



مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية



www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/313/

موقع المجلة:

الإدارة الالكترونية كأداة لتطوير رأس المال الفكري بالمؤسسات البنكية - دراسة ميدانية للبنك الوطني الجزائري وكالة عين وسارة بولاية الجلفة - Electronic management as a tool for developing intellectual capital in banking institutions -Case Study of the National Bank of Algeria Ain Oussera Agency- wilaya of Djelfa -

¹ جامعة زيان عاشور بالجلفة (الجزائر)،
مخبر سياسات التنمية الريفية في المناطق
السهبية بالجزائر.
² جامعة زيان عاشور بالجلفة (الجزائر)،
مخبر سياسات التنمية الريفية في المناطق
السهبية بالجزائر.

عامر بو عكاز ^{1*} a.bouakaz@mail.univ-djelfa.dz
علي صولي ² a.saouli@mail.univ-djelfa.dz

تاريخ النشر: 2020/06/30

تاريخ القبول: 2020/06/22

تاريخ الإرسال: 2020/02/26

الكلمات المفتاحية

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الالكترونية في تطوير الرأس المال الفكري بالمؤسسات البنكية الجزائرية. وقد انطلق الباحثان من مشكلة تتفرع بدورها إلى تساؤلات فرعية، ولغرض تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى حل للإشكالية العامة وتساؤلاتها الفرعية تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية شملت 16 موظف من موظفي وكالة عين وسارة بالجلفة للبنك الوطني الجزائري الذي تم اختياره كأحد أبرز البنوك الجزائرية، وبعد المعالجة الإحصائية بالاعتماد على برنامج الـ (spss v21) تم التوصل إلى العديد من النتائج أهمها وجود علاقة وأثر إيجابي لأبعاد الإدارة الالكترونية على تطوير الرأس المال الفكري للبنك الوطني الجزائري وكالة عين وسارة بولاية الجلفة. وبناء على النتائج المتوصل إليها تم الخروج بمجموعة من التوصيات المتعلقة بالبحث.

تصنيف JEL: M12، M15.

Abstract

This study aimed to identify the impact of electronic management on developing intellectual capital in Algerian banking institutions. The researchers started from a problem branching into sub-questions, and for the purpose of achieving the goals of the study and reaching a solution to the general problem and its sub-questions, a questionnaire was designed and distributed to a random sample of 16 employees from Ain oussera agency in Djelfa for the Algerian National Bank, which was chosen as one of the most prominent Algerian banks. After statistical treatment based on the program (spss v21), we reached many results, the most important of which is a positive impact of the dimensions of electronic management on the development of intellectual capital in Ain oussera agency in Djelfa for the Algerian National Bank. Through the results achieved, a set of important recommendations was produced.

Keywords

Electronic management;
Elements of electronic management;
Intellectual capital;
The National Bank of Algeria Ain Oussera Agency wilaya of Djelfa

JEL Classification Codes : M15; M12 .

* البريد الالكتروني للباحث المرسل: a.bouakaz@mail.univ-djelfa.dz

1. مقدمة:

تواجه جل المؤسسات اليوم العديد من التحديات التي فرضتها عليها التغيرات والتطورات المتسارعة في بيئة الأعمال والتي مست جميع المجالات خاصة تلك التطورات الرهيبة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي سهلت وزادت من تسارع الأحداث وتغييرها. مما تحتم على المؤسسات عامة والبنوك خاصة إلى ضرورة التحول من نمطها الإداري التقليدي إلى نمط إداري جديد يتميز بالمرونة والديناميكية وهو ما يسمى بالإدارة الالكترونية والتي تعتمد بدرجة كبيرة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلى المعرفة. هاته الأخيرة وفرت العديد من المزايا عادت بالنفع الكبير على المؤسسات خاصة في ظل اقتصاد المعرفة وتساعد أهمية المعلومات. وهو الأمر الذي فتح المجال للسعي نحو الاهتمام الكبير والبالغ بما يعرف بالرأس المال الفكري وعدم إهداره واستغلاله في خلق الثروة والعمل على تطويره. وباعتبار أن المؤسسات البنكية الجزائرية جزء لا يتجزأ من هذه البيئة توجب عليها مواكبة هذه التغيرات والتطورات الحاصلة والتحول إلى النمط الإداري الإلكتروني القائم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير المعلومات من جهة ومن جهة أخرى العمل على الاهتمام المكثف بالرأس المال الفكري والاستثمار فيه، والعمل على تطويره خاصة في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية، وذلك لضمان بقائها واستمراريتها فضلا عن تميزها وارتقائها في محيطها الاقتصادي.

1. إشكالية الدراسة

بناء على ما ذكر سابقا، فإن هذه الدراسة تسعى إلى التعرف على أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية وأثر ذلك على تطوير الرأس المال الفكري في المؤسسة البنكية. وعليه طرح الإشكالية التالية: ما أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على تطوير الرأس المال الفكري في وكالة البنك الوطني الجزائري بعين وسارة - ولاية الجلفة ؟

2. التساؤلات الفرعية

- ما لمقصود بكل من الإدارة الالكترونية والرأس المال الفكري؟
- ما أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية ورأس المال الفكري في منظمات الأعمال؟
- ما علاقة الإدارة الالكترونية بالرأس المال الفكري؟

3. فرضيات الدراسة

- الفرضية الرئيسية: تنص هذه الفرضية بصيغتها العدمية على ما يلي:
 - H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير الإدارة الالكترونية على تطوير الرأس المال الفكري عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في وكالة البنك الوطني الجزائري بعين وسارة - ولاية الجلفة.
- الفرضيات الفرعية: تنص هذه الفرضيات بصيغتها العدمية على ما يلي:
 - H_{01} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعث الحاسوب على تطوير الرأس المال الفكري عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في وكالة البنك الوطني الجزائري بعين وسارة - ولاية الجلفة؛

- H_{02} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء البرامج على تطوير الرأس المال الفكري عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في وكالة البنك الوطني الجزائري بعين وسارة - ولاية الجلفة؛
- H_{03} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء شبكة الاتصالات على تطوير الرأس المال الفكري عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في وكالة البنك الوطني الجزائري بعين وسارة - ولاية الجلفة؛
- H_{04} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء صناع المعرفة على تطوير الرأس المال الفكري عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في وكالة البنك الوطني الجزائري بعين وسارة - ولاية الجلفة.

4. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة من أهمية متغيرات الدراسة "الإدارة الالكترونية والرأس المال الفكري" وما لهما من دور حيوي في مساعدة المنظمات في تعزيز مكانتها ورفع قيمتها والسيطرة على عملياتها ونشاطاتها المختلفة، فمن خلال الإدارة الالكترونية تستطيع المنظمات انجاز أعمالها بسرعة وبدقة والتقليل من تكاليف استعمال الأوراق، والتقليل من الجهد وكسب المزيد من الوقت. كما يعد رأس المال الفكري من أهم الموارد التي تمتلكها المنظمة وتتميز بها عن باقي المنظمات الأخرى، وباعتباره هو الحل أو السبيل أمام المنظمات لمواكبة ومجارات ما يحدث بالساحة العالمية.

5. أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إعطاء نظرة عامة حول المتغيرين (الإدارة الالكترونية والرأس المال الفكري)؛
- معرفة أثر الإدارة الالكترونية على تطوير الرأس المال الفكري في وكالة البنك الوطني الجزائري بعين وسارة - ولاية الجلفة؛ تقديم بعض التوصيات المناسبة في هذا المجال.

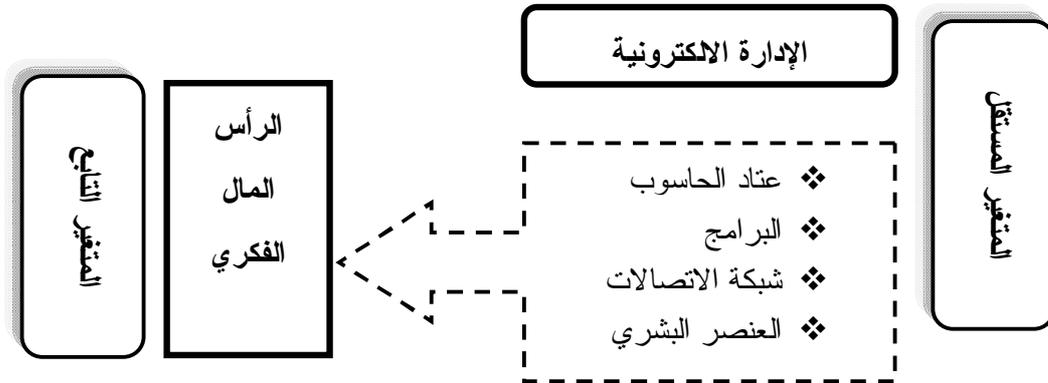
6. منهجية الدراسة

في هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل المفاهيم الخاصة بالإدارة الالكترونية والرأس المال الفكري، وذلك بالاعتماد على واقع البيانات والدراسات المتوفرة. بالإضافة إلى الاعتماد على منهج دراسة حالة حيث تم تصميم استبيان وتحليل نتائجه من خلال الاعتماد على الأسلوب الإحصائي spss الإصدار الواحد والعشرون لاختبار صحة الفرضيات.

7. نموذج الدراسة

فيما يخص أنموذج الدراسة فهي تتكون من متغيرين، متغير مستقل يتمثل في الإدارة الالكترونية والذي تم اختيار عناصره لدراستها كأبعاد له والمتمثلة في (الحاسب الآلي، البرامج، شبكة الاتصالات، العنصر البشري) ، أما بالنسبة للمتغير التابع فيتمثل في الرأس المال الفكري، والشكل الموالي يوضح الأنموذج المعتمد في هذه الدراسة.

الشكل رقم(01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الدراسات السابقة .

8. هيكل الدراسة

لتحقيق أهداف هذه الدراسة والوصول إلى حل لإشكالياتها تم تقسيمها إلى ثلاث محاور رئيسية كالآتي:

- **المحور الأول:** مفاهيم عامة حول الإدارة الالكترونية؛
- **المحور الثاني:** الإطار النظري للرأس المال الفكري؛
- **المحور الثالث:** الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الالكترونية على تطوير الرأس المال الفكري في وكالة البنك

الوطني الجزائري بعين وسارة - ولاية الجلفة؛

II. الإطار النظري والدراسات السابقة:

1. مفاهيم عامة حول الإدارة الالكترونية

من خلال هذه النقطة سيتم التعرف على بعض الجوانب المتعلقة بمفهوم الإدارة الالكترونية وذلك من خلال التطرق إلى كل من: تعريف الإدارة الالكترونية، مميزاتها، عناصرها وكذا الهدف من تطبيقها.

أ. تعريف الإدارة الالكترونية

يعد مصطلح الإدارة الالكترونية من المفاهيم الحديثة التي ظهرت نتيجة التطورات التي شهدتها العالم خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن بين أهم التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح نذكر التالي:

- تعرف الإدارة الالكترونية على أنها: "منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير"¹.

- وهناك من يعرفها على أنها: "منظومة تقنية شاملة تختلف أنشطتها عن أنشطة الإدارة التقليدية، كونها تمثل منعطفًا كبيرًا وشاملاً لجميع المجالات الإنسانية، الاجتماعية، الاقتصادية، الإنتاجية والتطويرية، وهذا من أجل تقديم أفضل الخدمات قياساً لما تقدمه الإدارة التقليدية".²

ومن خلال التعريفين السابقين يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية هي: "ممارسة المؤسسة للأنشطة الإدارية من خلال استخدام مختلف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تطوير وتبسيط وتحسين مختلف عملياتها الإدارية وإنجاز مهامها بأقل تكلفة وجهد وفي أقصر وقت ممكن وبدقة وكفاءة عالية".

ب. خصائص الإدارة الإلكترونية

تتسم الإدارة الإلكترونية بعدة خصائص أهمها³:

- إدارة بلا أوراق: أي أنها تعتمد على الحاسب الآلي والأرشيف والبريد الإلكتروني والرسائل الصوتية والأدلة والمفكرات الإلكترونية ونظم المتابعة الإلكترونية، (وهذا لا يعني الاستغناء كلياً عن الورق ولكن يستعمل في أضيق الحدود وبشكل ثانوي وتكميلي)؛
- إدارة بلا مكان: والتي تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية، واستخدام التلفون المحمول والعمل عن بعد مع المؤسسات الافتراضية؛
- إدارة بلا زمان: تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية؛
- تقوم بالاعتماد على النظم المتطورة والبعد عن التنظيمات الجامدة: حيث المؤسسات الشبكية والذكية والتي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة؛
- تتميز بالابتكارية والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.

ت. عناصر الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية يمكن إيجازها في⁴:

- **عتاد الحاسوب:** تتمثل في أجهزة الحاسوب وملحقاتها. ونظراً لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد

مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما: توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة وملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

- **البرامج والشبكات:** البرمجيات هي مجموعة برامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من

إمكانياته المختلفة بينما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت، الإكسترانت، وشبكة الإنترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية؛

- **صناع المعرفة (المورد البشري):** وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية

والمديرون، والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة. ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى.

