

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

تحت عنوان:

أثر نظم المعلومات البشرية على إدارة رأس المال الفكري

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة-

إشراف الأستاذ:

قدوم لزهر

من إعداد الطالبتين:

- خيروني بثينة
- سلامي إنصاف

السنة الجامعية 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، الحمد لله الذي وفقنا ويسر لنا سبيل العلم، ومنّ علينا بالصبر والإرادة حتى أتممنا هذا العمل المتواضع.

والشكر موصول إلى كل معلم وأستاذ أفادنا بعلمه وأثار دربتنا من أول المراحل الدراسية حتى هذه اللحظة. ونخص بالشكر إلى الأستاذ المشرف "قدوم لزهر" على ما قدمه لنا من دعم وتوجيهات ببناء طوال فترة إعداد المذكرة، فكان خير مشرف فجزاه الله عنا كل خير.

كما نعبر عن خالص الشكر والامتنان للأستاذة الأفاضل: "بلكبير بومدين، بشيشي وليد وبخاخشة موسى" على تقديم يد المساعدة لنا، الذين كان لهم أثر في مسيرتنا الجامعية وكان لعطائهم ودعمهم أطيّب الأثر. كما نتوجه بالشكر أيضا إلى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة- على مختلف المعلومات الميدانية التي قدموها لنا لإتمام هذا العمل.

وأخيرا لا ننسى شكر كل من ساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في إنجاز هذا العمل، سائلين الله عز وجل أن يجعله في ميزان حسناتهم.

والحمد لله رب العالمين وجزاكم الله كل خير وشكرا.

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات فما هذا الإنجاز إلا بفضل الله ثم بدعائكم ومحبتكم ودعمكم.

في لحظة طال انتظاري لها وأمام ثمرة سنوات من التعب والسهر وجدت قلبي يستعرض الوجوه التي صنعت معي هذا الإنجاز خطوة بخطوة ووجعا بوجع وحلما بحلم.

إلى أول من نطقت باسمها روحي قبل لساني، إلى من حملتني تسعة أشهر واحتملتني عمرا بأكمله، إلى من غرست في قلبي الأمل وسقت روحي بالصبر ورافقتني بالدعاء في كل خطوة أُمي الغالية "حبيبة" أنت نبع العطاء الذي لا يجف ونور القلب الذي لا يخبو.

إلى الذي كان دعمه كالجسر الذي عبرت عليه نحو النجاح، إلى راية الفخر التي ألوح بها أينما ذهبت، إلى الجدار الصلب حيث اهتزت أرضي أبي الحبيب "الطيب" أنت الفخر الذي أنتمي إليه ما حييت.

إلى من شاركوني الدرب وحملوا عني ثقل الأيام، إلى من تقاسموا معي الحياة بجلوها ومرها، إلى الكتف الذي أستند عليه كلما ملت إخوتي "كتيب، إبراهيم، عادل" أنتم النور حين يعتم كل شيء.

إلى فلذة كبدي، إلى نجومى الصغيرة التي تزين سمائي، إلى صغاري الذين يسكنون قلبي أبناء أخواني "بشرى ماريما، إيلاف معتر بالله، محمد سند" أنتم الفرح الذي لا ينضب أتمنى لكم مستقبلا مشرقا.

إلى من كان حضورها مختلف في حياتي إلى الضوء الذي لا ينطفئ في دربي إلى صاحبة القلب الطيب والحنون إلى الحب الذي لا يساوم ولا ييهت إلى الأمان أختي الوحيدة "عفاف" أنت النعمة التي لا تعد ولا تحصى.

إلى روح سكنت قلبي بلطف، إلى ظل رافقني كأنه دعاه لا يقال أنت سر قوتي وسبب ابتسامتي.

إلى التي لم تأت صدفة بل كانت قدرا جميلا، إلى التي لم تكن رفقتها عابرة صديقتي المفضلة "إنصاف" شكرا لوفائك.

إلى من تقاسمت معهم لحظات الجد والمرح، إلى من كانوا خير صحبة ورفقة، إلى الأرواح النقية التي لم تخلدني يوما رفيقات الدرب "آية، هاجر، روميساء، لامية" أنتم الكثر الذي لا يفنى.

في الختام أهدي هذا الإنجاز إلى كل من آمن بي ودعمني إلى كل من مر في طريقي وترك أثرا جميلا، إلى كل من علمني درسا وإلى كل قلب محب حمل لي الخير أتمنى أن أكون عند حسن ظنكم دائما.

بشينة

إهداء

بعد بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين اليوم وبعد مسيرة دراسية دامت سنوات عديدة،
ها أنا اليوم أقف على باب تخرجي وأرى ثمار تعبي فالحمد لله لما أنا عليه اليوم.

أهدي نجاحي هذا إلى من زين اسمي بأجمل الألقاب ومن كان داعماً لي طيلة حياتي الذي علمني أن العلم والمعرفة
سلاح للكفاح في هذه الحياة أبي الغالي "سلامي عبد الله".

إلى تلك الغيمة التي كانت تضلني وتسقيني إلى العظيمة أمي الحبيبة "ب - أمينة".

إلى تلك الأيدي التي مدت لي العون عندما كنت أتعثر إخوتي أحبتي "عبد الجليل، عبد الرحيم، عبد الحكيم،
عبد الكريم، نور الإسلام، عبد الرحمان".

إلى أختي سندي وحبيبة قلبي "أسماء" وأبناء أختي وأخي "رنيم، أسيد، سراج".

إلى شريك أيامي الذي أمدني بالقوة ودعمني في كافة الأوقات "زوجي".

إلى رفيقتي الغالية في هذه المذكرة التي كانت سنداً لي في كل خطوة وشريكة نجاحي اليوم "بشينة".

إلى صديقاتي وأحبائي وكل زملائي "شيماء، إكرام، منال سلسبيل، غفران".

إنصاف



فهرس المحتويات



الصفحة	المحتوى
	شكر وتقدير
	إهداء
III-I	فهرس المحتويات
V	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
أ-ط	مقدمة
الفصل الأول: نظم المعلومات البشرية	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات البشرية
03	المطلب الأول: التطور التاريخي لنظم المعلومات البشرية
04	المطلب الثاني: مفهوم وخصائص نظم المعلومات البشرية
06-04	أولاً: مفهوم نظم المعلومات البشرية
07-06	ثانياً: خصائص نظم المعلومات البشرية
07	المطلب الثالث: أهمية نظم المعلومات البشرية
07	المطلب الرابع: أهداف نظم المعلومات البشرية
07	المبحث الثاني: آلية نظم المعلومات البشرية
15-08	المطلب الأول: أنواع نظم المعلومات البشرية
16-15	المطلب الثاني: مكونات نظم المعلومات البشرية
19-16	المطلب الثالث: وظائف نظم المعلومات البشرية
20-19	المطلب الرابع: تطبيقات نظم المعلومات البشرية
21	المبحث الثالث: تقييم نظم المعلومات البشرية
23-21	المطلب الأول: معايير تقييم نظم المعلومات البشرية
24-23	المطلب الثاني: متطلبات نظم المعلومات البشرية
24	المطلب الثالث: معوقات نظم المعلومات البشرية
25	خاتمة الفصل
الفصل الثاني: رأس المال الفكري	
27	تمهيد
28	المبحث الأول: ماهية رأس المال الفكري

29-28	المطلب الأول: التطور التاريخي لرأس المال الفكري
30	المطلب الثاني: مفهوم وخصائص رأس المال الفكري
30	أولا: مفهوم رأس المال الفكري
31-30	ثانيا: خصائص رأس المال الفكري
32-31	المطلب الثالث: أهمية رأس المال الفكري
32	المبحث الثاني: ماهية مكونات رأس المال الفكري
33-32	المطلب الأول: مفهوم إدارة رأس المال الفكري
34-33	المطلب الثاني: أهمية إدارة رأس المال الفكري
41-34	المطلب الثالث: مكونات رأس المال الفكري
47-41	المطلب الرابع: آليات بناء رأس المال الفكري
47	المبحث الثالث: سيرورة إدارة رأس المال الفكري
48	المطلب الأول: مبادئ إدارة رأس المال الفكري
49-48	المطلب الثاني: عمليات إدارة رأس المال الفكري
50-49	المطلب الثالث: أبعاد رأس المال الفكري
51	خاتمة الفصل
الفصل الثالث: دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة-	
53	تمهيد
54	المبحث الأول: عموميات حول مؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة-
54	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة-
55	المطلب الثاني: أهداف وحصيلة إنجازات مؤسسة اتصالات الجزائر
55	أولا: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة-
58-55	ثانيا: حصيلة الإنجازات بمؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة-
60-58	المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي
60	المبحث الثاني: المنهجية والإجراءات المتبعة
60	المطلب الأول: نموذج وأدوات الدراسة
61-60	أولا: النموذج الفرضي للدراسة
63-61	ثانيا: أدوات جمع البيانات
63	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية
63	أولا: مجتمع الدراسة

64-63	ثانيا: عينة الدراسة
64	المطلب الثالث: صدق وثبات الدراسة
66-64	أولا: صدق أداة الدراسة
67-66	ثانيا: ثبات الاستبيان
67	المبحث الثالث: بيان وتحليل الدراسة
67	المطلب الأول: تحليل النتائج الإحصائية المتعلقة بالبيانات الشخصية والمحاور
70-67	أولا: النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية
78-70	ثانيا: تحليل نتائج الإحصاءات الوصفية لمحاور الدراسة
78	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج
79-78	أولا: الفرضية الرئيسية
81-79	ثانيا: الفرضيات الفرعية للدراسة
84-81	ثالثا: الفرضية الرئيسية الثانية
88-84	المطلب الثالث: مناقشة وتفسير النتائج وفق فرضيات الدراسة
91-90	خاتمة
96-93	قائمة المصادر والمراجع
98	قائمة الملاحق



قائمة الجداول



الصفحة	العنوان	رقم
29	مراجعة للتطور التاريخي لرأس المال الفكري	01
62-61	أقسام الاستبيان بمحاورة وأبعاده	02
65-64	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول	03
66-65	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني	04
67-66	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور الدراسة	05
67	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	06
68	توزيع أفراد العينة حسب العمر	07
69	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	08
70	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	09
75-71	الإحصاء الوصفي لإجابات مفردات الدراسة حول محور نظم المعلومات البشرية	10
77-75	الإحصاء الوصفي لإجابات مفردات الدراسة حول رأس المال الفكري	11
79	الأوزان الانحدارية والخطأ المعياري ومستوى الدلالة لأثر نظم المعلومات البشرية على إدارة رأس المال الفكري	12
80	نتائج اختبار T-test لمحور نظم المعلومات البشرية بأبعاده	13
81	نتائج اختبار T-test لمحور رأس المال الفكري	14
82-81	نتائج تحليل الفروقات للجنس للمحور الأول والثاني باستخدام اختبار T	15
82	نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات للسن بالنسبة لمحاور الدراسة	16
83	نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات حسب المؤهل العلمي بالنسبة لمحاور الدراسة	17
84	تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات حسب الأقدمية بالنسبة لمحاور الدراسة	18



قائمة الأشكال



الصفحة	العنوان	الرقم
16	مكونات نظم المعلومات البشرية	01
36	تصنيف معهد Brooking لرأس المال الفكري	02
37	تصنيف Sveibey لرأس المال الفكري	03
38	تصنيف Sullivan لرأس المال الفكري	04
39	تصنيف سكانديا	05
40	تصنيف الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير	06
41	تصنيف ستيوارت	07
45	الصيغة العامة للتحويل بين مختلف مجالات رأس المال الفكري	08
59	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة-	09
60	الهيكل التنظيمي للإدارة الفرعية التجارية	10
61	النموذج الفرضي للدراسة	11
68	تمثيل أفراد العينة حسب الجنس	12
69	تمثيل أفراد العينة حسب العمر	13
69	تمثيل أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	14
70	تمثيل أفراد العينة حسب الأقدمية	15
79	النموذج البنائي لأثر نظم المعلومات البشرية على إدارة رأس المال الفكري	16



مقدمة



في ظل التحولات السريعة التي يشهدها عالم الأعمال اليوم بفعل التطور التكنولوجي أصبحت المعرفة والموارد البشري من أهم الأصول التي تركز عليها المؤسسات لتحقيق الميزة التنافسية وتنميتها واستثمارها بشكل فعال فهي تعتبر كعامل رئيسي للإنتاج والتنافس، فالأصول المادية وحدها لا تكفي لضمان الاستدامة ومع تطور تكنولوجيا المعلومات برزت نظم المعلومات البشرية كأداة استراتيجية فعالة لدعم اتخاذ القرار وتطوير أداء العنصر البشري داخل المؤسسة، إذ نجد على مستوى كل مؤسسة أنظمة معلومات تمتاز بمواجهة التحديات في عصر يتسم بالتغيير المستمر كم أصبح التركيز على العنصر البشري كونه من أثمن الموارد التي تمتلكها المؤسسة وهو الأكثر تأثيرا في الإنتاجية، وهذا أدى إلى أن تلتزم المؤسسة بضرورة وجود نظام معلومات مواردها البشرية لكونه يلعب دورا بالغ الأهمية في تحسين مردودية العمل وطرق إدارة الأنشطة في المؤسسة.

حيث تعد نظم المعلومات البشرية من أهم أدوات التحول الرقمي داخل المؤسسات، فهي تمثل منظومة متكاملة تعتمد على التكنولوجيا، لكونها مكونا استراتيجيا في بنية الإدارة الحديثة فإمكان المؤسسات من خلاله أن تحسن وتسهل مختلف عمليات التوظيف وتقييم وتحفيز الكفاءات وهو بدوره يقوم بجمع مختلف البيانات وتحليلها، وتخزين المعلومات المساندة لعملية حل المشاكل واتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشري، كذلك يساهم في تقديم بيانات دقيقة تساعد إدارة المؤسسة على التخطيط الاستراتيجي لإدارة رأس مالها البشري بفعالية، لذلك تعتبر دراسة نظم المعلومات البشرية ضرورة ملحة لفهم مدى تأثيرها على جودة المخرجات وتحديد مدى نجاح المؤسسات.

فقد أصبح من الضروري توظيف نظم المعلومات البشرية كوسيلة استراتيجية لتعزيز إدارة رأس المال الفكري، ففي هذه البيئة المعاصرة لم يعد النجاح المؤسسي مرتبطا فقط بالأصول المادية، بل أصبح مرهونا أيضا بمدى قدرة المؤسسة على إدارة واستثمار مواردها الغير الملموسة وعلى رأسها رأس المال الفكري، فالمعرفة والمهارات في ظل التنافسية الشديدة تعتبر من أهم الأصول التي تولد القيمة والاستدامة للمؤسسة حيث تزداد أهمية رأس المال الفكري يوم بعد يوم وهذا لا يتم دون إدارته بشكل فعال داخل المؤسسة، فجوهر القيمة يكمن في قدرة المؤسسة على تنظيم مختلف المعارف والمهارات وجعلها موردا قابلا للاستثمار يدعم أهداف المؤسسة ويعزز من قدرتها على الابتكار والاستجابة لمختلف التغيرات.

ويعد التفاعل بين نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري عاملا حاسما في تعزيز القدرة الابتكارية وتحقيق الأهداف التنظيمية الخاصة بالمؤسسة.

الإشكالية:

جاء هذا الموضوع لدراسة أثر نظم المعلومات البشرية على إدارة رأس المال الفكري في واقع مؤسستنا الاقتصادية الجزائية، حيث أصبحت المؤسسات الخدمية تولي اهتمام خاص لمثل هذه المواضيع

باعتبارها منهج وأسلوب يساهم في تحقيق مختلف أهداف المؤسسة في بيئة تتسم أكثر بالتنافسية وعليه جاء موضوع دراستنا لي طرح التساؤل التالي:

- ما هو أثر نظم المعلومات البشرية على إدارة رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة؟

وانطلاقا من التساؤل الرئيسي تنبثق الأسئلة الفرعية التالية:

- هل تعمل المؤسسة محل الدراسة على تطبيق تطبيقات نظم المعلومات البشرية؟
- هل المؤسسة محل الدراسة تتوفر لديها مكونات رأس المال الفكري؟
- هل توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية؟

فرضيات الدراسة:

لمعالجة الإشكالية المطروحة نضع مجموعة من الفرضيات كإجابة مؤقتة ومبدئية للتساؤلات المطروحة لنقوم باختبارها لاحقا، ويعتمد موضوع دراستنا على فرضية رئيسية وتتفرع إلى ثلاث فرضيات فرعية جاءت كما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لأبعاد نظم المعلومات البشرية على إدارة رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة معنوية أقل أو تساوي 0.05.

