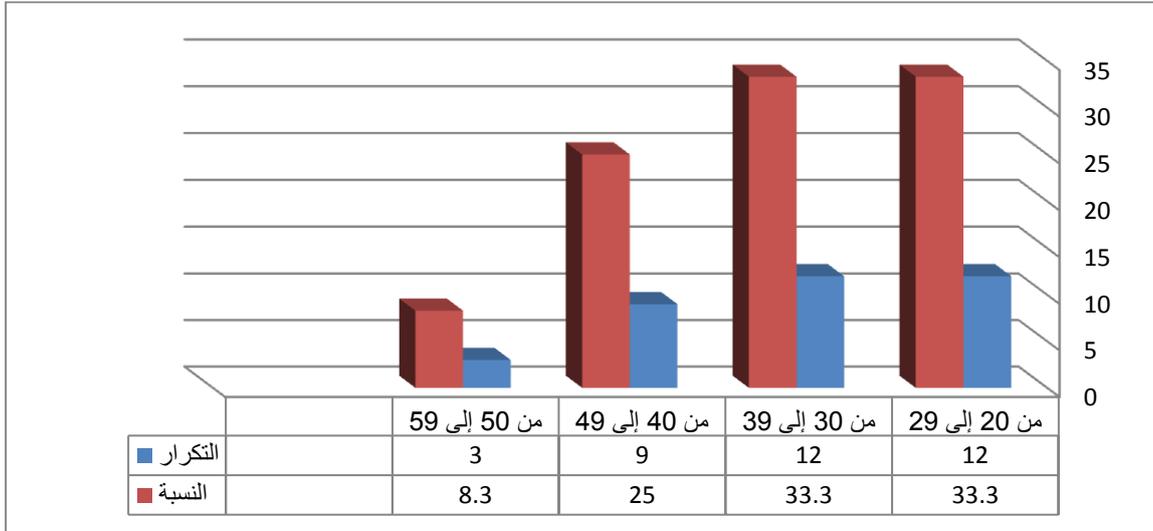
المصدر: إعداد الطالبان بناء على مخرجات برنامج اكسل

يتضح من الشكل أعلاه أن عدد الأفراد الذكور في مؤسسة ALFA PIPE بلغ (30) فردا وبنسبة (83.3%) من العينة الكلية ، بينما بلغ عدد الأفراد الاناث (06) أفراد وبنسبة (16.7%) من العينة، مما يلاحظ أن غالبية العمال ذكور، ويتضح بأن العملية شملت الذكور والاناث دون الاقتصار على فئة معينة في مؤسسة ALFA PIPE مما يعطي تنوع في أجوبة الاستبيان.

الفرع الثاني: العمر (السن):

من خلال الشكل التالي يتضح لنا توزيع النسب حسب متغير العمر لأفراد عينة الدراسة بالنسبة لمؤسسة ALFA PIPE- لصناعة الأنابيب بغرداية.

الشكل رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

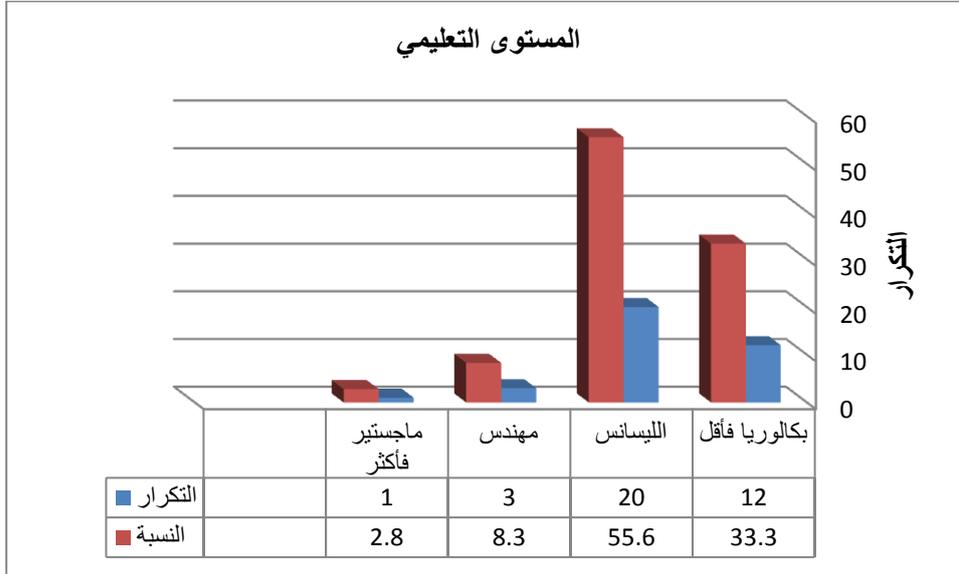


من خلال الشكل اعلاه نلاحظ توزع أفراد العينة حسب العمر نجد أن الفئتين {من 20 إلى 29 سنة} و {30 إلى 39 سنة} بلغتا 33.3%. أما الفئة من {من 40 إلى 49 سنة} فبلغت 25%. فحين بلغت الفئة من {50 إلى 59 سنة} نسبة 8.3% ، وهذا يوضح أن أغلبية أفراد العينة كانوا من الفئة الشبابية التي أعمارهم تناسب طبيعة عمل مؤسسة ALFA PIPE- لصناعة الأنابيب بغرداية مما يخلق تنوعاً في إجابات أفراد العينة المدروسة.

الفرع الثالث: المستوى التعليمي:

من خلال الشكل التالي يتضح لنا توزيع النسب حسب متغير المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة بالنسبة لمؤسسة ALFA PIPE- لصناعة الأنابيب بغرداية.

الشكل رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي



المصدر: الطالبين بناء على مخرجات برنامج إكسل

نلاحظ من الشكل أن أغلبية أفراد العينة كانت من المستجيبين ذوو المستوى التعليمي ليسانس حيث بلغت نسبتها 55.6%، تليها نسبة أصحاب المستوى بكالوريا فأقل حيث بلغت 33.3% من عينة الدراسة، بعدها حل في المرتبة الثالثة حاملي شهادة مهندس بنسبة 8.3% تليها حاملي شهادة ماجستير فأكثر بنسبة 2.8%.

المطلب الثالث: أداة الدراسة وإجراءاتها

الفرع الأول: أداة الدراسة:

تم تصميم الاستبيان لغرض جمع المعلومات والبيانات الأولية من عينة الدراسة موجه إلى العاملين في مؤسسة ALFA PIPE لصناعة الأنابيب بغرداية، وقد تم الاعتماد في تصميمه على عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، وتم توزيع على 36 استبيان على عينة الدراسة وكانت نسبة ردود 100%، أي تم استرجاع 36 استبيان من المجتمع الأصلي ويهدف هذا الأخير إلى معرفة دور مؤسسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تدريب الموارد البشرية للمؤسسات الاقتصادية، بحيث تكون الاستبيان في الجزء الأول على المتغيرات المتعلقة بالخصائص الديمغرافية والمتمثلة في (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر، الوظيفة) أما الجزء الثاني من الاستبيان فيتكون من (24) عبارة مقسمة على ثلاث محاور هي: المحور الأول: الأساتذة (المدرسون) ويشمل

(08) عبارات. المحور الثاني: برنامج التكوين أو رأس المال الفكري ويشمل (07) عبارات، والمحور الثالث:

التجهيزات التقنية (الورشة) ويشمل هو الآخر (09) عبارات.

وقد تم إعطاء كل عبارة من عبارات المحاور السابقة درجات سلم ليكارت الخماسي لتتم معالجتها

إحصائياً بحيث أخذ هذا المقياس الشكل التالي:

الجدول رقم (05) درجة أهمية بنود الاستبيان

مقياس ليكارت	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: إعداد الطالبين

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة: لغرض تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على إشكالياتها فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة رقم 23 وهذا نظراً لملائمته لمثل هذه الدراسة، ومحاولة الحصول على نتائج دقيقة قدر الإمكان واستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- 1- اختبار ثبات وصدق المقياس باستخدام ألفا كرونباخ؛
- 2- معامل الارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات؛
- 3- اختبار كلوجروف سمرنوف للتأكد من أن المقياس يتبع التوزيع الطبيعي أم لا يتبع التوزيع الطبيعي؛
- 4- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. للإجابة على التساؤلات الفرعية؛
- 5- اختبار T-TEST لعينة واحدة لاختبار الفرضية الأولى؛
- 6- حساب الانحدار المتعدد مع توضيح الارتباط بينهما لاختبار الفرضية الثانية؛
- 7- الاختبار الإحصائي ONE WAY ANOVA لاختبار الفرضية الثانية؛

الفرع الثالث: صدق أداة الدراسة وثباتها

أ- الصدق الظاهري: تطلب التحقق من الصدق الظاهري للمقياس عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين ثلاثة محكمين في مجال التخصص مشهود لهم بالخبرة في مجال البحث العلمي للأخذ بأرائهم فيما يخص بعض التعديلات حول الاستمارة، وقد استفدنا من الملاحظات التي حصلنا عليها وتوجيهاتهم وتعديل بعض العبارات التي لها علاقة بالموضوع.

ب- الصدق البنائي لمحاور الدراسة:

الجدول رقم (06): يوضح الصدق البنائي لمحاور الاستبيان

الارتباط	محاور الدراسة	
0.94	معامل الارتباط بيرسون	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
0.00	الدلالة المعنوية	
0.49	معامل الارتباط بيرسون	رأس المال الفكري
0.02	الدلالة المعنوية	

قيمة  $r$  الجدولية عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS النسخة (23) أنظر الملحق رقم 1 الجدول رقم 4. يبين الجدول رقم (09) معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبيان والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.05، حيث أن القيمة الإجمالية لكل فقرة أقل من 0.05 وأن معاملات الارتباط لكل محور كانت قوية وقريبة من الواحد (1).

ت- ثبات أداة الدراسة:

لتحديد درجة ثبات الاستبيان تم استخدام معدل ألفا كرونباخ والذي يعتبر أكثر المعاملات شيوعاً واستخداماً في مثل هذه الدراسات، وظهرت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (07): معامل الثبات مقياس الدراسة

محاور الاستبيان	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	15	0.726
محور رأس المال الفكري	39	0.902
معامل الثبات للاستبيان ككل	54	0.884

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS (أنظر الملحق 1)، (الجدول رقم 5)

يلاحظ من الجدول أن المقياس يتمتع بدرجة عالية جداً، فهو يتجاوز 0.60 (المعمول بها) حيث قدر معامل الثبات للاستبيان ككل (0.884) ويعني أن الاستبيان إذا تم استخدامه مرة أخرى فسيعطي نفس النتائج، وأن المقياس يقيس ما وضع لقياسه.