ث- أهداف الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع المؤسسات ومن بينها وأبرزها سنعرض الأهداف التالية كما يلي⁵:

تحسين الأداء الفردي وأداء المنظمة من خلال استخدام التقنيات الإدارية؛

- التخلص من البيروقراطية الإدارية و تعقيدات العمل اليومي؛
- السرعة والدقة في توفير البيانات لصانعي القرار؛
- تقليل التكاليف التشغيلية من خلال خفض من متطلبات التوثيق والحفظ؛
- تسهم كثيرا في خفض من مستويات الفساد الإداري خاصة الرشوة المرتبطة بتقديم الخدمة،
- القدرة على استيعاب أكبر عدد من العملاء في وقت واحد دون الحاجة للانتظار في صفوف طويلة.

2. الإطار النظري للرأس المال الفكري

في هذه النقطة سيتم التطرق الى بعض الجوانب المتعلقة بمفهوم الرأس المال الفكري من تعريف ومكوناته، وأهدافه كما يلي:

أ. تعريف الرأس المال الفكري

للرأس المال الفكري مفاهيم كثيرة وهذا يرجع إلى التوجهات الفكرية والدراسات النظرية والميدانية التي أجريت عليه لذلك سنحاول فيما يلي طرح بعض المفاهيم المختلفة التي تناولته:

- يعرف الرأس المال الفكري على أنه: " مجموعة الأفكار والمعارف التي يمتلكها الأفراد، بحيث تكون إبداعية ومتميزة وتتوافق مع إستراتيجية المنظمة وتنسجم مع أهدافها وأهداف المجتمع، والتي تسهم في تطوير أداء المنظمة. التي تعود عليها بعوائد مالية معنوية وتجعلها منافسة لغيرها من المنظمات." ⁶
- وعرف كذلك بأنه: " يعكس كل الجوانب الفكرية للعقول البشرية عالية التميز، والتي تعكس الجوانب غير الملموسة في المنظمة، وهي الأكثر تأثيرا وفاعلية نحو التقدم والتميز العالي من الجوانب والأصول الأخرى الملموسة." ⁷

ومما سبق يمكن القول أن الرأس المال الفكري هو: "يتمثل في الموجودات غير الملموسة من معلومات ومعارف وخبرات وكفاءات وملكية فكرية وغيرها... والتي ان تم استغلالها واستثمارها بالشكل الجيد فإنه يعود بالنفع الكبير على المنظمة مما يسهم في خلق الثروة وبالتالي ضمان بقائها واستمراريتها."

ب. مكونات رأس المال الفكري (عناصره)

يتكون رأس المال الفكري خمسة عناصر أساسية تتمثل في⁸:

- الأصول البشرية (رأس المال البشري): هي المعرفة المحفوظة في ذهن العامل الفرد والتي لا تملكها المنظمة بل هي مرتبطة بالفرد شخصياً، وتتمثل في المهارات، الإبداع والخبرات...

- الأصول الفكرية: وهي المعرفة المستقلة عن الشخص العامل وتملكها المنظمة، أو هي مجموع الأدوات وتقنيات مجموعة العمل المعروفة والمستخدم للإسهام في تقاسم المعلومات والمعارف في المنظمة، ومن أمثلة الأصول الفكرية: الخطط، التصميمات الهندسية وبرامج الحاسب الآلي.

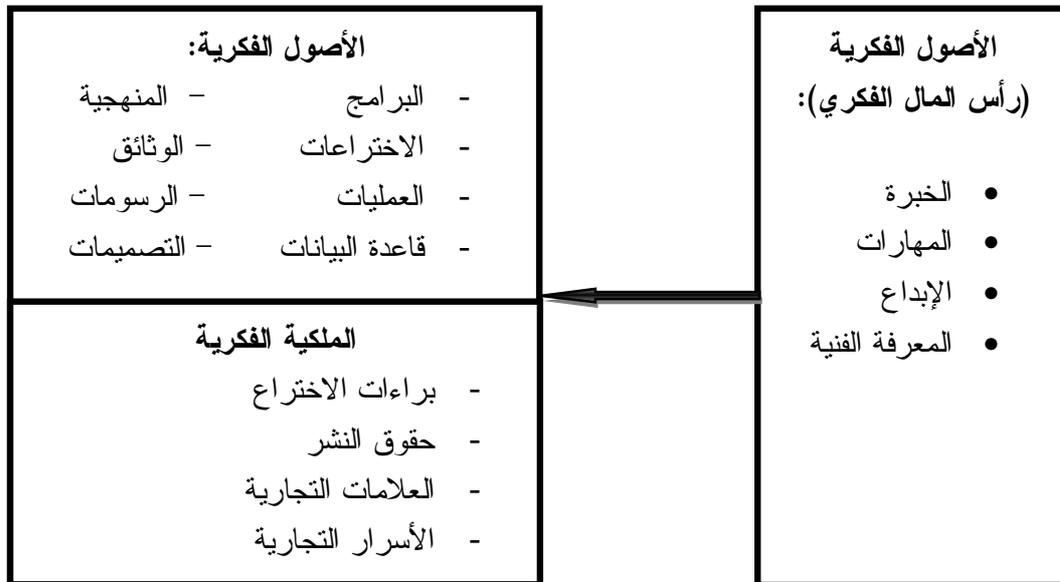
- رأس المال الهيكلي: ويضم القدرة الهيكلية على تحريك وتطوير المبادرات، من خلال الأخذ بالاعتبار التوقعات الجديدة والاعتراف بالأفكار الجديدة والمفاهيم والأدوات المنكيفة مع التغيير. و التي تشمل الثقافة، النماذج التنظيمية والعمليات والإجراءات.

- الملكية الفكرية (رأس مال التجديد): وتضم العناصر التي تسمح للمنظمة بالتجديد وكذا ما يمكن حمايته قانونياً مثل براءات الاختراع، العلامات التجارية، حقوق الاستثمار، المواهب الخاصة بالنشر والمؤتمرات، وتعمل المنظمات في مجال الصناعة على امتلاك المزيد من الملكية الفكرية لتحقيق ميزة تنافسية تمكنها من مواجهة المنافسة الشديدة في الأسواق.

- رأس مال العلاقات: وهو يعكس طبيعة العلاقات التي تربط المنظمة بعملائها ومورديها ومنافسيها.

و يمكن تلخيص المكونات الأساسية للرأس المال الفكري في الشكل التالي:

الشكل رقم (02): رأس المال الفكري ومكوناته الرئيسية



المصدر: راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص367.

