

دور التعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال الفكري للمؤسسات الاقتصادية

– دراسة ميدانية لبعض المؤسسات بسطيف –

د. بن خديجة منصف

مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية
جامعة سوق أهراس، الجزائر
benkhedidjam81@gmail.com

د. زواوي خالصة¹

مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية
جامعة سوق أهراس، الجزائر
khalissazou@yahoo.fr

The role of e-learning in the develop of the companies intellectual capital. -case study of some companies in Setif-

Dr ZOUAOUI Khalissa & Dr. BENKHEDIDJA Monsef

Researches and Economics Studies Laboratory SOUK AHRAS University/ Algeria

Received: 03/05/2017

Accepted: 17/08/2017

Published: 31/12/2017

ملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة دور التعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال الفكري لدى بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، من خلال معرفة دوره في تطوير رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي)، ولقد تم الاعتماد على الإستمارة لغرض جمع البيانات من المؤسسات محل الدراسة والتي بلغ عددها (30) مؤسسة، وتم استخدام الرزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الاستمارة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها أن هناك دور إيجابي للتعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال الفكري، وقدمت بعض التوصيات لمسؤولي المؤسسات محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: التعليم الإلكتروني، رأس المال الفكري، المؤسسات الاقتصادية بسطيف.

الترميز الاقتصادي (jel) : O34; D83

Abstract:

The study aimed to understand the role of e-learning in the development of intellectual capital in some companies in the province of Setif through knowledge of its role in the development of intellectual capital in its three dimensions (human capital, structural capital, relational capital). Data collection from the thirty's studied companies. The SPSS program was used to analyze the questionnaire data. The study reached a number of results, the most important of which is that, there is a positive role of e-learning in the development of intellectual capital. It also provided recommendations to Responsibles of the companies.

Key Words : E-Learning, Intellectual Capital, Economic companies in Setif.

(JEL) Classification : O34; D83

تمهيد

تشط المؤسسات الحالية في عصر يعرف باقتصاد المعرفة، أين تعاظمت قيمة المعرفة وأصبحت أصلا إستراتيجيا ومن أهم الأصول التي تمتلكها، ومصدرا للثروة القائمة على الأفراد وخبراتهم وقدراتهم على الابتكار وتوليد المعرفة الجديدة، فباتت الأصول المعرفية أو ما يعرف عند الإداريين برأس المال الفكري موردا إستراتيجيا وسلاحا تنافسيا هاما، من يمتلكه يمتلك القوة وبإمكانه التفوق والتميز.

وفي ظل الإنتشار الهائل للإنترنت وتكنولوجيات المعلومات (العصر الإلكتروني)، أصبحت المؤسسات مجبرة على إعادة النظر في طرق تسييرها ونماذج أعمالها، أين بات التأكيد أكثر فأكثر على ضرورة إكتساب المعرفة وتبادلها ونقلها، حتى تتمكن من التكيف والتأقلم مع متطلبات هذا العصر، ولن يتأت ذلك إلا بتفعيل قدراتها الإلكترونية خاصة فيما يتعلق بالتعليم الإلكتروني الذي يلعب دورا بارزا في تطوير وتنمية رأس المال الفكري لتلك المؤسسات، وذلك بفضل تعزيز التعلم السريع ونشر المعرفة وبناء المخزون المعرفي.

1. **إشكالية الدراسة:** يتم بلورة الإشكالية في السؤال التالي: ما هو دور التعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال الفكري لعينة من المؤسسات الناشطة في قطاعي الخدمات والصناعة بولاية سطيف؟
إن طرح الأسئلة التالية يمكن أن يساهم في توضيح مشكلة الدراسة:

- ♦ ما مدى اعتماد المؤسسات محل الدراسة على التعليم الإلكتروني؟
- ♦ ما هو مستوى تحقق الأبعاد المختلفة لرأس المال الفكري لتلك المؤسسات؟
- ♦ إلى أي مدى نجح التعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال الفكري في المؤسسات المدروسة؟

2. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: يلعب التعليم الإلكتروني دورا إيجابيا في تطوير رأس المال الفكري للمؤسسات محل الدراسة.
ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الثلاث التالية:

- ♦ **الفرضية الفرعية الأولى:** يلعب التعليم الإلكتروني دورا إيجابيا في تطوير رأس المال البشري للمؤسسات محل الدراسة.
- ♦ **الفرضية الفرعية الثانية:** يلعب التعليم الإلكتروني دورا إيجابيا في تطوير رأس المال الهيكلي للمؤسسات محل الدراسة.
- ♦ **الفرضية الفرعية الثالثة:** يلعب التعليم الإلكتروني دورا إيجابيا في تطوير رأس المال العلائقي للمؤسسات محل الدراسة.

3. **أهمية الدراسة:** تتجلى أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعا يلقي اهتماما كبيرا في الدراسات الإدارية الحديثة، حيث:

- ♦ يعتبر رأس المال الفكري ثروة حقيقية للمؤسسات المعاصرة؛
- ♦ يعتبر التعليم الإلكتروني مدخلا جديدا يحل محل التعليم التقليدي ويعتمد على تكنولوجيا المعلومات للحصول على المعرفة؛
- ♦ إبراز دور التعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال الفكري بمؤسسات الدراسة.

4. أهداف الدراسة: يسعى الباحثان في ضوء تحديد مشكلة الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- ♦ الوقوف على درجة اعتماد التعليم الإلكتروني في مؤسسات الدراسة؛
- ♦ قياس مستوى تحقق جميع أبعاد رأس المال الفكري بالمؤسسات محل الدراسة؛
- ♦ تحديد العلاقة بين التعليم الإلكتروني ورأس المال الفكري، ودراسة دوره في تطوير رأس المال الفكري بتلك المؤسسات.