ث- اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة:

تم استخدام كلوجروف-سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً ويوضح الجدول رقم

(11) نتائج الاختبار حيث أن القيمة الاحتمالية لكل محور أكبر من (0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

الجدول رقم (08): يبين اختبار التوزيع الطبيعي

المتغير	كلومرنوف-سمرنوف	مستوى الدلالة	النتيجة
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.116	0.2	يتبع التوزيع الطبيعي
رأس المال الفكري	0.78	0.2	يتبع التوزيع الطبيعي

يكون التوزيع طبيعياً إذا كان مستوى الدلالة أكبر من 0.05%

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS (أنظر الملحق 1)، (الجدول رقم 6) يتبين من الجدول أن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، حيث كانت نسب التوزيع الطبيعي لكلا المحورين أكبر من (0.05) وهو المستوى المعتمد في المعالجة الإحصائية، وهذا يدل على وجود ارتباط بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة، والذي يؤكد على أن العلاقة بين هذه المتغيرات لها القدرة على تفسير التأثير فيما بينها.

المبحث الثالث: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة حسب أبعاد الدراسة

يتضمن هذا المبحث تحديد البعد السائد في مؤسسة ALFA PIPE لصناعة الأنابيب بغرداية، من خلال اتجاهات إجابات أفراد العينة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال (إدراك الثقة، الفائدة المدركة من الاستخدام، سهولة الاستخدام المدركة، تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، وكذلك درجة ممارسة رأس المال الفكري من قبل العمال، إضافة إلى ذلك توضيح درجة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف محاورها على رأس المال الفكري، وذلك بالإجابة على مختلف التساؤلات وكذا الفرضيات التي تم طرحها في المقدمة، مع الأخذ بعين الاعتبار مقياس ليكارت الخماسي في الدراسة، وكما أشرنا سابقاً وللحصول على نتائج دقيقة قدر الإمكان فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو التالي:

الجدول رقم (09): يوضح مقياس تحديد الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

المتوسط الحسابي	منخفض	متوسط	مرتفع
الأهمية	من 1 إلى 2.33	2.34 إلى 3.67	3.68 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبين

$$\Delta = \frac{(5-1)}{3} = \frac{4}{3} = 1.33 \quad \text{طول الفئة} = (\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى})/3$$

حيث أن المدى المتوسط الحسابي بين متغيرات الدراسة من (1 إلى 2.33) مستوى منخفض، ومن (2.34 إلى 3.67) مستوى متوسط، ومن (3.68 إلى 5) تدل على مستوى مرتفع. ولأجل الإجابة على التساؤلات والفرضيات التي طرحت في المقدمة فإننا سنحجب عليها في الآتي:

المطلب الأول: نتائج تحليل فقرات الاستبيان

سيتم في هذا العنصر الإجابة عن الأسئلة التي طرحت في المقدمة، لمعرفة ما إذا كان إدراك الثقة في المؤسسة يؤثر في رأس المال الفكري، وكذا معرفة دور عامل لفائدة المدركة من الاستخدام في رأس المال الفكري بمؤسسة ALFA PIPE لصناعة الأنابيب بغرداية، وذلك بالاعتماد على المتوسط الحسابي لمعرفة اتجاهات إجابات أفراد العينة، بالإضافة إلى الانحراف المعياري لمعرفة درجة التشتت في إجابات العينة عن المتوسط. أولاً: نتائج فقرات المحور الأول المتعلقة بمؤسسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة ALFA PIPE لصناعة الأنابيب بغرداية وذلك من خلال الإجابة على تساؤل الفرعي الثالث للدراسة الآتي:

السؤال الأول: ما هو مستوى اهتمام مؤسسة ALFA PIPE لصناعة الأنابيب بغرداية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها الخمسة؟

للإجابة على هذا التساؤل، سيتم تحليل عبارات المقياس الخاص بمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال بكل أبعادها (إدراك الثقة، الفائدة المدركة من الاستخدام، سهولة الاستخدام، المهارات والقدرات، فرق العمل) من خلال حساب المتوسط لتحديد اتجاه إجابات عينة الدراسة، والانحراف المعياري لكل عبارة لمعرفة درجة تشتت إجابات العينة عن المتوسط الحسابي، مع تحديد المتوسط الكلي لكل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بفقرات محور تكنولوجيا

المعلومات والاتصال مع اتجاه إجابات العينة

المحاور الفرعية مع الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه إجابات العينة
أعتقد أن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال سيكون له تأثير إيجابي على المؤسسة.	4.56	0.56	موافق
تحسن تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أداء أنشطة و وظائف المؤسسة	4.53	0.61	موافق
تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن أن تساعد الموظفين في عملهم.	4.69	0.47	موافق
<b>إدراك الثقة</b>	<b>4.59</b>	<b>0.47</b>	<b>مرتفع</b>
يحسن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدائي في عملي.	4.47	0.60	موافق
استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملي يزيد إنتاجيتي.	4.39	0.84	موافق
يحسن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال فعاليتي في العمل.	4.25	0.65	موافق

موافق	0.57	4.44	أجد تكنولوجيا المعلومات والاتصال مفيدة لي في عملي.
مرتفع	<b>0.52</b>	<b>4.39</b>	الفائدة المدركة من الاستخدام
موافق	0.97	4.02	أعتقد أن لدي وضوح و فهم في استخدامي لتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
موافق	1.23	3.75	لا يتطلب استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال جهد عقلي كبير.
موافق	0.91	3.97	أجد تكنولوجيا المعلومات والاتصال سهلة الاستعمال.
موافق	1.02	3.61	من السهل الحصول على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأداء العمل الذي أريد القيام
مرتفع	<b>0.67</b>	<b>3.84</b>	سهولة الاستخدام المدركة
موافق	1.32	3.08	أعتقد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة مضيعة للوقت والمال.
موافق	1.38	3.97	إذا كان الأمر بيدي، لا استعمل الطرق القديمة بل أعتمد كلياً على تكنولوجيا المعلومات والاتصال
متوسط	<b>1.50</b>	<b>2.80</b>	إذا كان بوسعي تجنب استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، لفعلت ذلك.
موافق	1.38	3.41	كلما أستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء مهامي، أعتمد على طرق أخرى
متوسط	0.99	3.31	
مرتفع	<b>0.45</b>	<b>4.00</b>	أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS (أنظر الملحق 1)، (الجداول 7. 8. 9. 10)

### 1- إدراك الثقة:

- بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمحور إدراك الثقة (4.59) وبانحراف معياري (0.47) وهذا يدل على أن إجابات أفراد العينة كانت بدرجة موافق على هذا المحور، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور بين (4.69 و 4.53) بدرجة موافق، بحيث بلغ أعلى متوسط لهذا المحور للعبارة (تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن أن تساعد الموظفين في عملهم) بقيمة (4.56) وبانحراف معياري (0.47) بدرجة موافق، فيما أتى أدنى متوسط لهذا المحور للعبارة (تحسن تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أداء أنشطة و وظائف المؤسسة)، بقيمة متوسط (4.53) وبانحراف معياري قدره (0.61) بدرجة موافق وذلك حسب اختلاف اتجاهات أفراد العينة.

- وقد جاءت العبارات "أعتقد أن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال سيكون له تأثير إيجابي على المؤسسة"، في المرتبة الثانية بعد أعلى متوسط حسابي بقيمة (4.56) وبانحراف معياري قدره (0.56) بدرجة موافق لاتجاهات أفراد العينة.

## 2- الفائدة المدركة من الاستخدام:

- حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمحور الفائدة المدركة من الاستخدام (4.39) وبانحراف معياري (0.52) وهذا يدل على أن إجابات أفراد العينة كانت بدرجة موافق على هذا المحور، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور بين (4.47 و 4.25) بدرجة موافق، بحيث بلغ أعلى متوسط لهذا المحور للعبارة (يحسن استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أدائي في عملي) بقيمة (4.47) وبانحراف معياري (0.61) بدرجة موافق، فيما أتى أدنى متوسط لهذا المحور للعبارة (يحسن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدائي في عملي) بقيمة متوسط (4.25) وبانحراف معياري قدره (0.65) بدرجة موافق وذلك حسب اختلاف اتجاهات أفراد العينة.

- وقد جاءت عبارة "أجد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مفيدة لي في عملي" في المرتبة الثانية بقيمة متوسط (4.44) وبانحراف معياري قدره (0.56) بدرجة موافق وذلك حسب إجابات أفراد العينة.

- تليها في المرتبة الثالثة العبارة "استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملي يزيد إنتاجيتي" بقيمة متوسط (4.39) وبانحراف معياري (0.84) بدرجة موافق وذلك حسب اختلاف اتجاهات أفراد العينة.

## 3- سهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمحور سهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (3.84) وبانحراف معياري (0.67) وهذا يدل على أن إجابات أفراد العينة كانت بدرجة موافق على هذا المحور، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور بين (4.03 و 3.61) بدرجة موافق، بحيث بلغ أعلى متوسط لهذا المحور للعبارة (أعتقد أن لدي وضوح وفهم في استخدامي لتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال) بقيمة (4.03) وبانحراف معياري (0.97) بدرجة موافق، فيما أتى أدنى متوسط لهذا المحور للعبارة (من السهل الحصول على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأداء العمل الذي أريد القيام به) بقيمة متوسط (3.61) وبانحراف معياري قدره (1.02) بدرجة متوسط وذلك حسب اختلاف اتجاهات أفراد العينة.

- وقد جاءت عبارة "أجد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال سهلة الاستعمال" في المرتبة الثانية بقيمة متوسط (3.97) وبانحراف معياري قدره (0.91) بدرجة موافق وذلك حسب إجابات أفراد العينة.

- تليها في المرتبة الثالثة العبارة "لا يتطلب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال جهد عقلي كبير" بقيمة متوسط (3.75) وبانحراف معياري (1.23) بدرجة موافق وذلك حسب اختلاف اتجاهات أفراد العينة.

## 4- تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمحور تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (3.32) وبانحراف معياري (0.99) وهذا يدل على أن إجابات أفراد العينة كانت بدرجة متوسط على هذا المحور، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور بين (3.97 و 2.81)، بحيث بلغ أعلى متوسط لهذا المحور للعبارة (إذا كان

الأمر بيدي، لا استعمل الطرق القديمة بل أعتمد كلياً على تكنولوجيا المعلومات والاتصال) بقيمة (3.97) وبانحراف معياري (1.38) بدرجة موافق، فيما أتى أدنى متوسط لهذا المحور للعبارة (إذا كان بوسعي تجنب استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لفعلت ذلك)، بقيمة متوسط (2.81) وبانحراف معياري قدره (1.51) بدرجة متوسط وذلك حسب اختلاف اتجاهات أفراد العينة.

- وقد جاءت العبارة " كلما أستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء مهامي، أعتمد على طرق أخرى لإكمال عملي"، في المرتبة الثانية بعد أعلى متوسط حسابي بقيمة (3.42) وبانحراف معياري قدره (1.38) بدرجة متوسط لاتجاهات أفراد العينة.