ت. أهمية رأس المال الفكري

تتمثل أهمية رأس المال الفكري في كونه يمثل أهم مصدر للربحية والدعامة التنافسية للمنظمة، فالاهتمام به يعد أمراً حتمياً تفرضه طبيعة التحديات العلمية والتطورات التكنولوجية السريعة والضغط التنافسية لجديدة، فالقدرات الفكرية العديدة أصبحت من أهم عوامل التفوق والتميز التنافسي في الاقتصاد العالمي المبني على المعرفة، فكل الإبداعات تبدأ بأفكار خلاقة، وأن عملية بناء قاعدة فكرية تثل إلزاماً كبيراً للإدارة العليا، فهي تتطلب وقتاً وجهداً وموارد مادية ومالية، بل قد يتطلب الأمر إعادة تنظيم وهندسة جديدة لمختلف الأنشطة والعمليات، وعليه فقد أدركت بعض الشركات أن القيمة الحقيقية التي تمتلكها هي رأس المال الفكري وهو أكثر أهمية من رأس المال المادي باعتباره المحرك الأساس والموجه الرئيسي في توظيف وتوجيه الموارد الأخرى للشركة، إذ تسعى إدارة هذه الشركات إلى زيادة إنتاجية العمل المعرفي وأن أكثر الموجودات قيمة هي الموجودات المعرفية، ويعتبر رأس المال الفكري تحقيق الميزة التنافسية المستدامة استثمار له عائد مجزي على المدى الطويل وحتى يتحقق هذا العائد يجب أن تكون هناك تكلفة مقدمة للحصول عليه، وبذلك بدأ ينظر إلى رأس المال الفكري على أنه رأس المال الحقيقي الذي يتوقف عليه نجاح الشركة من عدمه⁹.

ث. الدراسات السابقة:

من بين أهم الدراسات السابقة التي حضي بها متغيري الدراسة نذكر:

- دراسة حسين عبد السلام علي عمران، فتيحة محمد عيسى الهوني سنة 2018، بعنوان "معوقات تطبيق

الإدارة الإلكترونية -دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة سبها" وهي عبارة عن مقال منشور، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم المعوقات التي من شأنها أن تكون عائقاً أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة ، حيث تكونت عينة الدراسة ب (50) مفردة ثم اختارهم من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والتقنية الطبية بالجامعة ، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها وجود العديد من المعوقات التي من شأنها أن تساهم في إعاقة تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة، حيث انضح أن المعوقات البشرية هي أقوى المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية إضافة إلى المعوقات الإدارية، وفي المرتبة الثانية نجد المعوقات المالية، وأخيراً المعوقات التقنية.

- دراسة فرحاني لويزة، سنة 2015/2016، بعنوان: "دور الرأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية

للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة -دراسة حالة شركة الاسمنت عين التونة باتنة- وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه في علوم التسيير".

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الرأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الزبوني، رأس المال الهيكلية) في تحقيق الميزة التنافسية بأبعاده المتمثلة في (الجودة، الكفاءة، الإبداع، الاستجابة) في شركة الاسمنت عين التونة محل الدراسة، وبعد التطرق لأدبيات الدراسة والخلفية التاريخية لمتغيرات الدراسة، تم إجراء الدراسة الميدانية وذلك بتصميم استبيان وتوزيعه على عينة تقدر ب 78 موظف. وقد أظهرت

النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة وتحقيق الميزة التنافسية في الشركة محل الدراسة.

- دراسة "Ruel & others" سنة 2007 بعنوان: "The Contribution of e-HRM to HRM Effectiveness : Results from a Quantitative Study in Dutch Ministry"، وهي عبارة عن مقال منشور.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في كفاءة إدارة الموارد البشرية، من خلال دراسة كمية أجريت على وزارة الداخلية في هولندا، كما هدفت إلى محاولة التعرف على إن كانت عملية التحول مفيدة للوزارة أم لا، وبعد إجراء الدراسة الميدانية توصلت الدراسة إلى أن التطبيق الفعلي للإلكترونية للموارد البشرية يرتبط ارتباطاً وثيقاً بكفاءة إدارة الموارد البشرية، كما قد توصلت الدراسة كذلك إلى أن جودة تطبيقات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية من حيث المحتوى والمضمون هي العامل التفسيري الأكثر أهمية في كفاءة تكنولوجيا وإستراتيجية الموارد البشرية.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بعلاقة تطبيق الإدارة الإلكترونية بتطوير الرأس المال الفكري يلاحظ عدم توافر دراسات سابقة تناولت موضوع اثر أبعاد الإدارة الإلكترونية والمتمثلة في (عتاد الحاسوب، البرامج، شبكة الاتصالات، المورد البشري) على تطوير الرأس المال الفكري وهذا ما تختلف به هذه الدراسة عن الدراسات السابقة.

III. الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على تطوير الرأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري - وكالة عين وسارة بالجلفة -.

سنحاول في هذه النقطة إسقاط الجانب النظري على أرضية الميدان من خلال إجراء دراسة بالبنك الوطني الجزائري -وكالة عين وسارة بالجلفة، من خلال اعتمادنا على الاستبيان، ثم عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات.

1. لمحة عامة عن المؤسسة محل الدراسة (تعريفها، مهامها وأهدافها)

يُعتبر البنك الوطني الجزائري BNA من البنوك التجارية التي نشأت بعد الاستقلال فهو بنك عمومي يختص في القيام بمختلف العمليات التجارية سواء في الداخل أو الخارج، حيث أسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 66-178 بتاريخ 13 جوان 1966 على شكل شركة وطنية تسير بواسطة القانون الأساسي لها والتشريع التجاري والتشريع الذي يخص الشركات الخفية ما لم تتعارض مع القانون الأساسي المنشئ لها. ويتوفر على 214 وكالة تجارية موزعة على كافة التراب الوطني وتعتبر وكالة عين وسارة بولاية الجلفة إحدى الوكالات التابعة له حيث تم افتتاحها سنة 1984، كان مقرها الطريق الوطني رقم 40 مقابل مقر البلدية القديم، ليتم تحويل مقرها فيما بعد إلى حي علي عمار يوم 18 فيفري 2002.

أ. مهامه: من بين أبرز الوظائف التي يقوم بها البنك هي:

- تقديم خدمات مالية للأفراد و المؤسسات؛

- منح القروض الطويلة و المتوسطة و القصيرة الأجل؛
- تمويل التجارة الخارجية.
- ب. أهدافه : من بين أهم الأهداف التي يسعى البنك الوطني الجزائري لتحقيقها هي :
 - إدخال تقنيات و وسائل حديثة، لمواكبة التقدم التكنولوجي، في ظل الإصلاحات النقدية؛
 - ترقية العمليات المصرفية المختلفة، كمنح القروض و جذب الودائع...إلخ؛
 - احتلال مكانة إستراتيجية ضمن الجهاز المصرفي؛
 - لعب دور فعال في إحداث التنمية الاقتصادية.¹⁰

2. الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

من أجل القيام بالدراسة الميدانية في البنك الوطني الجزائري وكالة عين وسارة- تم القيام بمجموعة من الإجراءات المنهجية الهدف منها تسهيل الدراسة وبالتالي الوصول إلى الأهداف المرجوة.

