

## دور رأس المال الفكري كمطلب لإنجاح عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية-دراسة حالة الوكالة الجهوية للتنمية الاجتماعية ADS - عنابة-

The role of intellectual capital as a requirement for a successful transition to e-governance- Case study of the regional agency for social development ADS - Annaba-

عبد غرس مليكة<sup>1\*</sup>، بعلي حمزة<sup>2</sup>

Hamza Baali Abedghers Malika

<sup>1</sup>مخبر التنمية الذاتية والحكم الراشد، جامعة 08 ماي 1945-قالمة-، الجزائر، abedghers.malika@univ-guelma.dz

<sup>2</sup>مخبر التنمية الذاتية والحكم الراشد، جامعة 08 ماي 1945-قالمة-، الجزائر، baali.hamza@univ-guelma.dz

تاريخ النشر: 2021-10-26

تاريخ القبول: 2021-09-18

تاريخ الاستلام: 2021-08-15

### ملخص:

هدفت الدراسة إلى إبراز وتوضيح دور رأس المال الفكري كمطلب استراتيجي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في وكالة التنمية الاجتماعية ADS- ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحثين استبيان تكون من 23 فقرة موزعة على أربعة مجالات ( رأس المال البشري، رأس مال الهيكلية، رأس المال العلاقتي، الإدارة الإلكترونية)، وذلك لغرض جمع البيانات، وبعد التأكد من صدقها و ثباتها تم توزيعها على عينة المجتمع والتي بلغ عددها 53، وتم اختبار الفرضيات باستخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد .

قد خلصت الدراسة إلى أنه يوجد أثر إيجابي وعلاقة موجبة لمكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال العلاقتي) على إنجاز عملية تحول المؤسسة نحو الإدارة الإلكترونية، مما يؤدي إلى تميز وتفوق المؤسسات في تقديم خدمات أفضل وذات جودة أعلى، يساعدها في تحقيق أهدافها وتلبية احتياجات ورغبات المتعاملين، بينما لا يوجد أثر وعلاقة لمكون رأس المال الفكري المتمثل في رأس المال الهيكلية على إنجاز عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة محل الدراسة.

**الكلمات المفتاحية:** رأس المال البشري؛ رأس المال الهيكلية؛ رأس المال العلاقتي؛ الإدارة الإلكترونية؛ وكالة التنمية الاجتماعية ADS.

**تصنيف JEL :** J24 ؛ O34.

### Abstract:

The aim of the study was to highlight and clarify the role of intellectual capital as a strategic requirement for the application of e-governance in the social development agency (ADS). To achieve this goal, researchers used a questionnaire, which would be 23-paragraph in four areas). Human capital, structural capital, relationship capital, e-governance) For the purpose of data collection, after confirmation of veracity and data was distributed to the 53 community samples, and hypotheses were

tested using the multiple linear regression method.

The study concluded that there was a positive effect and a positive relationship of components of intellectual capital)Human Capital, Relationship Capital (on the successful transformation of the enterprise towards e-governance, resulting in the excellence and excellence of enterprises in providing better and higher quality services, helping them to achieve their objectives and meet the needs and wishes of clients, while the intellectual capital component of structural capital has no bearing on the successful application of e-governance to the enterprise in question.

**Keywords:** intellectual capital, Human Capital, Structural Capital, Relational Capital, E-Management, social development agency ADS

**JEL Classification Codes :** J24 ؛ O34.

## 1. مقدمة

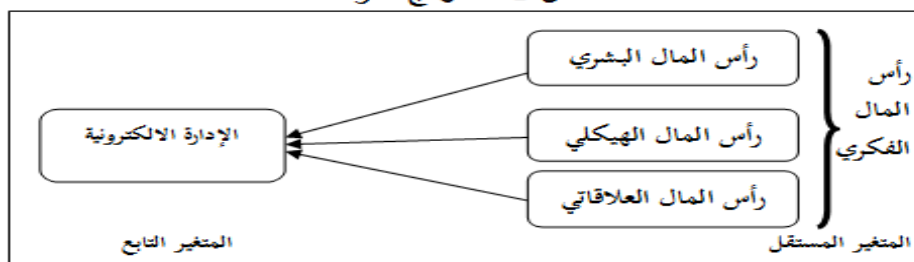
الإدارة الإلكترونية من أفضل أساليب الإدارة المعاصرة، بتحويلها للمنظومة الإدارية اليدوية إلى منظومة إلكترونية تعتمد على استخدام أجهزة الحاسب الآلي في جميع إدارتها، حيث تسعى الدول إلى تفعيل الإدارة الإلكترونية باعتبارها اتجاهاً جديداً في الإدارة الحديثة، وذلك لما تمتاز به من سرعة في اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة وبأقل تكلفة ممكنة لتحقيق بذلك الشفافية أمام المجتمع، إن نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات يحتاج إلى متطلبات ومن أهمها رأس المال الفكري الذي يعتبر العنصر الأهم لما يتوفر به من خبرات ومهارات وقدرات على الابتكار وتوليد الجديد وتوفير بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات وربط المؤسسة مع محيطها الخارجي الذي يسهم في عملية الانتقال من الاقتصاد الخطي إلى اقتصاد المعرفة والاقتصاد الرقمي.

الجزائر من الدول التي سارعت إلى محاولة مواكبة هذا التحول، والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال ميكنة المؤسسات وربط المهام الإدارية بها بشبكات الحاسب الآلي سعياً لتحقيق سرعة الإنجاز وفي ذات الوقت جودة الأداء الإداري، غير أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية ما زال يواجه بالكثير من الصعوبات والمشكلات الناجمة عن عملية التغيير، والتي تحول دون الاستفادة من معطيات العصر التكنولوجية والقيام بدورها في التنمية والبناء التي تنشده هذه المؤسسات في كافة المجالات، مما أوجد فجوة في وجود تباين واضح في جهود المؤسسات خلال تطبيقها للإدارة الإلكترونية.

### 1.1 نموذج الدراسة

من خلال ما تم تقديمه يمكن اقتراح نموذج الدراسة والموضح في الشكل التالي:

الشكل 1: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

## 2.1

## الإشكالية

من هذا المنطلق و بناء على ما سبق يمكن طرح الأسئلة الرئيسية التالية:  
الإشكالية الرئيسية الأولى: هل تعتمد الوكالة الجهوية للتنمية الاجتماعية بولاية عنابة على تطبيق الإدارة الالكترونية في أداء مهامها ؟  
الإشكالية الرئيسية الثانية: ما دور رأس المال الفكري في إنجاح تطبيق الإدارة الالكترونية بالوكالة الجهوية للتنمية الاجتماعية بولاية عنابة؟

## 3.1 فرضيات الدراسة

سوف نسعى من خلال هذه الدراسة إلى التحقق من صدق الفرضيتين التاليتين:  
الفرضية الرئيسية الأولى: تعتمد الوكالة الجهوية للتنمية الاجتماعية بولاية عنابة على الإدارة الالكترونية في إدارة مهامها.  
الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر إيجابي لرأس المال الفكري في نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية بالوكالة الجهوية للتنمية الاجتماعية بولاية عنابة.