- وقد جاءت العبارة "أعتقد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة مضيعة للوقت والمال" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3.08) وبانحراف معياري قدره (1.32) بدرجة متوسط لاتجاهات أفراد العينة. أما عن البعد السائد في المؤسسة فيلاحظ من الجدول السابق أن إجابات أفراد العينة لأبعاد؛ إدراك الثقة، الفائدة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، سهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال جاءت بنسبة مرتفعة، في حين أن إجابات أفراد العينة لبعدي تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أتت بنسبة متوسطة، بحيث أتت درجة بُعد إدراك الثقة في المرتبة الأولى ثم تليها بُعد الفائدة المدركة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فبُعد سهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ثم بعد تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة.

**ثانياً: نتائج فقرات المحور الثاني المتعلق برأس المال الفكري في مؤسسة ALFA PIPE:**

وذلك من خلال الإجابة على التساؤل الفرعي الرابع للدراسة كمايلي:

**السؤال الثاني: ما هو مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة ALFA PIPE غرداية؟**

للإجابة على هذا التساؤل، سيتم تحليل عبارات المقياس الخاصة بمحور رأس المال الفكري بكل محاوره الفرعية (رأسمال البشري، رأسمال الزبون، رأسمال الهيكلية)، تقييم رأس المال الفكري، فاعلية رأس المال الفكري) من خلال حساب المتوسط لتحديد اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة، والانحراف المعياري لكل عبارة لمعرفة درجة تشتت إجابات العينة عن المتوسط الحسابي، مع تحديد المتوسط الكلي لكل محور فرعي من محور رأس المال الفكري.

الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بفقرات محور رأس

المال الفكري مع اتجاه إجابات العينة

اتجاه إجابات العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحاور الفرعية مع الفقرات
مرتفع	0.50	3.75	الاحتياجات رأس المال البشري
موافق بشدة	0.84	4.25	تحرص الشركة على مشاركة أفرادها في دورات تدريبية لزيادة معارفهم و تنفيذ العمل بجودة عالية
موافق بشدة	0.95	4.11	يملك الأفراد القدرة على الإبداع في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال
موافق بشدة	0.75	4.06	تتطلب الوظيفة امتلاك مهارات علمية لانجاز العمل بشكل متميز
موافق	0.95	3.94	تشجع الشركة الأفراد على الإبداع والتطوير بشكل مستمر
موافق	0.86	3.94	يتوفر لدى الأفراد القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر في العمل
موافق	0.96	3.92	تساعد الخبرة التي يمتلكها الأفراد على حل مشاكل العمل
موافق	0.85	3.89	يشارك الأفراد بآرائهم في فرق العمل المشتركة
موافق	0.94	3.83	تستفيد الشركة من عمل أفرادها كفريق عمل واحد.
موافق	1.00	3.72	تركز الإدارة العليا على التدريب والتطوير المستمر كأساس لاكتساب المهارات العملية المتنوعة
موافق	1.21	3.69	تعمل الشركة على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة
موافق	0.83	3.61	تتناسب مؤهلات الأفراد مع الوظائف الموكلة لهم.
موافق	1.11	3.56	يملك الأفراد الشجاعة الكافية للقيام بأعمال ابتكارية
موافق	1.13	3.56	تكرس الشركة أساليب العمل الجماعي وروح الفريق بين أفرادها
موافق	1.19	3.31	يملك الأفراد في الشركة خبرة طويلة في مجال عملهم.
محايد	1.38	2.92	تركز الشركة على الاستفادة من ذوي الخبرات العلمية والفنية وتوليهم مكانة خاصة
مرتفع	0.53	3.96	رأس المال الزبوني
موافق بشدة	0.76	4.22	تهتم الشركة بتحقيق رضا وولاء الزبائن والحفاظ على علاقات طيبة معهم
موافق بشدة	0.80	4.08	تهتم الشركة بمعرفة آراء واقتراحات زبائنهم، والإصغاء لهم وحل مشاكلهم.
موافق بشدة	0.95	4.05	تساهم كل الأقسام والإدارات في الشركة في تلبية متطلبات ورغبات الزبائن
موافق	0.89	3.94	تعمل الشركة على خلق قيمة مضافة لها من خلال التحالفات مع الشركات الأخرى
موافق	0.98	3.94	تهتم الشركة بدراسة تغيرات البيئة التنافسية لتبقى مواكبة لتطوراتها
موافق	1.05	3.91	تهتم الشركة ببناء علاقات طيبة مع الموردين والحرص على تسديد مستحقاتهم
موافق	0.86	3.86	تدرس الشركة باهتمام كل مشاكل وشكاوي الموردين وتسعى لحلها
موافق	1.27	3.83	لدى الشركة قاعدة بيانات كاملة حول الموردين تعمل على تحديثها باستمرار.
موافق	0.95	3.80	تركز الشركة على التعلم وإضافة قيمة مضافة لها من خلال التحالفات الإستراتيجية

مرتفع	0.56	3.81	رأس المال الهيكلي
موافق بشدة	<b>0.73</b>	<b>4.16</b>	تقوم الشركة بتطوير العمليات الإدارية باستمرار لتقليل الأخطاء في العمل
موافق بشدة	<b>0.96</b>	<b>4.13</b>	تحرص الشركة على تزويد العاملين بكافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة لأداء العمل
موافق بشدة	<b>0.87</b>	<b>4.02</b>	تسعى الشركة إلى بناء برامج تعنى بالحفاظ و بتطوير جميع المكونات المادية والبشرية فيها
موافق	<b>0.92</b>	<b>4.00</b>	تتوفر الشركة على قاعدة بيانات تتضمن معلومات عن كل أنشطتها
موافق	<b>0.87</b>	<b>3.97</b>	تهتم الشركة بأنظمة المعلومات المدعمة لاتخاذ القرار
موافق	<b>0.84</b>	<b>3.97</b>	نظم وإجراءات الشركة في مجال أنظمة المعلومات تدعمها لأفكار الجديدة
موافق	<b>0.81</b>	<b>3.97</b>	تسعى الشركة إلى تبني كل السياسات والإجراءات والطرق والأساليب الكفيلة بتسهيل العمليات وتنفيذها بكفاءة وفاعلية
موافق	<b>0.93</b>	<b>3.91</b>	تخصص الشركة ميزانية كافية لبرامج تطوير وتدريب العاملين
موافق	<b>0.85</b>	<b>3.88</b>	تقوم الشركة بمراجعة وتقييم العمليات الإدارية بشكل مستمر
موافق	<b>0.99</b>	<b>3.86</b>	طبيعة العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين محددة بشكل واضح، وفق تدرج الهيكل التنظيمي للشركة
موافق	<b>1.02</b>	<b>3.75</b>	تقارن الشركة أداء عملياتها الإدارية مع شركات أخرى بهدف تحسين عمليات الشركة
موافق	<b>1.15</b>	<b>3.75</b>	يملك الأفراد حرية اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم اليومية عن طريق تفويض واسع للسلطات
موافق	<b>0.83</b>	<b>3.61</b>	تشرح إدارة الشركة السياسات والإجراءات المتبعة لجميع العاملين بوضوح
موافق	<b>1.42</b>	<b>3.16</b>	تعتمد الشركة على هيكل تنظيمي مرني حسن من أداء العمليات و الأفراد
محايد	<b>1.20</b>	<b>3.08</b>	تخصص الشركة كثيرا من الوقت والجهد من أجل شرح برامج وخطط العمل باستمرار

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS (أنظر الملحق 1)، (الجدول

14.13.12.11)

ويتضح من نتائج الجدول رقم (14) مايلي:

### 1- رأس المال الهيكلي:

■ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمحور رأس المال الهيكلي (3.75) وبانحراف معياري (0.50) وهذا يدل على أن إجابات أفراد العينة كانت بدرجة موافق على هذا المحور، حيث بلغت المتوسط الحسابي ل فقرات هذا المحور بين (4.25 و 2.92) بدرجة موافق، بحيث بلغ أعلى متوسط لهذا المحور للعبارة "تحرص الشركة على مشاركة أفرادها في دورات تدريبية لزيادة معارفهم و تنفيذ العمل بجودة عالية" بقيمة (4.25) وبانحراف معياري (0.84) بدرجة موافق بشدة، فيما أتى أدنى متوسط لهذا المحور للعبارة " تركز الشركة على الاستفادة من ذوي الخبرات العلمية والفنية وتوليهم مكانة خاصة" بقيمة (2.92) وبانحراف معياري (1.38) بدرجة محايد وذلك حسب اختلاف اتجاهات أفراد العينة.

■ وجاءت العبارة: " يمتلك الأفراد القدرة على الإبداع في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.11) وانحراف معيار (0.95) بدرجة موافق بشدة لاتجاهات أفراد العينة.

- تلتها العبارة " تتطلب الوظيفة امتلاك مهارات علمية لا نجاز العمل بشكل متميز" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قيمته (4.06) وبانحراف معياري بقيمة (0.75) بدرجة موافق بشدة وذلك حسب اتجاهات أفراد العينة.
- و قد جاءت العبارتين: " تشجع الشركة الأفراد على الإبداع والتطوير بشكل مستمر " و " يتوفر لدى الأفراد القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر في العمل " في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.94) لكليهما وبانحراف معيار قيمته (0.95) و (0.86) لكل منهما على الترتيب بدرجة موافق لاتجاهات أفراد العينة.
- تلتها العبارة " تساعد الخبرة التي يمتلكها الأفراد على حل مشاكل العمل" في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قيمته (3.92) وبانحراف معياري بقيمة (0.96) بدرجة موافق وذلك حسب اتجاهات أفراد العينة.
- وحلت العبارة " يشارك الأفراد بأرائهم في فرق العمل المشتركة" في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قيمته (3.89) وبانحراف معياري بقيمة (0.85) بدرجة موافق حسب اتجاهات افراد العينة.
- وجاءت العبارة: " تستفيد الشركة من عمل أفرادها كفريق عمل واحد" في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (3.83) وانحراف معيار (0.94) بدرجة موافق لاتجاهات أفراد العينة.
- وقد جاءت العبارة "تركز الإدارة العليا على التدريب والتطوير المستمر كأساس لاكتساب المهارات العملية المتنوعة" في المرتبة الثامنة بمتوسط (3.72) وبانحراف معياري قدره (1.00) بدرجة موافق حسب اتجاهات افراد العينة.
- وقد جاءت العبارة " تعمل الشركة على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة" في المرتبة التاسعة بمتوسط (3.69) وبانحراف معياري قدره (1.21) بدرجة موافق حسب اتجاهات افراد العينة.
- تلتها العبارة "تناسب مؤهلات الأفراد مع الوظائف الموكلة لهم" في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي قدره (3.61) وبانحراف معياري (1.11) بدرجة موافق حسب اتجاهات أفراد العينة.
- وقد جاءت العبارتين " يمتلك الأفراد الشجاعة الكافية للقيام بأعمال ابتكاريه" و " تركز الشركة أساليب العمل الجماعي وروح الفريق بين أفرادها" في المرتبة الحادي عشر بمتوسط حسابي قدره (3.56) لكليهما وبانحراف معياري لهما على التوالي (1.11) و (1.13) بدرجة موافق حسب اتجاهات أفراد العينة.
- تلتها العبارة " يمتلك الأفراد في الشركة خبرة طويلة في مجال عملهم" في المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي (3.31) وبانحراف معياري (1.19) بدرجة موافق حسب درجات أفراد العينة.
- وقد جاءت العبارة " تركز الشركة على الاستفادة من ذوي الخبرات العلمية والفنية وتوليهم مكانة خاصة" في المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي قدره (2.92) وبانحراف معياري (1.38) وبدرجة محايد حسب درجات أفراد العينة.