الفرضية الفرعية الأولى: المؤسسة محل الدراسة تعمل على تطبيق تطبيقات نظم المعلومات البشرية.

الفرضية الفرعية الثانية: المؤسسة محل الدراسة تتوفر لديها مكونات رأس المال الفكري.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد فروق ذو دلالة إحصائية اتجاه محاور الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية عند مستوى دلالة معنوية أقل أو تساوي 0.05.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعا ذا بعد استراتيجي، يربط بين التطور التكنولوجي في إدارة الموارد البشرية وأحد أهم أصول المؤسسات الحديثة، وهو رأس المال الفكري فمع تزايد التحديات التي تواجه المؤسسات، أصبحت الحاجة ملحة لفهم كيفية تسخير نظم المعلومات لدعم واستثمار المعرفة والكفاءات البشرية كما أن التطبيق الميداني للدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر - قائمة، يضيفي بعدا واقعا يمكن من تشخيص فعلي للوضع القائم، وتقديم حلول قائمة على معطيات ملموسة، القدرة التنافسية للمؤسسة.

أهداف الدراسة:

- التعرف على مكونات رأس المال الفكري.
- تحليل واقع استخدام نظم المعلومات البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة-.

- عرض وتحليل مختلف المفاهيم المتعلقة بنظام المعلومات البشرية وفقا لما يخدم معطيات البحث.
- التعرف على التحديات التي تواجه تطبيق نظم المعلومات البشرية.
- إبراز أهمية إدارة رأس المال الفكري.
- الكشف على أبعاد إدارة رأس المال الفكري في المؤسسات.

أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب أدت إلى اختيار هذا الموضوع ومن بينها:

- التزايد الملحوظ في استخدام نظم المعلومات داخل المؤسسات الجزائرية، والحاجة إلى تقييم فعاليتها.
- إمكانية تطبيق الدراسة ميدانيا في مؤسسة ذات أهمية على المستوى الوطني كمؤسسة اتصالات الجزائر - قلمة.
- الوعي المتزايد لدى المؤسسات الجزائرية بأهمية استثمار رأس المال الفكري كمصدر للابتكار والتطوير.
- حداثة الموضوع وخروجه عن نطاق المواضيع الكلاسيكية المعروفة.
- الحاجة لفهم العلاقة بين التكنولوجيا والموارد البشرية.

منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها واختبار فرضياتها وصولا إلى النتائج والتوصيات، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال التطرق إلى أدبيات الموضوع من كتب، مقالات، مذكرات، ودراسات سابقة في الجانب النظري واستخدام أداة الدراسة الرئيسية المتمثلة في الاستبيان في الجانب التطبيقي حيث قمنا بتحليل مدى أثر نظم المعلومات البشرية على إدارة رأس المال الفكري ومناقشة النتائج المتوصل إليها.

حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** اعتمدت الدراسة على دراسة الجانب النظري لنظم المعلومات البشرية وكذلك رأس المال الفكري بالإضافة إلى إدارته.
- **الحدود الزمانية:** بالنسبة للمجال الزمني للدراسة الميدانية فكان في الفترة الممتدة من شهر أفريل 2025 إلى شهر ماي 2025.
- **الحدود المكانية:** تمت الدراسة الحالية في ولاية قلمة من خلال توزيع استبيان على موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر.

هيكل الدراسة:

للإحاطة بالموضوع من مختلف جوانبه ولبلوغ أهدافه وعرضه بشكل منظم قمنا بتقسيمه إلى ثلاثة فصول أساسية، فصلين نظريين وفصل تطبيقي بالإضافة إلى المقدمة والخاتمة.

الفصل الأول: نظم المعلومات البشرية ويحتوي على ثلاثة مباحث، ففي المبحث الأول سيتم استعراض ماهية نظم المعلومات البشرية بينما المبحث الثاني آلية نظم المعلومات البشرية في حين خصص المبحث الثالث لمعايير تقييم النظام ومعيقاته ومتطلبات نجاحه.

الفصل الثاني: رأس المال الفكري حيث سنتناول في المبحث الأول ماهية رأس المال الفكري من مفهوم وخصائص وأهمية بينما في المبحث الثاني خصص لمكونات رأس المال الفكري المختلفة وآليات بناءه، والمبحث الثالث سنتناول فيه سيرورة إدارة رأس المال الفكري من مبادئ وأبعاد وعمليات.

الفصل الثالث: دراسة واقع نظم المعلومات البشرية على إدارة رأس المال الفكري بوكالة الاتصالات الجزائرية بقلمة، حيث تضمن هو كذلك ثلاث مباحث المبحث الأول خصص للتعريف بالمؤسسة محل الدراسة والمبحث الثاني سنتناول فيه منهجية الدراسة الميدانية وأخيرا المبحث الثالث سيتم فيه مناقشة النتائج.

الدراسات السابقة:

أولا: دراسات نظم المعلومات البشرية:

1. الدراسات المحلية:

دراسة لموسي سهام وزواي صورية وخالدي فراح (2020) بعنوان: استخدام نظام معلومات الموارد البشرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية، عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية بسكرة:

هدفت الدراسة إلى محاولة تحديد مستوى استخدام نظام معلومات الموارد البشرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية (التخطيط والتوظيف والتدريب وتقييم الأداء) واعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب وطبيعة الدراسة فهو يساعد دراسة الموضوع من جانبه النظري والتطبيقي بشكل دقيق، وتم تحليل البيانات باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين (ANOVA) والارتباط والانحدار وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج تشير إلى أن استخدام نظام معلومات الموارد البشرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية في المؤسسات محل الدراسة جاء بمستوى ضعيف. وبالتحليل الجزئي لأبعاد الدراسة توصلنا إلى عدم وجود علاقة ارتباط معنوية بين نظام معلومات الموارد البشرية واتخاذ القرارات المتعلقة بالتخطيط والتوظيف وتقييم أداء الموارد البشرية، في حين وجدت علاقة ارتباط معنوية موجبة ضعيفة بين كل من نظام معلومات الموارد البشرية واتخاذ قرار تدريب الموارد البشرية بالمؤسسات محل الدراسة عند مستوى معنوية (0.05).

دراسة لسمسوم عائشة (2024) بعنوان: تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الإدارات العمومية الجزائرية من خلال نظام معلومات الموارد البشرية كمدخل لتحسين الأداء الإداري: وزارة الشباب والرياضة نموذجاً بولاية الجزائر:

تسعى هذه الدراسة لإبراز مساهمة نظام معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري بالإدارات العمومية الجزائرية باعتباره مجالاً لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية المستندة أساساً على التكنولوجيا الحديثة في التسيير لتسهيل أداء وظائف إدارة الموارد البشرية استهدفت الدراسة الموظفين العاملين بمديرية الموارد البشرية والتكوين والتنظيم بوزارة الشباب والرياضة الذين أثبتوا استخدامهم لنظام معلومات الموارد البشرية من خلال توزيع استبيان ومعالجته باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وقد تم التوصل إلى جملة من النتائج أبرزها أن وزارة الشباب والرياضة كنموذج عن الإدارات العمومية الجزائرية تعتمد على نظام معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري من خلال نظمه الفرعية التي تساعد على التحكم الجيد في الموارد البشرية.

2. الدراسات العربية:

دراسة لعبد العزيز عبد المحسن الفالح (2020) بعنوان: أثر تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق إدارة التميز، دراسة ميدانية على الشركة السعودية للاتصالات، جامعة القصيم:

هدفت الدراسة إلى بيان أثر تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية بأبعادها المتمثلة في (تخطيط القوى العاملة، التوظيف، الأداء، التدريب، نظم الأجور والحوافز والإجازات) وأثرها في إدارة التميز، التعرف على مستوى تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية بأبعادها المختلفة وأثره على إدارة التميز بالشركة السعودية للاتصالات، مساعدة الإدارة العليا من خلال تقديم مقترحات للاستفادة منها في تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية لتحسين إدارة التميز بالشركة السعودية للاتصالات.

تكونت عينة الدراسة من عينة منتقاة من العاملين بالشركة السعودية للاتصالات مكونة من (152) مفردة استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها وجود علاقة ارتباط طردية موجبة بين نظم تخطيط القوى العاملة وإدارة التميز بالشركة السعودية للاتصالات وجود علاقة طردية موجبة بين نظم التوظيف وإدارة التميز بالشركة، أن إدارة التميز بالشركة مرتفعة نسبياً، حيث إن إدارة التميز ساهمت في خلق بيئة تنافسية إيجابية بين الموظفين أوصت الدراسة الشركة بضرورة تغيير النظرة لنظم معلومات الموارد البشرية باعتبارها عبء مالي إلى أنها تؤدي إلى تحقيق إدارة التميز وتعزيز الميزة التنافسية للشركة، ضرورة الاعتماد على نظام معلومات الموارد البشرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية وخاصة تقييم الأداء.

دراسة لمحمد إسماعيل محمود إسماعيل (2024) بعنوان: أثر تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية على تفعيل دور الإبداع الوظيفي بالتطبيق على الشركة المصرية للاتصالات بكلية التجارة جامعة القاهرة:

هدف هذا البحث إلى دراسة أثر تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية على تفعيل دور الإبداع الوظيفي بالتطبيق على الشركة المصرية للاتصالات، وتمثل مجتمع البحث في الشركة المصرية للاتصالات بمحافظة الدقهلية، والبالغ عددهم (1443) مفردة، وعليه فقد تم الاعتماد على استمارة استبيان تم إعدادها لغرض جمع البيانات عن متغيرات البحث، والتي تتمثل في أبعاد تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية والإبداع الوظيفي، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الباحث معامل ألفا (Alpha) كرونباخ لحساب معاملي الثبات والصدق، بينما استخدم كلا من معامل الارتباط، وأسلوب تحليل الانحدار المتعدد وبرنامج (SPSS) للتحقق من مدى صحة فروض البحث وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج تمثلت في وجود علاقة ارتباط معنوية بين تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية والإبداع الوظيفي لدى العاملين في الشركة المصرية للاتصالات في محافظة الدقهلية علاوة على وجود تأثير معنوي لأبعاد تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية على الإبداع الوظيفي لدى العاملين في الشركة المصرية للاتصالات في محافظة الدقهلية، بالإضافة إلى عدم وجود اختلاف معنوي بين آراء العاملين في الشركة المصرية للاتصالات حول تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية والإبداع الوظيفي باختلاف المتغيرات الديموغرافية (النوع- المؤهل العلمي- المستوي الوظيفي- سنوات الخبرة) ..

3. الدراسات الأجنبية:

Titania Angie Savitri, Imam Buchori, Hadi Supratikta (2024): Exploring The role of human resources information system in employee performance management: a systematic literature review, universitas pamulang.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور أنظمة معلومات الموارد البشرية في إدارة أداء الموظفين من خلال مراجعة منهجية للأدبيات. في ظل العصر الرقمي المتطور باستمرار، أصبحت أنظمة معلومات الموارد البشرية أداة أساسية للعديد من المؤسسات الإدارية مواردها البشرية بكفاءة وفعالية أكبر تجمع هذه المراجعة وتحلل الدراسات السابقة التي تقيم تأثير أنظمة معلومات الموارد البشرية على مختلف جوانب إدارة أداء الموظفين، بما في ذلك تقييم الأداء والتغذية الراجعة، والتطوير المهني، والاحتفاظ بالموظفين تشير نتائج الدراسة إلى أن تطبيق أنظمة معلومات الموارد البشرية يؤثر إيجاباً على إدارة أداء الموظفين وقد ثبت أن أنظمة معلومات الموارد البشرية تحسن الدقة والكفاءة في عملية تقييم الأداء، وتتيح تغذية راجعة أكثر تنظيمًا واستمرارية، وتسهل تخطيطاً أكثر فعالية للتطوير المهني بالإضافة إلى ذلك، يرتبط استخدام أنظمة معلومات الموارد البشرية بزيادة رضا الموظفين وارتفاع معدلات الاحتفاظ بهم وتوصلت الدراسة إلى أن أنظمة معلومات الموارد البشرية لا تساعد فقط في تبسيط العمليات الإدارية، بل تساهم أيضاً بشكل مباشر في تحسين أداء الموظفين وتحقيق أهداف المؤسسة لذلك يمكن اعتبار الاستثمار في أنظمة معلومات الموارد البشرية استراتيجية مهمة للمؤسسات التي ترغب في تحسين إدارة الأداء والاحتفاظ بأفضل الكفاءات

تتضمن التوصيات الخاصة بالبحوث المستقبلية تحقيقاً أكثر تعمقاً في تنفيذ نظام معلومات الموارد البشرية في سياقات صناعية مختلفة وأحجام تنظيمية.

Rand H. Al Damour (2020), the influence of HRIS usage on Employee performance and mediating effects of employee engagement in five stars hotels in Jordan, the university of Jordan.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور مشاركة الموظفين في عملهم كعامل وسيط في العلاقة بين استخدام نظام معلومات الموارد البشرية (HRIS) وأداء الموظفين في الفنادق ذات الخمس نجوم في الأردن تم تطوير إطار مفاهيمي يعتمد على نظرية التبادل الاجتماعي وتحليل محتوى الدراسات السابقة المماثلة تم استخدام نهج كمي وأخذ عينات عشوائية بسيطة للحصول على البيانات من خلال استبيانات أكملها 221 موظفاً في الموارد البشرية (HR) يعملون في 21 فندقاً من فئة الخمس نجوم في الأردن كان معدل الاستجابة 71٪ تم استخدام نموذج المعادلات الهيكلية (SEM) لتحليل متغيرات الدراسة والتحقق منها. كشفت النتائج أن استخدام نظام معلومات الموارد البشرية كان له تأثير إيجابي كبير على كل من أداء الموظفين ومشاركتهم في العمل، في حين أن الأخير كان بمثابة وسيط جزئي بين استخدام نظام معلومات الموارد البشرية وأداء الموظفين.

ثانياً: دراسات رأس المال الفكري

1. الدراسات العربية:

دراسة لمحمد أحمد حسن عطا الله (2023) بعنوان: دور إدارة الموارد البشرية في تطوير رأس المال الفكري للقيادات الإدارية، دراسة تطبيقية على مؤسسات قطاع البترول المصري:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق إدارة الموارد البشرية ورأس المال الفكري بمؤسسات قطاع البترول المصري من وجهة نظر القيادات الإدارية، والكشف عن وجود علاقة ارتباطية بين إدارة الموارد البشرية ورأس المال الفكري للقيادات الإدارية بمؤسسات قطاع البترول المصري، وقد تكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركات البترول التابعة للقطاع العام في أماكن مختلفة من جمهورية مصر العربية، واشتملت عينة الدراسة على (191) عاملاً، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة، واستعان بالاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها: جاء مستوى تطبيق إدارة الموارد البشرية بمؤسسات قطاع البترول المصري من وجهة نظر القيادات الإدارية بدرجة (عالية)، جاء مستوى تطبيق رأس المال الفكري بمؤسسات قطاع البترول المصري من وجهة نظر القيادات الإدارية بدرجة (عالية)، وجود علاقة ارتباطية موجبة وذات دلالة إحصائية بين إدارة الموارد البشرية ورأس المال الفكري للقيادات الإدارية بمؤسسات قطاع البترول المصري، وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها: ضرورة عمل دراسات مستقبلية لاستراتيجيات رأس المال الفكري وتأثيره على الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركات البترول.

دراسة لغادة حيضر علي حسين (2024) بعنوان: رأس المال الفكري وعلاقته بإدارة الموارد البشرية الإلكترونية، دراسة ميدانية على البنوك التجارية المصرية:

يهدف البحث إلى التعرف على العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة الموارد البشرية الإلكترونية في البنوك التجارية المصرية، وذلك من خلال اختبار فرض رئيسي يوجد علاقة تأثير إيجابية معنوية ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري وإدارة الموارد البشرية الإلكترونية، واعتمدت الدراسة على قائمة استقصاء تم توزيعها على عينة من العاملين في البنوك بالمستويات الوظيفية (مصري، مراقب/ رئيس قسم، نائب مدير عام، مدير عام)، تم توزيع 384 استمارة، بلغت قوائم الاستقصاء الصالحة للتحليل الإحصائي 369 قائمة استقصاء بنسبة 96%، وتم التحليل باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (IBM SPSS V.28) وذلك في حساب الإحصائيات الوصفية وبعض الأساليب الاستدلالية. أيضا تم استخدام برنامج نمذجة المعادلات البنائية (Smart PLS V. 3.2.9) في النمذجة باستخدام طريقة المربعات الصغرى الجزئية Partial Least Squares، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوية إيجابية عند مستوى معنوية (0,05) لرأس المال الفكري على إدارة الموارد البشرية الإلكترونية عند مستوى معنوية (0.001)، ومن ثم يثبت صحة الفرض بأنه يوجد علاقة تأثير معنوية إيجابية ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري وإدارة الموارد البشرية الإلكترونية.