## 4.1 أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الإدارة الإلكترونية التي أصبحت مطلباً ملحاً في ظل التطورات الرقمية والمعلوماتية المتسارعة في عصرنا الحديث، وكذا محاولة توضيح كيفية تفعيل دور رأس المال الفكري في المؤسسات للمساعدة في عملية التحول نحو تطبيق الرقمنة بهدف الوصول إلى تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر، والتي تعود بالنفع على الأفراد والمؤسسات في تبسيط الإجراءات الإدارية ، وتقليل نسبة الفساد المالي والإداري.

## 5.1 أهداف الدراسة

- معرفة مدى اهتمام مؤسسة-ADS- برأس المال الفكري.
- معرفة أهم المعوقات والتحديات التي تحول دون الاستثمار الجيد والفعال في رأس المال الفكري، وكذا تسهيل عملية تحول المؤسسات من مؤسسات تقليدية إلى مؤسسات الكترونية.
- الخروج بتوصيات حول مدى اعتماد الإدارة الالكترونية في المؤسسة - ADS - والمقترحات المناسبة لتعزيز مستوى تطبيقها والانتفاع من مزاياها.

## 6.1 الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: دراسة(زواوي خالصة) " تأثير الإدارة الالكترونية للموارد البشرية على تطوير رأس المال الفكري: دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية بسطيف" أطروحة دكتوراه علوم، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2016/2017.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الإدارة الالكترونية للموارد البشرية على تطوير رأس المال الفكري لدى بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف من خلال معرفة ( تطبيقات الإدارة الالكترونية

للموارد البشرية، بوابة الموارد البشرية، التوظيف الالكتروني، التعليم الالكتروني، نظام معلومات الموارد البشرية) على مكونات رأس المال الفكري: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملاء)، حيث تم توزيع استبيان على 30 مؤسسة، وتم تحليل النتائج باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها انه يوجد تأثير للإدارة الالكترونية للموارد البشرية في كل من تطبيقات الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، بوابة الموارد البشرية، التعليم الالكتروني على تطوير رأس المال الفكري، بينما لا يوجد تأثير للإدارة الالكترونية للموارد البشرية في كل من التوظيف الالكتروني، نظام معلومات الموارد البشرية على تطوير رأس المال الفكري.

**الدراسة الثانية:** (مقراني الهاشمي) و(براهيمي نجاة) "الاستثمار في رأس المال الفكري ومتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية-رؤية تحليلية في ظل دراسات سابقة-" مقال منشور بمجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، المجلد 13، العدد 01، 2019.

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على موضوع الإدارة الالكترونية، وكذا التعرف على الأبعاد والجوانب المختلفة للاستثمار في رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الانتقال السلس لإدارة الكترونية حديثة قائمة على المعرفة والتكنولوجيا والعمل على التوصل إلى إطار مقترح لإدارة و تنمية الأصول الفكرية المتاحة لها بما يساهم في تنمية القدرات الفكرية والإبداعية للعنصر البشري بهذه المؤسسات، توصلت الدراسة إلى أهم نتيجة وهي أن هناك علاقة بين الاستثمار في مكونات رأس المال الفكري (البشري والهيكلية و العلاقاتي) ونجاح تطبيق الإدارة الالكترونية، حيث أن الاستثمار في رأس المال الفكري وخاصة البشري منه يساهم في نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسات عن طريق استقطابه وتفعيله بواسطة التدريب وتحفيزه، والذي يساهم في تحسين الخدمات والمنتجات.

### مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

تعتبر هذه الدراسة امتداد للدراسات السابقة من حيث تحديد العلاقة النظرية بين دور رأس المال الفكري كأحد متطلبات الأساسية لنجاح الإدارة الالكترونية، غير أننا حاولنا خلال هذه الدراسة الاختلاف عن الدراسات السابقة من حيث قياس أثر المتغيرات مجتمعة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع للدراسة، كما تمت الدراسة على مؤسسة ذات خدمة عمومية.

## 2.الإطار النظري للدراسة:

سنحاول أن نعرض الجانب النظري للدراسة من خلال التعرض للنقاط التالية:

### 1.2 مفهوم رأس المال الفكري:

لقد حظي رأس المال الفكري باهتمام واسع منذ مطلع التسعينات نظرا لأهميته المتزايدة في منظمات الأعمال التي تمكن المؤسسة من إنتاج منتجات جديدة مبتكرة، وتوسيع حصتها السوقية من جهة وبناء ميزة تنافسية من جهة أخرى، و قد عرفه (T.A.Stewart, 2004) في كتابه الذي يحمل عنوان " رأس

المال الفكري" على انه " الموهبة والمهارات والمعرفة التقنية، والآليات التي تجسدها والممكن استخدامها لخلق الثروة" (BONTIS, 1998, p. 42) ، ويشير ( Guthrie. J) إلى أن رأس المال الفكري يمثل القدرات المتميزة التي يتمتع بها عدد محدود من الأفراد العاملين في المنظمة والتي تمكنهم من تقديم إسهامات فكرية تمكن المنظمة من زيادة إنتاجيتها وتحقيق مستويات أداء عالية مقارنة بالمنظمات المماثلة (السعيد، 2014، صفحة 20).

من خلال التعاريف السابقة يمكن تقديم تعريف لرأس المال الفكري على انه عبارة عن موارد غير ملموسة تخلق القيمة والمعرفة متمثلة بمجموعة من العاملين المؤهلين بالإضافة إلى الهياكل التنظيمية والبرامج والعمليات وعلاقات المنظمة مع البيئة الداخلية والخارجية والتي تمكن من زيادة إنتاجية المنظمة وتحسين أدائها.