## 2- رأس مال الزبون:

■ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمحور رأس مال الزبون (3.96) وبانحراف معياري (0,53) وهذا يدل على أن إجابات أفراد العينة كانت بدرجة موافق على هذا المحور، حيث بلغت المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور بين (4.22 و 3.80) بدرجة موافق، بحيث بلغ أعلى متوسط لهذا المحور للعبارة " تهتم الشركة بتحقيق رضا وولاء الزبائن والحفاظ على علاقات طيبة معهم " بقيمة (4.22) وبانحراف معياري (0,76) بدرجة موافق بشدة، فيما أتى أدنى متوسط لهذا المحور للعبارة " تركز الشركة على التعلم وإضافة قيمة مضافة لها من خلال التحالفات الإستراتيجية " بقيمة (3.80) وبانحراف معياري (0,95) بدرجة موافق وذلك حسب اختلاف اتجاهات أفراد العينة.

■ وقد جاءت العبارة " تهتم الشركة بمعرفة آراء واقتراحات زبائننا، والإصغاء لهم وحل مشاكلهم "، في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بقيمة (4.08) وانحراف معياري (0.80) بدرجة موافق بشدة وذلك حسب إجابات أفراد العينة.

■ وقد جاءت العبارة " تساهم كل الأقسام والإدارات في الشركة في تلبية متطلبات ورغبات الزبائن "، في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بقيمة (4.05) وانحراف معياري (0.95) بدرجة موافق بشدة وذلك حسب إجابات أفراد العينة.

■ وجاءت العبارتين " تعمل الشركة على خلق قيمة مضافة لها من خلال التحالفات مع الشركات الأخرى " و " تهتم الشركة بدراسة تغيرات البيئة التنافسية لتبقى مواكبة لتطوراتها " في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي لكليهما بقيمة (3.94) وانحراف معياري (0,89) و (0.98) على التوالي بدرجة موافق وذلك حسب إجابات أفراد العينة.

■ وقد جاءت عبارة: " تهتم الشركة ببناء علاقات طيبة مع الموردين والحرص على تسديد مستحقاتهم " في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3,91) وانحراف معياري (1,05) بدرجة موافق لاتجاهات أفراد العينة.

■ تلتها العبارة " تدرس الشركة باهتمام كل مشاكل وشكاوي الموردين وتسعى لحلها " في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (3.86) وبانحراف معياري (0.86) بدرجة موافق حسب إجابات أفراد العينة.

■ وقد جاءت العبارة " لدى الشركة قاعدة بيانات كاملة حول الموردين تعمل على تحديثها باستمرار " في المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.83) وبانحراف معياري (1.27) بدرجة موافق لاتجاهات أفراد العينة.

## 3- رأس المال الهيكلي:

■ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمحور تقييم رأس المال الهيكلي (3,81) وبانحراف معياري (0,56) وهذا يدل على أن إجابات أفراد العينة كانت بدرجة موافق على هذا المحور، حيث بلغت المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور بين (4,16 و 3,08) بدرجة موافق، بحيث بلغ أعلى متوسط لهذا المحور للعبارة " تقوم الشركة بتطوير

العمليات الإدارية باستمرار لتقليل الأخطاء في العمل " بقيمة (4,16) وبانحراف معياري (0,73) بدرجة موافق بشدة، فيما أتى أدنى متوسط لهذا المحور للعبارة " تخصص الشركة كثيرا من الوقت والجهد من أجل شرح برامج وخطط العمل باستمرار " بقيمة (3,08) وبانحراف معياري (1,20) بدرجة محايد وذلك حسب اختلاف اتجاهات أفراد العينة.

■ وقد جاءت العبارة " تحرص الشركة على تزويد العاملين بكافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة لأداء العمل " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قيمته (4,13) وبانحراف معياري (0,96) بدرجة موافق بشدة لاتجاهات أفراد العينة.

■ وجاءت العبارة " تسعى الشركة إلى بناء برامج تعنى بالحفاظ و تطوير جميع المكونات المادية والبشرية فيها " في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قيمته (4,02) وبانحراف معياري (0,87) بدرجة موافق لاتجاهات أفراد العينة.

■ وقد جاءت العبارة " تتوفر الشركة على قاعدة بيانات تتضمن معلومات عن كل أنشطتها " في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قيمته (4,00) وبانحراف معياري (0,92) بدرجة موافق لاتجاهات أفراد العينة،

■ وقد جاءت العبارات " تهتم الشركة بأنظمة المعلومات المدعمة لاتخاذ القرار " ، " نظم وإجراءات الشركة في مجال أنظمة المعلومات تدعمها أفكار الجديدة " ، " تسعى الشركة إلى تبني كل السياسات والإجراءات والطرق والأساليب الكفيلة بتسهيل العمليات وتنفيذها بكفاءة وفاعلية " في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي لهم بقيمة (3,97) وانحراف معياري (0,87)، (0,84)، (0,81) بدرجة موافق وذلك حسب إجابات أفراد العينة.

■ وقد جاءت عبارة: " تخصص الشركة ميزانية كافية لبرامج تطوير وتدريب العاملين " في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (3,91) وانحراف معيار (0,93) بدرجة موافق لاتجاهات أفراد العينة.

■ تلتها العبارة " تقوم الشركة بمراجعة وتقييم العمليات الإدارية بشكل مستمر " في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (3,88) وبانحراف معياري (0,85) بدرجة موافق حسب إجابات أفراد العينة.

■ وقد جاءت العبارة " طبيعة العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين محددة بشكل واضح، وفق تدرج الهيكل التنظيمي للشركة " في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي قدره (3,86) وبانحراف معياري (0,99) بدرجة موافق لاتجاهات أفراد العينة.

■ وجاءت العبارتين " تقارن الشركة أداء عمليات الإدارة مع شركات أخرى بهدف تحسين عمليات الشركة " و " يمتلك الأفراد حرية اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم اليومية عن طريق تفويض واسع للسلطات " في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي قيمته (3,75) لكليهما وبانحراف معياري (1,01) و (1,15) على التوالي بدرجة موافق وذلك حسب إجابات أفراد العينة.

■ وقد جاءت عبارة: " تشرح إدارة الشركة السياسات والإجراءات المتبعة لجميع العاملين بوضوح " في المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي (3,61) وانحراف معيار (0,83) بدرجة موافق لاتجاهات أفراد العينة.

■ تلتها العبارة " تعتمد الشركة على هيكل تنظيمي مرني حسن من أداء العمليات و الأفراد " في المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (3.16) وبانحراف معياري (1.42) بدرجة موافق حسب إجابات أفراد العينة.

أما عن البعد السائد في المؤسسة فيلاحظ من الجدول السابق أن إجابات أفراد العينة لأبعاد رأس المال الفكري؛ رأس المال البشري، رأس المال الزبون، رأس المال الهيكلي جاءت بنسبة مرتفعة، بحيث أتت درجة بُعد رأس المال الزبون في المرتبة الأولى ثم تلاه بُعد رأس المال الهيكلي ثم بعد رأس المال البشري.

أما عن المتوسط الحسابي لرأس المال الفكري ككل فقد بلغت قيمته (3.82) وبانحراف معياري (0.45) بدرجة موافق مما يوضح أن المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ALFA PIPE تسعى إلى الاهتمام بالرأس المال الفكري من أجل تحسين أدائها.

#### المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

بغية إثبات أو نفي الفرضيات المتعلقة بالدراسة، ارتأينا ومن أجل تبسيط الدراسة تجزئة الفرضيات إلى فرضيات فرعية واختبارها وذلك باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية حيث نحاول إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير رأس المال الفكري

الفروع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى التي مفادها

"هناك تطبيق لتطوير رأس المال الفكري المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب"

الفرضية الصفرية  $H_0$ : "ليس هناك تطبيق لتطوير رأس المال الفكري المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب"

الفرضية البديلة  $H_1$ : "هناك تطبيق لتطوير رأس المال الفكري المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب"

تم اختبار هذه الفرضية بمقارنة المتوسط الحسابي للإجابات على جميع عبارات الاستبيان حول تطبيق رأس المال الفكري للموارد البشرية في مؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب بغرداية

الجدول رقم (12): يوضح نتائج اختبار Test-T الأحادي العينة

القيمة الاجمالية sig	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
000	35	50,553	0,45	3,82	تطبيق رأس المال

ارتباط معنوي عند مستوى دلالة 0,05

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق 1)، (الجدول رقم 15) من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن قيمة المتوسط الحسابي لكل عبارات الاستبيان حول رأس المال الفكري قدر ب (3,82) وبانحراف معياري قدره (0,45) وهذا ما يقابل درجة موافق مما يعني أن هناك تطوير لرأس المال الفكري في المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب بغرداية من وجهة نظر العاملين، كما أن قيمة مستوى الدلالة

المعنوية  $\text{sig}=0,00$  وهو أقل من  $0,05$  مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي هي المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب تطبق تطوير رأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية التي مفادها

"هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها في تطوير رأس المال الفكري بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب بغرداية"

حيث تنبثق منها أربع فرضيات فرعية ترتبط كل منها بعوامل تكنولوجيا المعلومات والاتصال (إدراك الثقة، الفائدة المدركة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، سهولة الاستخدام، تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال) المطبق في المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب بغرداية.