أولاً. الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة

1. الإطار النظري

1.1 مفهوم رأس المال الفكري وأهميته

على الرغم من الانتشار الواسع لمصطلح رأس المال الفكري وأهميته البالغة، إلا أنه يعتبر من المصطلحات التي يشوبها الغموض ولم تلق إتحافاً تاماً في تعريفه، لذلك فمعظم المنظمات تركز في تعريفها للمصطلح على جوانب معينة كالاستشارات القانونية لكيفية حماية الملكية الفكرية.¹

تشكل موارد المؤسسة حزمة من الموارد الملموسة وغير الملموسة: حيث يمكن أن تكون موارد مادية (تجهيزات، مباني، وسائل إنتاج...)، موارد مالية (مصادر التمويل كالبنوك، الموردون، المساهمون، سلطات عمومية...)، موارد لا مادية أو غير منظورة (العلامة، سمعة المؤسسة، براءات الاختراع، علاقات الزبائن...)، موارد بشرية والتي يمكن تحليلها كما (العدد، السن...) وكيفا (المرونة، كفاءات، معارف...)².

يمثل رأس المال الفكري جميع الموارد الملموسة وغير الملموسة للمنظمات، بحيث تجسد أصول المعرفة والتي تتكامل مع بعضها البعض لبناء الكفاءة والمهارات التي تعمل على خلق القيمة.³

يرى أبريل أن رأس المال الفكري يتمثل في ثقافة المنظمة والمعرفة التكنولوجية والعلامات التجارية وبراءات الاختراع (للعمليات والتصاميم) والمعارف العملية التي يتقاسمها العاملون في المنظمة وكذلك الكفاءات والخبرات المتراكمة.⁴

في حين يعرفه رالف ستاير مدير شركة جونسون على أنه القدرة العقلية التي تمثل الثروة الحقيقية للمنظمات⁵، وهو الموهبة والمهارات والمعرفة التقنية والعلاقات، وكذلك الماكينات التي تجسدها، والممكن استخدامها لخلق الثروة⁶

عموماً نستنتج أن رأس المال الفكري يتضمن مختلف الأصول الملموسة وغير الملموسة التي تمتلكها المنظمة والتي أنشأتها الإجراءات والممارسات الفردية والجماعية، والمتكاملة مع بعضها البعض بغرض بناء الكفاءات والمهارات، بحيث تسمح تلك الأصول بخلق القيمة للمنظمة،

من التعاريف السابقة وغيرها تتجلى الأهمية البالغة لرأس المال الفكري في المنظمات، وبشيء من التفصيل تبين الدلائل التالية تلك الأهمية⁷:

- ♦ تبجيل أصحاب العقول والألباب واحتلالهم مكانة مرموقة وموقع هام.
- ♦ زيادة القيمة السوقية للمنظمات: أرجعت العديد من الدراسات أن القيمة السوقية للمؤسسات تفوق بكثير القيمة المحاسبية لها، ويرجع المختصون الفرق في ذلك إلى رأس المال الفكري.

- ♦ التنامي المستمر لقيمة رأس المال الفكري في الشركات: بينت عديد الدراسات الانخفاض المستمر لقيمة رأس المال المادي للمنظمات مقابل تنامي متواصل لرأس المال الفكري.
 - ♦ تمثل الموارد المعرفية أصل استراتيجي نادر وسلاح تنافسي هام: بات رأس المال الفكري من أكثر الأصول أهمية في تحقيق النجاح لكبرى الشركات العالمية ودعم قدراتها التنافسية.
- 2.1 مكونات رأس المال الفكري:**

بمراجعة التعاريف السابقة وغيرها نلاحظ إختلاف بين الباحثين والممارسين على حد سواء في تحديد مكونات رأس المال الفكري، كل حسب رؤيته وغايته وحتى الفترة الزمنية التي قدّم فيها التصنيف، فتعددت التصنيفات التي قدمت لرأس المال الفكري، فنجد (Malon Edvinsson) طور نظاما لشركة التأمين سكانديا تضمن خمس مجموعات: الأولى تتعلق بالجوانب المالية، والأربعة الأخرى تكون رأس المال الفكري والتي تتعلق بالتجديد والتطوير، العمليات، الزبون، ورأس المال البشري⁸، في حين كارل إيريك سفيبي (Sveiby .E.K) طور نظاما للتدقيق قسّمه إلى كفاءة العاملين، الهيكل الداخلي والهيكل الخارجي⁹.

هناك شبه إتفاق وإجماع كبير على التصنيف الذي قدّمه توماس ستيوارت، والذي صنّف رأس المال الفكري إلى ثلاث مكونات¹⁰:

- ♦ **رأس المال البشري:** يرى (Youndt) وآخرون أن رأس المال البشري يشير إلى قدرات العاملين التي تمثل مصدرا فريدا للابتكار والتجديد التنظيمي، وهو يمثل مجموعة الأفراد اللذين يمتلكون مهارات ومعارف وقابليات تسهم في زيادة القيمة الاقتصادية للمنظمات¹¹، وهو يتكون من الابتكار والذي يمثل القدرة العقلية على تقديم حلول جديدة، الكفاءة التخصصية والتي تعبر عن المستوى التعليمي والخبرة، المقدرة الاجتماعية وهي القدرة على الاتصال والتعامل مع الآخرين¹².

- ♦ **رأس المال الهيكلي:** والذي يعبر عن القدرات التنظيمية والهيكلية وأصول البنية التحتية، وكل ما يشمل الثقافة، النماذج التنظيمية والعمليات والإجراءات¹³. ويتكون من رأس مال هيكلي خارجي يشمل الأصول التي تجذب وتحفز الأفراد خارج المنظمة، رأس مال هيكلي داخلي والذي يشمل كل ما يتعلق بكفاءة العمليات الداخلية، وكل من براءات الاختراع وإدارة العلامة التجارية¹⁴.