## 2.2 مكونات رأس المال الفكري:

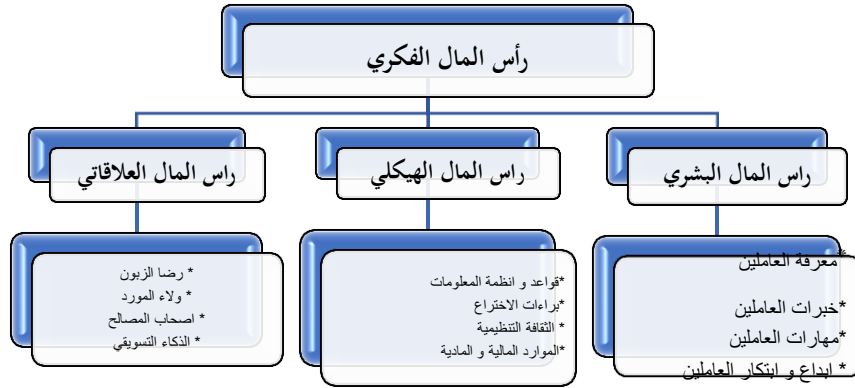
هناك تصنيفات عديدة قدمت لرأس المال الفكري وهذه التصنيفات تتضمن مكونات رأس المال الفكري، ولكن يعد تصنيف "توماس ستيوارت" الأكثر شيوعاً واستخداماً في معظم الدراسات السابقة، حيث حدد " توماس ستيوارت" ثلاثة مكونات لرأس المال الفكري وهي :

**1.2.2 رأس المال البشري:** والذي يمثل المعرفة التي يمتلكها ويولدها العاملون، وتشمل القدرات والجدارات والخبرات والتعليم والمهارة والتدريب، وغير ذلك مما يملكه الأفراد والعاملون بالمنظمة، والذي يعتبر معرفة ضمنية مجسدة في الأفراد. (جرادات و اخرون، 2011، صفحة 228).

**2.2.2 رأس المال الهيكلي:** يمثل المعرفة الصريحة للمنظمات والذي لا يمكن نقله من المنظمة إلى البيت ويشمل الهيكل التنظيمي والتكنولوجيا والثقافة التنظيمية والبيانات والإجراءات ونظام المعلومات وبراءات الاختراع، ويشمل كذلك الإمكانيات والقدرات والموارد المالية والمادية التي تمتلكها المنظمة والتي تتمثل في الآلات والأجهزة والمباني والأراضي وإمكانات التوزيع ومنافذ البيع والتصنيع والتخزين. (العزاوي، 2014، صفحة 291).

**3.2.2 رأس المال العلائقي:** يعرفه (Lee, 2010، Martinez-Torres, 2006) على انه "مجموع جميع الأصول التي تنظم وتدير علاقات المؤسسة مع البيئة المحيطة بها، ويحتوي رأس المال العلائقي على العلاقات مع العملاء والموردين والمساهمين والمنافس والمجتمع والمؤسسات الرسمية. (Manazari. & al, 2012, p. 08).

## الشكل 2: مكونات رأس المال الفكري وفق نموذج ستيوارت



المصدر: (الطويل، السماك، و يونس، 2016، صفحة 36)

### 3.2 أهمية رأس المال الفكري:

تظهر أهمية رأس المال الفكري في اقتصاد المعرفة من خلال زيادة وتنمية القدرات الإبداعية في المؤسسة التي تؤدي إلى تطوير والتحسين المستمر للخدمات والمنتجات التي تقدم لزبائن المؤسسة من أجل جلب ولاءهم ورضاهم، وبالتالي تحسين الإنتاجية وزيادة الربحية وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة مع الرفع من حصتها السوقية، بالإضافة إلى ذلك تظهر أهمية رأس المال الفكري في المؤسسة في تحسين العلاقات بين الزبائن والموردين والمؤسسة مما يتطلب تفعيل العلاقة بين الكفاءة والأداء والالتزام. بن يحي (2017/2018, p. 16),

### 4.2 أساسيات حول الإدارة الالكترونية

#### 1.4.2 مفهوم الإدارة الالكترونية:

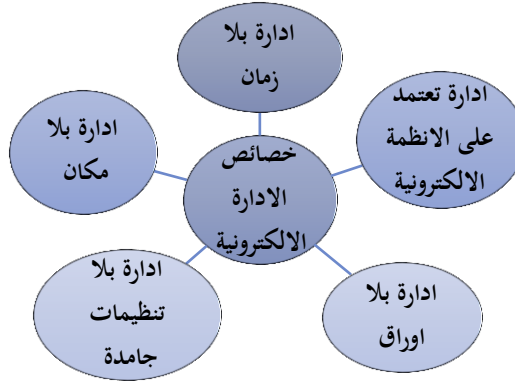
تختلف وتتعدد تعريف الإدارة الالكترونية: E-Management أو Electronic Management باختلاف وجهات نظر الباحثين والمدارس التي ينتمون إليها فهناك من يطلق عليها ادارة بلا أوراق، والإدارة بالإنترنت، إلا أنها تتفق في بعض النقاط ويمكن ذكر بعض المفاهيم في:

الإدارة الالكترونية عملية تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الكترونية باستخدام مختلف تقنيات الإدارة الالكترونية في الإدارة. (مدحت، 2016، صفحة 85) هي أيضا عملية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كافة هياكل الإدارة بالمنظمة لتنفيذ الأعمال فيها الكترونيا، باستخدام مختلف التقنيات الالكترونية مثل: الأرشيف الالكتروني والبريد الالكتروني، والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية. (مدحت، 2016، صفحة 85)

من التعريفين السابقين يتضح أن الإدارة الالكترونية تستبعد استخدام الأوراق أي أنها تعتبر إدارة بلا أوراق لتحل محلها الرقمنة، حيث يرى "نجم عبود" أن الإدارة الالكترونية عبارة عن " موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري أكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاية في استخدام مواردها". (نجم، 2004، صفحة 12)

يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها إدارة معاصرة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة سواء داخل المؤسسة أو خارجها، ومن خلال التعاريف المقدمة للإدارة الإلكترونية يمكن استنتاج خصائص الإدارة الإلكترونية والتي يمكن توضيحها بالشكل التالي:

الشكل 3: خصائص الإدارة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الباحثين

#### 2.4.2 متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يجب مراعاة عدة متطلبات أثناء تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، ومن بين هذه المتطلبات نذكر: (مقراني و براهيمي، 2019، صفحة 33)

- التزام الإدارة العليا بدعم وتبني مشروع الإدارة الإلكترونية مع ضرورة التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقميات.
- ضرورة توفر بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات في المؤسسة وكذلك تفاعل المؤسسة مع زبائنها ومحيطها الخارجي.
- توفر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت بأسعار معقولة قصد فتح المجال لعدد كبير من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية.
- تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وتنقيف المتعاملين.
- توافر مستوى مناسب من التمويل لتسهيل عملية الصيانة الدورية.
- ضرورة وجود التشريعات والنصوص القانونية أو تحديثها، والتي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها عمل المشروعية أو المصداقية.
- الترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية مع إظهار محاسنها وضرورة إشراك جميع المواطنين في التعامل بها لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- ضمان وحماية أمن المعلومات في الإدارة الإلكترونية.