2. الدراسات المحلية:

دراسة زرزار العياشي وحمزة بن وريدة (2023) بعنوان: The impact of intellectual capital on the performance of faculty members at the university a field study at the faculty of economic, commercial and management science, skikda university, Algeria.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى إدراك أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة لمفهوم رأس المال الفكري والدور الكبير الذي يلعبه في بناء قدرات ديناميكية متجددة على مستوى الموارد البشرية بالجامعة لا يمكن تقليدها، ثم تحليل أثر رأس المال الفكري على أداء الكلية محل الدراسة، حيث تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة بالاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات تكون مجتمع الدراسة من 125 أستاذ جامعي تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها 50 أستاذ تم استرجاع 44 استبياناً، وهي تمثل عدد أفراد عينة الدراسة في تحليل البيانات، اعتمدنا على برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لرأس المال الفكري بأبعاده: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي على الأداء.

دراسة لنصرة نجوى وبوطرفة صورية (2022) بعنوان: الرأس مال الفكري وعلاقته بإدارة الموارد البشرية الحديثة، دراسة حالة مؤسسة الجزائر.

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية رأسمال الفكري كأحد المداخل المهمة في الإدارة الحديثة للموارد البشرية، ومحاولة إبراز دوره الفعال في المؤسسة. وللإجابة على التساؤلات واختبار فرضيات الدراسة اعتمدت

الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم اختيار عمال مؤسسة اتصالات الجزائر كعينة بحث، حيث تم توزيع الاستبيان على 35 عامل وتم استرجاع 31 استبيان تم تحليله بالاعتماد على برنامج spss 26 ومن أهم النتائج المتوصل إليها ان الادارة الحديثة للموارد البشرية تؤثر بشكل كبير على رأس المال الفكري في المؤسسة الاقتصادية.

3. الدراسات الأجنبية:

Assefa abu geru, zeri hun ayene birbirs, gemechu nemera dinber (2025), the impact of strategic human resource practices on intellectual capital development in Ethiopia: empirical evidence from Oromia regional public service organizations.

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تأثير ممارسات الموارد البشرية الاستراتيجية (يشير التوظيف الانتقائي إلى التوظيف والاختيار والتوظيف)، وممارسات التدريب، وتقييم الأداء وأنظمة المكافآت على مكونات رأس المال الفكري (البشري والاجتماعي والتنظيمي) في منظمات الخدمة العامة في منطقة أروميا.

استخدم الباحثون منهجاً كمياً، واستخدموا إجراءات أخذ العينات العشوائية والطبقية الأساسية لتوزيع 450 استبياناً على المديرين وقادة الفرق وموظفي 12 مكتباً شملتهم العينة وللتحليل النهائي للبيانات، استخدم 402 استبيان معبأ بشكل صحيح وحللت البيانات باستخدام برنامج SPSS الإصدار 26 ونمذجة المعادلات الهيكلية، بالإضافة إلى تحليل هياكل العزوم الإصدار 23.

حيث كشفت نتائج الدراسة أن التوظيف الانتقائي والتدريب وتقييم الأداء يعد من الممارسات المهمة في مجال الموارد البشرية لتعزيز رأس المال البشري والتنظيمي في مؤسسات الخدمة العامة كما كشفت نتائج الدراسة أن التوظيف الانتقائي وتقييم الأداء يعدان من الممارسات المهمة في مجال الموارد البشرية لتعزيز رأس المال الاجتماعي وخلصت هذه الدراسة إلى أن أنظمة المكافآت لم تؤثر بشكل ملحوظ على ثلاثة مكونات من رأس المال الفكري ومع ذلك، فإن هذه الممارسات الاستراتيجية للموارد البشرية، مثل التوظيف الانتقائي والتدريب وتقييم الأداء وأنظمة المكافآت، تفسر 56% من التباين في رأس المال البشري، و49% في رأس المال الاجتماعي، و52% في رأس المال التنظيمي.

Madalina-elena stratone, elena-madalina vatamanescu (2024): intellevtual capital management as a catalyst for organizational agility and performance in post-COVID- 19 Eomanian SMEs.

تسعى الدراسة إلى دراسة تأثير إدارة رأس المال الفكري على أداء ومرونة الشركات الصغيرة والمتوسطة في رومانيا، مع التركيز بشكل خاص على فترة التعافي بعد جائحة كوفيد-19 ومن خلال دراسة أدوار رأس المال البشري والهيكلية والعلاقاتية، تهدف الدراسة إلى تقديم رؤى ثاقبة حول كيفية بناء الشركات الصغيرة والمتوسطة قدرتها على الصمود في وجه الاضطرابات الاجتماعية والاقتصادية المستقبلية وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.



الفصل الأول: نظم المعلومات البشرية



تمهيد

تعتبر نظم المعلومات البشرية من النظم التقنية التي تستخدم لإدارة شؤون الموظفين داخل المنظمة بكفاءة وكذلك تسهيل عمليات الموارد البشرية، وتساعد هذه النظم على تحسين الكفاءة الإنتاجية واتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بالموارد البشرية.

تلعب دورا محوريا في تنظيم البيانات المتعلقة بالموظفين، وتساهم في أتمتة العمليات الروتينية مما يقلل من الأعباء الإدارية ويوفر الوقت للتركيز على الجوانب الاستراتيجية لتنمية الموارد البشرية من خلال تعزيز الدقة والسرعة في إدارة المعلومات، حيث تصبح المنظمات أكثر قدرة على التكيف مع المتغيرات وتحقيق أهدافها بكفاءة أعلى.

سنحاول من خلال هذا الفصل التعرف على نظم المعلومات البشرية من خلال ثلاثة مباحث كالاتي:

المبحث الأول: بعنوان ماهية نظم المعلومات البشرية تناولنا فيه التطور التاريخي، المفهوم، الخصائص، الأهمية والأهداف.

المبحث الثاني: بعنوان آلية نظم المعلومات البشرية تطرقنا في إلى كل من أنواع نظم المعلومات البشرية، مكوناتها ووظائفها.

المبحث الثالث: كان بعنوان تقييم نظم المعلومات البشرية حيث ناقشنا فيه معايير التقييم، المتطلبات والمعوقات التي تواجهه.

المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات البشرية

أصبحت نظم معلومات الموارد البشرية عنصراً أساسياً في تطوير إدارة المنظمات ومع تطورها عبر الزمن أصبحت هذه النظم أداة ضرورية لتعزيز الكفاءة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، حيث يستعرض هذا المبحث التطور التاريخي لنظم معلومات الموارد البشرية ومراحل تطورها، بالإضافة إلى مفهومها وأهميتها ومكوناتها وخصائصها، كما يشمل أنواعها المختلفة وأهدافها.

المطلب الأول: التطور التاريخي لنظم المعلومات البشرية

يمكن تحديد أهم المراحل التطورية لنظام معلومات الموارد البشرية في الآتي (التميمي، 2021: 31):¹

أولاً: مرحلة الستينيات: في هذه المرحلة كانت معظم المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية في المنظمات بدءاً بعمليات التوظيف والترقية والتنقلات والأجور وانتهاءً بالراتب التقاعدي ومعاملات إنهاء الخدمات تحفظ في سجلات تبوب وتنظم يدوياً. وفي هذه المرحلة كانت الإدارة تعاني من صعوبة استخدام المعلومات الواردة في السجلات عند الحاجة إليها بالسرعة الممكنة، كما وأن الأجهزة الحاسوبية كانت باهضة وقد لا تحتوي على ذاكرة مناسبة بقدرات عالية.

ثانياً: مرحلة السبعينيات والثمانينيات: في هذه الفترة أصبحت الحواسيب متوفرة إذ استخدمت من قبل المنظمات في القضايا المالية كاحتساب الكلف مثل حسابات المدنين أو الرقابة على المخزون، ومن أهم استخدامات الحاسوب في مجال إدارة الموارد البشرية في هذه المرحلة استخداماته في تحديد الأجور والرواتب، ومع انتشار الحواسيب الشخصية اتجهت أغلب المنظمات إلى استخدام أنظمة معلومات الموارد البشرية واتسعت تطبيقات هذه الأنظمة ليس فقط في تحديد الأجور والرواتب وإنما في التخطيط للموارد البشرية وتحديد احتياجات المنظمة من الموارد البشرية كما ونوعاً، وكذلك في تصميم البرامج التدريبية والتطويرية وبرامج تقييم الأداء وبرامج التحفيز إضافة إلى برامج صيانة العاملين.

ثالثاً: مرحلة التسعينيات إلى الوقت الحاضر: إن التوسع في تطبيقات إدارة الجودة الشاملة وانخفاض كلفة الأجهزة الحاسوبية بشكل ملموس قياساً بالماضي، شجع العديد من المنظمات المعاصرة إلى الاعتماد على نظم معلومات الموارد البشرية، بل أصبح استخدام هذه النظم من قبل المنظمات بمثابة سلاح استراتيجي لتحقيق المزايا التنافسية للمنظمة من خلال التنبؤ بالحاجات المستقبلية من رأس المال البشري واستثماره لزيادة الإبداع والابتكار.

¹ عبد الناصر علك حافظ وحسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2014، ص 159-160.

المطلب الثاني: مفهوم وخصائص نظم معلومات البشرية

أولاً: مفهوم نظم معلومات البشرية:

يتكون مصطلح نظم المعلومات البشرية من: النظام، المعلومات ونظم المعلومات لذلك سيتم التطرق إلى تعريفهما أولاً:

1. النظام:

- النظام هو مجموعة وحدات أو عناصر أو عمليات مترابطة أو متفاعلة مع بعضها من أجل تكوين كلٍّ منظم، تكون قيم مخرجاته أكبر من القيم المضافة إليه من قبل الوحدات المشاركة فيه فيما لو عملت بشكل مستقل عن بعضها البعض.¹
- مجموعة من العناصر المادية والمعنوية (أفراد، آلات، ...) المتفاعلة فيما بينها للعمل على تحقيق هدف من خلال تحويل مجموعة من العناصر الواردة إلى مخرجات.²
- كما عرف (Hil 1975) النظام أنه: "مجموعة من الأجزاء وتشمل الأفراد الذين يعملون معا بشكل منظم وفي تفاعل مستمر للوصول إلى نهاية محددة".³

2. المعلومات:

- المعلومات عبارة عن بيانات تم تشغيلها بطريقة معينة أدت إلى الحصول على نتائج ذات معنى مفيد لمستخدميها.⁴
- وتعرف بأنها: تعبر عن حقيقة أو ملاحظة أو إدراك أو أي شيء محسوس يستعمل في تخفيض عدم التأكد بالنسبة لحالة أو حدث معين، ويضيف معرفة للفرد أو للمجموعة.⁵
- وتعرف أيضاً: عبارة عن بيانات منسقة ومنظمة ومرتبطة تنفيذ الإدارة في اتخاذ قرار معين.⁶

¹ طاهر محمود الكلالدة، إدارة الموارد البشرية الحديثة، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2013، ص 189.

² مصطفى يوسف كافي، نظم المعلومات المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، بدون طبعة، 2016، ص 17.

³ وفاء برهان برقاي، إدارة الموارد البشرية المفهوم والوظائف والاستراتيجيات، دار اليازوري، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2013، ص 453.

⁴ إسلام هلايلي وأحمد قايد نور الدين، "مساهمة نظم المعلومات المحاسبية في تحسين عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 10، العدد 02، 2019-12-23، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ص 376.

⁵ واصل خولة، دور نظام المعلومات التسويقية في تعزيز الميزة التنافسية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسويق، تخصص أنظمة المعلومات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسويق، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، ورقلة، الجزائر، 2012-2013، ص 04.

⁶ أسماء السلامي، دور نظام المعلومات التسويقية في تنمية العلاقة مع الزبون، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسويق، جامعة وهران 2، الجزائر، 2014-2015، ص 26.

3. نظم المعلومات:

- تعرف بأنها: النظم الرسمية وغير الرسمية التي تمدنا بمعلومات سابقة وحالية وتنبؤية في صورة شفوية أو مكتوبة طبقا للعمليات الداخلة للمنظمة والبيئية المحيطة بها، وهي تدعم المديرين والعاملين والعناصر البيئية الأساسية بإتاحة المعلومات في إطار الوقت المناسب للمساعدة في اتخاذ القرارات.¹
- وتعرف على أنها: مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لتدعيم اتخاذ القرار والرقابة في التنفيذ.²
- ويمكن تعريفه أيضا بأنه: مجموعة من الطرق والتقنيات والأدوات المستعملة في إنشاء واستغلال تكنولوجيا الحوسبة اللازمة للمستعملين واستراتيجية المؤسسة.³

4. نظم المعلومات البشرية:

- حسب Béatrix 2017: أن نظام معلومات الموارد البشرية هو أداة قائمة على التكنولوجيا مصممة لأتمتة أعمال تسجيل أو جمع البيانات المتعلقة بالموارد البشرية من أجل مساعدة الموظفين على العمل وتقليل الأخطاء وتسريع الوقت المستغرق في إنجاز العمل.⁴
- ويعرف بأنه: نظام يستخدم للحصول على المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية في المؤسسة وتخزينها ومعالجتها وتحليلها وإزالتها وتوزيعها.⁵
- ويرى Kovach نظم معلومات الموارد البشرية بأنها: إجراء نظامي لجمع وخزن وإدانة واسترجاع والتحقق من صحة المعلومات المطلوبة من لدى المنظمة فيما يتعلق بمواردها البشرية، والأنشطة التي يمارسونها وخصائص الوحدة التنظيمية (kovach & cathcart, 1999; p 272).⁶

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن نظم معلومات الموارد البشرية هو نظام قائم على التكنولوجيا فهو بمثابة أداة تقنية تستخدم لجمع ومعالجة وتخزين البيانات المختلفة للموارد البشرية داخل المؤسسة، حيث يعمل هذا

¹ يوسف حجي الطائي وهاشم فوزي العبادي، إدارة الموارد البشرية قضايا معاصرة في الفكر الإداري، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2015، ص 205.

² إلهام بروب، "أهمية نظام المعلومات الحوسب في اتخاذ القرارات المالية في منظمات الأعمال"، مجلة نور للدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 10، جوان 2020، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ص 372.

³ سليمة عبد الله وكمال عايشي، "دور استخدام نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية"، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12، جوان 2017، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، ص 447.

⁴ Samir Midrasse & Lhassane Jaouhari & Rachid El Bettoui, "Utilisation du système d'information des ressources humaines (SIRH) dans l'entreprise: Cas d'un échantillon d'entreprise de la région Souss-Massa au Maroc", Volume 05, N° 03, 19-06-2023, Université Ibn Zohr, Morocco, P 14.

⁵ M Nishad Nawaz, "Human Resource Information Systems-A Review", International Journal of Management, IT and Engineering, U.S.A, Volume 03, N° 01, January 2013, P 75

⁶ نجا وسيلة بلغامي، "أثر أداء نظم المعلومات البشرية على جودة موارده البشرية بمؤسسة الجزائرية للمياه وحدة تندوف"، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 07، العدد 02، 30-09-2022، المركز الجامعي علي كافي، تندوف، الجزائر، ص 605.

النظام على دعم عمليات التخطيط والتنظيم واتخاذ القرارات وهذا بدوره يؤدي إلى تسهيل مختلف العمليات الإدارية المتعلقة بالموارد البشرية، لما يسهم في زيادة مستوى الأداء الخاص بالمؤسسة.

ثانيا: خصائص نظم المعلومات البشرية:

من بين أهم خصائص نظم المعلومات البشرية:¹

- يعتمد نظام المعلومات البشرية على إجراءات محددة ومنظمة ومنطقية.
- يهتم هذا النظام شأنه شأن النظم العامة للمعلومات بجمع وتخزين وحفظ واسترجاع البيانات الصادقة والدقيقة والموضوعية أي ذات الفائدة في تعظيم الأداء البشري.
- إن نظام المعلومات المرتبطة بالموارد البشرية يهتم بجميع أنشطة العنصر البشري من اختيار وتعيين وترقية ونقل وأجور وحوافز وتخطيط للقوى العاملة وغيرها.
- إن الهدف النهائي لهذه النظم هو تعظيم وترشيد عملية صنع واتخاذ القرارات في أسمى وأعلى ما تملك منظمة من المنظمات ألا وهو العنصر البشري.