- ♦ **رأس المال العلائقي:** وهو يعكس طبيعة العلاقات التي تربط المنظمة بعملائها ومورديها ومنافسيها، ويمثل مصادر المعرفة المستمدة من خلال شبكة العلاقات. وهناك من يرى بأنه القيمة المشتقة من الزبائن الراضين ذوو الولاء، والموردين المعول عليهم والمصادر الخارجية الأخرى¹⁵.

3.1 التعليم الإلكتروني ومنافعه:

إن التعليم الإلكتروني هو التعليم باستخدام الحواسيب الآلية وبرمجياتها المختلفة، سواء على شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة، أو شبكات الأنترنت¹⁶، وهو الحل التقني لمشكلة إيجاد أداة لتغطية حاجات مجموع المتعلمين¹⁷.

على العموم هو منظومة تعليمية تسمح بالإتصالات وتبادل المعلومات وتقديم البرامج التعليمية أو التدريبية للمتعلمين أو المتدربين في أي وقت وفي أي مكان، وذلك باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات التفاعلية؛ بغية توفير بيئة تعليمية تدريبية تفاعلية متعددة المصادر.

ما يمكن التأكيد عليه هو أن التعليم الإلكتروني يمكن أن يتضمن المعلومات والاتصالات والتعليم والتدريب، يستخدم لأغراض أخرى غير التدريب الإلكتروني كإدارة المعرفة وإدارة العلاقات والمكاتب الافتراضية وغيرها من الأنشطة، لا يعتمد فقط على التكنولوجيا وإنما أيضا على ثقافة المنظمة والقيادة والتغيير، ضرورة إلزام الإدارة العليا والقائمين على التنفيذ والمتدربين، ويجب أن تتوافق إستراتيجياته مع الإستراتيجيات العامة للمنظمة.

يحقق التعليم الإلكتروني العديد من المنافع عند إستعماله تعود على الأفراد والمنظمة: فهو يساعد على اختصار المسافة والوقت والتفاعل في الوقت الحقيقي بين المتعلمين والمدرسين ويمنحهم الوقت لإعداد برامج أكثر، يسمح بالدخول إلى أحدث المواقع ذات العلاقة بالمواد المراد تعلمها، يوفر كل من سهولة إجراءات التعليم؛ جودة وفعالية التعليم؛ التحفيز والاحتفاظ بالموظفين الموهوبين، التركيز الفعلي على المهارات التي يحتاجها المتدرب أو المتعلم فعلا وإتاحة فرصة أكبر لتنمية قدرات مختلفة، تقليل مصاريف السفر والانتقال بالنسبة للمتدربين والمنظمة، تنمية مهارات استخدام التكنولوجيات الحديثة، تنمية وخلق بيئة ثقافية مناسبة لتنمية المعرفة... إلخ¹⁸.

4.1 أنواع التعليم الإلكتروني:

تصنّف على وجود المتعلم والمعلم في نفس الوقت أو العكس وكذلك مكان تواجدهم وهي¹⁹:

♦ **التعليم الإلكتروني المتزامن:** (Synchronous e-Learning) وهو التعليم على الهواء أو المباشر الذي يحتاج إلى وجود المتعلمين في نفس الوقت أمام أجهزة الكمبيوتر لإجراء النقاش والمحادثة بين المتعلمين أنفسهم؛ وبينهم وبين المعلم، ويتم النقاش بواسطة مختلف أدوات التعليم الإلكتروني وهي: اللوح الأبيض، الفصول الافتراضية، المؤتمرات عبر الفيديو، الصوت، غرف الدردشة.

♦ **التعليم الإلكتروني غير المتزامن:** (Asynchronous e-Learning) هو تعليم غير مباشر، لا يحتاج إلى وجود المتعلمين في نفس الوقت حيث يتمكن المتعلم من الحصول على الدراسة حسب الأوقات المناسبة له وبالجهد الذي يرغب في تقديمه، يستعمل أدوات مثل البريد الإلكتروني، صفحات الويب (التي من الممكن أن تحتوي على نصوص، صور، أصوات، مرئيات فيديو، صور متحركة، وبرامج تفاعلية)، مجموعات النقاش، الأقراص المدمجة.

♦ **التعليم المختلط:** يستعمل المتزامن وتارة غير المتزامن تارة أخرى، حسب النشاطات المقترحة من طرف المعلم، فهو يعطي للمتعلم أكثر حرية ويحقق نوعا من الاجتماعية في التعليم.

2. الدراسات السابقة:

سيتم استعراض بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، وهي كالتالي:

♦ دراسة (Ali Zeidi Jodaki, And Others,2015)²⁰ هدفت الدراسة إلى تقديم نمط هيكلية للتعليم الإلكتروني ورأس المال الفكري في المنطقة الاقتصادية الخاصة بميناء عبدان بإيران، وقد اعتمدت الدراسة على الاستبيان،

وقد شملت جميع المديرين والمساعدين والخبراء والعاملين في ميناء عبدان (40 مديرا و180 موظفا)، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين التعليم الإلكتروني ورأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة رأس المال البشري، التنظيمي، والعملاء.

♦ دراسة (Viktor.Radun, 2015) ²¹ حيث بحثت في مستقبل التعليم الإلكتروني بمؤسسات التعليم العالي في صربيا، بهدف خدمة الطلاب والأساتذة من حيث إدارة المعرفة التعليمية. وتوصلت الدراسة إلى أن النظام يساهم بكفاءة وفعالية في إدارة المعرفة والمهارات التي يحتاجها الطلاب والأساتذة، كما يحافظ على القدرة التنافسية لقطاع التعليم العالي في صربيا.