## 5.2 رأس المال الفكري بعد أساسي لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات

إن تواجد رأس المال الفكري مؤهل في المؤسسة يتولى صناعة المعرفة وخلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة عن طريق تغيير طرق التفكير وترقية أساليب العمل الإداري، وتظهر علاقة كل بعد من أبعاد رأس المال الفكري والإدارة الإلكترونية في:

### 1.5.2 رأس المال البشري و الإدارة الإلكترونية:

مما لا شك فيه أن توفير العناصر البشرية المؤهلة وتدريبها باستمرار وتمييزها في مجال تطبيقات الإدارة الإلكترونية يُسهّل و يحقق ما يلي: (كافي، 2011، صفحة 88)

- الحد من الإجراءات الروتينية التي يعاني منها الموظفين.
- الجودة وسرعة الانجاز دون استهلاك الوقت والورق.
- يوفر رأس المال البشري مهارة القدرة على نقل الملفات الإلكترونية وإرسالها وتلقيها وكيفية تخزين واسترجاع المعلومات والبيانات.

إن لرأس المال البشري دوراً رئيسياً في تخطيط ودعم البرامج والاستراتيجيات لضمان بناء المعرفة وصقل المهارات اللازمة لمواكبة احتياجات السوق المتغيرة، فالإدارة الإلكترونية تتطلب مهارات خاصة في التعامل مع الحاسب، وطرق إدخال البيانات واسترجاعها وحفظها ونقلها وأرشفتها، أو التعامل مع برامج وأساليب حماية البيانات ومتابعتها، وهذا كله يتطلب عناصر بشرية مدربة يمكنها التعامل مع المتطلبات المادية والفنية اللازمة لإدارة المعلومات وتداولها عبر أنظمة وتطبيقات الإدارة الإلكترونية.(يونس، 2016)

### 2.5.2 رأس المال الهيكلي والإدارة الإلكترونية:

إن الدور الذي يلعبه رأس المال الهيكلي في عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية يظهر في قدرات المنظمة ومدى مساهمتها في نقل المعرفة وتعزيزها من خلال الموجودات الفكرية الهيكلية والمشاركة بتوفير هيكل تنظيمي مرن و نشر ثقافة الكترونية قائمة على الإدارة التشاركية وتفويض السلطة والمشاركة في جميع موارد المعلومات التي تمتلكها المنظمة(مقراني و براهمي، 2019، صفحة 35)، كما ويساعد رأس المال الهيكلي في تركيز اهتمام المنظمة على توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، واستخدام البرمجيات الجاهزة في إدارة الأنشطة الاقتصادية والتجارية والإنتاجية والمالية والتسويقية وإدارة الموارد البشرية والأنشطة التعليمية والتدريبية(يونس، 2016)، وكل الموجودات المادية والمالية التي تساعد رأس المال البشري في نقل وتحويل المعرفة الظاهرية التي يصنعها رأس المال الهيكلي المتمثلة في إدارة الأنظمة الإلكترونية.

### 3.5.2 رأس المال العلاقتي والإدارة الإلكترونية:

إن رأس المال العلاقتي في المؤسسة يساعد على عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال: (كافي، 2011، صفحة 89).



- تطوير وتنفيذ آليات المشاركة في المعلومات.
- يوفر مهارة استخدام برامج المحادثة على الإنترنت والتي تساعد على التحدث مع الآخرين- المتعاملين- عبر مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة.
- تطوير واجهات-المنصات الالكترونية- للتفاعل مع المتعاملين بحيث تكون سهلة الاستخدام.
- الإلمام بأساليب الحماية الوقائية للمعلومات، ومعرفة أنواع برامج الحماية الإلكترونية وآليات عملها، ومعرفة أخطاء البرامج والتطبيقات التي قد تؤدي إلى فقدان المعلومات، والمعرفة بأنظمة حماية الشبكات الحاسوبية، من الاختراق وطرق وأساليب تشفير المعلومات، وكيفية التعامل مع برامج الحماية من الفيروسات.

### 3. الإطار الميداني للدراسة

سنحاول في الجانب الميداني للدراسة الكشف عن دور رأس المال الفكري في إنجاح تطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة محل الدراسة والمتمثلة بوكالة التنمية الاجتماعية الجهوية عنابة.

#### 1.3 تعريف المؤسسة محل الدراسة

الوكالة هيئة عمومية ذات طابع خاص تتمتع باستقلالية إدارية ومالية تضمن لها المرونة والشفافية في تسيير برامجها. أنشأت الوكالة سنة 1996، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 96/232 المؤرخ في 02 جوان 1996، قصد التخفيف من حدة الانعكاسات السلبية الناتجة عن مخطط التعديل الهيكلي على الفئات الاجتماعية الضعيفة، ويتمثل هدفها الأساسي في مكافحة الفقر والبطالة والتهميش الذي يمس الفئات الاجتماعية المحرومة، تنشط وكالة التنمية الاجتماعية تحت وصاية وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة بحيث تخضع مختلف نشاطاتها للمتابعة الميدانية (م96-232، صفحة 18).

تتمثل مهام وكالة التنمية الاجتماعية المحددة بموجب قانون تأسيسها، في ترقية واختيار وتمويل عن طريق المساعدات والإعانات أو أي وسيلة أخرى ملائمة، وكذلك في: (1, p. 2021, ADS)

- النشاطات والمشاريع الموجهة لصالح الفئات الاجتماعية المحرومة والهش.
- كل مشروع أشغال أو خدمات ذات المنفعة العمومية والاجتماعية والاقتصادية المتضمن الاستعمال المكثف لليد العاملة المبادر به من طرف الجماعات المحلية، أو المجموعات السكانية أو أي هيئة عمومية أو خاصة قصد ترقية وتنمية التشغيل.
- النشاطات التي تساهم في تطوير المؤسسات المصغرة.
- كما أنها مكلفة بالبحث وجلب وجمع كل أنواع المساعدات المالية والتبرعات والهبات، سواء كانت ذات طابع وطني أو أجنبي أو متعدد الأطراف من أجل تحقيق مشاريعها التنموية الاجتماعية.

#### 2.3 عينة الدراسة

كانت عينة الدراسة متمثلة في موظفي الوكالة الجهوية للتنمية الاجتماعية عنابة وقد تم توزيع 56 استمارة، وقد تم استرجاع منها 53 استمارة والتي تعد صالحة للدراسة.

### 3.3 منهجية الدراسة الميدانية

من أجل الإحاطة بجوانب موضوع هذه الدراسة تم الاعتماد في هذه الدراسة على المناهج العلمية والتمثلة أساسا في المنهج الوصفي والمنهج التحليلي وعلى أسلوب دراسة الحالة بهدف الإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة.