◇ اختبار الفرضية الفرعية الأولى: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدراك الثقة وتطوير رأس المال

الفكري بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب بغرداية"

الفرضية الصفرية  $H_0$ : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعامل إدراك الثقة على تطوير رأس المال الفكري في المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب"

الفرضية البديلة  $H_1$ : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعامل إدراك الثقة على تطوير رأس المال الفكري في المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب"

الجدول رقم (13): تحليل الانحدار الخطي البسيط بين إدراك الثقة ورأس المال الفكري

الفرضية	معلمات النموذج	معاملات الانحدار	اختبار t	القيمة الاحتمالية (sig)	التفسير
الفرضية الأولى	B	3,022	4,036	0,000	معنوية
	B <sub>1</sub>	0,175	1,080	0,288	غير معنوية
	معامل الارتباط R	0,182			
	معامل التحديد R <sup>2</sup>	0,033			
	اختبار (F)	1,167			
	مستوى الدلالة	0,288			النموذج غير معنوي

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS (أنظر الملحق 2)، (الجدول رقم 01)

يتبين لنا من خلال نتائج هذا التحليل الوارد في الجدول أعلاه مايلي:

- أن متوسط رأس المال الفكري كوحدة واحدة هو ( $B=3,022$ ) عندما يكون عامل إدراك الثقة يساوي 0.
- ويعني أن الزيادة في عامل إدراك الثقة بوحدة واحدة يزيد بتطوير رأس المال الفكري بنسبة معيارية قدرها ( $B_1=0,175$ ).
- لا يوجد تأثير من قبل إدراك الثقة كأحد عوامل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم رأس المال الفكري، لأن القيمة الاحتمالية ( $0,288$ ) لا اختبار ( $t$ ) أكبر من ( $0,05$ ).

- وتشير قيمة معامل الارتباط R إلى العلاقة بين المتغيرين السابقين وهي (0,182) مما يدل على أنه لا يوجد ارتباط بين عامل إدراك الثقة و تطوير رأس المال الفكري وإن وجدت فهي بنسبة قليلة قدرها 18.2%.
- فسر عامل إدراك الثقة (3%) من التباين في مستوى تطوير رأس المال الفكري بالاعتماد على قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> وبالتالي لا يساهم إدراك الثقة على إحداث تغيرات في تطور رأس المال الفكري.
- بلغت قيمة مستوى الدلالة (F) (0,288) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0,05) وهذا يدل على أن النموذج ككل غير معنوي وأن عامل إدراك الثقة لا يؤثر في تطوير رأس المال الفكري.
- وعليه ونرفض الفرضية H<sub>1</sub> التي تنص على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعامل إدراك الثقة على تطوير رأس المال الفكري في المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب " نقبل الفرضية H<sub>0</sub> التي تنفي وجد أثر ذو دلالة إحصائية لعامل إدراك الثقة على تطوير رأس المال الفكري في المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب"،

◇ اختبار الفرضية الفرعية الثانية: "يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين الفائدة المدركة من استخدام

تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير رأس المال الفكري في المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب "

الفرضية الصفرية H<sub>0</sub>: " لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين الفائدة المدركة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير رأس المال الفكري في المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب".

الفرضية البديلة H<sub>1</sub>: " يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين الفائدة المدركة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير رأس المال الفكري في المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب".

الجدول رقم (14): تحليل الانحدار الخطي البسيط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات

والاتصال و تطوير رأس المال الفكري

الفرضية	معلمات النموذج	معاملات الانحدار	ختبار t	القيمة الاحتمالية (sig)	التفسير
الفرضية الثانية	B	3,558	5,343	0,000	معنوية
	B <sub>1</sub>	0,061	0,407	0,687	غير معنوية
	معامل الارتباط R	0,070			
	معامل التحديد R <sup>2</sup>	0,005			
	اختبار (F)	0,165			
	مستوى الدلالة	0,687			النموذج غير معنوي

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS (أنظر الملحق 2)، (الجدول رقم 02)

يتبين لنا من خلال نتائج هذا التحليل الوارد في الجدول أعلاه مايلي:

- أن متوسط رأس المال الفكري كوحدة واحدة هي (B=3,558) عندما يكون عامل استخدام

تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساوي 0.

- ويعني أن الزيادة في عامل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة يزداد تطوير رأس

المال الفكري بنسبة معيارية قدرها (B<sub>1</sub>=0,061).

- يوجد تأثير من قبل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأحد عوامل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير رأس المال الفكري، لأن القيمة الاحتمالية (0,000) لاختبار (t) أقل من (0,05).
  - تشير قيمة معامل الارتباط R إلى قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين هي (0,070) مما يدل على أنه لا يوجد ارتباط بين عامل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير رأس المال الفكري.
  - فسر متغير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال 0,5% من التباين في مستوى تطوير رأس المال الفكري بالاعتماد على قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> وبالتالي لا يساهم عامل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إحداث تغيرات في رأس المال الفكري.
  - بلغت قيمة مستوى الدلالة (F) (0,687) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0,05) وهذا يدل على أن النموذج ككل غير معنوي وأن عامل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يؤثر في تطوير رأس المال الفكري.
  - وعليه نقبل الفرضية H<sub>0</sub> التي تنص على أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لعامل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير رأس المال الفكري في المؤسسة الجزائرية للأنابيب"، ونرفض الفرضية H<sub>1</sub>.
  - ◇ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين سهولة استخدام المدركة وتطوير رأس المال الفكري في مؤسسة الجزائرية للأنابيب بغرداية"
  - الفرضية الصفرية H<sub>0</sub>: "لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين عامل سهولة استخدام المدركة وتطوير رأس المال الفكري في مؤسسة الجزائرية للأنابيب بغرداية".
  - الفرضية البديلة H<sub>1</sub>: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين عامل سهولة استخدام المدركة وتطوير رأس المال الفكري في مؤسسة الجزائرية للأنابيب بغرداية".
- الجدول رقم (15): تحليل الانحدار الخطي البسيط بين عامل سهولة استخدام المدركة و رأس

المال الفكري

الفرضية	معلمات النموذج	معاملات الانحدار	اختبار t	القيمة الاحتمالية (sig)	التفسير
الفرضية الثالثة	B	3,990	8,874	0,000	معنوية
	B <sub>1</sub>	-0,042	-0,368	0,715	غير معنوية
	معامل الارتباط R	0,063			
	معامل التحديد R <sup>2</sup>	0,004			
	اختبار (F)	0,135			
	مستوى الدلالة	0,715			النموذج غير معنوي

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS (أنظر الملحق 2)، (الجدول رقم 03)

يتبين لنا من خلال نتائج هذا التحليل الوارد في الجدول أعلاه مايلي:

- أن متوسط رأس المال الفكري كوحدة واحدة هي ( $B=3,990$ ) عندما يكون عامل سهولة استخدام المدركة يساوي الصفر.
  - ويعني أن الزيادة في عامل سهولة استخدام المدركة بوحدة واحدة ينقص رأس المال الفكري بنسبة معيارية قدرها ( $B_1=-0,042$ ).
  - يوجد تأثير من قبل سهولة استخدام المدركة كأحد عوامل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير رأس المال الفكري، لأن القيمة الاحتمالية ( $0,000$ ) لاختبار ( $t$ ) أقل من ( $0,05$ ).
  - تشير قيمة معامل الارتباط  $R$  إلى قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين هي ( $0,063$ ) مما يدل على أنه لا يوجد ارتباط قوي بين عامل سهولة استخدام المدركة و تطوير رأس المال الفكري.
  - فسر متغير عامل سهولة استخدام المدركة  $0\%$  من التباين في مستوى رأس المال الفكري بالاعتماد على قيمة معامل التحديد  $R^2$ ، وبالتالي لا يساهم عامل سهولة استخدام المدركة على إحداث تغيرات في رأس المال الفكري.
  - بلغت قيمة مستوى الدلالة ( $F$ ) ( $0,715$ ) وهي أكبر من مستوى الدلالة ( $0,05$ ) وهذا يدل على أن النموذج ككل غير معنوي وأن عامل سهولة استخدام المدركة لا يؤثر في رأس المال الفكري. وعليه نقبل الفرضية  $H_0$  التي تنص على أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عامل سهولة استخدام المدركة على تطوير رأس المال الفكري في مؤسسة الجزائرية للأنابيب"، ونرفض الفرضية  $H_1$ .
- ◇ اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير رأس المال الفكري في مؤسسة الجزائرية للأنابيب بغرداية"
- الفرضية الصفرية  $H_0$ : "لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير رأس المال الفكري في مؤسسة الجزائرية للأنابيب بغرداية".
- الفرضية البديلة  $H_1$ : "يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير رأس المال الفكري في مؤسسة الجزائرية للأنابيب بغرداية".
- الجدول رقم (16): تحليل الانحدار الخطي البسيط بين عامل تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال و رأس المال الفكري

الفرضية	معلومات النموذج	معاملات الانحدار	اختبار t	القيمة الاحتمالية (sig)	التفسير
الفرضية الثالثة	B	3,477	13,197	0,000	معنوية
	$B_1$	0,105	1,385	0,175	غير معنوية
	معامل الارتباط R	0,231			
	معامل التحديد $R^2$	0,053			
	اختبار (F)	1,917			
	مستوى الدلالة	0,175			النموذج غير معنوي

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS (أنظر الملحق 2)، (الجدول رقم 03)

يتبين لنا من خلال نتائج هذا التحليل الوارد في الجدول أعلاه مايلي:

- أن متوسط رأس المال الفكري كوحدة واحدة هي ( $B=3,477$ ) عندما يكون عامل سهولة استخدام المدركة يساوي الصفر.

- ويعني أن الزيادة في عامل سهولة استخدام المدركة بوحدة واحدة يزيد رأس المال الفكري بنسبة معيارية قدرها ( $B_1=0,105$ ).

- يوجد تأثير من قبل بين تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأحد عوامل تكنولوجيا المعلومات

والاتصال على تطوير رأس المال الفكري، لأن القيمة الاحتمالية ( $0,000$ ) لاختبار ( $t$ ) أقل من ( $0,05$ ).

- تشير قيمة معامل الارتباط  $R$  إلى قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين هي ( $0,231$ ) مما يدل على أنه

لا يوجد ارتباط قوي بين عامل تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير رأس المال الفكري.

- فسر متغير عامل سهولة استخدام المدركة  $0\%$  من التباين في مستوى رأس المال الفكري بالاعتماد

على قيمة معامل التجديد  $R^2$ ، وبالتالي لا يساهم عامل سهولة استخدام المدركة على إحداث تغيرات في رأس المال الفكري.

- بلغت قيمة مستوى الدلالة ( $F$ ) ( $0,175$ ) وهي أكبر من مستوى الدلالة ( $0,05$ ) وهذا يدل

على أن النموذج ككل غير معنوي وأن عامل تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يؤثر في رأس المال الفكري.

وعليه نقبل الفرضية  $H_0$  التي تنص على أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عامل تبني تكنولوجيا

المعلومات والاتصال على تطوير رأس المال الفكري في مؤسسة الجزائرية للأنايبب"، ونرفض الفرضية  $H_1$ .

**الفرع الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة التي مفادها:**

"توجد فروق ذات دلالة احصائية بين استجابات العاملين في المؤسسة الجزائرية للأنايبب حول مستوى توفر

متطلبات رأس المال الفكري، ويرجع ذلك للسمات الشخصية للعامل (العمر، المستوى التعليمي، الجنس)".