كما أن هناك خصائص أخرى تتمثل في:²

التكامل والمرونة: يمكن أن تكون نظم معلومات الموارد البشرية متكاملة، وهو ما يعني أنها تشكل كلا واحدا بحيث تكون المعلومات المتوفرة في أحدها هي نفسها الموجودة في النظم الأخرى. فعلى سبيل المثال سيكون نظام معلومات الموارد البشرية لقسم التوظيف نظام معلومات عالمي واحد يربط جميع نظم المعلومات التي يستخدمها موظفو القسم، في هذا المثال سيكون جميع الموظفين قادرين على تبادل المعلومات باستخدام نظام معلومات واحد، وسيتم إجراء التحديثات التي يتم إجراؤها في أحد هذه الأنظمة تلقائيا عبر الأنظمة الأخرى.

وهناك ميزة أخرى تستحق تسليط الضوء عليها وهي المرونة وهي القدرة على توزيع أو دعم بسهولة وسرعة مجموعة واسعة من الأجهزة والبرمجيات وتقنيات الاتصال والبيانات والتطبيقات الأساسية، فكلما كانت الشركة أكثر مرونة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات كلما كانت قادرة على الاستجابة بسهولة أكبر للتغيرات في الاستراتيجية والهيكل.

التغطية الوظيفية: يمكن أيضا وصف نظم معلومات الموارد البشرية بأنها أنظمة تغطي أنشطة مختلفة ضمن وظيفة الموارد البشرية في الشركة، ويمكن تقسيم هذه الأنشطة على النحو التالي:

● إدارة المكافآت.

¹ محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية "منهج تحليلي مبسط"، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، الطبعة 01، 2008، ص 91.

² Farhat Mohand & CHitti Mohand, "Le Système D'information Un Outil De Base Pour La Prise De Décision Dans La Fonction Ressource Humaine", Revue Des Sciences Administratives Et Financieres, Volume 07, N° 01, 30-06-2023, Université de tizi-Ouzou & Université de Bejaia, Algérie, P 585.

- إدارة التدريب.
- إدارة التخطيط...إلخ.

المطلب الثالث: أهمية نظم المعلومات البشرية

- تحقق نظم معلومات الموارد البشرية للمنظمات العديد من المزايا أهمها:¹
- تخزين واسترجاع المعلومات ومعالجتها بالسرعة الممكنة.
- تقليل التعامل بالسجلات اليدوية والمعاملات الورقية.
- السرعة في إنجاز عمليات التخزين والتحليل ومنه السرعة والدقة في عملية صناعة القرارات.
- تحقيق العلاقة الجيدة والفهم المتبادل بين الإدارة والعمال عن طريق توفير المعلومات المختلفة حول أنشطة العاملين في المنظمة، ومن أهم هذه المعلومات تلك الخاصة بتقييم الأداء.
- الكشف عن أية تغييرات في الموارد البشرية في البيئة الداخلية والخارجية، وبذلك تمكين الإدارة من الإعداد لمواجهة تلك التغييرات بكفاءة.
- تحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف أنشطة الموارد البشرية والإدارات الأخرى.

المطلب الرابع: أهداف نظم معلومات الموارد البشرية

- تسعى المنظمة من خلال استعمال نظم معلومات الموارد البشرية إلى تحقيق عدد من الأهداف منها:²
- إعداد الخطط والاستراتيجيات التنافسية للمنظمة.
 - التنبؤ بالاحتياجات والمتطلبات من الموارد البشرية.
 - تحليل مختلف الاحتياجات التدريبية.
 - القيام بتقييم ممارسات وسياسات وبرامج الموارد البشرية.
 - إعداد التقارير الخاصة بإدارة العناصر البشرية.
 - دعم الأنشطة اليومية لإدارة الموارد البشرية كتسجيل ساعات العمل والغياب.

المبحث الثاني: آلية سيرونة نظم المعلومات البشرية

تعتبر نظم المعلومات البشرية إحدى الأدوات المحورية التي تساهم في تحسين الكفاءة الإدارية واتخاذ مجموعة القرارات التي تكون مبنية على مجموعة من البيانات، من خلال التوظيف الفعال لنظم المعلومات البشرية داخل

¹ ماجدة حيواني، نظام معلومات البشرية في مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة جامعة الجزائر 3، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2014-2015، ص 91.

² وائل البصري، نظم معلومات الموارد البشرية، ص 75-76، 05 فيفري 2025، من الموقع:

<https://www.noor-book.com/%D9%83%D8%AA%D8%A8-%D9%88%D8%A7%D8%A6%D9%84-%D8%A8%D8%B5%D8%B1%D9%89-pdf>

المؤسسة، فهذا المبحث يمكّننا من فهم كيفية معالجة المعلومات المتعلقة بالعنصر البشري وهذا من خلال التطرق إلى أنواع نظم المعلومات البشرية ومكوناتها ومن ثم وصولاً إلى وظائف نظم المعلومات البشرية وتطبيقاتها.

المطلب الأول: أنواع نظم المعلومات البشرية

لقد مرت نظم معلومات الموارد البشرية بالعديد من المراحل تطورت خلالها من نظم يدوية تقليدية إلى نظم آلية وإلكترونية حديثة، وقد كان السبب الأساسي لذلك التطور ما طرأ على المؤسسات من نمو وتطور في هياكلها التنظيمية وتعقيد أنشطتها الإدارية نتيجة الزيادة في أعداد العناصر البشرية التي قامت أغلب المؤسسات باستخدامها لإنجاز أعمالها، كذلك تطور وسائل اتخاذ القرارات ويتصدرها الأساليب الكمية والأجهزة الإلكترونية مثل الحاسب الآلي. كما أن اختيار نمط نظام معلومات الموارد البشرية المناسب يتوقف على مجموعة معايير منها: حجم المؤسسة ونوعية العاملين بها وأعدادهم وتنوع أنشطتها، إضافة إلى الإمكانيات البشرية والمالية التي تتمثل في توفير الاعتمادات المالية من أجل تأمين تغطية تكلفة النظام، وأيضاً مدى توفر الفنيين المؤهلين لإدارة النظام وتشغيله بكفاءة وفعالية. ويمكننا تصنيف نظم معلومات الموارد البشرية إلى قسمين كما يلي:¹

أولاً: النظم اليدوية لنظم معلومات الموارد البشرية: تمثل النظم التقليدية لإدارة نظم معلومات الموارد البشرية والتي زاد الاعتماد عليها فيما مضى، كما أنها موجودة في العديد من المؤسسات، تشمل النظم اليدوية على أنواع فرعية تتمثل في الآتي:

1. نظام الملفات: يمثل نظام الملفات مجموعة من الملفات التي يتم فيها ترتيب وتصنيف وحفظ كافة الأوراق الرسمية والمستندات التي تتعلق بشؤون الموظفين في المنظمة، بحيث تتضمن الحقائق والبيانات التاريخية التي يتم الاعتماد عليها لاتخاذ القرارات في الوقت الحاضر والتخطيط للمستقبل، ولا بد أن يضمن نظام الملفات المحافظة على الملفات أو المستندات من التلف والفقد وترتيبها وصيانتها وتصنيفها وفقاً لتصنيف سليم وفهرستها بطريقة تسهل عملية استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها بفعالية ودقة وفي الوقت المناسب.

ومن الممكن تقسيم ملفات نظام معلومات الموارد البشرية وفقاً لنوعية البيانات والمعلومات التي تشتمل عليها، وذلك كما يلي:

1.1. ملفات الموظفين: في ملف الموظف يتم حفظ كافة المعلومات والبيانات التي تتعلق به مبنية موضوعياً ومرتببة ترتيباً زمنياً، ويمكن تقسيم ملف كل موظف إلى عدة أقسام تتحدد وفقاً لمجموعة من الاعتبارات منها عدد الأوراق المتوقع حفظها داخل كل قسم ومدى الحاجة إلى الرجوع إلى المعلومات التي تتعلق بكل قسم منها، إضافة إلى تحديد الأوراق التي من الممكن إهلاكها بعد فترة محددة والأوراق التي تملك بعد فترة أطول أو تلك التي تحفظ طوال مدة الخدمة وفقاً للسياسة التي يتم وضعها في فرز وترحيل المستندات وإهلاكها. يمكننا

¹ وائل بصري، مرجع سبق ذكره، ص ص 87-89.

الاسترشاد بالمثال التالي لتقسيم ملف الموظف كما هو أو بعد أن يتم إجراء تعديلات بدمج الأقسام أو القيام بتجزئة بعضها الآخر:¹

- قسم الخبرات العلمية والمؤهلات العلمية وتحفظ به المستندات والشهادات الدالة عليها.
- قسم مسوغات التعيين الأخرى مثل صور بطاقة الهوية الشخصية، شهادة الميلاد، بالإضافة إلى نتائج المقابلات والاختبارات، كذلك قرار التعيين وقرار استلام العمل والإقرار الشخصي وإقرارات الحالة الاجتماعية.
- قرارات النذب والمستندات التي تتعلق بها.
- قرارات الإجازات بمختلف أنواعها.
- التقارير الخاصة بتقييم الأداء.
- قرارات الخصومات والعقوبات التأديبية.
- المراسلات والمكاتبات العامة التي تتعلق بالموظف.
- القرارات والمستندات التي تتعلق بالتدريب والابتعاث.

2.1. ملفات الوظائف: يعنى بها الملفات التي يتم فيها حفظ جميع الأوراق والمستندات التي تتعلق بالوظائف التي تشتمل عليها المؤسسة، وتتضمن تلك الأوراق حقائق ومعلومات وبيانات عن كل الوظائف ومن الممكن تصنيفها موضوعيا كما يلي:

- **ملف تشكيلات الوظائف:** ويتضمن المعلومات والبيانات الخاصة بالوظائف وذلك من حيث مسمياتها ومستوياتها التنظيمية المختلفة أي تبعيتها للوحدات التي تتألف منها المؤسسة، كما أنها تشمل بيانات عن الوظائف الشاغرة والوظائف المشغولة ويتم فيها تحديد أسماء شاغليها وتاريخ شغلهم لها.
- **ملف تصنيف الوظائف:** يتم فيه الاحتفاظ بجميع البيانات والمعلومات الخاصة بتصميم الوظائف مثل: دليل التصنيف وهيكله، كما أنه يتضمن معلومات عن وصف الوظائف بحيث تشمل وصفا دقيقا تفصيليا لكل وظيفة في المؤسسة وذلك على النحو التالي:

- مسمى الوظيفة.
- الجهة التي تتبع الوظيفة (القسم، الإدارة وغيرها).
- ملخص المهام والأعباء والاختصاصات.
- الجهود الجسدية والذهنية المطلوبة لأداء الوظيفة.
- متطلبات شغل الوظيفة (الخبرات العلمية والمؤهلات العلمية ونوع التدريب الملائم لطبيعة الوظيفة).

¹ وائل بصري، مرجع سبق ذكره، ص ص 89-90.

- **ملف التغييرات في الوظائف:** ويتضمن المستندات والأوراق التي تتعلق بالتغييرات التي تطرأ على الوظائف وذلك من ناحية التعديلات في مستوياتها سواء بالرفع أو التخفيض أو تعديل مسمياتها لكي تناسب طبيعة العمل... إلخ.¹
- 3.1. **الملفات العامة:** تحوي هذه الملفات مختلف المستندات والأوراق التي تتعلق بإجراءات وسياسات إدارة شؤون الموظفين والتعديلات التي تطرأ عليها، كما توفر هذه الملفات المعلومات والبيانات الضرورية اللازمة لاتخاذ القرارات المختلفة في مجال استخدام العنصر البشري. ومن الممكن تصنيفها موضوعياً كما يلي:²
 - **ملف الأنظمة:** ويتضمن جميع الأحكام والقواعد النظامية التي تحدد علاقة الموظفين بالمؤسسة، ويشتمل على المبادئ الأساسية التي تحكم شؤون الوظائف والموظفين.
 - **ملف اللوائح:** يتضمن أحكام وقواعد اللائحة التنفيذية التي تقسم مواد النظام وكذلك تحدد كيفية تطبيقه.
 - **ملف القرارات:** يتضمن كافة القرارات التي تتعلق بتطبيق استراتيجية وسياسة التوظيف مثل: قرارات الجهات العليا الخاصة بشؤون الموظفين وقرارات تحديد الصلاحيات التي تقوم الإدارة العليا في المنظمة بإصدارها.
 - **ملف النشرات والتعاميم:** يشتمل على الآراء التي تفسر إجراءات شؤون الموظفين مثل: تعاميم الترقيات والإجازات... إلخ.
 - **ملف التوظيف:** يتضمن بيانات تفضيلية عن الكفاءات والنوعيات المتوفرة من العاملين والبيانات التي تصدر من شؤون الموظفين للجهات الأخرى ذات العلاقة، كما تتضمن أوراق الإعلان وطلبات التوظيف التي تتلقاها إدارة شؤون العاملين أو الموظفين من المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة.
 - **ملف محاضر اللجان:** تحفظ فيه جميع الإجراءات والوقائع والقرارات التي تقوم لجان شؤون الموظفين باتخاذها مثل: لجان الترقية ولجان الاختيار ولجان الميزانية... إلخ.
 - **ملف التدريب:** يشتمل ملف التدريب على البيانات الخاصة بنشاط تدريب العناصر البشرية في المؤسسة سواء أكان ذلك التدريب داخلياً أو كان خارجياً.
 - **ملف الرواتب:** يدخل في هذا الملف كل البيانات التي تتعلق بالتكلفة المالية للعنصر البشري، وتتضمن بيانات عن مشروعات الميزانية وبيانات عن مسيرات الرواتب والتكلفة الإجمالية لها، كما أنها تشتمل على البيانات الخاصة بسلم الرواتب وكذلك التعديلات التي تطرأ عليه والتعاميم التي تتعلق به.
 - **ملف العلاوات والبدلات والتعويضات:** يشتمل على جميع الحقائق والبيانات التي تتعلق بتحفيز العنصر البشري مادياً، وتتضمن أنواع البدلات المقررة وأنواع التعويضات المختلفة التي يستحقها العاملون.

¹ وائل بصري، مرجع سبق ذكره، ص 90.

² المرجع نفسه، ص ص 91-92.

- ملف التقاعد وإنهاء الخدمة: يدخل في هذا الملف جميع المعلومات والبيانات المتعلقة بإجراءات الإحالة إلى التقاعد وإنهاء الخدمة لأي سبب من الأسباب التي ينص عليها قانون الخدمة المدنية وتفسره اللائحة التنفيذية وقانون التأمين والمعاشات.

2. نظام السجلات: يعد هذا النظام تطوراً مرحلياً لنظام الملفات ويمثل نماذجاً معينة بها ملخص لمحتويات الأوراق والمستندات الرسمية الأصلية يتم تصنيفها وترتيبها وحفظها في مساحة أقل من الملفات، مما يؤدي إلى استرجاعها بالدقة والسرعة اللازمة وتختلف أنواع السجلات الخاصة بشؤون الموظفين من منظمة إلى أخرى وفقاً لظروف كل مؤسسة من حيث طبيعة العمل والحجم وعدد الموظفين وغير ذلك، ومن الممكن وصف بعض تلك السجلات كالآتي:¹

1.2. سجلات الحضور "الدوام": يوضح فيها معدلات غياب الموظفين سواء أكان بعذر أو بدون عذر، والإجازات وكل فترات غياب الموظفين عن أعمالهم .

- سجلات التقلبات الوظيفية: تتضمن بيانات عن الموظفين الذين يتركون أعمالهم بالمنظمة مثل تخصصاتهم وأسمائهم وتواريخ تركهم الخدمة وأسبابها، إضافة إلى مدة خدمة كل موظف قبل ترك الخدمة.

- سجلات الترقيات: تشمل على أسماء الموظفين المستحقين للترقية في كل وظيفة من وظائف المؤسسة، كما أنها تتضمن بيانات عن أعمار أولئك الموظفين وفترات التدريب التي قضاوها وتقديرات أدائهم وغير ذلك.

- سجلات طلبات التوظيف: تتضمن بيانات طالبي التوظيف مصنفة وفقاً للوظائف.

- سجلات التعويضات: تتضمن البيانات والمعلومات التي تتعلق بمستويات رواتب الموظف السابقة ومختلف التعويضات المستحقة ومسميات الوظائف.

- سجلات تقييم الأداء: تشمل على تقديرات الأداء الوظيفي الخاصة بكل موظف.