♦ دراسة (K.Jerzy, S.Olga, 2010) ²² هدفت هذه الدراسة لتحليل العلاقة بين التعليم الإلكتروني وإنشاء رأس المال الفكري في المنظمات البولندية، وأجريت على 92 منظمة في الفترة الممتدة من 2009 إلى 2010، وتم الاعتماد في عملية التحليل على نموذج SWOT (يحدد نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات للتعليم الإلكتروني)، وقد توصلت إلى أن التعليم الإلكتروني يقلل من التكاليف ويعتبر أكثر مرونة مقارنة بالتعليم التقليدي، كما أنه يساهم بدرجة كبيرة في عملية نقل المعرفة، وتحسين المهارات وكفاءات الموظفين، ويساهم في خلق أصول غير ملموسة جديدة.

♦ دراسة (Shari S. C. Shang, 2007) ²³ سعت الدراسة للإجابة على سؤالين: ما هي أنواع رأس المال الفكري التي تتأثر بتكنولوجيا المعلومات؟ وكيف يمكن أن تؤثر هذه التكنولوجيا؟ وذلك من خلال تحليل مؤشرات رأس المال الفكري للصناعة المصرفية بتايوان، باستخدام نموذج عملية المدخلات والمخرجات. وقد أجريت على 12 بنك في تايوان، وتمت مع المديرين الذين تراوحت أقدميتهم من 5 سنوات إلى 30 سنة، وتوصلت الدراسة أن متغير القدرات الإدارية لرأس المال الفكري التي تضم كل من: إدارة المخاطر، إدارة الجودة الشاملة، الاستفادة من الفرص الجديدة، إدارة التسويق، تلبية احتياجات العملاء، هي التي تتأثر بشكل كبير من قبل تكنولوجيا المعلومات، ذلك أنها تؤثر على دعم عملية صنع القرارات، في حين تتأثر المتغيرات المتبقية والمتمثلة في القيادة، الثقافة التنظيمية، القدرات المهنية للموظفين، والشركاء الاستراتيجيين، بطريقة غير مباشرة من خلال تكنولوجيا المعلومات.

ثانياً: الطريقة والأدوات والمعطيات المجمع

1. **منهج الدراسة:** تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، استنادنا إلى مصادر عديدة بمختلف اللغات، كما تم جمع البيانات والمعلومات من مصادرها الأولية في الميدان العملي للمؤسسات المدروسة من خلال تصميم استبيان تضمن الجوانب الرئيسية لميدان الدراسة.

2. **مجتمع الدراسة وعينتها:** حرصا على تنوع مجتمع الدراسة من حيث متغير التعليم الإلكتروني شملت الدراسة (30) مؤسسة تنشط في قطاعي الخدمات والصناعة بولاية سطيف، وتمثلت عينة الدراسة في العينة القصدية التي تمحورت حول 120 موظف من موظفي الموارد البشرية في كل المؤسسات.

جدول رقم 01: المؤسسات مجتمع الدراسة

مؤسسات صناعية	مؤسسات خدمية
المؤسسة الوطنية لأجهزة القياس والمراقبة AMC، المؤسسة الوطنية BCR، الشبكة الوطنية للغاز، مؤسسة كهريف، مؤسسة إيري سات IRI SAT، مؤسسة سامسونغ SAMSUNG، مؤسسة كيبلاست K-PLAST، المجمع الصناعي للبلاستيك والمطاط ENPC، مؤسسة الرياض سطيف، مجمع سافسير CAF CER، مؤسسة الشركة الوطنية للغاز. AGRO FILM	بنوك عامة وخاصة (BNP، بنك الخليج، بنك السلام، البنك العربي، بنك سوسيتي جنرال، بنك نتاكسيس NATAXIS، TRUST، BNA، CNEP)، شركات الإتصال (اتصالات الجزائر، موبيليس)، شركات التأمين (AXA، ALUANCE، CAAR، SAA، SALAMA، CIAR، 2A)

3. **حدود الدراسة:** تعلق الحدود المكانية بمؤسسات عامة وخاصة تعتمد التعليم الإلكتروني في ولاية سطيف هما مؤسسات خدمية (18) ومؤسسات صناعية (12)، والحدود الزمانية كانت خلال سنة 2016، بينما الحدود البشرية تمثلت في الإطارات في وظيفة الموارد البشرية التي تعتبر مسؤولة عن أنظمة التعليم الإلكتروني، ومستفيدة من هذه الأخيرة في كل المؤسسات.

4. **أدوات الدراسة:** إضافة إلى الاعتماد على المقابلة، تم الاعتماد على الإستبيان كأداة رئيسية للدراسة، حيث تم تصميمه حسب مقياس ليكرت الخماسي، واشتمل على محورين رئيسيين تعلق الأول بالتعليم الإلكتروني (به 09 مفردات)، والثاني تعلق بالمتغير التابع وهو رأس المال الفكري (به 15 عبارة).

5. **أساليب التحليل الإحصائي:** تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار 22 والذي يرمز له SPSS22، وبالنظر إلى نموذج الدراسة فإن أنسب المقاييس التي تتطلبها الدراسة هي: التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف والمنوال، اختبار ألفا -كرونباخ، اختبار One sample t test، معادلات ونماذج الانحدار، معامل التحديد (R^2).

6. **اختبار ثبات الدراسة الميدانية:** للتحقق من ثبات الاستبيان تم استخدام معامل ألفا-كرونباخ لجميع مجالات الدراسة.

الجدول رقم 02: اختبار الثبات للدراسة الميدانية.