**الفرضية الصفرية  $H_0$ :** "لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين استجابات العاملين في المؤسسة الجزائرية للأنايبب

حول مستوى توفر متطلبات رأس المال الفكري، ويرجع ذلك للسمات الشخصية للعامل (العمر، المستوى

التعليمي، الجنس)".

**الفرضية البديلة  $H_1$ :** " يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين استجابات العاملين في المؤسسة الجزائرية للأنايبب حول

مستوى توفر متطلبات رأس المال الفكري، ويرجع ذلك للسمات الشخصية للعامل (العمر، المستوى التعليمي،

الجنس)".

الجدول رقم (17): تحليل التباين الأحادي لفحص المتغيرات الشخصية

اسم المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الجنس	بين المجموعات	0,001	1	0,001	0,004	0,951
السن (العمر)	بين المجموعات	1,093	3	0,364	1,903	0,149
المستوى الدراسي	بين المجموعات	1,010	3	0,337	1,734	0,180

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS (أنظر الملحق 3)، (الجدولين رقم 2.1)

يوضح الجدول أعلاه مقارنة المتوسطات عن طريق اختبار (F):

- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى رأس المال الفكري تعزى لمتغير (الجنس)، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0,951 أما القيمة المحسوبة F فقد بلغت 0,004 وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05.

- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى رأس المال الفكري تعزى لمتغير (السن)، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0,149 أما القيمة المحسوبة F فقد بلغت 1,903 وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05.

- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى رأس المال الفكري تعزى لمتغير (المستوى الدراسي)، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0,180 أما القيمة المحسوبة F فقد بلغت 1,734 هي غير دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05.

وبالتالي نرفض الفرضية H<sub>1</sub>: "توجد أثر ذو دلالة احصائية بين استجابات العاملين في مؤسسة الجزائرية للأنايبب حول مستوى توفر متطلبات رأس المال الفكري، ويرجع ذلك للسّمات الشخصية للعمال (الجنس، العمر، المستوى الدراسي)" ونقبل الفرضية الصفرية H<sub>0</sub>.

المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضيات

الفرع الأول: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

من خلال نتائج المتوسطات الحسابية للفرضية الرئيسية الأولى تبين أن هناك تطبيق لتطوير رأس المال الفكري في مؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب بغرداية بمتوسط حسابي قدر بـ(3,82) وبانحراف معياري قدر بـ (0,45) وهذا يدل على أن العاملين يتجاوبون من خلال تطوير رأس مالهم الفكري .

الفرع الثاني: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

❖ نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

نصت الفرضية الفرعية الأولى على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعامل إدراك الثقة على تطوير رأس المال الفكري في المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب.

❖ نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

نصت الفرضية الفرعية الثانية على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعامل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير رأس المال الفكري في المؤسسة الجزائرية للأنابيب

❖ نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

نصت الفرضية الفرعية الثالثة على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عامل سهولة استخدام المدركة على تطوير رأس المال الفكري في مؤسسة الجزائرية للأنابيب.

❖ نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

نصت الفرضية الفرعية الرابعة على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عامل بين تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير رأس المال الفكري في مؤسسة الجزائرية للأنابيب.

الفرع الثالث: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

نصت الفرضية الرئيسية الثالثة على أنه:

❖ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات العاملين في مؤسسة الجزائرية للمياه حول مستوى رأس

المال الفكري، ويرجع ذلك للسمات الشخصية للعمال (العمر، المستوى التعليمي، الجنس)." .

❖ بينما لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استجابات العاملين في المؤسسة الجزائرية للأنابيب حول مستوى

توفر متطلبات رأس المال الفكري، ويرجع ذلك للسمات الشخصية للعمال (العمر، المستوى التعليمي، الجنس)." .

## خلاصة الفصل:

بعد تعرضنا لهذا الفصل والذي تطرقنا من خلاله لدراسة جانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تطوير رأس المال الفكري على مستوى مؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب بغرداية، ومحاوله إسقاط الجانب النظري عليها، نستنتج بشكل عام أن المؤسسة محل الدراسة لها اهتمام مقبول بعوامل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير رأس المال الفكري، فمعظم الإجابات التي تم استخلاصها من نتائج تحليل الاستبيان ترى أن هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير رأس المال الفكري. كما أننا لم نجد فروق في إجابات أفراد العينة لمستوى رأس المال الفكري تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، المستوى التعليمي، الجنس) في المؤسسة محل الدراسة.

- يعد عامل تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أكثر الشروط المؤثرة في رأس المال الفكري في مؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب بغرداية.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 بين عوامل تكنولوجيا المعلومات والاتصال (إدراك الثقة، الفائدة المدركة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، سهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال) على رأس المال الفكري في مؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب.

خاتمة

### خاتمة :

من خلال دراستنا الحالية في مؤسسة شركة الجزائرية لصناعة الأنابيب "ALFA PIPE" بنورة (غرداية)، يمكن الحكم على مستوى دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير رأس المال الفكري، فهو في بدايته ولم يسموا إلى المستوى المطلوب، رغم أن المؤسسة تتأثر و تؤثر بالمحيط الخارجي، وما تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلا أحد عناصر هذا الأخير، ذلك من طرف المؤسسة أو من طرف مؤسسات أخرى، فال مورد البشري هو أساس وغاية أي مؤسسة لأنه لا يخضع لقاعدة الاهتلاك بل على العكس.

وفي ظل هذه الظروف ومن خلال دراسة الواقع لا يمكن لأي مؤسسة بما في ذلك مؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب "ALFA PIPE" بنورة (غرداية)، إدخال التغيير والاستفادة من مزاياه دون أن تكون هناك أشخاص يسهرون على تطبيقها لهم القدرة على ذلك ويؤمنون بهذا التغيير، وتدخل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن متطلبات التغيير التكنولوجي، وهذا ما بين أهمية المورد البشري في عملية التغيير و تطوير رأس المال الفكري، إذ أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنمية الموارد البشرية بشكل كبير حيث كانت الدافع والوسيلة إن لم نقل الوحيدة في الانتقال من الادارة التقليدية الورقية للموارد البشرية إلى ما يعرف بالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.

وفيما يلي أهم النتائج التي توصلنا إليها من الجزء النظري والتطبيقي معا، وأيضا أهم التوصيات المقترحة على ضوء هذه النتائج والتي نأمل أن تساهم في تعزيز نقاط القوة، و معالجة نقاط الضعف التي تحتاج إلى تعزيز تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الذي يمتلكه المنظمات بصفة عامة والشركة محل الدراسة بصفة خاصة.

### أولا: نتائج الدراسة

#### 01- نتائج الجزء النظري

- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي الركيزة الأساسية لتحقيق نجاح المنظمات.
- رأس المال الحقيقي الذي تحوز عليه المنظمات ليس رأس المال المادي بل رأس المال الفكري والذي يتمثل بالدرجة الأولى في المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة مضافة عن طريق الاستثمار الناجح في الطاقات والكفاءات البشرية.
- الفرق بين القيمة الاسمية للمنظمة والقيمة الدفترية لها يتمثل في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الذي تحوز عليه، وهو مصدر التفوق في رأس المال الفكري لها.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير المهارات والكفاءات المتوفرة لدى الأفراد يساهم في رأس المال

البشري للمنظمة، وهذا يؤكد صحة الفرضية الأولى.

- تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير رأس المال الزبوني للمنظمة وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

- تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير رأس المال الهيكلي للمنظمة وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة.

### 02- نتائج الجزء التطبيقي

قام الطالبين في إطار وضع إجابات مبدئية على تساؤلات هذه الدراسة ببناء مجموعة من الفرضيات، التي قامت فيما بعد باختبارها باعتماد الأدوات الإحصائية المناسبة، حيث ثبت تحقق الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة، حيث توصلنا إلى وجود تطبيق لتطوير رأس المال الفكري في المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ALFA PIPE.

من خلال إجراء العملية الاحصائية ببرنامج SPSS ثبت عدم تحقق الفرضية الثانية للدراسة والتي مفادها: هناك أثر ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعاده الأربعة في تطوير رأس المال الفكري بالمؤسسة محل الدراسة وذلك من خلال:

- لا وجود لعلاقة ارتباطية قوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 0.05 بين عامل إدراك الثقة ورأس المال الفكري في الشركة محل الدراسة.

- لا وجود لعلاقة ارتباطية قوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 0.05 بين عامل الفائدة المدركة ورأس المال الفكري في الشركة محل الدراسة.

- لا وجود لعلاقة ارتباطية قوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 0.05 بين عامل سهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير رأس المال الفكري في الشركة محل الدراسة.

- لا وجود لعلاقة ارتباطية قوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 0.05 بين عامل تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير رأس المال الفكري في الشركة محل الدراسة.

كما سجلنا أيضا من مخرجات SPSS عدم وجود دلالات احصائية تعزى للمتغيرات الشخصية، وعليه لم تتحقق الفرضية الثالثة التي مفادها: لا وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 حول مستوى توفر متطلبات تطوير رأس المال الفكري للشركة محل الدراسة تعود للسمات الشخصية (العمر، المستوى التعليمي، الجنس).

## ثانياً: الاقتراحات

- بناء على النتائج العامة التي تم التوصل إليها فإن الطالبين يقدمان بعض التوصيات التي يمكنها أن تساهم في تنمية وتطوير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الشركة محل الدراسة بالشكل الذي يؤدي إلى تطوير رأس المال الفكري بها واستدامتها كما يلي:
- ضرورة إدراك المنظمات أهمية إدراك ما يشكله تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بغرض الاهتمام بهذا المورد وتطويره، واستغلاله لتطوير رأس المال الفكري بصيغة مستدامة.
  - زيادة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و كما يجب أن يدار لأنه مصدر هام لتحقيق التميز.
  - ضرورة التعامل مع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أنه أهم مورد استراتيجي تحوز عليه الشركة ، والمحافظة عليه باستمرار لأنه العنصر الفعال في نجاح الشركة خاصة في ظل التطور التكنولوجي الهائل الذي تعرفه بيئة الأعمال.
  - ضرورة بناء منظمات قائمة على المعرفة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
  - إعطاء أهمية كبيرة لمكونات رأس المال الفكري منها رأس المال الزبوني من خلال تحسين العلاقات مع الزبائن، ورأس المال البشري من خلال التدريب والتعليم المستمر، ورأس المال الهيكلي من خلال تحديث الهياكل التنظيمية والكفاءات .
  - ضرورة التركيز على عملية صناعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من خلال إعطاء الفرصة أمام الأفراد من أجل إفساح المجال لهم لإبداء آرائهم واقتراحاتهم حول تطوير وتحسين إجراءات العمل، خلق بيئة إبداعية.
  - ضرورة إعطاء الأهمية الكبيرة لتلبية حاجات الزبائن وسرعة الاستجابة لها.
  - ضرورة اهتمام الشركة برأس المال الزبوني ومحاولة السعي لتحقيق ولائهم ورضاهم والاحتفاظ بهم واقامة علاقات متينة معهم و تحسين العلاقات مع الزبائن.
  - يجب على الشركة أن تزيد جهودها في دعم عمليات الإبداع والابتكار والاحتفاظ بالموارد البشرية ذات القدرات المعرفية المتميزة ، وذلك من خلال التخلص من قيود ومعوقات تحد من قدرة الأفراد على الابتكار، حيث تخصصهم بنوع خاص من الاهتمام والمكافئات التشجيعية، وافساح المجال لهم من أجل الإبداع في العمل و هذا بدوره يساهم بشكل كبير في تطوير رأس المال الفكري.
  - يجب على الشركة تعزيز عنصر التحالفات الاستراتيجية والاعتماد عليها والاستفادة من خبرتهم في مجال عملها.