#### 1.3.3 أداة الدراسة

تم اعتماد مجموعة من الأدوات من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة، وكان أهمها الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات حيث صيغت في شكل أسئلة مباشرة وتضمنت (23) سؤالاً بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي لتحقيق أكبر استجابة وتم تقسيمها إلى:

- المحور الأول: يتعلق بالمتغيرات الشخصية والخصائص الوظيفية.
- المحور الثاني: يعالج المتغير المستقل بأبعاده الثلاث ويتكون من "15" خمسة عشر عبارة مقسمة على ثلاث فقرات كالآتي:

- الفقرة الأولى تتعلق ببعد رأس المال البشري ويشمل (5) عبارات.
- الفقرة الثانية تتعلق ببعد رأس المال الهيكلي ويشمل (5) عبارات.
- الفقرة الثالثة تتعلق ببعد رأس المال العلاقتي ويشمل (5) عبارات.
- المحور الثالث: يعالج المتغير التابع الإدارة الإلكترونية ويتكون من "8" عبارات.

#### 2.3.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

من أجل تحليل بيانات استمارة الاستبيان، والوصول إلى النتائج، تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v.26):

- معامل (Alpha Cronbach) لقياس ثبات فقرات الاستبيان.
- اختبار التوزيع الطبيعي كولمجروف سمنروف (kolmogrov-smirnov).
- اختبار الارتباط الذاتي (Durbin-Watson)
- اختبار الأزواج الخطي
- اختبار حسن المطابقة وخطية العلاقات
- تحليل اختبار (One-Sample T Test) للعينة الواحدة.
- تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Régression Analysis)

#### 3.3.3 صدق و ثبات أداة الدراسة

قبل البدء في عملية تحليل، اختبار الفرضيات واستخلاص النتائج، يجب التأكد من مدى صدق وثبات عبارات استمارة الاستبيان، حتى تكون النتائج ذات مصداقية و واقعية.

#### 1.3.3.3 الصدق الظاهري

تم اختبار الصدق الظاهري لأداة الدراسة من خلال عرضها على عدد من الأساتذة المحكمين ذوي المؤهلات في مجال الاختصاص، وتعديلها حسب الملاحظات المقدمة لتصبح الأداة في تصميمها النهائي مناسبة لتحقيق أهداف الدراسة.

**2.3.3.3 ثبات الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Alpha-Cronbach)** لتقدير ثبات الدراسة سنعتمد على معامل " ألفا كرونباخ" حيث تم حساب معامل الثبات الكلي للاستبيان ، إضافة إلى الثبات لكل متغير من متغيرات الدراسة، وهي موضحة في الجدول رقم: 01

الجدول 1: اختبار ألفا كرونباخ للاستبيان

المحاور	عدد الفقرات	قيمة معامل " ألفا كرونباخ"
محور رأس المال الفكري	15	0.894
محور الإدارة الالكترونية	08	0.775
الاستبيان ككل	23	0.914

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على البرنامج الإحصائي SPSS v.26

لقد بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل (0.914) وهي نسبة مقبولة إحصائيا ومعناه أن الدراسة تتميز بثبات جيد بنسبة (91.4%) وقابلة للاعتماد.

### 3.3.3.3 اختبار كولمغروف سمنروف

نقوم باختبار التوزيع الطبيعي للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من خلال استخدام اختبار kolmogrov-smirnov حيث تظهر النتائج في الجدول رقم 02:

الجدول 2: اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمغروف-سمنروف)

الرقم	البعد	قيمة z	مستوى الدلالة sig
1	رأس المال البشري	0.092	0.200
2	رأس المال الهيكلي	0.113	0.200
3	رأس المال العلاقتي	0.110	0.200
4	الإدارة الالكترونية	0.129	0.90

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على البرنامج الإحصائي SPSS v.26

تظهر النتائج أن قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور كانت على الترتيب (0.200، 0.200، 0.200، 0.90) ، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ما يعني أن البيانات تتوزع طبيعياً، وعليه يمكن تطبيق الاختبارات المعلمية على الدراسة، وخاصة أسلوب الانحدار Régression Analysis.

### 4.3.3 توزيع العينة وفق البيانات الديمغرافية

يمكن توضيح الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة كما يلي:

الجدول 3: الخصائص الشخصية والوظيفية للعينة

المتغير	الفئات	التكرار	% النسبة
---------	--------	---------	----------

28.33	15	ذكر	الجنس
71.70	38	أنثى	
7.50	4	20-29 سنة	العمر
32.10	17	30-39 سنة	
47.20	25	40-49 سنة	
13.20	7	49 سنة فأكثر	
37.70	20	بكالوريا	
34.00	18	ليسانس	
26.40	14	ماستر	
1.90	01	دكتوراه	
22.60	12	عون تنفيذي	المستوى الوظيفي
26.40	14	عون تحكم	
49.10	26	إطار	
13.20	7	أقل من 5 سنوات	الاقدمية
24.50	13	06-10 سنة	
50.90	27	11-15 سنة	
11.30	6	أكثر من 15 سنة	
22.60	12	لم أشارك	المشاركة في الدورات التدريبية في مجال الإدارة الالكترونية في خمس السنوات الاخيرة
26.40	14	مرة	
49.10	26	مرتين	
1.90	01	أكثر من مرتين	
37.70	20	عالية	القدرة على التعامل مع الكمبيوتر
47.20	25	متوسطة	
15.10	8	محدودة	
30.20	16	من 1 ساعة إلى أقل من 4 ساعات	معدل ساعات استخدام الحاسوب يوميا في العمل
69.80	37	من 4 ساعات إلى 8 ساعات	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على البرنامج الإحصائي SPSS v.26

من خلال الجدول رقم 03 يتضح أن:

- إن اغلب موظفي الوكالة هم من فئة الإناث حيث بلغت نسبة الإناث 71.7% مقابل 28.33% بالنسبة للذكور، وذلك راجع لان التوظيف فيها يرجع لطبيعة نشاط الوكالة وهدفها المتمثل في مكافحة الفقر والبطالة والتهميش الذي يمس الفئات الاجتماعية المحرومة، والذي يتطلب منهم توفير العنصر النسوي أكثر من الذكور.