اسم المتغير	التعليم الإلكتروني	رأس المال الفكري
عدد المفردات	9	15
ألفا-كرونباخ	,8950	,9630

المصدر: اعتمادا على مخرجات SPSS 22

ثالثا. تحليل وتفسير النتائج

1. نتائج تحليل بيانات متغير التعليم الإلكتروني:

يوضح الجدول الموالي نتائج إجابات أفراد العينة على المحور الأول الخاص بالتعليم الإلكتروني.

بلغ مجموع المتوسطات الحسابية لمحور التعليم الإلكتروني (20.35)، بانحراف معياري قدره (3.91)، وهو أكبر من مجموع المتوسط الفرضي الذي قدره (18)، وما يؤكد ذلك قيمة "t" المحسوبة والمقدرة ب(5.31)، وهي دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهي دلالة واضحة لدى اعتماد المؤسسات محل الدراسة التعليم الإلكتروني، وذلك بتحديد الاحتياجات التدريبية إلكترونيا، توفير خدمة

المراسلات الإلكترونية للموظفين، بالإضافة إلى توفير برامج خاصة على بوابة الموارد البشرية تسمح للموظفين من تحديد مساراتهم التدريبية.

جدول رقم 03: مدى اعتماد المؤسسات محل الدراسة على التعليم الإلكتروني

القرار	مستوى الدلالة	قيمة "t" المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
دالة (تعتمد بدرجة كبيرة)	0.00	10,43	.86	2.82	1 - يتم تحديد الاحتياجات التدريبية إلكترونيا داخل مؤسستكم.
غير دالة (لا يتم الاعتماد عليها)	0.08	1.74	.99	2.15	2 - تستعمل مؤسستكم أنظمة التعلم عن بعد في مجال العمل.
دالة (تعتمد بدرجة كبيرة)	0.01	2.42	1.09	2.24	3 - تتوفر مواد تعليمية إلكترونية على الشبكة الداخلية لمؤسستكم.
دالة (تطبق)	0.03	2.152	1.06	2.20	4 - تتوفر برامج تعليمية إلكترونية على الشبكة الداخلية لمؤسستكم.
دالة (تعتمد بدرجة كبيرة)	0.00	8.84	1.09	2.88	5 - توفر مؤسستكم خدمات المراسلات الإلكترونية للموظف.
دالة (تعتمد بدرجة ضعيفة)	0.00	-6.22	1.04	1.40	6 - تتوفر خدمة المؤتمرات المرئية التفاعلية عبر الويب لدى مؤسستكم لتدريب الموظفين.
غير دالة (لا يتم الاعتماد عليها)	0,07	1.81	1.05	2.17	7 - توفر مؤسستكم مساحة لمنتديات النقاش على الشبكة الداخلية.
دالة (تعتمد بدرجة كبيرة)	0.00	9.25	0.92	2.78	8 - توفر مؤسستكم بوابة فرعية مخصصة لاكتساب المعارف الجديدة من قبل الموظفين.
دالة (تعتمد)	0.04	2.92	1.02	2.27	9 - توفر مؤسستكم برامج خاصة على بوابة الموارد البشرية تسمح للموظفين من تحديد مساراتهم التدريبية.
دالة (تعتمد)	0.00	5.31	3.91	20.35	المجموع

❖ يتم اتخاذ القرار بشأن دلالة النتائج لكل العبارات عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0,05).

❖ المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (02) الناتج من $(5/(0+1+2+3+4))$ ، أما للمحور ككل فهو (18) الناتج من 19×21 .

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS22

فيما يخص العبارة التي نادرا ما تعتمد والتي التي متوسطها الحسابي أقل من المتوسط الفرضي (2) هي استعمال المؤسسات لخدمة المؤتمرات المرئية التفاعلية عبر الويب لتدريب الموظفين (عبارة عن برامج تعمل كمحطات تعليمية بالصوت والصورة والعرض المباشر للتطبيقات المختلفة مع إمكانية التفاعل الحي بالنص أو الصوت)، أما فيما يخص العبارات التي لا تعتمد من قبل المؤسسات محل الدراسة والتي متوسطها الحسابي قريب جدا من المتوسط الفرضي هي استعمال المؤسسات أنظمة التعلم عن بعد في مجال العمل، وكذا توفير مساحة لمنتديات النقاش على الشبكة الداخلية.

2. نتائج تحليل بيانات متغير رأس المال الفكري:

يوضح الجدول أدناه نتائج إجابات أفراد العينة على المحور الثاني الخاص برأس المال الفكري.

جدول رقم 04: مدى توافر مكونات رأس المال الفكري

الرقم	البعد / المتغير	مجموع المتوسط الحسابي	مجموع الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار
جميع أبعاد رأس المال الفكري في المؤسسات محل الدراسة.						
01	رأس المال البشري	13.49	10.03	12.54	0.00	دالة
02	رأس المال الهيكلي	12.45	7.51	10.86	0.00	دالة
03	رأس المال العلائقي	11.23	7.30	9.34	0.00	دالة
	رأس المال الفكري ككل	37.17	22.52	12.24	0.00	دالة

❖ يتم اتخاذ القرار بشأن دلالة النتائج لكل العبارات عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05).

❖ المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (02) $[5/(0+1+2+3+4)]$ ،

❖ أما متوسط رأس المال الفكري ككل فهو (30) الناتج من 2×15 .