بناء على طبيعة الدراسة، والمعلومات المراد الحصول عليها من آراء موظفي الوكالة البنكية، ومن خلال الأسئلة التي تسعى هذه الدراسة للإجابة عليها، قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث سيتم الاعتماد على الاستمارة في جمع البيانات وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي spss.

أ. حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- الحدود المكانية: لدراسة هذا الموضوع تم اختيار البنك الوطني الجزائري BNA وكالة عين وسارة ولاية الجلفة.
- الحدود الزمنية: امتدت هذه الدراسة ما بين 20 ديسمبر 2019 إلى غاية 11 جانفي 2020.

ب. مجتمع وعينة الدراسة: يشمل مجتمع الدراسة موظفي الوكالة البنكية للبنك الوطني الجزائري بعين وسارة- ولاية الجلفة الذي بلغ عددهم 18 موظفا، أما فيما يخص عينة الدراسة فقد بلغ حجم العينة 18 عاملا (تم اخذ المجتمع كاملا كعينة نظرا لصغر عدده)، وتم توزيع الاستبانة إلى جميع أفراد العينة واستردادها جميعا، وبعد تفحص الاستبيانات تم استبعاد 02 منها نظرا لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان وعليه فقد بلغ عدد الاستبيانات المدروسة 16 استبيان أي ما نسبته (88.80%) من مجتمع الدراسة.

ت. أدوات جمع وتحليل البيانات

- تم استخدام الاستمارة كأداة أساسية في جمع البيانات اللازمة للدراسة وجاءت في ثلاث محاور أساسية وهي:
- المحور الأول: ويتضمن المتغيرات التي تتعلق بالخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة؛

- **المحور الثاني:** ويتضمن (08) عبارة مقسم إلى أربعة أبعاد لكل بعد 02 عبارات تتعلق بقياس متغير الإدارة الإلكترونية؛

- **المحور الثالث:** ويتضمن (08) عبارات تتعلق بقياس متغير الرأس المال الفكري.

لغرض قياس مدى توافق آراء أفراد عينة الدراسة مع عبارات محاور الدراسة، تم الاعتماد على الشكل المغلق في إعداد الاستمارة، وفقا لمقياس ليكرت **lekert الخماسي**، وذلك بمقابلة كل عبارة قائمة من الاختيارات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، كما تم إعطاء كل اختيار درجات ترجيح كما يلي: موافق بشدة (05 درجات)، موافق (04 درجات)، محايد (03 درجات)، غير موافق (درجتان 02)، غير موافق بشدة (درجة واحدة 01).

إن تحديد طول الفئات لمقياس ليكرت **الخماسي**، يتطلب حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على فئات المقياس للحصول على طول الفئة الصحيح، أي (0.8=4/5)، يتم بعدها إضافة هذه القيمة في كل درجة للمقياس فنحصل على الحدود الدنيا والعليا لكل درجة والتي تم إدراجها في الجدول أدناه:

جدول رقم (01): الحدود الدنيا والعليا لمقياس " ليكرت الخماسي "

فئات المتوسط الحسابي	درجة الموافقة	
1.79 – 1	غير موافق بشدة	01
2.59 – 1.80	غير موافق	02
3.39 – 2.60	محايد	03
4.19 – 3.40	موافق	04
5 – 4.20	موافق بشدة	05

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

أما بخصوص أدوات تحليل البيانات المتحصل عليها تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية وذلك باستخدام برنامج (حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss)، حيث تم استخدام الإصدار الواحد والعشرين (version 21) ، وتم استخدام المقاييس التالية:

- اختبار (SHAPIRO - WILK) من أجل التحقق من أن عينة الدراسة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع

الطبيعي أم لا؛

- معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور الدراسة؛

- التكرارات والنسب المئوية من أجل التعرف على الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد عينة الدراسة؛
- المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة؛
- تم استخدام الانحراف المعياري للتعرف على مدى بعد استجابات أفراد عينة الدراسة لكل محور أو بعد عن متوسطها الحسابي.

- تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression Analysis) لقياس أثر أبعاد الإدارة الالكترونية على تطوير الرأس المال الفكري.

3. اختبار التوزيع الطبيعي

من أجل التأكد من أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي، قمنا بإجراء اختبار (SHAPIRO - WILK) بما أن العينة لا تتجاوز 50 مفردة، وقد حصلنا على النتائج الموضحة في الشكل التالي:

جدول رقم (02): اختبار التوزيع الطبيعي (SHAPIRO - WILK)

اختبار (SHAPIRO - WILK)		المجال
القيمة الاحتمالية sig	قيمة الاختبار	
0.122	0.597	عتاد الحاسوب
0.112	0.917	البرامج
0.434	0.992	شبكة الاتصالات
0.062	0.709	العنصر البشري
0.055	0.983	الإدارة الالكترونية
0.505	0.819	الرأس المال الفكري
0.451	0.995	الكل

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتبين لنا جليا أن القيمة الاحتمالية (sig) لجميع المحاور والأبعاد هي أكبر من القيمة الاحتمالية المعتمد عليها في هذه الدراسة وهي (0.05)، وهذا ما يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وهو ما يسمح لنا باستخدام الاختبارات المعملية في هذه الدراسة.

4. صدق وثبات أداة الدراسة

تم عرض الاستبانة على عدد من الأساتذة في مجال الاختصاص للتحكيم، وتعديلها حسب الملاحظات المقدمة لتصبح الأداة في تصميمها النهائي مناسبة لتحقيق أهداف الدراسة وذلك من أجل اختبار الصدق الظاهري لأداة الدراسة.

كما تم استخدام معامل ألفا كرونباخ من أجل التحقق من الاتساق الداخلي والثبات لمحاور الاستمارة وذلك للتأكد من مدى صلاحية الاستبانة كأداة لجمع البيانات والجدول الموالي يوضح قيم معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

جدول رقم (03): معامل ثبات الدراسة (ألفا كرونباخ)

معامل ألفا كرونباخ	المحور/ البعد
0.902	المحور الأول: إدارة الالكترونية
0.831	عتاد الحاسوب
0.875	البرامج
0.771	شبكة الاتصالات
0.959	المورد البشري
0.899	المحور الثاني: الرأس المال الفكري
0.867	الاستمارة ككل

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن كافة قيم معامل ألفا كرونباخ لمتغيري وأبعاد الدراسة كانت عالية وهي تفوق قيمة (0.6)، وبالتالي فإن محوري الدراسة يتمتعان بنسبة ثبات عالية، مما يزيد من قدرة الاستمارة على تحقيق أغراض الدراسة، حيث بلغ معامل الثبات للمحور الأول المتعلق ب الإدارة الالكترونية (0.902)، أما المحور الثاني فبلغ (0.899) والمتعلق بالرأس المال الفكري، في حين بلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.867). وهي قيمة عالية وثبات جيد وبالتالي نقول أن هناك ثبات عالي في الإجابات من فرد لأخر بدرجة جيدة.