- إن اغلب موظفي الوكالة ينتمون للفئة العمرية من 40 إلى 49 سنة بنسبة بلغت 47.20%، فيما عادت المرتبة الثانية للفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة بنسبة 32.10%، وهذا يدل على الخبرة التي يتمتع بها العاملين موظفي الوكالة والتي تقدر من 11 إلى 15 سنة بنسبة 50.90%.
- إن جل موظفي الوكالة ذات مستوى جامعي حيث بلغت النسبة 61.9%، وذلك يرجع للمهام والأنشطة التي تقوم بها الوكالة وعملية المرافقة للمؤسسات المصغرة وترقية الشغل، والتي تحتاج الى موارد بشرية ذات مستوى تعليمي جيد، حيث أن اغلب موظفي الوكالة هم من فئة الإطارات وبلغت نسبتهم 49.10%، تليها فئة عون تحكم بنسبة 26.40%.
- عادت نسبة المشاركة في الدورات التدريبية للموظفين في مجال الإدارة الالكترونية في خمس السنوات الأخيرة إلى المشاركة بمرتين بنسبة بلغت 49.10%، تليها عدد الدورات مرة واحدة بنسبة 26.40%، تم عدد الدورات أكثر من مرتين بنسبة ضئيلة جدا بلغت 1.90%، في حين بلغت نسبة عدد الدورات للموظفين الذين لم يشاركوا في أي دورة بنسبة 22.60% وتعد نسبة مرتفعة إلى حد ما، وذلك راجع الى عدم توفر التمويل اللازم الموجه للتكوين الداخلي والخارجي للموظفين مما عاد بان أغلبية الموظفين لديهم قدرة متوسطة في التعامل مع الحواسيب بنسبة 47.20%.

### 5.3.3 اختبار فرضيات الدراسة

قبل اختبار فرضيات الدراسة لآبد من إجراء اختبار صلاحية نموذج الدراسة النموذج الخطي العام (General Linear Model)، والذي يتطلب قبل تطبيقه توفر العديد من الشروط وهي:

#### 1.5.3.3 اختبار الارتباط الذاتي (Durbin-Watson)

يقيس هذا الاختبار مدى وجود مشكلة الارتباط الذاتي بين الأخطاء العشوائية (البواقي)، وتتراوح النتيجة المثلى بين 1.5-2.5 والتي تشير إلى عدم وجود ارتباط ذاتي بين الأخطاء العشوائية، ويوضح الجدول رقم (4) قيمة هذا الاختبار البالغة (1,535) مما يدل على عدم وجود مشكلة ارتباط ذاتي بين البواقي يؤثر على صحة النموذج.

الجدول 4: اختبار الارتباط الذاتي Durbin-Watson

اختبار الارتباط الذاتي Durbin-Watson	1,535
النتيجة	لا وجود مشكلة ارتباط ذاتي بين البواقي

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على البرنامج الإحصائي SPSS v.26

#### 2.5.3.3 اختبار الازدواج الخطي

وفقا لهذا الاختبار فإن الحصول على قيمة (VIF) أعلى من 5، فهذا يعني وجود مشكلة الازدواج الخطي للمتغيرات المستقلة، والنتائج كانت كما يلي:

الجدول 5: اختبار الازدواج الخطي بين المتغيرات المستقلة

المتغيرات المستقلة	معاملات Tolérance	معاملات VIF
--------------------	-------------------	-------------

2,655	,377	رأس المال البشري
3,144	,318	رأس المال الهيكلي
2,210	,453	رأس المال العلاقتي

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على البرنامج الإحصائي SPSS v.26

من خلال الجدول 5 نلاحظ أن قيمة (VIF) لجميع المتغيرات المستقلة كانت قيمتها أقل من 5، كما أن معاملات Tolérance أكبر من 0.1 ما يعني أن نموذج الدراسة يخلو من مشكلة الأزواج الخطي.

### 3.5.3.3 اختبار حسن المطابقة وخطية العلاقات

باستخدام اختبار التباين (ANOVA) للتحقق من خطية العلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع تحصلنا على النتائج المبرزة في الجدول الموالي:

#### الجدول 6: اختبار حسن المطابقة وخطية العلاقات

المتغير المستقل	المتغير التابع	النموذج	مجموع المربعات	ddl	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	sig
رأس المال البشري	الإدارة الالكترونية	الانحدار	10,987	1	10,987	36,724	,000b
		البواقي	15,258	51	,299		
		الإجمالي	26,245	52			
رأس المال الهيكلي	الإدارة الالكترونية	الانحدار	,006	1	,006	,060	,807b
		البواقي	4,846	51	,095		
		الإجمالي	4,851	52			
رأس المال العلاقتي	الإدارة الالكترونية	الانحدار	12,466	1	12,466	46,140	,000b
		البواقي	13,779	51	,270		
		الإجمالي	26,245	52			

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على البرنامج الإحصائي SPSS v.26

بناء على معطيات الجدول 6، تظهر النتائج أن قيم (F) المحسوبة وفق اختبار حسن المطابقة أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05)، كما أن مستوى المعنوية مساوي (0.00) وهو أقل من (0.05) لكل من العلاقة الأولى والثالثة، أما بخصوص العلاقة الثانية الخاصة بالمتغير المستقل الثاني والمتغير التابع، فنلاحظ أنها غير معنوية، وبالتالي نقوم بحذف المتغير الثاني (رأس المال الهيكلي) من النموذج لعدم معنويته والاعتماد على متغيرين فقط، ويفسر ذلك بان وكالة التنمية الاجتماعية لا تعتمد على رأس المال الهيكلي بالرغم من أهميته، ويعود السبب في ذلك لان الهيكل التنظيمي المتواجد بالمؤسسة غير مرن فهو هيكل تنظيمي وظيفي تقليدي لا يستجيب لتطور التكنولوجيا السريع، بالإضافة الى أن مقر المؤسسة لا تتوفر به التقنيات الحديثة من بينها قواعد البيانات والشبكات الداخلية المعتمدة

على اكسترنات، علاوة على أنظمة المعلومات الخاصة التي تتناسب عمل مؤسسة، بل تعتمد فقط على رسائل البريد الإلكتروني وهو ما يؤدي الى التأخر في التفعيل الجيد لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة.

### 4.5.3.3 اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

H0: "لا تعتمد الوكالة الجهوية للتنمية الاجتماعية بولاية عنابة على الإدارة الإلكترونية في إدارة مهامها"

H1: "تعتمد الوكالة الجهوية للتنمية الاجتماعية بولاية عنابة على الإدارة الإلكترونية في إدارة مهامها"

#### الجدول 7: نتائج اختبار (t) الخاص بالفرضية الأولى

عدد الأفراد	ddl	قيمة t المحسوبة	sig	القرار
53	52	37,244	0.000	قبول الفرضية البديلة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على البرنامج الإحصائي SPSS v.26

من خلال الجدول رقم 7 يتبين لنا :

أن قيمة T تساوي 37.244 عند درجات حرية 52 ومستوى دلالة يساوي 0.000، وهو أقل من (0.05)، إذن نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن الوكالة الجهوية للتنمية الاجتماعية تعتمد على الإدارة الإلكترونية في إدارة مهامها، ونؤكد وجود مستوى معين من تطبيق الإدارة الإلكترونية.