المصدر: اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS22

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة مجموع المتوسطات الحسابية لمدى اهتمام المؤسسات برأس المال البشري يقدر بـ(13.49)، بمجموع انحراف معياري قدره (10.03)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي الذي قدره (10)، وهذا يعني أن المؤسسات محل الدراسة تهتم برأس المال البشري، وما يؤكد ذلك قيمة "t" المحسوبة والمقدرة بـ(12.54)، وهي دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهذا يعني أن غالبية المؤسسات تعتمد على موظفين لديهم المعرفة والخبرة في مجال عملهم، والقدرة على تقديم حلول جديدة والعمل الجماعي، بالإضافة فإن المؤسسات تعمل على تشجيع الأفكار الجديدة وتحديد الكفاءات التي لديها، وكذا تطوير القدرات الإبداعية لموظفيها، كما تعمل أيضاً على إتاحة الفرص للابتكار.

أما فيما يخص بعد رأس المال الهيكلي فالملاحظ أيضاً أن قيمة مجموع المتوسطات الحسابية لمدى الاهتمام به من قبل المؤسسات يقدر بـ(11.45) وهو أكبر من المتوسط الفرضي الذي قدره (10)، بمجموع انحراف معياري قدره (7.51)، وهذا يعني أن المؤسسات محل الدراسة تهتم برأس المال الهيكلي، وما يؤكد ذلك قيمة "t" المحسوبة والمقدرة بـ(10.86)، وهي دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00)، وذلك من خلال اهتمامها بتوفير نظام معلومات يستجيب لمتطلبات العمل ويساعد على سرعة أداء المهام، كما يسمح بالوصول بسرعة إلى المعلومات وتبادل المعارف، كما نجد عدم دلالة بعض الفقرات والتي تخص انعدام مكتب داخلي لإدارة براءة الاختراع والتي يمكن استخدامها كسلاح من قبل المنظمة التي لها منتجات تهيمن على السوق أو زيادة حصتها في السوق، كما أن معظم المؤسسات لا تعتمد على خرائط براءة الاختراع لمعرفة نقاط القوة والضعف عند المنافسين، والتي تعتمد على نظم الإدارة الإلكترونية توفر معلومات تمثل مدخلا قيما لتطوير إستراتيجية شاملة للمؤسسات فيما يتعلق بالمنتجات الجديدة؛ تطوير السوق؛ تحديد المواقع التنافسية، حيث هذا المدخل مازال غير معروف من قبل أغلب المؤسسات ما عدا بعض البنوك الخاصة.

أما فيما يخص بعد رأس المال العلائقي فنجد قيمة مجموع المتوسطات الحسابية لمدى الاهتمام به من قبل المؤسسات يقدر بـ(11.23)، بانحراف معياري قدره (30.7)، وهذا يعني أن المؤسسات محل الدراسة تهتم برأس المال العلائقي، وما يؤكد ذلك قيمة "t" المحسوبة والمقدرة بـ (9.34) وهي دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00)، حيث نجد أنها تعتمد على شبكات الانترنت لجذب وتحسين علاقاتها مع العملاء والموردين، وكذا نقل المعرفة إليهم من أجل فتح آفاق جديدة معهم، كما نجد أن أكثر من نصف المؤسسات لا تعتمد على شبكات خارجية للموارد البشرية تساعد على التفاعل بين كل من إدارة الموارد البشرية والشركاء، العملاء، كما أن معظم المؤسسات لا تقوم بنشر كتب وتقارير على الشبكة الخارجية.

3. تحليل نتائج اختبار الفرضيات

3-1 اختبار الفرضيات الفرعية:

نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج هذا الجدول مقبولة إحصائياً حيث بلغت قيمة "F" (47.85) وهي دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05)، وبمستوى دلالة قدره (0.00)، أي هناك دور كبير للمتغير المستقل (التعليم الإلكتروني) في تطوير المتغير التابع (رأس المال البشري) في المؤسسات محل الدراسة، إذ بلغت قيمة "t" المحسوبة (6.91) الدالة عند درجات حرية (119) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00)، وما يؤكد ذلك قيمة المعامل "B" والتي تشير إلى أن التغير في قيمة المتغير المستقل (التعليم الإلكتروني) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (1.37) في المتغير التابع (رأس المال البشري)، أي أنه كلما اعتمدت المؤسسات على التعليم الإلكتروني فإن هذا يؤدي إلى التطوير في رأس المال البشري، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد (R^2) المقدر بـ (28.9%) من التباين في المتغير التابع، أي أن (28.9%) من التغيرات على مستوى رأس المال البشري سببه تغيرات على مستوى التعليم الإلكتروني، بالإضافة إلى تأثير الثابت الموجود والذي يشير إلى باقي العوامل الأخرى التي لم تؤخذ في الدراسة عند مستوى دلالة (0.00) بقيمة "T" المحسوبة والمقدرة بـ (6.64).

جدول 05: نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط للمتغيرات الفرعية التابعة

معامل التحديد R^2	اختبار (t)		اختبار F		معادلة الانحدار			
	مستوى المعنوية Sig	T	مستوى المعنوية Sig	F	الخطأ المعياري	المعاملات B		
%28.9	0.00	6.64	0.00	47.85 6	3.25	21.62	الثابت (باقي العوامل الأخرى)	رأس المال البشري
	0.00	6.91			0.19	1.37		
%45.5	0.00	6.97	0.00	98.68	2.132	14.88	الثابت (باقي العوامل الأخرى)	رأس المال الهيكلي
	0.00	9.93			0.130	1.29		
%15.9	0.00	8.69	0.00	22.26	2.57	22.41	الثابت (باقي العوامل الأخرى)	رأي المال العلائقي
	0.00	4.71			0.15	0.74		

المصدر: اعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

إذا اعتمدت المؤسسات للتعليم الإلكتروني له دور إيجابي في تطوير رأس المال البشري. وعليه نؤكد صحة فرضية وجود دور إيجابي للتعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال البشري.