- سجلات المتابعة الصحية: تتضمن البيانات عن الموظفين فيما يتعلق بالتقارير الطبية وأنواع الإصابات التي يتعرض لها الموظفون أثناء العمل، وتواريخ حدوث الإصابات وتقدير نسبة العجز الناتجة عنها.

- سجل الشكاوى والمقترحات التي يتم تقديمها من الموظفين والقرارات التي يتم اتخاذها بشأنها.

3. نظام البطاقات: إذا كان نظام السجلات هو التطور الطبيعي لنظام الملفات فإنه قد تم تطوير السجلات كذلك وصولاً إلى نظام أكثر فعالية ومرونة وأسرع استرجاعاً وأقل تكلفة، كما أنه يواكب كثرة الحركة في البيانات التي تعد إحدى مشكلات نظام السجلات، وذلك من خلال بطاقات يتم تدوين البيانات فيها ويتم تصنيفها وترتيبها وفقاً لأسهل طريقة لاسترجاعها، وتوجد مقاسات متباينة للبطاقات كما توجد بطاقات بألوان متعددة من الممكن استخدامها في تمييز نوعيات محددة من البيانات التي تحملها، ويتم استخدام البطاقات إما كفهارس للملفات الورقية بحيث توضح رقم الملف وموضوعه ومكان حفظه، أو يتم استخدامها كمصدر للبيانات والمعلومات فتسجل عليها البيانات التي تتعلق بالموضوع ككل وبالتالي تغني عن الرجوع إلى الملف ويكتفى

¹ وائل بصري، مرجع سبق ذكره، ص ص 92-94.

باستقرار المعلومات المدونة عليها، ومن أمثلة بطاقات المعلومات: بطاقة الموظف التي تتضمن بيانات الموظف الشخصية مثل اسمه وهويته وتاريخ ميلاده وعنوانه وديانته ومؤهله العلمي وحالته الاجتماعية، أيضا بيانات تعيينه وعلاواته وترقيات وتغولاته أثناء الخدمة وترصيد إجازته طوال فترة خدمته، حيث يتم تحديث هذه البيانات على البطاقة كلما استجدت وقائع أخرى جديدة تخصه وفي ظل استخدام بطاقة المعلومات للموظف يكون الرجوع إلى المستندات والملفات نادرا، كما أنه يمكن الاستغناء عن حفظ بعض المستندات بعد فترة محدودة من إصدارها والاكتفاء بما هو مدون بالبطاقة.¹

ثانيا: **النظم الآلية لنظم معلومات الموارد البشرية:** لقد استمرت جهود التحديث والتطوير في مجال نظم معلومات الموارد البشرية، حيث اتجه التفكير إلى الاستفادة من التقنيات الحديثة في حصر وتحليل البيانات والحقائق التي تتعلق بأنشطة شؤون الموظفين، مما يمكن من توفير المعلومات بدقة وفي الوقت المناسب من أجل تحقيق فاعلية وكفاءة استخدام العنصر البشري (المغربي، 2002، ص 345) ومن أهم النظم الآلية لمعلومات الموارد البشرية ما يلي:²

1. نظام المصغرات الفيلمية: لقد فرض نظام المصغرات الفيلمية نفسه كنظام حديث من أنظمة المعلومات، وأثبت تفوقه على الأنظمة التقليدية في العديد من النواحي من مجالات حفظ وتصنيف واسترجاع المعلومات، وقد ظهر نظام المصغرات الفيلمية في الثلاثينات من القرن العشرين وعلى الرغم من التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا المعلومات فإن تكنولوجيا المصغرات الفيلمية ازدهرت وتأكدت أهميتها وأدخلت عليها تحسينات جوهرية في وسائل التخزين والاسترجاع لكي تتكامل مع تكنولوجيا الحاسب الآلي.

عرفت المصغرات الفيلمية على أنها مساحة فيلمية ذات خصائص معينة تسجل عليها الوثائق بنسب تصغير لا تسمح بقراءتها بالعين المجردة، وإنما تستخدم أجهزة خاصة في قراءتها واستنساخها واستخراج صور ورقية منها الأشكال الأكثر استخداما من غيرها من نظم المصغرات الفيلمية تتمثل في الآتي:

1.1. الميكروفيلم Microfilm: يعد الميكروفيلم أحد أشكال المصغرات الفيلمية على شكل لفائف مقاس 16 مم، وأكثر الأنواع استخداما في التسجيل الميكروفيلمي للوثائق والسجلات صغيرة الحجم للتطبيقات التي تكون وثائقها متعددة ويندر في الحديث.

2.1. الميكروفيش Microfiche: الميكروفيش هو على هيئة شرائح بمقاس 16 مم ناتجة عن تجزئة الفيلم الأصلي، ومن الممكن تحديث نظام الميكروفيش من خلال إضافة أو حذف أشكال منها وفقا لسياسة التحديث التي تتبعها المؤسسة.

3.1. بطاقة النافذة الميكروفيلم Micrographic Aperture Cards: يتم استخدام بطاقات النافذة الميكروفيلم في حفظ وتخزين الرسومات الهندسية كبيرة الحجم.

¹ وائل بصري، مرجع سبق ذكره، ص 94.

² المرجع نفسه، ص 94-96.

يحقق نظام المصغرات الفيلمية للمنظمات التي تستخدمه العديد من المميزات يتمثل أهمها فيما يلي:¹

- توفير أكثر من 95% من المساحة المخصصة لتخزين وحفظ الوثائق الورقية.
 - توفير الحماية للوثائق الحيوية والمستندات النادرة من الاستهلاك السريع بفعل التداول والاستخدام، حيث أنه من الممكن حفظ أصول المستندات وتداول النسخ المصورة منها للعديد من الأغراض.
 - تعد المصغرات الفيلمية وسيلة فعالة وسريعة لتسجيل وتوزيع ونشر المعلومات.
- إن استخدام المصغرات الفيلمية في نظام معلومات الموارد البشرية لا يعني مجرد تصوير ملف الموظف وتحويله إلى ميكروفيلم، لكن هناك خطوات تنظيمية لابد منها لكي يقوم النظام بتحقيق الهدف المنشود منه وتتمثل هذه الخطوات في النقاط التالية:
- فزو الوثائق التي تخضع لعملية التطوير، وتشمل هذه الوثائق بشكل عام جميع المستندات والأوراق التي ترتبط بالحياة الوظيفية لكل موظف، وتعد سجلاً لتاريخ حياته الوظيفية والتي ترتبط بمسوغات التعيين، الترقية، التدرج الوظيفي، الابتعاث، التدريب، الإعارة والندب والنقل، الإجازات، تقييم الأداء، الجزاءات وزيارة مدة الخدمة أو الانتهاء منها لأي سبب من الأسباب.
 - ترقيم وفهرسة ملفات الموظفين من أجل تسجيل الرجوع إليها.
 - تصوير وثائق كل ملف وفقاً للأصول الفنية وعلى الوسيط المناسب، ومن الممكن الاستعانة بالمتخصصين في مجال المصغرات الفيلمية.
 - تنسيق وترتيب المصغرات الفيلمية وحفظها بالكيفية التي تحقق سرعة الوصول إلى المعلومات والبيانات المطلوبة.
- وعلى ذلك فإن استخدام المصغرات الفيلمية كنظام خاص بمعلومات الموارد البشرية تتركز أهميته وفائدته في مجال المعلومات الخاصة بالموظفين وتقل الفائدة بالنسبة للمعلومات التي تتعلق بالوظائف والبيانات والإحصاءات المتعلقة بإجراءات وسياسات استخدام العنصر البشري.

2. نظام الحاسب الآلي: الحاسب الآلي هو نظام طبيعي يتألف من مجموعة من العناصر المتكاملة التي تعمل من أجل تحقيق هدف معين، ويعنى بالعناصر الوحدات الإلكترونية المتصلة بواسطة كابلات وأسلاك، والهدف الأساسي هو تشغيل البيانات وإنتاج المعلومات وفقاً لما يحدده المستفيد، ويمكن القول إن الحاسب الآلي يعتبر معالجا للبيانات بإمكانه أداء أعداد كبيرة من العمليات المنطقية والرياضية دون تدخل الإنسان في تشغيله.

ولقد أثبتت الحاسبات الآلية فاعليتها وكفاءتها في التعامل مع كميات كبيرة من البيانات إضافة إلى قدرتها الفائقة على تحليل البيانات، ويحتاج نظام المعلومات البشرية إلى مثل هذه القدرات الهائلة في ضوء كمية البيانات المتشعبة والكبيرة والتعديلات التي تطرأ عليها والمتغيرات المختلفة التي تحيط بها.

¹ وائل بصري، مرجع سبق ذكره، ص ص 96-97.

هناك مجموعة من المبادئ العامة تتحكم في تصميم نظام الحاسب الآلي كنظام معلومات الموارد البشرية تتمثل هذه المبادئ فيما يلي:¹

- دمج جميع البيانات التي تتعلق بشؤون الموظفين في سجل موحد يتم تحديثه بشكل مستمر.
- توحيد مصادر البيانات وتبسيط إجراءات تخزينها وتداولها أيضاً.
- إنشاء قاعدة بيانات تتضمن كل البيانات التي يتعين على الإدارة معرفتها عن العاملين.
- تطوير طرق مناسبة لاسترجاع المعلومات تمكن من سهولة وسرعة الوصول إليها.
- تنسيق وتنظيم عملية تداول المعلومات على أسس علمية سليمة.

وفي ضوء هذه المبادئ فمن الممكن إنشاء ملفات خاصة بالبيانات تتكامل معا في تكوين قاعدة بيانات، وتتكون محتويات هذه الملفات من الحقائق والملفات والبيانات التي تتعلق بشؤون الموظفين، كما أنها ترتبط ارتباطا وثيقا بالأنشطة والوظائف التي تؤديها الإدارة الخاصة بشؤون الموظفين، نوضح فيما أنماط تلك الملفات ومحتوياتها:

– **ملف البيانات الرئيسية:** يعد هذا الملف هو الأساس الذي يتم بناء الملفات الأخرى عليه ويتضمن معلومات أساسية عن الموظفين والوظائف ويتم الاستفادة منه في إعداد تقارير وإحصائيات مختلفة إلى جانب تخزين وحفظ المعلومات الأساسية.

– **ملف البيانات التاريخية:** يتضمن هذا الملف البيانات التي يتم تحديثها في الملف الرئيسي، فعلى سبيل المثال إذا كان موظف يشغل وظيفة محددة ثم تم ترفيقه إلى وظيفة أخرى فإن ملف البيانات الرئيسية يظهر أحدث وظيفة يشغلها، بينها يتضمن الملف التاريخي بيانات عن الوظائف السابقة التي كان يشغلها الموظف وكذلك الحال بالنسبة للمؤهلات الدراسية والخبرات العلمية والراتب والدرجة وغيرها.

– **ملف بيانات التفاصيل الفردية:** يتضمن التفاصيل الفردية الخاصة بالعاملين السابقين والحاليين إضافة إلى البيانات الفردية عن الموظفين المتوقع الحاقهم بالعمل في المستقبل وهي تستوفي من طلبات التوظيف المقدمة، ويتضمن هذا الملف معلومات عن الخبرات العلمية والمؤهلات العلمية والتدريب السابق والمهارات الخاصة والقدرات...إلخ.

– **ملف بيانات التنبؤ:** يفيد هذا الملف في تقدير المتطلبات والاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية وتوقعات المستقبل والاتجاهات المختلفة في استخدام العنصر البشري في ظل الخطط الموضوعية وذلك من خلال التعامل مع البيانات المتواجدة في الملفات الأخرى.

¹ وائل بصري، مرجع سبق ذكره، ص ص 98-99.

وعلى ذلك فمن الممكن إنشاء ملفات متنوعة وفقا لحاجة إدارة شؤون الموظفين، حيث أنه يمكن إنشاء ملفات فرعية لكل من الأنشطة الإدارية في الإدارات الخاصة بشؤون الموظفين مثل: توصيف وتحليل الوظائف، تخطيط الموارد البشرية، الاختيار والتعيين، تقييم الأداء والتدريب... إلخ.¹

المطلب الثاني: مكونات نظم المعلومات البشرية

يتكون نظام معلومات الموارد البشرية من مجموعة من المكونات المرتبطة مع بعضها البعض بدءا من المدخلات إلى المعالجة وصولا إلى المخرجات والتغذية العكسية ويمكن تحديدها فيما يلي:²

1. **المدخلات:** مدخلات نظام معلومات الموارد البشرية عبارة عن البيانات المتعلقة بالموظفين والوظائف والبيانات ذات العلاقة، فمن بين البيانات التي يتم إدخالها في نظام معلومات الموارد البشرية هي: البيانات المتعلقة بالموظفين، البيانات المتعلقة بالوظائف، بيانات إدارية وبيانات متعلقة بسوق العمل... إلخ.

2. **المعالجة (العمليات):** وهي النشاطات التشغيلية التي تتم على المدخلات والمتمثلة في العمليات التحليلية والحسابية والإحصائية بهدف تحويلها إلى صورة واضحة وسهلة حتى يمكن الاستفادة منها في إدارة الموارد البشرية بالشكل الجيد وتشمل العديد من العمليات أهمها: تشغيل ورصد وتخزين البيانات، تدقيق ومراجعة تحديث البيانات وتحليل وتفسير البيانات.

3. **المخرجات:** وهي الحصول على المعلومات بعد إجراء العمليات التحويلية عليها وعادة تشمل مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية على ما يلي: معلومات عن الموظفين والوظائف، معلومات عن العمليات الإدارية من تخطيط وتوظيف، معلومات عن أوضاع العاملين سابقا، حاليا ومستقبلا.

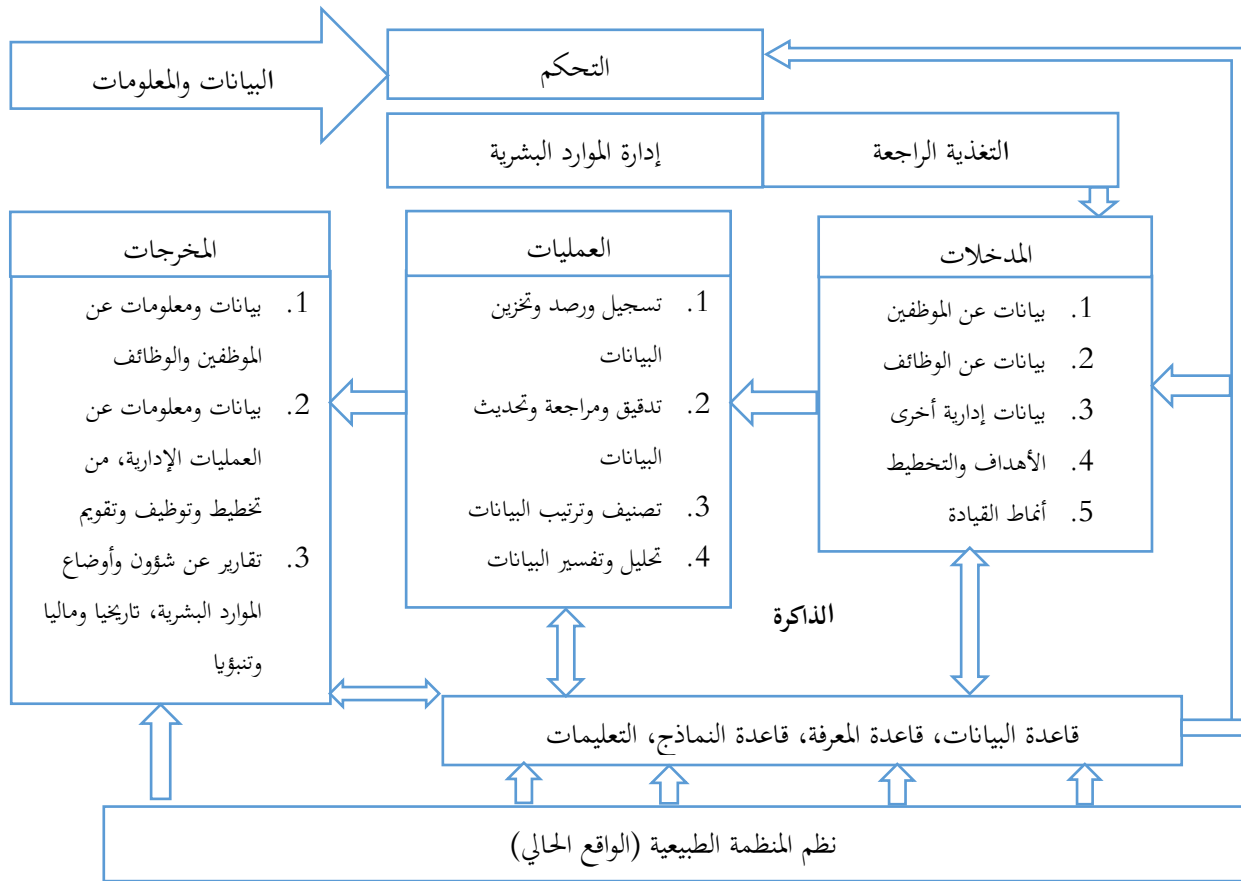
4. **التغذية العكسية:** وهي معلومات تحمل رسائل وإرشادات عن كيفية سير العمليات حيث توضح كيفية سير النظام ومدى تطابق إنجازاته ومخرجاته مع الخطط.