IV. نتائج الدراسة (التحليل والمناقشة)

1. تحليل البيانات الشخصية والوظيفية

فيما يلي الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة، وذلك بناء على إجابات القسم الأول من الاستبانة.

أ. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

جدول رقم (04): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
62.5%	10	ذكر
37.5%	06	أنثى
100%	16	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج التحليل الوصفي لمتغير الجنس أن ما نسبته 62.5% من أفراد عينة الدراسة هم إناث، وما نسبته 37.5% ذكور.

ب. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

جدول رقم (05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

النسبة %	التكرار	السن
6.25%	01	من 20 إلى 24 سنة
31.25%	05	من 25 إلى 30 سنة
43.75%	07	من 31 إلى 40 سنة
18.75%	03	أكثر من 40 سنة
100%	16	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج التحليل الوصفي المتعلقة بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر أن ما نسبته 43.75% يتراوح أعمارهم ما بين (31 إلى 40) سنة ثم تليها الفئة العمرية (من 25 إلى 30 سنة) بنسبة 31.25%، ثم تليها كل من الفئتين (أكثر من 40 سنة)، والفئة (من 20 إلى 24 سنة) بنسبة 18.75% و 6.25% على التوالي. وبالتالي نستنتج أن الموظفين بالوكالة البنكية هم من فئة الشباب، وهذا ما يشير إلى أن الإدارة تهتم بتعيين الشباب وتعتمد عليهم من أجل التجديد والتطوير والحث على الإبداع.

ت. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

جدول رقم (06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

النسبة %	التكرار	المستوى الدراسي
6.25%	01	ثانوي فما دون
18.75%	03	تكوين مهني / متخصص
75%	12	جامعي

المجموع	16	%100
---------	----	------

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تشير النتائج المتعلقة بالمستوى التعليمي الموضحة في الجدول أعلاه أن نسبة الجامعيين في البنك الوطني الجزائري وكالة عين وسارة بلغت 75% كأعلى نسبة ثم تليها فئة أصحاب التكوين المهني /متخصص بنسبة 18.75%، ثم حاملي مستوى ثانوي فما دون بنسبة 6.25%، كأدنى نسبة. وبالتالي نستنتج أن اغلب المستجوبين هم حاملي شهادات جامعية مما يعطي مصداقية أكثر للمعلومات المتحصل عليها.

ث. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

جدول رقم (07): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة %
05 سنوات فأقل	03	%18.75
من 06 سنوات إلى 16 سنة	09	%56.25
أكثر من 16 سنة	04	%25
المجموع	16	%100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج التحليل المتعلقة بالخبرة أن ما نسبته 56.25% من أفراد العينة تتراوح خبرتهم (من 06 سنوات إلى 16 سنة)، ثم تليها ما نسبته 25% الذين خبرتهم (أكثر من 16 سنة)، وأخيرا نسبة 18.75% للذين تبلغ سنوات خبرتهم (05 سنوات فأقل)، وبالتالي نلاحظ أن اغلب المستجوبين يتمتعون بخبرة مهنية جيدة.

2. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بمتغيري الدراسة (اتجاهات وميولات عينة الدراسة)

في هذه النقطة سيتم القيام بعرض وتحليل البيانات المتعلقة بمحوري وأبعاد الدراسة، والتي تقيس تطبيق الإدارة الالكترونية وكذا الرأس المال الفكري، ولأجل تحقيق هذا الغرض سنقوم باستخدام المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري لكل محور ولكل بعد ومعرفة مسويات الموافقة التي تعبر عن اتجاه وميولات عينة الدراسة، والجدول الموالي يوضح ذلك.

جدول رقم (08): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لمتغيري الدراسة

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
--------	-----------------	-------------------	---------	---------------

متوسط	/	0.42	3.68	الإدارة الإلكترونية	
مرتفع	01	0.52	4.09	عتاد الحاسوب	أبعاد الإدارة الإلكترونية
متوسط	04	0.60	3.22	البرمجيات	
متوسط	03	0.71	3.28	الشبكات	
مرتفع	02	0.69	3.90	العنصر البشري	
متوسط	/	0.63	3.66	الرأس المال الفكري	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول رقم (08) يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة موافقون على تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة إذ بلغ المتوسط الحسابي المرجح له بـ (3.68)، بانحراف معياري قدره (0.42)، أما فيما يخص أبعاد هذا المحور فقد جاء ترتيبها كالتالي: عتاد الحاسوب بمتوسط حسابي (4.09)، وبانحراف معياري (0.52) ثم يليه بعد العنصر البشري بمتوسط حسابي (3.90)، وانحراف معياري قدره (0.69)، ويليه بعد شبكات الاتصالات بمتوسط حسابي (3.28) وبانحراف معياري بلغ (0.71) وأخيرا عنصر البرامج بمتوسط حسابي قدره (3.22)، وانحراف معياري قدره (0.60). أما فيما يخص محور الرأس المال الفكري فنجد كذلك أن أفراد عينة الدراسة موافقون على وجوده في المؤسسة محل الدراسة إذ بلغ المتوسط الحسابي المرجح (3.66) بانحراف معياري بلغ (0.63).

3. اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط (linear régression)، وذلك لاختبار أثر المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) على المتغير التابع والمتمثل في (الرأس المال الفكري).

أ. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

- H_{01} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعـد "عتاد الحاسوب" على "الرأس المال الفكري" عند مستوى دلالة α (≤ 0.05) في البنك الوطني الجزائري - وكالة عين وسارة بالجلفة.

جدول رقم (09): تحليل التباين لانحدار الرأسمال الفكري على بعد عتاد الحاسوب.

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الانحدار	2.481	1	2.481	49.954	0.000
الخطأ	2.127	14	0.152		
المجموع	4.608	15			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه يتبين لنا ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (49.954)، بقيمة احتمالية قدرها (0.000) وهي قيمة أقل من القيمة الاحتمالية المعتمدة في الدراسة والتي تقدر بـ (0.005) وهذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية، والتي يتم اختبارها فيما بعد بأسلوب الانحدار الخطي البسيط (linear régression)، وذلك بغية تحديد العلاقة بين متغيري الدراسة وقد تم تلخيص أهم نتائجه في الجدول الموالي :

جدول رقم (01-09) : نتائج اختبار تحليل الانحدار لأثر "عتاد الحاسوب" على الرأس المال الفكري.