نلاحظ أيضا أن نتائج هذا الجدول مقبولة إحصائيا حيث بلغت قيمة "F" (98.68) وهي دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05)، بمستوى دلالة (0.00) أي هناك دور كبير للمتغير المستقل (التعليم الإلكتروني) في تطوير المتغير التابع (رأس المال الهيكلي) في المؤسسات محل الدراسة، إذ بلغت قيمة "t" المحسوبة (9.93)، وما يؤكد ذلك قيمة المعامل "B" والتي تشير إلى أن التغير في قيمة المتغير المستقل (التعليم الإلكتروني) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (1.29) في المتغير التابع (رأس المال الهيكلي)، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد (R^2) المقدر بـ (45.5%) من التباين في المتغير التابع، أي أن (45.5%) من التغيرات على مستوى رأس المال الهيكلي سببه تغيرات على التعليم الإلكتروني، بالإضافة إلى تأثير الثابت الموجود والذي يشير إلى باقي العوامل الأخرى التي لم تؤخذ بعين الاعتبار في الدراسة عند مستوى دلالة (0.00) بقيمة "t" المحسوبة والمقدرة بـ (6.97). إذا اعتمدت المؤسسات للتعليم الإلكتروني له دور إيجابي في تطوير رأس المال الهيكلي، وعليه نقبل صحة فرضية وجود دور إيجابي للتعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال الهيكلي.

من جهة أخرى نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج هذا الجدول مقبولة إحصائيا حيث بلغت قيمة "F" (22.26) وهي دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05)، بمستوى الدلالة (0.00) أي هناك دور كبير للمتغير المستقل (التعليم الإلكتروني) في تطوير المتغير التابع (رأس المال العلائقي) في المؤسسات محل الدراسة، إذ بلغت قيمة "t" المحسوبة (4.71)، وما يؤكد ذلك قيمة المعامل "B" والتي تشير إلى أن التغير في قيمة المتغير المستقل (التعليم الإلكتروني) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (0.74) في المتغير التابع رأس المال العملاء، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد (R^2) المقدر بـ (15.9%) من التباين في المتغير التابع، أي أن (15.9%) من التغيرات على مستوى رأس المال العملاء سببه تغيرات في التعليم الإلكتروني. إذا اعتمدت المؤسسات للتعليم الإلكتروني له دور إيجابي في تطوير رأس المال العملاء، وعليه يتم قبول فرضية وجود دور إيجابي للتعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال العملاء.

2-3 اختبار الفرضية الرئيسية :

نلاحظ أن نتائج هذا الجدول مقبولة إحصائيا حيث بلغت قيمة "F" (64.16) وهي دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05)، بمستوى الدلالة (0.00) أي هناك دور كبير للمتغير المستقل (التعليم الإلكتروني) على المتغير التابع رأس المال الفكري في المؤسسات محل الدراسة، إذ بلغت قيمة "t" المحسوبة (8.01) الدالة عند درجات حرية (119) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00)، وتشير قيمة المعامل "B" إلى أن التغير في قيمة المتغير المستقل (التعليم الإلكتروني) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (3.41) في المتغير التابع رأس المال الفكري، أي أنه كلما اعتمدت المؤسسات على التعليم الإلكتروني فإن هذا يؤدي إلى تطوير رأس المال الفكري، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد (R^2) المقدر بـ (35.2%) من التباين في المتغير التابع، أي أن (35.2%) من التغيرات على مستوى رأس المال الفكري سببه تغيرات على التعليم الإلكتروني، إضافة إلى تأثير الثابت الموجود والذي يشير إلى باقي العوامل الأخرى التي لم تعتمد في الدراسة بقيمة "t" المحسوبة والمقدرة بـ (8.44). إذا اعتمدت المؤسسات للتعليم الإلكتروني له

دور إيجابي في تطوير رأس المال الفكري، وعليه نؤكد صحة فرضية وجود دور إيجابي للتعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال الفكري بدرجة عالية.

جدول 06: نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار للمتغير التابع تطوير رأس المال الفكري

معامل التحديد R ²	اختبار (T)		اختبار F		معادلة الانحدار		
	مستوى المعنوية Sig	T	مستوى المعنوية Sig	F	الخطأ المعياري	المعاملات B	
%35.2	0.00	8.44	0.00	64.16	6.97	58.91	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
	0.00	8.01			0.42	3.41	التعليم الإلكتروني

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS22

الخلاصة:

وكخلاصة لهذه الدراسة فإننا نركز النتائج الآتية:

- ♦ توفر المؤسسات محل الدراسة برامج خاصة تسمح للموظفين بتحديد مساراتهم التدريبية إلكترونيا، ومجموعة من الكتب والمقالات، التي تؤثر إيجابا على تطوير الكفاءات والمهارات وبالتالي تطوير رأس المال البشري.
- ♦ تعتمد معظم المؤسسات محل الدراسة على بوابة للموارد البشرية توفر مجال لتبادل المعارف والمعلومات، والتي تساهم في تطوير رأس المال البشري، وبناء رأس المال الهيكلي.
- ♦ تساعد أنظمة التعلم المعتمدة من قبل بعض المؤسسات محل الدراسة على تقديم مجموعة من الاقتراحات والمعلومات عن كيفية تحسين علاقات العميل، اقتراحات حول منهجيات جذب العملاء، وهو ما أدى إلى تطوير رأس المال العملاء.
- ♦ توفر المؤسسات محل الدراسة خاصة الخدمية (أكسا للتأمينات، وسوسيتي جينيرال، BNP PARIS) أنظمة مخصصة لأنشطة التعلم وتحسين المعارف القائمة وتطوير رأس المال الفكري.
- ♦ المؤسسات الخدمية توفر مجموعة من التطبيقات الإلكترونية التعليمية التي تساعد على تحسين معرفة موظفيها من خلال السماح لهم بالدخول والمشاركة في المنتديات التي تدار من قبل استشاريين لديهم خبرة، والتي تساعد على تطوير رأس المال الفكري.
- كما يمكن أن نطرح مجموعة من التوصيات أهمها:
- ♦ ضرورة توجه مديري المؤسسات الصناعية العامة، إلى الاستغلال الأمثل للتطور التكنولوجي في مجال التعليم بما يسمح بتطوير رأس المال الفكري.
- ♦ ضرورة استغلال إنترانت الموارد البشرية للمؤسسات الصناعية، في التفاعل الإيجابي بين الموظفين بفضل تبادل مختلف الخبرات والمعارف، وليس فقط وضعها كمستودع لبعض التقارير.
- ♦ ينبغي على المؤسسات محل الدراسة، ونستبعد هنا كل البنوك الخاصة، أن تضع نظام تعليم إلكتروني متكامل ومتناسق مع كل الوظائف، لأهميته الكبيرة في رفع مستوى رضا الموظفين والإدارة، وتحسين سمعتها التنافسية في القطاع الذي تعمل فيه.