5. **التحكم:** وهو الجزء الخاص بالتحكم والسيطرة على الخطوات كما هو مرسوم لها، وينبه عند حدوث أي عطل أو ثغرة في مجريات البرنامج أو في توظيف البيانات المدخلة.

6. **الذاكرة:** وهي الوعاء الذي تخزن فيه المخرجات ومدخلات النظام أي أنه ذاكرة النظام

¹ وائل بصري، مرجع سبق ذكره، ص 99.

² الشيكور أيوب، تقييم فعالية نظام معلومات الموارد البشرية في الإدارة العمومية، مجلة ابن خلدون للإبداع والتنمية، المجلد 03، العدد 02، 2021، جامعة البليدة، الجزائر، ص 34-35.



البيئة الخارجة

الشكل (01): مكونات نظم معلومات الموارد البشرية

المصدر: مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 02، 2006، ص 267.

المطلب الثالث: وظائف نظم المعلومات البشرية:

يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بعدد من الوظائف يمكن حصرها فيما يلي:¹

أولا: جمع البيانات المطلوبة: وهي الوظيفة الأولى لأي نظام معلومات وعادة تتضمن مجموعة من الوظائف الفرعية أهمها:

1. **جمع البيانات المطلوبة واختيارها:** غالبا ما تجمع العديد من البيانات شفوية وكتابتية وإلكترونية، رسمية وغير رسمية في موضوع معين ولكن اختيار المناسب الملائم منها يعتمد بشكل أساسي على الغاية من جمع البيانات وعلى طبيعة الموضوع المراد جمع المعلومات عنه "زبائن: معلومات محددة: اسم وعنوان،"، "موظف: أكثر عمقا: خبرة، شهادة."

¹ وائل بصري، مرجع سبق ذكره، ص 109.

2. ترميز البيانات: ويتم ذلك من خلال إعطائها حروف وأرقام ورموز طبقا لدليل ترميز محدد، وذلك من أجل تبسيط كمية البيانات المراد حصرها مما يؤدي إلى توفير الجهد والوقت عند التعامل معها.
3. تسجيل البيانات: أي تسجيل المواقف والحقائق والأحداث مثل الطلبات والأوامر على وسائل ورقية أو غيرها.
4. تصنيف البيانات: هي وظيفة وضع البيانات داخل مجموعات متجانسة وفقا لمعايير محددة مسبقا، فمن الممكن تصنيف الأفراد حسب الخدمة أو العمر أو الشهادة إلخ.
5. التدقيق والمراجعة: أي مراجعة البيانات المختارة والمجمعة وتدقيقها من حيث سلامتها وصحتها واكتمالها وخلوها من الأخطاء.¹

ثانيا: معالجة البيانات: تشكل معالجة البيانات الركن الثاني الأساسي لوظائف نظام المعلومات، وتتألف من سلسلة من العمليات الآلية في معظمها والتي يتم عن طريقها تحويل البيانات إلى معلومات مساعدة في اتخاذ القرارات ومن أهم مهامها ما يلي:²

1. فرز البيانات: أي تنظيم البيانات وترتيبها وفقا لمنطق محدد مسبقا، وذلك مثل وضعها في ترتيب تنازلي أو تصاعدي أو تجميعها في تصنيفات محددة.
2. حساب البيانات: هي عملية إعادة صياغة البيانات رياضيا من خلال الوظائف الإحصائية أو العمليات الحسابية (معدل النمو، الوسط الحسابي، الانحراف المعياري... إلخ) هذه العمليات هي التي تقوم بتحويل البيانات إلى شكل جديد من أجل الحصول على معلومات مفيدة ونافعة في اتخاذ القرارات المختلفة.
3. مقارنة البيانات وتقويمها: إن تحليل البيانات وتفسيرها يسمح بمعرفة طبيعة العلاقات وأشكالها المختلفة وعلاقتها بين المتغيرات الحقيقة التي تمثلها هذه البيانات مثل العلاقة بين التدريب وزيادة الإنتاجية.

ثالثا: إدارة البيانات: هي وظيفة تنظيمية لإدارة موارد البيانات وتهتم بوضع السياسات التي ترتبط بالبيانات والتخطيط والإعداد لها، وصيانة نظم المعلومات المختلفة ومن مسؤوليتها وضع معايير الجودة الأساسية وتمثل أهم مهام إدارة البيانات في صياغة القواعد التي تضمن الحفاظ على البيانات وتوزيعها وكذلك استخدامها في المؤسسة.

رابعا: إنتاج المعلومات: إنتاج المعلومات هو الهدف النهائي لنظم المعلومات والسبب الأساسي لوجود هذه النظم ووظائفها المتنوعة وعملية إنتاج المعلومات تعني عملية تصنيعها (تحويلها من مواد أولية "بيانات" إلى شكل جديد يطلق عليه اسم معلومات) والتي تقدم للمديرين لكي يتم استخدامها والاستفادة منها في اتخاذ مختلف القرارات، ومن أبرز منتجات نظم المعلومات البشرية:

¹ وائل بصري، مرجع سبق ذكره، ص 110.

² المرجع نفسه، ص 110-111.

1. إعداد التقارير: حيث أن نظام المعلومات يصدر التقارير الاستثنائية والدورية بناء على طلب خاص لكي يلي احتياجات الوظائف الأخرى من المعلومات التي من الممكن أن تقدم التقارير على هيئة وثائق ورقية مطبوعة أو على شكل متعدد الوظائف (سمعيًا، نصيًا وبصريًا).

2. الخبرة والاستشارة: حيث يقدم الخبرة والاستشارات المعلوماتية لإدارة العليا والإدارات التكتيكية.¹

خامسًا: رقابة أمن البيانات: هي عمليات الرقابة التي تهدف إلى التأكد من أن الملفات محفوظة ومحمية من العبث أو دخول أفراد غير مرخص لهم، أيضا محمية من إمكانية التعديل أو التغيير باستثناء الأفراد المرخص لهم، وتتضمن رقابة أمن البيانات ما يلي:²

1. الرقابة على المدخلات: ذلك للتأكد من أن كافة المعاملات التي تجري داخل المؤسسة يتم تسجيلها وموجودة داخل ملفاتها الخاصة.

2. الرقابة على العمليات: للتأكد من أن البيانات تامة أي عدم فقدان أي حقل أو أن جميع السجلات مدققة وأن المعالجة تجري وفقا للسياسات والإجراءات والقواعد الموضوعية خلال عملية تحديث البيانات.

3. الرقابة على المخرجات: ذلك للتأكد من أن نتائج المعالجة دقيقة خالية من الأخطاء وتامة دون نقصان، حيث يتم توزيعها بدقة على المستفيدين في الوقت المناسب والمكان المناسب.

وعلى ذلك يمكننا القول أن وظائف نظم المعلومات البشرية تتمحور حول جمع وحصر وتسجيل ورصد الوقائع الوظيفية الخاصة بالموارد البشرية في شكل معلومات وبيانات وحقائق منفصلة وربط النظام بمصادر البيانات من وثائق وملفات ونماذج ووثائقية وسجلات تستخدم في شؤون الأفراد ثم العمل على تدقيقها وتحليلها وتصنيفها وفقا للنظام المستخدم، وإنتاج معلومات كاملة ودقيقة وواضحة وجاهرة للاستخدام في مختلف المجالات التي تتعلق بالموارد البشرية، وتخزينها في الذاكرة بطريقة تسهل الرجوع إليها وتوظيفها عند الحاجة إليها كما أنه يلعب دورا هاما في المحافظة على سرية المعلومات وأمنها وعدم ضياعها وتحديد النظام بإعادة تغذيته بالبيانات والمعلومات كل ما تطلب الأمر ذلك، مما يجعل منه نظاما صالحا ودقيقا ومستمر في النشاط.

كما أن هناك وظائف أخرى والتي سنتطرق لها كما يلي:³

يمكن من استعاب السياسات والإجراءات المستخدمة لإدارة رأس المال البشري في المؤسسة فضلا عن الإجراءات اللازمة لتشغيل أجهزة الكمبيوتر وتطبيقات البرمجيات، ولوجود تأثير عالي لتكنولوجيا المعلومات على نشاطات الموارد البشرية، فإن نظام معلومات الموارد البشرية أصبح وظيفة متميزة لدعم إدارة الموارد البشرية، ومن وظائف نظام معلومات الموارد البشرية ما يلي:

¹ وائل بصري، مرجع سبق ذكره، ص ص 111-112.

² المرجع نفسه، ص ص 112-113.

³ عبد الناصر علك حافظ، مرجع سبق ذكره، ص ص 170-171.

1. دمج تقنيات الموارد البشرية: لقد أثرت التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير على وظائف الموارد البشرية التقليدية كالتعويض والاستقطاب والتدريب التي تعاني نوعا من إعادة هندسة عملياتها ومع ذلك خلقت عملية التغيير هذه تحديات كبيرة تواجه خبراء الموارد البشرية ناجمة عن التحول من العمليات التقليدية إلى عمليات معتمدة على الإنترنت والحاسوب.

2. زيادة الكفاءة: سمحت التقنية المحوسبة الشريعة لأكثر المعاملات أن تحدث من أقل الموارد الثابتة كالرواتب وإدارة الجدارة وعلى الرغم من تقدم تقنيات الحاسوب في وقت مبكر أدى ذلك إلى زيادة الكفاءة في هذه المجالات وأصبح الفرق في كفاءة تجهيز السجلات المتاحة التي كان يمكن استرجاعها مرة واحدة، والآن أصبح من الممكن استرجاعها في أي وقت عند الحاجة إليها إذ أصبح ذلك متوفر بسهولة لأي مؤسسة مهما كان حجمها.

3. زيادة الفعالية: في معظم الأحيان كان يتم تصميم تكنولوجيا الحاسوب والكمبيوتر للتحسين من فعالية ودقة المعلومات واستخدامها لتبسيط هذه المعلومات، إذ توجد مجموعات كبيرة من البيانات التي تتطلب التنقيح ومع ذلك يكون تنفيذ عمليات التنقيح أسرع وتصل إلى الدقة المثالية باستخدام النظم الآلية.

4. تمكين عمليات تكنولوجيا المعلومات: على الرغم من أن العديد من المكاسب تتم في تطبيق النشاطات من خلال زيادة فعالية وكفاءة العمليات أكثر من المعالجة اليدوية، إذ أن بعضها غير ممكن إلا باستخدام التكنولوجيا المعاصرة، أبرزها الاعتماد على الحاسوب (الإنترنت) والتي تعد منطقة تدريب، إذ يتم إنشاء برامج في الحاسوب لعمليات الموارد البشرية التي لم تكن متوفرة من قبل وتم الرفع من مستوى التدريب من خلال الحاسوب المستند على الإنترنت للوصول إلى التدريب المناسب، ومن خلال اتخاذ برامج التدريب التقليدية وجعلها متاحة على شبكة الإنترنت خلقت للمؤسسات أداة قوية لتطوير وتقييم مهارات العاملين.

المطلب الرابع: تطبيقات نظم المعلومات البشرية

يمكن إيضاح بعض الجوانب من تطبيقات:¹

أولاً: تطبيقات التوظيف: تقدم الإشارة إلى السبل التي تعتمد عليها إدارة الموارد البشرية في عمليات الاختيار أو التعيين داخليا وخارجيا وهذا يتطلب وفرة البيانات المتعلقة بالأفراد المراد اختيارهم للتوظيف أو التعيين طبقا لطبيعة المؤهلات والكفاءات أو القابليات والمهارات المطلوبة للعمل، ولذا فإن التطبيق الأمثل لمثل هذه البيانات يتم توفيرها في قاعدة البيانات أو المعلومات حيث تحتوي على كافة المعلومات المطلوبة بغية الدراسة والتحليل والمقارنة واختيار المعلومات التي يتم في إطارها القرار المراد اتخاذه بشأن التعيين.

¹ نجوى نصر، صورة بوطرفة، نظم معلومات الموارد البشرية كأساس لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 05، العدد 01، جوان 2022، جامعة العربي تيسي، تبسة، الجزائر، ص 377.

ثانيا: تطبيقات إدارة الاداء: تعد عملية تطبيق وإدارة الأداء من المهام المناطة في إدارة الموارد البشرية والتي تتطلب بلا أدنى شك سبل موضوعية في اعتماد تطبيق الحاسب الآلي لها لكي تحقق معها كل سبل التقويم والإدارة الموضوعية والدقة العالية، وهذا من شأنه أن يتطلب بناء قاعدة معلومات واسعة من البيانات المتعلقة بطبيعة الأداء وسبل تقرير مستوى الإنجاز المحقق للعاملين من خلال المقارنات القائمة بين المخطط والمتحقق فعلا في الأداء ويمكن إيراد بعض الأمثلة من البيانات المراد توفيرها بغية التعرف على مستوى الأداء الذي يحقق مستوى المؤسسة وبالتالي إدارة الأداء العام للأفراد العاملين في المؤسسة.

ثالثا: تطبيقات التدريب والتطوير المهني: اتخذت إدارة الموارد البشرية على عاتقها مهمة إعداد وتوفير الأفراد العاملين كما ونوعا لغرض الوفاء بالالتزامات اتجاه إنجاز العمليات الإنتاجية والخدمية في المؤسسات الحديثة، ولكي يكون أسلوب التدريب والتطوير المهني قائما على الأبعاد الموضوعية في تحقيق الأداء لابد وأن يرمج هذا النشاط إلكترونيا ولذا فإن تطبيق هذا النشاط التطويري والتدريبي يتطلب بناء قاعدة معلومات واسعة تتضمن جميع البيانات المتعلقة بالنشاطات الجارية في المؤسسة ثم يتم في ضوءها اتخاذ القرار المتعلق بالعمليات التطويرية والتدريبية.

رابعا: تطبيقات التعويضات: إن نظام قاعدة البيانات التي ينبغي أن يصمم يعتمد على نوع التعويضات المطلوبة وتوفير البيانات المتعلقة بها، إذ أن التعويضات قد تنطوي على الرواتب والأجور والمكافآت والحوافز وغيرها من الجوانب المتعلقة بتعويضات العمل ولذا فإن قاعدة البيانات التي يجب أن تعتمد لغرض بناء تلك القاعدة تتطلب بيانات ومعلومات واسعة وشاملة وترتبط بالعديد من الأنشطة المؤداة في المؤسسة لكي يتم من خلالها إمكانية تحقيق سبل الاستفادة من تلك البيانات.

خامسا: تطبيقات التخطيط للموارد البشرية: هناك نوعان من التطبيقات الحاسوبية المرتبطة بتخطيط الموارد البشرية تخطيط التعاقب، وتحديد الاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية كما ونوعا حيث يؤكد تخطيط التعاقب أن المؤسسة لديها عمال لابد أن تعيدهم إلى المواقع التي تشغل بسبب التقاعد والترقية والتنقلات وإلغاء الخدمة أو التوسع في الأنشطة لذلك فإنه لابد أن تكون هنالك العديد من الملفات تحدد إمكانية حركة العاملين، كما أنه بالإمكان الاستفادة منها في الحصول على ملفات أخرى ومن أهمها ملف تحليل قوة العمل وتحليل حركة العمل الذي يتضمن تحليل حركة العاملين من ترقيات، تنقلات معدلات دورات وغيرها ويمكن استخدام البيانات الخاصة بحركة العاملين في التنبؤ بأثر التعيينات والاستغناء على قوة العمل المستقبلية وتحليل قوة العمل يوفر المعلومات التالية: عدد العاملين الذين تحتاجهم المؤسسة مستقبلا، عدد التعيينات الجديدة، كذلك التنقلات والترقيات من قسم إلى آخر، عدد العاملين الذين ستفقداهم المؤسسة مستقبلا لأي سبب من الأسباب كالتقاعد والاستقالة والتنقل.¹

¹ نجوى نصر، صورية بوطرفة، مرجع سبق ذكره، 378.