### 5.5.3.3 اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

H0: "لا يوجد أثر ايجابي لرأس المال الفكري بأبعاده مجتمعة في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية بالوكالة الجهوية للتنمية الاجتماعية بولاية عنابة"

H1: "يوجد أثر ايجابي لرأس المال الفكري بأبعاده مجتمعة في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية بالوكالة الجهوية للتنمية الاجتماعية بولاية عنابة"

#### الجدول 8: تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الثانية

معامل الارتباط R: 735a			معامل التحديد R <sup>2</sup> : 540		
الخطأ المعياري للتقدير 49115			معامل التحديد المعدل: 522		
معاملات الانحدار	B	Std. Error	قيمة Beta	قيمة t	مستوى المعنوية
رأس المال البشري	,288	,108	,340	2,668	,010
رأس المال العلاقتي	,326	,090	,464	3,640	,001
قيمة (F): (14,399)			Sig: (0,000b)		

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على البرنامج الإحصائي SPSS v.26

من خلال الجدول رقم: 8 يتبين لنا:

تم استبعاد المتغير المستقل الثاني (رأس المال الهيكلي) من نموذج الانحدار المتعدد لأنه غير معنوي وغياب خطية العلاقة مع المتغير التابع، وأظهرت النتائج في الجدول أعلاه نتائج الانحدار المتعدد، حيث أن معامل التحديد ( $R^2$ ) قد بلغ (0,540)، أي نسبة تفسير رأس المال الفكري بأبعادها (رأس المال البشري، رأس المال العلاقتي) لنجاح تطبيق الإدارة الالكترونية في الوكالة محل الدراسة تقدر ب 54.0% وهي نسبة فوق المتوسطة أما النسبة الباقية فهي تعود لعوامل أخرى لم تدرج في هذا النموذج.

كما تظهر النتائج في الجدول أعلاه معنوية ميل الانحدار للمتغير المستقل الأول (رأس المال البشري) التي بلغت قيمته (288)، وبإشارة موجبة مما يشير إلى علاقة أثر إيجابي بين رأس المال البشري ونجاح تطبيق الإدارة الالكترونية، ما يعني أن كل زيادة في قيمة رأس المال البشري بوحدة واحدة يؤدي إلى تحقيق نجاح في تطبيق الادارة الالكترونية بمقدار 0,288 وحدة، كما أن قيمة معامل الارتباط (Beta) بلغت 0.340 وهي تدل على مدى قوة العلاقة بين المتغيرين والتي توصف بالمتوسطة إلى الضعيفة.

أما بخصوص المتغير المستقل الثالث (رأس المال العلاقتي) فجاءت النتائج لتبرز وجود أثر إيجابي بينه وبين نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية حيث بلغت قيمة ميل الانحدار (0,326) وبإشارة موجبة ومستوى دلالة معنوي حيث أن قيمة sig (0,010) وهي أقل من (0,05)، وهو ما يعني أن كل زيادة في رأس المال العلاقتي بوحدة واحدة يزيد من نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية بقيمة 0,326 وحدة، وقيمة (Beta) بلغت (0,464) والتي تبين قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين هي 46,4% ما يعني وجود ارتباط متوسط وموجب ، حيث أن رأس المال العلاقتي يعد مصدرا جديدا لكفاءة المنظمة ، لأنه يعمل على تجديد قاعدة المعرفة التي تمنع المؤسسة من التقادم في بيئة مضطربة .

من النتائج المسجلة في الجدول (8) نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر إيجابي لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال العلاقتي)، في نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية بالوكالة الجهوية للتنمية الاجتماعية بولاية عنابة يمكن كتابة علاقة الاتجاه العام كما يلي:

$$Y = 0.288 X1 + 0.326 X3 + 1.660$$

حيث:

Y: المتغير التابع (الإدارة الالكترونية)

X1: المتغير المستقل الأول (رأس المال البشري)

X3 : المتغير المستقل الثالث (رأس المال العلاقتي)

#### 4. الخاتمة

بناء على ما تم عرضه في هذه الورقة البحثية توصلنا إلى أنه أصبحت الإدارة الالكترونية لزاماً مع التحول الرقمي الكبير الذي يشهده العالم لما تمتاز به من دقة وسرعة وقلّة تكلفة مقارنة بالورقيات التي



كانت تتكسد بها المكاتب دون جدوى، حيث ظهر رأس المال الفكري كاستراتيجية وكمطلب رئيسي لتميز المنظمات في ظل التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نوجزها فيما يلي:

- أظهرت نتائج الدراسة محدودية الموارد التعليمية والبرامج التدريبية بالمؤسسة محل الدراسة.
  - يوجد وعي من قبل الموظفين بضرورة التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.
  - إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية في المؤسسات لا يمكن أن يتحقق بدون تأهيل وتفعيل دور رأس المال الفكري الذي يتعامل مع التقنية الإلكترونية.
  - إن عملية تحول المؤسسات من الإدارة التقليدية إلى تطبيق إدارة الكترونية يكسبها عدة مزايا تنافسية أبرزها: حل كافة المشكلات المعقدة، تخفيض التكاليف، تحسين أداء الموارد البشرية، تسهيل عملية تقديم المنتجات والخدمات، تحسين عملية اتخاذ القرارات، تعزيز التواصل المستمر مع العمال ، تحفيز الابتكار و الإبداع... وغيرها.
  - تعتمد الوكالة الجهوية للتنمية الاجتماعية بولاية عنابة على الإدارة الإلكترونية في إدارة مهامها ولكن ليس بالشكل الفعال فهي مازالت تواجه بعض العراقيل للتخلص من الإدارة الورقية.
  - يوجد أثر ايجابي لرأس المال الفكري ببعديه (رأس المال البشري، رأس المال العلاقتي) في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية بالوكالة الجهوية للتنمية الاجتماعية بولاية عنابة.
- توصي الدراسة:

- ضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه مورد استراتيجي من خلال الحفاظ عليه وتطويره بشكل مستمر.
- ضرورة الاهتمام برأس المال الهيكلي بالوكالة والعمل على تطويره وتجديده باستمرار لأنه يمثل المعرفة الصريحة التي توجد عادة في هياكل وأنظمة وإجراءات المؤسسة، أي يمثل كل القيم التي يتم تناولها داخليا، وهذا يعني أن المنظمة ذات رأس المال الهيكلي القوي سيكون لها ثقافة مشجعة داعمة تعطي للأفراد فرصة طرح آرائهم وفرصة التجربة وال فشل والنجاح والتعلم، والذي يساعد في عملية إنجاح تطبيق إدارة الكترونية للوصول الى مشروع الحكومة الإلكترونية ككل.
- توفير موارد تعليمية تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لكل الموظفين حسب احتياجات كل وظيفة، مع ضرورة توفير غلاف مالي لتغطية عملية التكوين والتدريب.
- توفير الدعم المالي والموارد البشرية المتخصصة لتطوير الأنظمة بشكل مستمر بما يتناسب مع التطور في احتياجات العمل.
- الموازنة بين عمليات الأنظمة الإلكترونية واحتياجات العمل الفعلية، والاهتمام بشبكة الاتصال لضمان سرعة استجابة الأنظمة للأوامر المطلوبة.