♦ ضرورة إدماج واعتماد كل ما هو جديد في مجال التعليم الإلكتروني، ونخص بالذكر خدمة المؤتمرات المرئية التفاعلية لأهميتها البالغة في تدعيم التعليم.

المراجع والإحالات:

- 1 - joia. A, **Strategies for information technology and intellectual capital : challenges and opportunities, information science reference**. USA: Hershey PA 17033 ,Library of Congress Cataloging-in-Publication Data(2007). P2.
- 2 - HELFER J.P et all : **Management- stratégie et organisation**, Vuibert, 6 ème éd, Paris 2006, P117
- 3 - joia. A, Op Cit. P 36.
- 4 - APRIL K A, **Guidelines for developing a k-strategy, journal of knowledge management**, Vol 6 N°5, 2002, P 481
- 5 - سعد علي الغنزي وآخرون ، إدارة رأس المال لفكري في منظمات الاعمال ، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، 2009. ص 15
- 6 - توماس أستيوارت: ثورة المعرفة: رأس المال الفكري ومؤسسة القرن الحادي والعشرين ، ترجمة علا أحمد إصلاح، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، مصر، 2004
- 7 - Voir : - Prusats & Cohen. **how to invest in intellectual capital**. Harvard business review. (june,2001).
- Williams, S, **is a company's intellectual capital performance & intellectual capital disclosure practices related ?** evidence from publicly listed companies for the FTSE 100. (2002) P 48.
- Wiig K, **knowledge management : an emerging discipline rooted in a long history**. Boston: knowledge horizons, butteworth-heinemann, 2000, P175
- 8 - Malone. E, **intellectual capital**, New York: harper business, 1997. Pp. 34-35
- 9 - Sveiby, **the new organizational wealth : managing and measuring knowledge-based asset** San Francisco: berett-kochle, 1997, P 42.
- 10 - Thomas, **intellectual capital : the new wealth of organization** ;New York: doubleday, 1997 , P 35
- 11 - شعبان مصطفى: رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة حالة شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة 2011، ص 49.
- 12 -Lothgren, **the legal protection of structural capital, school of economics and comercia**: thesis in low of economics and comercial, 1999.
- 13 - Bonti, N: **managing oragational knowledge diagnosing intelectual capital : framing and advancing the state of the fied**. Int.J technology management, Vol .18.Nos.5/6/7/8 , 1999, P 447.
- 14 - Vanlyl, R: **structural capital management creates sustunable competitiveness and prolonget first-mover advantage**. intellectual capital management series, (articl 3 of 3), 2005, P 85
- 15 - نجم عبيد نجم ، إدارة الاملموسات، إدارة ما لا يقاس عمان: دار اليازوري ، عمان، 2001، ص 147.
- 16 - Wikipedia. (s.d.). Consulté le 08 29, 2012, sur The Free Encyclopedia, Jam To: Navigation, Search, For The Term Online Learning: <http://en.wikipedia.org/wiki/E-Learning>,
- 17 - Elib Cohen: **E-Learning: An Informing Science Perspective, Interdisciplinary**. Journal of Knowledge And Learning Objects, Volume 2, University Of Economics, Worclaw, Poland, 2006. P 2
- 18 - Voir : - Teresa Torres Coronas, **e-HumanResources Management: ManagingKnowledge People**, London, Melbourne, Singapore: Hershey, Idea Group Publishing, 2005, P 173
- Terry Enderson, **Theory And Pratic Of Online Learning**Athabasca University: Online-Book, 2004, P 5.
- 19 - Stefan Strohmier: 3ed European Academic Workshop On Electronic Human Ressource Management. Banberg Germany,2010 .
- 20 - Ali Zeidi Jodaki, Marjan Abdeyazdan: **Employed at Imam Khomeini port Special Economic Zone, Iran. Relationship Between Electronic Learning And Intellectual Capital**, International Journal of Technical Research and Applications, Issue 23 (July, 2015).
- 21 - Wagner, E. , **E-Learning : Where Cognitive Strategies**,. Consulté le 01 20, 2014, (2000).sur Knowledge Management And Infomation Technology Converge,: <http://www.learnativity.com/download/twol.pdf>,
- 22 - Jerzy Kisielnicki and Olga Sobolewska, , **E-learning as a Strategy of Acquiring a Company's Intellectual Capital**, Faculty of Management, Warsaw University, Warsaw, Poland, Interdisciplinary Journal of E-Learning and Learning Objects Volume 6, 2010.
- 23 - Subramaniam, M, **The Influence of Intellectual Capital on the Types of Innovative Capabilities**. Academy of Management Journal, 18(3) , 450-463, (2005).