- التشجيع على بناء فرق العمل القائمة على الإدارة الذاتية مع تنظيم فرق للبحث والتطوير.
- ضرورة العمل على تطوير الهيكل التنظيمي باستمرار وجعله أكثر مرونة بما يسمح بتوفير بيئة داعمة لتنمية رأس المال الفكري.

### ثالثاً: أفاق البحث

يقترح الطالبين دراسات مستقبلية في مجالات البحث التالية:

- إدارة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالجامعات كمدخل لتحقيق تحسين الجودة .
- مدخل مقترح لقياس تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ظل الاقتصاد المعرفي.
- أهمية القياس والإفصاح المحاسبي لرأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية للجامعات.
- نموذج مقترح للعلاقة بين إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في قطاع المستشفيات.

# قائمة المراجع

### قائمة المراجع:

#### أولاً: البحوث الجامعية:

- 1- شريفة بن تريح، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2016/2015.
- 2- بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة ماجستير في علوم التسيير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013/2012.
- 3- محمد بايوسف، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013/2012.
- 4- نور الهدى دحماني، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2015/2014.
- 5- صبيحة بوعمر، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2015/2014.
- 6- عبد الهادي، رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي، رسالة تدخل ضمن متطلبات الحصول على ماجستير في القيادة والإدارة (غير منشورة)، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا- غزة، فلسطين، 2017.
- 7- خطاب أمال بعنوان "أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية"، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات، سنة 2018/2017.
- 8- هناء عبداوي بعنوان "مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية"، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، سنة 2016/2015.
- 9- صبيحة بوعمر بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية"، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تقنيات في

المالية الكمية، سنة 2014/2015.

10- توامي يعقوب بعنوان: " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص مالية مؤسسة، سنة 2012/2013.

11- دلال عجالي، إدارة رأس المال الفكري كمدخل لدعم والتحسين تنافسية شركات التأمين، نيل شهادة الدكتوراه، غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص: تسيير الموارد البشرية، 2016/2017.

12- فرحاتي لويذة، بعنوان دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة نيل شهادة الدكتوراه، غير منشورة، جامعة محمد خيضر - بسكرة - كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص تنظيم الموارد البشرية، سنة 2015-2016.

ثانياً: المؤتمرات

1- عبير عمير، عبير هدى، مؤشرات ونماذج قياس رأس المال الفكري في المنظمة، ورقة بحثية، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في المنظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، يومي 13 و14 ديسمبر، الشلف، الجزائر، 2011.

الملاحق

الملحق رقم (01): يوضح قائمة الأساتذة المحكمين

إسم و لقب الأستاذ المحكم	الجامعة
مصطفى عبد اللطيف	جامعة غرداية
صيتي عبد اللطيف	جامعة غرداية

الملحق رقم (02): يوضح استمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم : اقتصاد و تسيير المؤسسات

الموضوع: استبيان

السادة موظفي المؤسسة :

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد :

في صدد إنجاز دراسة بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير رأس المال الفكري، دراسة حالة بمؤسسة الأنابيب **ALFAPIPE** غرداية. (من وجهة نظر موظفي القطاع).

أرجو منك الإجابة على الأسئلة الواردة فيها بهدف إتمامها كمصدر للبيانات اللازمة لإعداد بحث علمي كجزء من متطلبات نيل درجة الماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية/جامعة غرداية. لذا أرجو التكرم بقراءة العبارات بدقة والإجابة عنها بموضوعية علما بأن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

وستكون دقة إجاباتك ومساهماتكم عوناً كبيراً لنا في التوصل إلى نتائج موضوعية وعملية تقبلوا خالص الاحترام والتقدير.

من إعداد الطالبين: إشراف الأستاذ (ة):

\* مصيطني عبد اللطيف

■ مولاي عبد الحميد

■ يعقوب مهدي

ملاحظة: الرجاء وضع علامة (X) عند الإجابة التي تراها مناسبة

السنة الجامعية: 2019/2018

## الملاحق

### المحور الأول: معلومات شخصية.

فضلا: ضع علامة ( X ) أمام الإجابة التي تراها مناسبة.

- الجنس:  ذكر  أنثى

- العمر: من 20-29 سنة  من 30-39 سنة  من 40-49 سنة  من 50-59 سنة  60 سنة فأكثر

- المستوى التعليمي:  بكالوريا فأقل  الليسانس  ماجستير  مهندس

فأكثر

- الدخل الشهري ( بالدينار الجزائري):

أقل من: 20000  20001 - 40000

40001 - 60000  أكثر من : 60000

### المحور الثاني: الأسئلة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال و رأس المال الفكري

الرجاء وضع علامة (X) في المربع الذي يعتبر (من وجهة نظرك) عن مدى موافقتك عن كل عامل من هذه العوامل (في المؤسسة التي تعمل بها) .

#### 01- البيانات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

المتغير	الرقم	العبارات القياسية	التقييم				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
إدراك الفكرة	01	أعتقد أن استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال سيكون له تأثير إيجابي على المؤسسة.					
	02	تحسن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من أداء					

					أنشطة ووظائف المؤسسة		
					03 تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يمكن أن تساعد الموظفين في عملهم.		
					04 يحسن استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أدائي في عملي.	الفائدة المدركة من الاستخدام	
					05 استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في عملي يزيد إنتاجيتي.		
					06 يحسن استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال فعاليتي في العمل.		
					07 أجد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مفيدة لي في عملي.		
					08 أعتقد أن لدي وضوح وفهم في استخدامي لتقنيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.	سهولة الاستخدام المدركة	
					09 لا يتطلب استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال جهد عقلي كبير.		
					10 أجد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال سهلة الاستعمال.		
					11 من السهل الحصول على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لأداء العمل الذي أريد القيام به.		
					12 أعتقد أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة مضيعة للوقت و المال.	تبنى تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	
					13 إذا كان الأمر بيدي، لا استعمل الطرق القديمة بل أعتمد كلياً على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.		
					14 إذا كان بوسعي تجنب استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، لفعلت ذلك.		
					15 كلما أستعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في أداء مهامي، أعتمد على طرق أخرى لإكمال عملي.		

02- البيانات المتعلقة رأس المال الفكري

المتغير	الرقم	العبارات القياسية	التقييم			
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق

					16	تعمل الشركة على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة.	البعـد الأول: رأس المال البشري
					17	تناسب مؤهلات الأفراد مع الوظائف الموكلة لهم.	
					18	تحرص الشركة على مشاركة أفرادها في دورات تدريبية لزيادة معارفهم وتنفيذ العمل بجودة عالية.	
					19	يملك الأفراد القدرة على الإبداع في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال.	
					20	تشجع الشركة الأفراد على الإبداع والتطوير بشكل مستمر.	
					21	يملك الأفراد الشجاعة الكافية للقيام بأعمال ابتكاريه.	
					22	يملك الأفراد في الشركة خبرة طويلة في مجال عملهم.	
					23	تركز الشركة على الاستفادة من ذوي الخبرات العلمية والفنية وتوليهم مكانة خاصة.	
					24	تساعد الخبرة التي يمتلكها الأفراد على حل مشاكل العمل.	
					25	تتطلب الوظيفة امتلاك مهارات علمية لانبجاز العمل بشكل متميز.	
					26	يتوفر لدى الأفراد القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر في العمل.	
					27	تركز الإدارة العليا على التدريب والتطوير المستمر كأساس لاكتساب المهارات العملية المتنوعة.	
					28	تكرس الشركة أساليب العمل الجماعي وروح الفريق بين أفرادها.	
					29	تستفيد الشركة من عمل أفرادها كفريق عمل واحد.	
					30	يشارك الأفراد بآرائهم في فرق العمل المشتركة .	
					31	تهتم الشركة بتحقيق رضا وولاء الزبائن والحفاظ على علاقات طيبة معهم.	البعـد الثاني: رأس المال الزبوني.
					32	تهتم الشركة بمعرفة آراء واقتراحات زبائنهم، والإصغاء لهم وحل مشاكلهم.	
					33	تساهم كل الأقسام والإدارات في الشركة في تلبية متطلبات ورغبات الزبائن.	

					34	لدى الشركة قاعدة بيانات كاملة حول الموردين تعمل على تحديثها باستمرار.
					35	تهتم الشركة ببناء علاقات طيبة مع الموردين والحرص على تسديد مستحقاتهم.
					36	تدرس الشركة باهتمام كل مشاكل وشكاوي الموردين وتسعى لحلها.
					37	تعمل الشركة على خلق قيمة مضافة لها من خلال التحالفات مع الشركات الأخرى.
					38	تهتم الشركة بدراسة تغيرات البيئة التنافسية لتبقى مواكبة لتطوراتها.
					39	تركز الشركة على التعلم وإضافة قيمة مضافة لها من خلال التحالفات الإستراتيجية.
					40	تحرص الشركة على تزويد العاملين بكافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة لأداء العمل.
					41	تهتم الشركة بأنظمة المعلومات المدعمة لاتخاذ القرار.
					42	تتوفر الشركة على قاعدة بيانات تتضمن معلومات عن كل أنشطتها.
					43	نظم وإجراءات الشركة في مجال أنظمة المعلومات تدعم الأفكار الجديدة.
					44	تسعى الشركة إلى تبني كل السياسات والإجراءات والطرق والأساليب الكفيلة بتسهيل العمليات وتنفيذها بكفاءة وفاعلية.
					45	تشرح إدارة الشركة السياسات والإجراءات المتبعة لجميع العاملين بوضوح.
					46	تقوم الشركة بمراجعة وتقييم العمليات الإدارية بشكل مستمر.
					47	تقوم الشركة بتطوير العمليات الإدارية باستمرار لتقليل الأخطاء في العمل.
					48	تقارن الشركة أداء عمليات الإدارة مع شركات أخرى بهدف تحسين عمليات الشركة.
					49	تسعى الشركة إلى بناء برامج تعنى بالحفاظ وبتطوير جميع المكونات المادية والبشرية فيها.
					51	تخصص الشركة ميزانية كافية لبرامج تطوير وتدريب العاملين.
					50	تخصص الشركة كثيرا من الوقت والجهد من