## 5. قائمة المراجع

#### المؤلفات:

1. السعيد، هاني، (2014) ، رأس المال الفكري انطلاقة ادارية معاصرة، السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة.
2. جرادات، ناصر، واخرون، (2011) ، إدارة المعرفة، إثراء للنشر و التوزيع، الأردن.
3. مدحت، محمد، (2016) ، الحكومة الالكترونية، المجموعة العربية للتدريب و النشر، مصر.
4. نجم، عبود نجم، (2004) ، الادارة الالكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر و التوزيع، الرياض.
5. كافي، مصطفى، (2011) ، الادرة الالكترونية، دار الرسلان للطباعة و النشر، سوريا.
6. الطويل، أحمد الطويل، السماك بشار عز الدين، يونس بلال توفيق، (2016) ، رأس المال الفكري .دار جريب للنشر و التوزيع ، الأردن.

#### الأطروحات:

1. بن يحي، نجاه، (2017/2018) ، تفعيل الرأس المال الفكري من خلال ترسيخ ثقافة الابداع مع دراسة حالة .علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر .الجزائر.
2. زواوي، خالصة، (2016/2017) ، تأثير الادارة الالكترونية للموارد البشرية على تطوير رأس المال الفكري -دراسة حالة بعض المؤسسات بسطيف، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف01، الجزائر.

#### المقالات:

1. Bontis, N. (1998). Assising knowledge assets: a review of the models used to messure intellectual capital. *international journal of management reviews*, (Vol 3- Issue 1).
2. Manazari, M., & al. (2012). *Intellectual capital: concepts, components and indicators: A literature review*, Faculty of Economics Administrative Sciences Ferdowsi University, iran.
3. مقراني الهاشمي، براهيم، نجاه، (2019) الاستثمار في رأس المال الفكري ومتطلبات تطبيق الادارة الالكترونية -رؤية تحليلية في ظل دراسات سابقة - ، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، (13) 01،

#### المداخلات:

1. العزاوي، سامي، (أفريل 2013)، استراتيجيات الاحتفاظ برأس المال الفكري للمؤسسات و اليات تنفيذها- استكشاف كفي، و تصور مقترح .-بحث مقدم في مؤتمر رأس المال الفكري العربي نحو رؤية استراتيجية جديدة للاستثمار و التطوير، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان.

#### مواقع الانترنت:

1. ADS, (2021), Agence de développement social [urlr.me/RMGjT](http://urlr.me/RMGjT) , (consulté le 30/01/2021 )
2. يونس مجدي محمد، (2016)، التحول نحو الادارة الالكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر ، منشور على موقع: [urlr.me/htTz4](http://urlr.me/htTz4) / (consulté le 04/02/2021)

#### النصوص القانونية:

الأمر رقم 232-96 ، مؤرخ في 13 صفر 1417 الموافق لـ 29 يونيو 1996، يتضمن انشاء وكالة التنمية الاجتماعية و يحدد قانونها الأساسي ، الجريدة الرسمية الجزائرية ، العدد (40).

## 6. الملاحق:

جامعة 08 ماي 1945 قلعة  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير - قسم علوم التسيير -

## استبيان

سيدي ، سيديتي .....

السلام عليكم و رحمة الله تعالى و بركاته

يقوم الباحثين بإعداد مقال علمي بعنوان " دور رأس المال الفكري كمطلب لانجاح عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية - دراسة بالوكالة الجهوية للتنمية الاجتماعية - ولاية عنابة."، وتهدف الدراسة إلى معرفة مدى تحول المؤسسات الجزائرية إلى تطبيق الإدارة الالكترونية في ظل الانتقال والاستفادة من اقتصاد المعرفة والوقوف على أهم العراقيل والصعوبات التي تقف حائلا دون عملية التطبيق ومحاولة إيجاد حلول لها. في سبيل ذلك فإننا نتوقع منكم المساهمة الجادة في إنجاح هذه الدراسة وذلك بالإجابة بكل موضوعية على كافة الأسئلة. وذلك بوضع علامة (x) في الخانة التي تتفق مع رأيكم حتى يتسنى لنا اقتراح الحلول الملائمة لإشكالية بحثنا، علما بأن هذه المعلومات ستحاط بالسرية التامة وستستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

نشكر لكم مقدما جهودكم و حسن تعاونكم

ضع علامة (x) في الجواب المناسبة

المحور الأول: معلومات عامة

الجنس: ذكر  أنثى

السن: أقل من 25 سنة  من 25 سنة إلى 35 سنة   
من 36 سنة إلى 45 سنة  من 46 فأكثر

المستوى التعليمي: بكالوريا  ليسانس  ماستر

الاقدمية: ماجستير  دكتور   
أقل من 5 سنوات  من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات   
من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة  من 20 سنة فأكثر

المستوى الوظيفي: عون تنفيذي  عون تحكم  إطار

المشاركة في الدورات التدريبية في مجال الإدارة الالكترونية في الخمس سنوات الأخيرة: لم أشارك  مرة  أكثر من مرتين

القدرة على التعامل مع الكمبيوتر محدودة  عالية  متوسطة

معدل ساعات استخدام الحاسوب يوميا في العمل: .....

المحور الثاني: رأس المال الفكري

الرقم	الفقرات المفسرة			
	أولا: رأس المال البشري			
01	تنويع الوكالة على موظفين ذو كفاءة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.	سلم القياس	موافق	غير موافق بشدة
02	تقوم الوكالة على تنظيم دورات تدريبية للموظفين في كيفية استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية.	محايد	موافق	غير موافق بشدة
03	تدعم الوكالة عملية التعلم و تبادل المعارف و الخبرات بين الموظفين.	موافق	موافق	غير موافق بشدة
04	تواجهك صعوبات في التعامل مع الأنظمة الإلكترونية.	موافق	موافق	غير موافق بشدة