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	مستوى الدلالة sig	قيمة T المحسوبة	معامل الانحدار β	بعد المتغير المستقل
0.530	0.281	0.000	2.422	0.530	عتاد الحاسوب

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تشير معطيات هذا الجدول إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد "عتاد الحاسوب" والمتغير التابع "الرأس المال الفكري" في البنك محل الدراسة، وبالتالي وجود أثر معنوي بينهما، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة T المحسوبة البالغة (2.422) بمستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من القيمة الاحتمالية ($\alpha=0.05$) كما قدر معامل الارتباط بـ (0.530)، وهو يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.281) وهذا يعني أن (28.1%) من التغيرات الحاصلة في نجاح تطوير الرأس المال الفكري ترجع إلى تغير عتاد الحاسوب، كما بلغت درجة التأثير β (0.530) وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى عتاد الحاسوب يؤدي إلى زيادة تطوير الرأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري بقيمة (0.530). وبناء على النتائج السابقة فإننا نرفض الفرضية العدمية الأولى (H_{01})، ونقبل الفرضية البديلة لها، إذن يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعتاد الحاسوب على تطوير الرأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري -وكالة عين وسارة- الجلفة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ب. اختبار الفرضية الفرعية الثانية

- H_{02} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدهم "البرامج" على "الرأس المال الفكري" عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في البنك الوطني الجزائري -وكالة عين وسارة- الجلفة.

جدول رقم (10): تحليل التباين لانحدار الرأس المال الفكري على بعد البرامج.

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الانحدار	3.164	1	3.164	17.205	0.000
الخطأ	1.444	14	0.103		
المجموع	4.608	15			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول المبين أعلاه يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (17.205)، بقيمة احتمالية قدرها (0.000) وهي قيمة أقل من (0.005) وبالتالي النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية، وذلك باعتماد أسلوب الانحدار الخطي البسيط لتحديد العلاقة بين هذا البعد والمتغير التابع وقد تم تلخيص أهم نتائجه في الجدول الموالي :

جدول رقم (10-01): نتائج اختبار تحليل الانحدار لأثر "البرامج" على الرأس المال الفكري.

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	مستوى الدلالة sig	قيمة T المحسوبة	معامل الانحدار β	بعد المتغير المستقل
0.481	0.231	0.000	08.370	0.481	البرمجيات

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تبين نتائج هذا الجدول إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد "البرامج" والمتغير التابع "الرأس المال الفكري" في البنك محل الدراسة، وبالتالي وجود اثر معنوي بينهما، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة T المحسوبة البالغة (08.370) بمستوى دلالة (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة والمقدر بـ (0.005)، كما قدر معامل الارتباط بـ (0.481)، وهو يدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.231) وهذا يعني أن (23.1%) من التغيرات الحاصلة في تطوير الرأس المال الفكري ترجع إلى تغير البرامج، كما بلغت درجة التأثير β بـ (0.481) وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى البرمجيات يؤدي إلى زيادة تطوير الرأس المال الفكري بالبنك محل الدراسة بقيمة (0.481).

ومن خلال هذه النتائج يتبين لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين وعليه نرفض الفرضية الفرعية الثانية (H₀₂)، التي تنص بعدم وجو أثر بين كل من بعد البرمجيات والرأس المال الفكري.

ت. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

- H₀₃: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء "الشبكات" على "الرأس المال الفكري" عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في البنك الوطني الجزائري - وكالة عين وسارة بالجلفة.

جدول رقم (11): تحليل التباين لانحدار "الرأس المال الفكري" على بعد "شبكة الاتصالات".

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الانحدار	1.180	1	1.180	2.681	0.030
الخطأ	3.428	14	0.245		
المجموع	4.608	15			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه يتبين صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (2.681)، بقيمة احتمالية قدرها (0.030) وهي قيمة أقل من $(\alpha=0.05)$ وبالتالي النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية، وذلك باعتماد أسلوب الانحدار الخطي البسيط لتحديد العلاقة بين هذا البعد والمتغير التابع وقد تم تلخيص أهم نتائجه في الجدول الموالي:

جدول رقم (11-01): نتائج اختبار تحليل الانحدار لأثر "الشبكات" على "الرأس المال الفكري".

معامل الارتباط R	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة sig	قيمة T المحسوبة	معامل الانحدار β	بعد المتغير المستقل
0.318	0.564	0.000	8.319	0.564	شبكة الاتصال

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تبين نتائج هذا الجدول إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد "شبكة الاتصال" والمتغير التابع "الرأس المال الفكري" في البنك محل الدراسة، وبالتالي وجود اثر معنوي بينهما، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة T المحسوبة البالغة (8.319) بمستوى دلالة (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة والمقدر بـ (0.005)، كما قدر معامل الارتباط بـ (0.564)، وهو يدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.318) وهذا يعني أن (31.8%) من التغيرات الحاصلة في تطوير الرأس المال الفكري ترجع إلى تغير في شبكة الاتصالات، كما بلغت درجة التأثير β بـ (0.564) وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى شبكة الاتصالات يؤدي إلى زيادة تطوير الرأس المال الفكري بالبنك محل الدراسة بقيمة (0.564).

ومن خلال هذه النتائج يتبين لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين وعليه نرفض الفرضية الفرعية (H_{02})، التي تنص بعدم وجود أثر بين كل من بعد البرمجيات والرأس المال الفكري.

ث. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

H_{04} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد "العنصر البشري" على "الرأس المال الفكري" عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في البنك الوطني الجزائري وكالة عين وسارة بالجلفة.

جدول رقم (12): تحليل التباين لانحدار "الرأس المال الفكري" على بعد "العنصر البشري".

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الانحدار	0.397	1	0.397	4.587	0.001
الخطأ	4.211	14	0.301		
المجموع	4.608	15			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال قراءتنا لنتائج هذا الجدول يتبين لنا ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (4.587)، بقيمة احتمالية قدرها (0.001)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha=0.05$)، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية، ولتحديد الأثر بين بعد "العنصر البشري" و"الرأس المال الفكري" نستخدم أسلوب الانحدار الخطي البسيط والذي نبين أهم نتائجه في الجدول الموالي :

جدول رقم (12-01): نتائج اختبار تحليل الانحدار لأثر "العنصر البشري" على "الرأس المال الفكري".

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة sig	قيمة T المحسوبة	معامل الانحدار β	بعد المتغير المستقل
0.255	0.505	0.001	10.289	0.505	العنصر البشري

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS .

تشير معطيات هذا الجدول إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد "العنصر البشري" والمتغير التابع "الرأس المال الفكري" في المؤسسة محل الدراسة، وبالتالي وجود أثر معنوي بينهما، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة T المحسوبة البالغة (10.289) بمستوى دلالة (0.001)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة كما قدر معامل الارتباط بـ (0.505) ، وهو يدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.255)، وهذا يعني أن (25.5%) من التغيرات الحاصلة في تطوير الرأس المال الفكري ترجع إلى تغير العنصر البشري، كما بلغت درجة التأثير β بـ (0.255) وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى العنصر البشري يؤدي إلى زيادة تطوير الرأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري وكالة عين وسارة بولاية الجلفة بقيمة (0.255). وعلى ضوء هذه النتائج يتبين لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين كل من بعد "العنصر البشري" و"الرأس المال الفكري"، إذن نرفض الفرضية العدمية (H_{04}) التي تنص بعدم وجود الأثر ونقبل الفرضية البديلة لها.

ج. اختبار الفرضية الرئيسية

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير "الإدارة الإلكترونية" على "الرأس المال الفكري" عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في البنك الوطني الجزائري وكالة عين وسارة بالجلفة.

جدول رقم (13): تحليل التباين لانحدار الرأس المال الفكري على الإدارة الإلكترونية.

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الانحدار	0.198	1	0.198	7.918	0.001
الخطأ	4.410	14	0.315		
المجموع	4.608	15			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS .

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول أعلاه يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (7.918)، بقيمة احتمالية قدرها (0.001)، وبالتالي النموذج صالح لاختبار الفرضية وذلك بالاعتماد على أسلوب الانحدار الخطي البسيط لتحديد العلاقة بين متغيري الدراسة وقد تم تلخيص أهم نتائجها في الجدول الموالي:

جدول رقم (01-13): نتائج اختبار تحليل الانحدار لأثر "الإدارة الإلكترونية" على "الرأس المال الفكري".

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2
الإدارة الإلكترونية	0.645	9.891	0.001	0.645	0.416

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS .

تشير نتائج هذا الجدول إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل "الإدارة الإلكترونية" والمتغير التابع "الرأس المال الفكري" في البنك محل الدراسة، وبالتالي وجود أثر معنوي بينهما، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة T المحسوبة البالغة (9.891) بمستوى دلالة (0.001)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة والمقدر بـ (0.005) كما قدر معامل الارتباط بـ (0.645)، وهو ما يدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.416) وهذا يعني أن (41.6%) من التغيرات الحاصلة في تطوير الرأس المال الفكري ترجع إلى تغير الإدارة الإلكترونية، كما بلغت درجة التأثير β بـ (0.645) وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة تطوير الرأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري وكالة عين وسارة بالجلفة بقيمة (0.645). إذن من خلال ما سبق فإن الفرضية العدمية غير صحيحة لوجود أثر بين كل من الإدارة الإلكترونية والرأس المال الفكري وبالتالي نقبل الفرضية البديلة ونرفض (H_0).

V. الخلاصة:

من خلال ما تم عرضه في هذه الدراسة من جانبها النظري، ومن خلال ما أفرزته نتائج الاستبانة والتحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية في البنك الوطني الجزائري وكالة عين وسارة بولاية الجلفة تم التوصل إلى جملة من النتائج نذكر منها:

- الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية وجب على المؤسسات الجزائرية عامة والمؤسسات البنكية خاصة بتطبيقها وذلك لمواكبة التطورات الحاصلة لضمان بقائها واستمراريتها؛
- إن رأس المال الفكري هو الركيزة الأساسية لبناء التقدم الاقتصادي بصفة عامة ونجاح المؤسسات بصفة خاصة.
- تبين من خلال هذه الدراسة أن هناك تطبيق للإدارة الإلكترونية واهتمام بالرأس المال الفكري في الوكالة البنكية محل الدراسة؛
- توصلت الدراسة إلى أن هناك أثر إيجابي بين كل من الإدارة الإلكترونية والرأس المال الفكري في الوكالة البنكية محل الدراسة؛

- توصلت الدراسة بأن هناك اثر ايجابي بين أبعاد الإدارة الالكترونية كلها والمتمثلة في(عتاد الحاسوب، البرامج، شبكة الاتصالات، والعنصر البشري) وبين الرأس المال الهيكلي في البنك محل الدراسة؛ كما قد توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات نذكر منها:
- ضرورة مواكبة أحدث التقنيات والبرامج من اجل التطبيق الجيد للإدارة الالكترونية في المؤسسات وعلى المؤسسة محل الدراسة أن تعزز وتطور من شبكتها سواء كانت الشبكة الداخلية أو الخارجية وذلك ما يسهم به من إضافة في تطوير الرأس المال الفكري؛
- الاستفادة من تجارب بعض المؤسسات الناجحة في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية؛
- يجب على المؤسسة البنكية الاهتمام بمجال البحث والتطوير وتنوع أساليب التدريب باستخدام التكنولوجيا الحديثة وزرع الثقة في نفوس الموظفين لتقديم كل ما هو جديد لتعزيز تطبيق الإدارة الالكترونية وإعطائها أهمية كبيرة وذلك لما لها من اثر كبير في تحقيق تطوير الرأس المال الفكري وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة؛
- زيادة اهتمام الإدارة بالموارد البشري والعمل على جذب ذوي الكفاءات والمؤهلات العالية باعتباره العنصر الأكثر حيوية في نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية وكذا الاستثمار الجيد في الرأس المال الفكري في البنك محل الدراسة.

VI. الهوامش والإحالات:

- ¹ حسين عبد السلام علي عمران، فتيحة محمد عيسى الهوني، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية -دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة سبها، مجلة دراسات وأبحاث، العدد30، السنة العاشرة، مارس 2018، ص28.
- ² بصاشي هدى، سلام عبد الرزاق، الإدارة الالكترونية وعلاقتها بتطوير العمل الإداري" دراسة حالة عينة من جامعات الجزائر وسط"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد15، العدد21، ديسمبر 2019، ص456.
- ³ محمود عبد الفتاح رضوان ، الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر ، 2014، ص 20-21.
- ⁴ موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة يسكرة-الجزائر)، مجلة الباحث، عدد2011، 9، ص89-90.
- ⁵ أم الخير قوارح، مقاربة نظرية حول الإدارة الالكترونية، مجلة المجتمع والرياضة، المجلد01، العدد02، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، الجزائر، ديسمبر2018، ص164.
- ⁶ عامر بشير، دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك (دراسة حالة الجزائر)، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية فرع نفود مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2010/2011، ص 101.
- ⁷ حازم محمد عبد الفتاح، تكنولوجيا تطبيق رأس المال الفكري في منظمات الأعمال ، دار السحاب للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2010، ص22.
- ⁸ راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص367.
- ⁹ مصطفى رجب علي شعبان، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2011، ص52.
- ¹⁰ معلومات مقدمة من طرف وكالة البنك الوطني الجزائري بعين وسارة -الجلفة.