البعد  
الثالث:  
رأس المال  
الهيكلية

					أجل شرح برامج وخطط العمل باستمرار.	
					تتعلم الشركة على هيكل تنظيمي مرن يحسن من أداء العمليات والأفراد.	52
					يملك الأفراد حرية اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم اليومية عن طريق تفويض واسع للسلطات.	53
					طبيعة العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين محددة بشكل واضح، وفق تدرج الهيكل التنظيمي للشركة.	54

شكرا على حسن تعاونك

الملحق رقم (03) نتائج مخرجات spss لتساؤلات الفرعية مع اختبار الفرضية الأولى

الجدول رقم (01): الجنس\_النوع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	30	83.3	83.3	83.3
أنثى	6	16.7	16.7	100.0
Total	36	100.0	100.0	

الجدول رقم (02): العمر\_السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20 إلى من	12	33.3	33.3	33.3
30 إلى من	12	33.3	33.3	66.7
40 إلى من	9	25.0	25.0	91.7
50 إلى من	3	8.3	8.3	100.0
Total	36	100.0	100.0	

الجدول رقم (03): المستوى\_التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid فأقل بكالوريا	12	33.3	33.3	33.3
الليسانس	20	55.6	55.6	88.9
مهندس	3	8.3	8.3	97.2
فأكثر ماجستير	1	2.8	2.8	100.0
Total	36	100.0	100.0	

الجدول رقم (04): نتائج الصدق البنائي للاستبيان

	تكنولوجيا_المعلومات_ والاتصال	رأس_المال_الفكري	الاستبيان
والاتصال_المعلومات_تكنولوجيا	Pearson Correlation	1	.170
	Sig. (2-tailed)		.323
	N	36	36
الفكري_المال_رأس	Pearson Correlation	.170	1
	Sig. (2-tailed)	.323	.000
	N	36	36
الاستبيان	Pearson Correlation	.489**	.942**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000
	N	36	36

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الجدول رقم (05) معامل الثبات ألفا كرونباخ

**Reliability Statistics** تكنولوجيا المعلومات والاتصال

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	15

**Reliability Statistics** رأسمال الفكري

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	39

**Reliability Statistics** الاستبيان

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	54

الجدول رقم (06): اختبار التوزيع الطبيعي

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	.116	36	.200*	.966	36	.326
رأسمال الفكري	.078	36	.200*	.973	36	.521
الاستبيان ككل	.078	36	.200*	.983	36	.856

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

الجدول رقم (07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور إدراك الثقة

**Statistics**

		إدراك الثقة	س1	س2	س3
N	Valid	36	36	36	36
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.5926	4.5556	4.5278	4.6944
Median		4.6667	5.0000	5.0000	5.0000
Std. Deviation		.47215	.55777	.60880	.46718
Sum		165.33	164.00	163.00	169.00

الجدول رقم (08): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الفائدة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

		Statistics				
		الفائدة المدركة من التيك	4س	5س	6س	7س
N	Valid	36	36	36	36	36
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.3889	4.4722	4.3889	4.2500	4.4444
Median		4.5000	5.0000	5.0000	4.0000	4.0000
Std. Deviation		.51563	.60880	.83761	.64918	.55777
Sum		158.00	161.00	158.00	153.00	160.00

الجدول رقم (09): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور سهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

		Statistics				
		سهولة استخدام التيك	8س	9س	10س	11س
N	Valid	36	36	36	36	36
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.8403	4.0278	3.7500	3.9722	3.6111
Median		3.8750	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000
Std. Deviation		.67388	.97060	1.22766	.90982	1.02198
Sum		138.25	145.00	135.00	143.00	130.00

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

		Statistics				
		تبني استخدام التيك	12س	13س	14س	15س
N	Valid	36	36	36	36	36
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.3194	3.0833	3.9722	2.8056	3.4167
Median		3.2500	3.0000	4.5000	2.0000	4.0000
Std. Deviation		.99572	1.31747	1.38329	1.50844	1.38099
Sum		119.50	111.00	143.00	101.00	123.00

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	36	3.13	5.00	3.9981	.45285
Valid N (listwise)	36				

الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور رأسمال البشري

	رأسمال البشري	س16	س17	س18	س19	س20	س21	س22	س23	س24	س25	س26	س27	س28	س29	س30
N Valid	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Mean	3.7537	3.6944	3.6111	4.2500	4.1111	3.9444	3.5556	3.3056	2.9167	3.9167	4.0556	3.9444	3.7222	3.5556	3.8333	3.8889
Median	3.7667	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	3.5000	3.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000
Std. Deviation	.50037	1.21466	.83761	.84092	.94952	.95452	1.10698	1.19090	1.38099	.96732	.75383	.86005	1.00317	1.13249	.94112	.85449
Sum	135.13	133.00	130.00	153.00	148.00	142.00	128.00	119.00	105.00	141.00	146.00	142.00	134.00	128.00	138.00	140.00

الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور رأسمال الزبون

	رأسمال الزبون	س31	س32	س33	س34	س35	س36	س37	س38	س39
N Valid	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Mean	3.9630	4.2222	4.0833	4.0556	3.8333	3.9167	3.8611	3.9444	3.9444	3.8056
Median	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000
Std. Deviation	.53781	.76012	.80623	.95452	1.27615	1.05221	.86694	.89265	.98400	.95077
Sum	142.67	152.00	147.00	146.00	138.00	141.00	139.00	142.00	142.00	137.00

الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور رأسمال الهيكلية

	رأسمال الهيكلية	س40	س41	س42	س43	س44	س45	س46	س47	س48	س49	س50	س51	س52	س53	س54
N Valid	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Mean	3.8185	4.1389	3.9722	4.0000	3.9722	3.9722	3.6111	3.8889	4.1667	3.7500	4.0278	3.9167	3.0833	3.1667	3.7500	3.8611
Median	3.9667	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	3.5000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	3.0000	3.0000	4.0000	4.0000
Std. Deviation	.56537	.96074	.87786	.92582	.84468	.81015	.83761	.85449	.73679	1.02470	.87786	.93732	1.20416	1.42428	1.15573	.99003
Sum	137.47	149.00	143.00	144.00	143.00	143.00	130.00	140.00	150.00	135.00	145.00	141.00	111.00	114.00	135.00	139.00

descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
رأس المال الفكري	36	2.64	4.67	3.8269	.45421
Valid N (listwise)	36				

الجدول رقم (15): اختبار t-test واقع رأس المال الفكري

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
رأس المال الفكري	50.553	35	.000	3.82692	3.6732	3.9806

الملحق رقم (04): نتائج مخرجات spss لاختبار الفرضية الثالثة

الجدول رقم (01): اختبار t-test واقع رأس المال الفكري

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.347 <sup>a</sup>	.120	.065	.51065

a. Predictors: (Constant), والاتصال\_المعلومات\_تكنولوجيا

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.570	1	.570	2.185	.159 <sup>b</sup>
	Residual	4.172	16	.261		
	Total	4.742	17			

a. Dependent Variable: الفكري\_رأس المال

b. Predictors: (Constant), والاتصال\_المعلومات\_تكنولوجيا

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.458	.937		2.622	.018
	الاتصال_المعلومات_تكنولوجيا	.350	.237	.347	1.478	.159

a. Dependent Variable: الفكري\_رأس المال

الجدول رقم (02): الانحدار الخطي لإدراك الثقة على رأس المال الفكري

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.182 <sup>a</sup>	.033	.005	.45313
---	-------------------	------	------	--------

a. Predictors: (Constant), الثقة\_إدراك

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.240	1	.240	1.167	.288 <sup>b</sup>
	Residual	6.981	34	.205		
	Total	7.221	35			

a. Dependent Variable: الفكري\_رأسمال

b. Predictors: (Constant), الثقة\_إدراك

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.022	.749		4.036	.000
	إدراك_الثقة	.175	.162	.182	1.080	.288

a. Dependent Variable: الفكري\_رأسمال

الجدول رقم (03): الانحدار الخطي للفائدة المدركة من استخدام tic على رأسمال الفكري

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.070 <sup>a</sup>	.005	-.024	.45972

a. Predictors: (Constant), التيك\_من\_المدركة\_الفائدة

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.035	1	.035	.165	.687 <sup>b</sup>
	Residual	7.186	34	.211		
	Total	7.221	35			

a. Dependent Variable: الفكري\_رأسمال

b. Predictors: (Constant), التيك\_من\_المدركة\_الفائدة

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.558	.666		5.343	.000
	الفائدة_المدركة_من_التيك	.061	.151	.070	.407	.687

a. Dependent Variable: الفكري\_رأسمال

الجدول رقم (04): الانحدار الخطي سهولة استخدام tic على رأسمال الفكري

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.063 <sup>a</sup>	.004	-.025	.45993

a. Predictors: (Constant), التيك\_استخدام\_سهولة

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.029	1	.029	.135	.715 <sup>b</sup>
	Residual	7.192	34	.212		
	Total	7.221	35			

a. Dependent Variable: الفكري\_رأسمال

b. Predictors: (Constant), التيك\_استخدام\_سهولة

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.990	.450		8.874	.000
	سهولة_استخدام_التيك	-.042	.115	-.063	-.368	.715

a. Dependent Variable: الفكري\_رأسمال

الجدول رقم (05): الانحدار الخطي لتبني استخدام tic على رأسمال الفكري

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.231 <sup>a</sup>	.053	.026	.44837

a. Predictors: (Constant), التيك\_استخدام\_تبني

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.385	1	.385	1.917	.175 <sup>b</sup>
	Residual	6.835	34	.201		
	Total	7.221	35			

a. Dependent Variable: الفكري\_رأسمال

b. Predictors: (Constant), التيك\_استخدام\_تبني

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.477	.263		13.197	.000
	التيك_استخدام_تبني	.105	.076	.231	1.385	.175

a. Dependent Variable: الفكري\_رأسمال

الملحق رقم (05): نتائج مخرجات spss لاختبار الفرضية الثالثة

الجدول رقم (01): نتائج التباين الأحادي

**ANOVA**

الجنس / رأسمال\_الفكري

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.001	1	.001	.004	.951
Within Groups	7.220	34	.212		
Total	7.221	35			

**ANOVA**

العمر / رأسمال\_الفكري

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.093	3	.364	1.903	.149
Within Groups	6.128	32	.191		
Total	7.221	35			

**ANOVA**

المستوى العلمي / رأسمال\_الفكري

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.010	3	.337	1.734	.180
Within Groups	6.211	32	.194		
Total	7.221	35			

الجدول رقم (02): نتائج اختبار t-test

**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الفكري_رأسمال	36	3.8269	.45421	.07570

## One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
رأسمال_الفكري	50.553	35	.000	3.82692	3.6732	3.9806