المبحث الثالث: تقييم نظم المعلومات البشرية

إن ضمان كفاءة نظم المعلومات البشرية لدعم إدارة الموارد البشرية واتخاذ قرارات استراتيجية يتم من خلال عملية التقييم والتي لا تقتصر فقط على مدى توفر النظام وإنما هي تمتد أيضا إلى فعالية وقابليته لتطوير وغيرها ولنجاح هذا النظام يجب توافر بيئة تنظيمية وتقنيات داعمة ولكن قد يصحبها هذا ضعف في البنية التحتية حيث سنعرض في هذا المبحث معايير تقييم نظم المعلومات البشرية ومتطلباته بالإضافة إلى المعوقات التي يواجهها النظام.

المطلب الأول: معايير تقييم نظم المعلومات البشرية

من الصعب جدا تقييم كفاءة نظام المعلومات، لذا سوف نورد مجموعة من المعايير التي تتمثل في كفاءة الموارد المادية واللامادية لنظام المعلومات نورد منها ما يلي:¹

أولاً: تكلفة الحصول على الأجهزة والبرمجيات: إن المؤسسة الناجحة دوما هي تلك المؤسسة التي تسير التطورات التكنولوجية، إذ أنها تقوم بتخصيص مبالغ مالية معتبرة من ميزانيتها للحصول على المعدات والأجهزة والبرمجيات المتطورة، لاسيما أن لهذه الأخيرة دور كبير في معالجة البيانات وتقديم المعلومات في أسرع وقت ممكن وتعد قرارات الحصول على البرمجيات من القرارات الهامة نظرا لأنها في الغالب تفوق تكلفة الحصول على أجهزة ومعدات من جهة ومن جهة أخرى أنه لا يمكن استئجارها من الغير أما بالنسبة للأجهزة و المعدات فيوجد العديد من البدائل المتاحة للمؤسسة من أجل الحصول عليها فبجانب اقتنائها بإمكان المؤسسة تأجيرها من الغير على فترات قصيرة أو طويلة الأجل من حق شراها بعد انتهاء عقد الاستئجار، إلا أن قرار الاختيار بين هذه البدائل صعب للغاية نظرا للآثار المترتبة عنه خاصة الآثار الاقتصادية الضريبة مثلا، ويعتبر قرار الاستئجار الملاذ الوحيد للمؤسسات التي لا تملك السيولة اللازمة للحصول على الأجهزة والمعدات الجديدة أو المؤسسات التي تسعى للحصول على أجهزة ومعدات إضافية وتحقق كفاءة نظام المعلومات إذا كانت تكاليف الحصول على الأجهزة والبرمجيات غير مرتفعة على درجة أن إرادتها (البرمجيات و الأجهزة) أقل من التكلفة المخصصة للحصول عليها ذلك أن الاستخدام الأمثل لكل من الأجهزة والبرمجيات، يقتضي أقل تكلفة ممكنة للوصول إلى النتيجة المتوقعة وهو ما يعني تحقق الكفاءة في حين أن نظام المعلومات الذي توجد فيه البرمجيات والأجهزة كلفته الكثير هذا يعني أنه ليس هناك كفاءة.

ثانياً: تكلفة صيانة الأجهزة والمعدات والبرمجيات: إلى جانب تخصيص مبالغ مالية كبيرة للحصول على الأجهزة المادية المختلفة لابد على المؤسسة من تخصيص مبالغ مالية أخرى لصيانة معدات وأجهزة وبرمجيات نظام المعلومات لغرض الحفاظ عليها وبالتالي استعمالها أطول مدة ممكنة ذلك أن الصيانة تجنب المؤسسات تكلفة الحصول على معدات وبرمجيات جديدة من جهة ومن جهة أخرى فإن الصيانة الدورية للعتاد والأجهزة والبرمجيات تؤدي إلى الاستعمال الأمثل لها وهو ما يعني تحقيق الكفاءة ومن بين المخصصات المالية التي تعتمد عليها المؤسسة خاصة لصيانة

¹ عمر مرزوق، تقييم كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-، الجزائر، 2017-2018، ص ص 10-11.

الأجهزة والمعدات هي اقتطاع مبلغ مالي من ميزانيتها كقيمة احتلاك الآلة حيث تكون مدة هذا الاقتطاع حسب العمر الإنتاجي للآلة الذي حددته المؤسسة، وتعتمد المؤسسة على هذه الطريقة لغرض صيانة العتاد من جهة وتحديد المعدات والتجهيزات حال انتهاء مدة استعمالها من جهة أخرى وهو ما يضمن عائد للمؤسسة من خلال بيع هذه المعدات كخردة أما بالنسبة للبرمجيات فيمكن الحفاظ عليها من خلال تخصيص مبالغ مالية للحصول على برمجيات أخرى تتمثل في البرمجيات المضادة للفيروسات والقرصنة أو استعمال أرقام سرية خاصة للبرمجيات التي يستعملها نظام المعلومات أو منح ترخيص لمستعمل معين على حساب مستعمل آخر... إلخ.

ثالثا: تكلفة تطوير المعدات والأجهزة والبرمجيات: خاصة التي تعاني عسرا في الجانب المالي والذي لا يمكنها من الحصول على معدات وأجهزة جديدة لاسيما بعد انتهاء عمرها الإنتاجي أو غير قادرة على الحصول على برمجيات جديدة تلجأ إلى إدخال تعديلات على المعدات والأجهزة والبرمجيات الحالية لنظام معلوماتها بغرض تطويرها وجعلها تتماشى وحاجيات المؤسسة من المعلومات، وبالتالي الوصول إلى الاستعمال الأمثل لهذه المعدات والأجهزة والبرمجيات ومن بين التعديلات التي تلجأ إليها المؤسسة لتطوير هذه المعدات والبرمجيات لتحسين أدائها نجد مثلا إضافة ذاكرة ثانوية لجهاز الإعلام الآلي القديم بدل من إقناء جهاز إعلام آلي جديد، أو اقتناء لوازم أخرى تساعد في تخزين البيانات (USB، CD... إلخ) أو تطوير البرمجة الحالية من خلال معرفة نقاط الضعف فيها وتحقيق كفاءة نظام المعلومات حسب هذا المعيار إذ كانت تكلفة تطوير المعدات والأجهزة والبرمجيات في حدود المعقول أي أنه يجب أن تكون التكلفة المخصصة لذلك تضمن تحقيق عائد أكثر من التكلفة المخصصة لذلك.¹

رابعا: بالنسبة للإجراءات: للوصول إلى الاستعمال الأمثل للإجراءات وبالتالي تقييم كفاءتها في نظام المعلومات لا بد من وضوح التعليمات التفصيلية والأوامر التي يجب التقيد بها والخطوات الواجب إتباعها من جهة ومن جهة أخرى لا بد من التعريف الدقيق للأعمال والمهام والنشاطات التي يجب أن يقوم بها نظام المعلومات، أي أنه يجب أن تتضمن الإجراءات الجوانب المتعلقة بكيفية عمل الأفراد وتشغيل الأجهزة المختلفة وطريقة إدخال البيانات إليها وتخزينها واسترجاعها، وتصنيف المخرجات وطرق توزيعها وكذا أسماء الملفات والبرامج ذلك أن فهم الإجراءات والتقيد بها يضمن تحقيق الكفاءة لنظام المعلومات وبالتالي يمكن القول ما نفع الإجراءات التي لا تضيف أي شيء لنظام معلومات المؤسسة.

خامسا: بالنسبة للشبكات وقواعد البيانات: أصبحت الكثير من المؤسسات تهتم بقواعد البيانات وتعتمد على أنواع الشبكات التي تم عرضها في الفصل الثاني (الشبكة العالمية، الشبكة المحلية، الشبكة الإقليمية) لتسهيل عمل نظام معلوماتها حيث تعتبر هذه القواعد والشبكات كمورد بين الموارد التي لها أهمية كبيرة في نظام معلومات أي مؤسسة حيث يجب تخصيص مبالغ مالية لإنشاء قواعد للبيانات والشبكات محلية أو إقليمية أو دفع اشتراكات لقاء ربط المؤسسة بالشبكة العالمية وحتى تتحقق الكفاءة المطلوبة لنظام المعلومات لابد من أن تكون الأموال مخصصة لإنشاء هذه القواعد والشبكات تضيف شيئا جديدا لنظام المعلومات من جهة ومن جهة أخرى يجب أن تتناسب

¹ عمر مرزوق، مرجع سبق ذكره، ص 11.

والخدمات التي تقدمها هذه الشبكات وقواعد البيانات كتوفير مختلف المعلومات وتسهيل معالجة البيانات وانتقال المعلومة في المؤسسات ذات الحجم الكبير والربط بين الأنواع المختلفة من نظم المعلومات داخل المؤسسة... إلخ وبالتالي فإنه يمكن معرفة كفاءة قواعد البيانات والشبكات من خلال هذه الخدمات التي توفرها لنظام المعلومات وبأقل تكلفة ممكنة لأن في مثل هذه الحالة فقط يمكن القول أن هناك استعمالاً أمثلاً لشبكات وقواعد بيانات نظام المعلومات.¹

المطلب الثاني: متطلبات نجاح نظم المعلومات البشرية

حتى ينجح نظام معلومات إدارة الموارد البشرية فإنه من الضروري توافر عدة متطلبات تتكامل مع بعضها البعض في التأثير على نجاح النظام ومن أهم تلك المتطلبات نذكر:²

أولاً: المتطلبات الإدارية: وتتمثل في النواحي المتعلقة بالإدارة وأنشطتها المختلفة ومنها:

- تحديد أهداف وغايات الإدارة بشكل واضح ومن ثم بيان الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها نظام معلومات الموارد البشرية.
- التخطيط الفعال لاحتياجات النظام من الموارد المتعددة مما يتطلب بدوره اقتناع وتأييد الإدارة العليا في المؤسسة بأهمية نظام معلومات الموارد البشرية وتقديم الدعم المادي والمعنوي لذلك.
- مشاركة الإدارات الرئيسية في المؤسسة مع إدارة الموارد البشرية في إعداد وتصميم النظام.
- مراعاة احتياجات المستفيدين من مخرجات ومعلومات النظام سواء من داخل المؤسسة أو خارجها.
- الرقابة والمتابعة المستمرة على كافة عناصر نظام معلومات الموارد البشرية لضمان كفاءة وفعالية أدائه.

ثانياً: المتطلبات التكنولوجية: أو ما يعرف بالمتطلبات الفنية ونذكر منها:

- توفر الأجهزة والآلات والأدوات اللازمة لتشغيل النظام بمراعاة إمكانيات واحتياجات المؤسسة.
- توفير الأفراد ذوي المهارات والخبرات الفنية اللازمة لتشغيل الأجهزة والآلات والحاسبات الآلية أو الاستعانة بمجموعة من الاستشاريين في هذا المجال.
- تصميم نظام متكامل للصيانة والسلامة وسرية البيانات والمعلومات التي يتعامل معها النظام.
- تكامل البيانات (الملفات، السجلات والوثائق) من أجل استخدامات أكثر فعالية.

ثالثاً: المتطلبات الاقتصادية: ومن أهمها:

- توفير وقت كاف لعملية إعداد وتصميم النظام بما يساهم في إيجاد نظم مبنية على أساس واضح وسليم.

¹ عمر مرزوق، مرجع سبق ذكره، ص 112.

² سهيلة قطاف، دور نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، العدد 03، 2020، جامعة البشير الإبراهيمي
برج بوعريش، الجزائر، ص 81.

- العمل على تخفيض التكاليف.
- الاستخدام الأمثل لأفراد العاملين على تشغيل نظام معلومات الموارد البشرية.
- توفير الجهد المبذول في جميع مراحل عمل نظام معلومات الموارد البشرية، مما يتطلب تدريب العاملين بالنظام لزيادة مهاراتهم في التشغيل واستخراج المعلومات.

رابعاً: المتطلبات الاجتماعية: ونذكر منها:

- التعاون المستمر بين إدارة الموارد البشرية وكافة الإدارات الأخرى بالمؤسسة لضمان الإمداد بالمعلومات لتلك الإدارات والحصول منها على البيانات والحقائق.
- الاتصال الجيد بين العاملين في إدارة الموارد البشرية ومجموعة العاملين بالحاسب الآلي وضرورة وجود تفاهم متبادل بين الطرفين.
- توفر روح المساعدة من قبل النظام للمستفيدين منه.
- سهولة استخدام مخرجات النظام مما يتطلب دعم السلوك الإيجابي لدى العاملين بالنظام والمستفيدين منه.¹

المطلب الثالث: معوقات نظم المعلومات البشرية

- حدد walker 1980 عشرة عوامل تقف حيال بناء نظام معلومات الموارد البشرية، وذكر أنها أخطاء متكررة وليست حديثة بل تتكرر منذ الستينات من القرن العشرين وتمثل هذه الأخطاء فيما يلي:²
- عدم تحديد أهداف نظم معلومات الموارد البشرية بدقة.
 - عدم المشاركة الفعالة لإدارة الموارد البشرية في بناء وتصميم نظام المعلومات.
 - ضعف الارتباط المتكامل بين النظم الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية.
 - وجود تعقيدات وعلاقات متشابكة بالنظام تؤدي لتعدد التقارير.
 - عدم وجود التأييد والدعم الكافي من قبل الإدارة العليا.
 - الاعتماد على اللجان لتصميم النظام ومتابعته.
 - استخدام تكنولوجيات معقدة يصعب في كثير من الأحيان على موظفي إدارة الموارد البشرية استخدامها وتشغيلها.
 - التهاون في عملية الرقابة قبل وأثناء بناء وتصميم نظام معلومات الموارد البشرية.
 - مقاومة العمال لإدخال نظام معلومات الموارد البشرية.
 - عدم دراسة تكلفة البرامج المساعدة المستخدمة بدقة وعناية.

¹ سهيلة قطاف، مرجع سبق ذكره، ص 82.

² بشير بن شويحة، واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 02، جوان 2016، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، ص 185.

خاتمة الفصل:

يعد نظام معلومات الموارد البشرية الركيزة الأساسية في تعزيز فعالية الموارد البشرية داخل المؤسسات، كون هذا النظام أداة استراتيجية تمكن الإدارة من اتخاذ قرارات رشيدة قائمة على بيانات دقيقة وأيضاً بفضل المعلومات التي تعتبر مورداً في ظل البيئة التنافسية. فهو يصنع القرارات الاستراتيجية ويملك وظائف ثمينة أهمها تزويد الإدارة العليا بالمعلومات مما تسهل على الإدارة التخطيط بالإضافة إلى مكوناته العديدة، كما يتميز عن غيره من نظم المعلومات الأخرى بالتنوع الواسع في التطبيقات التي يشملها ويعمل على خدمتها.

فالهدف الأساسي من نظام معلومات الموارد البشرية هو تحسين كفاءة الموظفين وكذلك المساهمة في توفير معلومات دقيقة تساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية فعالة بالإضافة إلى التواصل الداخلي بين الموظفين والإدارة وهذا بدوره يساهم في خلق بيئة عمل أكثر تنظيماً وفعالية.



الفصل الثاني: رأس المال الفكري



تمهيد

لطالما ارتبطت قيمة المؤسسات بما تملكه من أصول ملموسة كالمعدات والعقارات ورؤوس الأموال المالية، حيث كانت هذه العناصر تُعد المؤشر الرئيسي لقياس قوة المؤسسة ومكانتها في السوق، غير أن ما خفي في الظل من موارد غير مرئية بدأ الكشف عن نفسه كمصدر حقيقي للقوة والتميز وعلى رأسها رأس المال الفكري الذي يُعد تراكما للأفكار والابتكار والخبرات والعلاقات، فهذا النوع من رأس المال يتغذى على العلم والمعرفة ويثمر تطورا مستداما يعزز قدرة المؤسسات على المنافسة والابتكار في بيئة عمل متغيرة باستمرار.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث تناولناها على النحو التالي:

المبحث الأول: تحت عنوان ماهية رأس المال الفكري حيث تناولنا فيه تطوره التاريخي وتحديد مفهومه، خصائصه، أهميته.

المبحث الثاني: بعنوان ماهية مكونات رأس المال الفكري وتم التطرق فيه إلى مفهوم إدارة رأس المال الفكري وأهميته مع التركيز على مكوناته وأخيرا آليات بناءه.

المبحث الثالث: كان بعنوان سيرورة إدارة رأس المال الفكري وقد سلطنا الضوء على مبادئ رأس المال الفكري وأبعاده المختلفة والآليات المعتمدة في بناءه.

المبحث الأول: ماهية رأس المال الفكري

يُعد رأس المال الفكري أحد المفاهيم الحديثة التي فرضت نفسها في بيئة الأعمال المعاصرة، وذلك نتيجة التحول المتسارع نحو اقتصاد المعرفة، ويُعزى الاهتمام المتزايد به إلى دوره المحوري في تعزيز تنافسية المؤسسات وتحقيق مستويات عالية من الأداء والتميز.

وبناءً على ذلك يسعى هذا المبحث إلى تناول هذا المورد غير الملموس من خلال توضيح تطوره التاريخي، مفهومه وخصائصه، وأخيراً أهميته.

المطلب الأول: التطور التاريخي لرأس المال الفكري

مر رأس المال الفكري بعدة مراحل وهي:¹

أجريت الدراسات الأولى المتعلقة برأس المال الفكري في عام 1969 على يد "جون كينيث جالبريث John Kenneth Galbraith"، وبعد ذلك وصف ستewart رأس المال الفكري بأنه كل شيء يوفر ميزة تنافسية للأعمال التي يعرفها الأفراد العاملون في المنظمة.

في أوائل الثمانينيات: أصبح المديرون والأكاديميون والمستشارون في جميع أنحاء العالم أكثر إدراكاً بأن المنظمات التي لديها موجودات (أصول) غير الملموسة تسمى "رأس المال الفكري"، وهذا هو المحدد الرئيس لربحها في اليابان، استنتج هيرويوكي إيتامي (Hiroyuki Itami) أن الموجودات غير الملموسة "لا يمكن تحقيقها بالمال وحده، ويمكن توظيفها بشكل متعدد ومتزامن، وتنتج مزايا متعددة ومتزامنة"، وفي السويد وعلى وجه الخصوص نشر "كارل إريك سفيبي" (Karl-Eric Sveiby) كتاباً في عام 1986 بعنوان "شركة المعرفة" "The Knowledge Company" يشرح فيه بالتفصيل كيفية إدارة الموجودات غير الملموسة.

¹ علي رزاق جواد العابدي، إدارة رأس المال الفكري في المنظمات، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2025، ص ص 16-15، من الموقع:

https://books.google.dz/books?id=U5NDEQAAQBAJ&pg=PA1&dq=%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9+%D8%B1%D8%A3%D8%B3+%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84+%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%83%D8%B1%D9%8A+%D9%81%D9%8A+%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D8%B8%D9%85%D8%A7%D8%AA+%D8%B9%D9%84%D9%8A+%D8%B1%D8%B2%D8%A7%D9%82&hl=fr&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwiGiNftYIqNAXXhAfsDHT0oKWMQ6AF6BAgEEAM#v=onepage&q=%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%B1%D8%A3%D8%B3%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%83%D8%B1%D9%8A%20%D9%81%D9%8A%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D8%B8%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D8%B9%D9%84%D9%8A%20%D8%B1%D8%B2%D8%A7%D9%82&f=false

الجدول رقم 01: يوضح مراجعة للتطور التاريخي لرأس المال الفكري:

المدة	التطور
أوائل الثمانينات	ظهر المفهوم العام للقيمة غير الملموسة "Intangible"
منتصف الثمانينات	بدأ "عصر المعلومات" يترسخ واتسعت الفجوة بين القيمة الدفترية والقيمة السوقية بشكل ملحوظ بالنسبة للعديد من الشركات.
أواخر الثمانينات	المحاولات المبكرة التي قام بها المستشارون الممارسون لإنشاء بيانات/حسابات تقيس رأس المال الفكري.
أوائل التسعينات	بدأت مبادرات لقياس مخزون المنظمة من رأس المال الفكري بشكل منهجي وتقديم تقارير عنه إلى أطراف خارجية، في عام 1990 شركة سكانديا تعين "ليف إدفينسون Leif Edvinsson" مديرا لرأس المال الفكري، هذه هي المرة الأولى التي يتم فيها رفع دور إدارة رأس المال الفكري إلى وضع رسمي ومنحه مكانة شرعية المنظمة.
في منتصف التسعينات	قدم "نونكا وتاكيوتشي Nonaka and Takeuchi" 1995 أعمالهما المؤثرة للغاية حول "المنظمة المنتجة للمعرفة"، يركز الكتاب على "المعرفة" والفرق بين المعرفة ورأس المال الفكري، وفي عام 1994 أيضا تم إصدار ملحق لتقرير سكانديا السنوي مع التركيز على تقديم تقييم لمخزون المنظمة من رأس المال الفكري، وفي عام 1995 استخدمت شركة Celemi "تدقيق المعرفة" لتقديم تقييم مفصل لحالة رأس مالها الفكري إذ نشر رواد حركة رأس المال الفكري كتباً من أكثر الكتب مبيعا حول هذا الموضوع Kaplan and Norton, 1996; Edvinsson and Malone; Sveiby, 1997.
في أواخر التسعينات	أصبح رأس المال الفكري موضوعا شائعا في الأبحاث والمؤتمرات الأكاديمية وأوراق العمل والمنشورات الأخرى.

المصدر: علي رزاق جواد العابدي، إدارة رأس المال الفكري في المنظمات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2025، ص ص 15-16، من الموقع:

https://books.google.dz/books?id=U5NDEQAAQBAJ&pg=PA1&dq=%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9+%D8%B1%D8%A3%D8%B3+%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84+%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%83%D8%B1%D9%8A+%D9%81%D9%8A+%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D8%B8%D9%85%D8%A7%D8%AA+%D8%B9%D9%84%D9%8A+%D8%B1%D8%B2%D8%A7%D9%82&hl=f&r&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKewiGiNftYIqNAXXhAfsDHT0oKWMQ6AF6BAGEEAM#v=onepage&q=%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%B1%D8%A3%D8%B3%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%83%D8%B1%D9%8A%20%D9%81%D9%8A%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D8%B8%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D8%B9%D9%84%D9%8A%20%D8%B1%D8%B2%D8%A7%D9%82&f=false

المطلب الثاني: مفهوم وخصائص رأس المال الفكري

أولاً: مفهوم رأس المال الفكري:

- عرفته منظمة (OECD) بأنه: "القيمة الاقتصادية لفتتين من الأصول غير الملموسة وهي رأس المال التنظيمي (الهيكلي) ورأس المال البشري".¹
- ويعرف بأنه: "المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة".²
- ويعرف أيضاً بأنه: "قوة ذات مستوى معرفي عال تحوزها مجموعة من العاملين لديها قدرة التعامل مع شبكة اتصالات ونظام معلومات فعالين إضافة إلى شبكة علاقات خارجية متميزة للمؤسسة مع محيطها الخارجي، مما يمكنها من تحقيق عوائد معتبرة تتفوق بها على منافسيها الحاليين والمحتملين".³
- من خلال ما سبق يمكننا تعريف رأس المال الفكري بأنه: "من أهم الأصول غير الملموسة التي تمتلكها المؤسسة، فهو يضم المعارف والخبرات والأفكار التي يساهم بها الموظفون في تطوير العمل وتحسين الإنتاج. وعلى الرغم من أنه لا يرى بالعين المجردة إلا أنه يشكل ثروة حقيقية حاضرة في كل فكرة تولد داخل المؤسسة وفي كل علاقة تبنى مع محيطها الخارجي. ويعتمد هذا المفهوم بشكل أساسي على تفاعل العنصر البشري مع المعرفة والشبكات والعلاقات الخارجية مما يكسب المؤسسة قدرة على الابتكار ويعزز من فرصها في تحقيق أداء أفضل ونجاح مستدام. وبهذا يصبح رأس المال الفكري وسيلة فعالة لخلق ميزة تنافسية طويلة الأمد".

1. خصائص رأس المال الفكري:

من بين أهم خصائص رأس المال الفكري:⁴

- يتميز الأفراد الذين يمثلون رأس مال فكري بتوافر مهارات وخبرات عالية ومتنوعة.
- يفضل رأس المال الفكري العمل ضمن الهياكل التنظيمية المرنة.
- يتسم رأس المال الفكري بالاستقلالية في الفكر والعمل.
- يتفاعل رأس المال الفكري بشكل أكثر إيجابية في المناخ الإداري الذي يتسم باللامركزية في اتخاذ القرارات.
- لا يرغب رأس المال الفكري في العمل في التنظيمات التي يسودها المناخ الرسمي الكامل.

¹ عطا الله "محمد تيسير" الشريعة وغالب محمود سنجق، إدارة الموارد البشرية الاتجاهات الحديثة وتحديات الألفية الثالثة، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة 01، 2015، ص 359.

² عبد المطلب بيصار، "أثر إدارة المعرفة في زيادة قيمة رأس المال الفكري للمنظمات"، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، العدد 03، 2018، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، ص 77.

³ أحمد نور الدين طالب ومحمد بن بوزيان، "رأس المال الفكري: رؤية متعددة المقاربات"، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، أبريل 2020، ص 422.

⁴ هاني محمد السعيد، رأس المال الفكري انطلاقة إدارية عصرية، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، بدون طبعة، 2014، ص ص 25-26.

- يميل رأس المال الفكري نحو المبادأة Initiation والسعي المستمر نحو تقديم الأفكار والمقترحات الابتكارية والتي قد تكون غير مألوفة في بعض الأحيان.
- يفضل رأس المال الفكري التعامل مع القضايا التي تتسم بعدم التأكد، لأنها تعتبر مجال خصب لإبراز القدرات المتميزة للعاملين.
- يمثل رأس المال الفكري المعرفة التي يمكن تحويلها إلى أرباح.
- يحاول رأس المال الفكري الانفتاح على الخبرة من خلال السعي المستمر نحو الاستفادة من خبرات الآخرين.
- يتواجد رأس المال الفكري في كافة المستويات الإدارية ولكن بدرجات متفاوتة.

كما أن هناك خصائص أخرى تتمثل في:¹

- **خصائص تنظيمية:** وترتبط تلك الخصائص بالبيئة المؤسسية التي تتضمن تواجد رأس المال الفكري في جميع المستويات الإدارية، والمرونة التي تساعد على التجديد المستمر من خلال الأفراد واحتواء التنظيم للعلاقات غير الرسمية والبعد عن المركزية في الإدارة.
- **خصائص مهنية:** وترتبط تلك الخصائص بالعناصر البشرية داخل التنظيم وتتضمن امتلاك العديد من المهارات النادرة والخبرات المتراكمة بحيث يكون من الصعب استبدالهم والتمتع بدرجة عالية من التعلم التنظيمي والتدريب الاثرائي.
- **خصائص شخصية:** وترتبط بالعنصر البشري وبنائه الذاتي، وتتضمن الميل إلى تحمل المخاطر والإقدام على الأعمال والأنشطة المجهولة وحب العمل في ظل حالات عدم التأكد والاستفادة من خبرات الآخرين أي الانفتاح على خبرات الآخرين، ويتضمن كذلك المبادرة بتقديم أفكار ومقترحات بناءة.

المطلب الثالث: أهمية رأس المال الفكري

تكمن أهمية رأس المال الفكري فيما يلي:²

- تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات من خلال توظيف القدرات الإبداعية المتميزة لإنتاج خدمات ومنتجات جديدة.
- رأس المال الفكري لا تقل قيمته بالاستخدام، بل تزداد بمقدار زيادة الاستخدام والتداول ولهذا تهتم المؤسسات الحديثة بإدارته وتنميته.

¹ أحمد فكري الحسيني، رأس المال الفكري (المفهوم والأهمية)، مجلة العلوم الإدارية والسياسية، العدد 01، جويلية 2022، ص 07.

² رجب عبد الحميد حسنين، المكتبات الأكاديمية ودورها في إدارة رأس المال الفكري، 2022، ص ص 31-32، 12 مارس 2025، من الموقع:

https://books.google.dz/books?id=v0NWEAAAQBAJ&pg=PA163&dq=%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D8%AA+%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%83%D8%A7%D8%AF%D9%8A%D9%85%D9%8A%D8%A9&hl=fr&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwik7d6wto-NAxVjVqQEHaZ6AF8Q6AF6BAgJEAM#v=onepage&q=%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%83%D8%A7%D8%AF%D9%8A%D9%85%D9%8A%D8%A9&f=false

- رأس المال الفكري يتعلق بمعرفة نوعية وكيفية أداء الأعمال، وهو الذي يستطيع تحقيق الفوائد وجني الأرباح للمؤسسات.
- رأس المال الفكري هو أساس تقدم المجتمعات والمؤسسات، حيث أن المعرفة وتوافرها الآن يُعد السلاح الأقوى والمؤشر الأكثر موضوعية لتقرير تقدم المجتمعات والمؤسسات.
- يساعد على تأسيس المؤسسات الذكية، وهي التي تهتم بالاستثمار في العقول وتقنيات المعلومات المتوفرة وذلك من خلال نظام قيمى وراقٍ، وقد عبرت شركة Skandia عن مفهوم المؤسسة الذكية بالمعادلة التالية (مؤسسة ذكية = رأس مال فكري + تقنيات معلومات + القيم).
- تحقيق استثمارات ناجحة وعوائد عالية، حيث أن القدرة على خلق المعرفة أو الوصول إليها واستخدامها بفعالية أصبحت أداة فعالة للإبداع والتنافسية وتحقيق النمو الاقتصادي.
- زيادة القدرات الإبداعية للعاملين وتحسين اتجاهاتهم والصورة الذهنية الخارجية للمؤسسات.
- تحسين الإنتاجية وإبهار وجذب العملاء وتعزيز الولاء لديهم تجاه المؤسسة.
- تعزيز التنافس في الوقت من خلال تقديم المزيد من المنتجات الجديدة أو المطورة وتقليل الفترة بين كل ابتكار والذي يليه.¹

المبحث الثاني: ماهية مكونات رأس المال الفكري

في ظل التنافسية المتصاعدة التي نشهدها اليوم باتت المعرفة والإبداع من أهم العوامل التي تميز المؤسسات وهذا بدوره ينقلها من طور البقاء إلى طور الصدارة، حيث أن إدارة رأس المال الفكري تأتي هنا كأداء استراتيجية من أجل العمل على تنظيم المعرفة وجعلها قابلة للاستخدام الفعال داخل المؤسسة حيث يستعرض هذا المبحث مفهوم إدارة رأس المال الفكري والأهمية الصادرة منه بالإضافة إلى مكوناته وآليات بنائه.

المطلب الأول: مفهوم إدارة رأس المال الفكري

تتنوع التعريفات التي تناولت مفهوم إدارة رأس المال الفكري، وهذا التنوع يرجع إلى اختلاف زاوية الطرح من قبل الباحثين فهناك من يرى بأنها مهمة تنسيقية بين مكونات رأس المال الفكري داخل المؤسسة وتتمثل هذه التعريفات في:

- تعرف إدارة رأس المال الفكري بأنها عبارة عن تطبيق مجموعة من الأساليب والممارسات الإدارية التي تؤدي إلى تعظيم الاستفادة من الخبرات المتراكمة والقدرات الابتكارية لدى العاملين بما يساهم في تنمية العائد على الاستثمار في الأصول الفكرية المملوكة للمؤسسة مثل براءات الاختراع، الأسرار التجارية، نظم المعلومات وقواعد البيانات

¹ رجب عبد الحميد حسنين، مرجع سبق ذكره، ص 31-32.

الخاصة بها، بالإضافة إلى المساهمة في تحقيق أكبر فائدة ممكنة من الأصول العلائقية للمؤسسة بما يؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية مستمرة.¹

- تعرف إدارة رأس المال الفكري بأنها " الوسيلة التي من خلالها يمكن للمؤسسة أن تبدأ في تعلم الكثير عن رأسمالها الفكري، كما أنها عملية متكاملة في اكتشاف الطاقات البشرية وتدعيمها على المستوى الجزئي (من خلال تدخلات التنمية البشرية)، وعلى المستوى الكلي (من خلال تدخلات الأنظمة والسياسات) لإيجاد البيئة التي تسهل للأفراد استغلال إمكانياتهم وطاقاتهم، والعمل على استغلال الإمكانيات الفكرية من جميع مصادرها في البيئة الداخلية أو البيئة الخارجية.²

- إن إدارة رأس المال الفكري تمثل عملية متكاملة للتنسيق بين القدرات الإبداعية للعاملين وثقافة المؤسسة وهيكلها الإداري ونظم المعلومات السائدة بها لتحقيق الأهداف التنظيمية في الأجل الطويل.³

من خلال ما سبق يمكننا تعريف إدارة رأس المال الفكري بأنها: " عبارة عن عملية إدارية متكاملة تقوم بها المؤسسة من خلال التعرف على الموارد المعرفية المتاحة لديها وكذلك الأصول الفكرية واستثمارها وإدارتها بشكل فعال من خلال إنشاء بيئة تسهل تدفق المعلومات وتبادل الخبرات بين الأفراد والأنظمة، بحيث تتحول كل هذه المعارف والمهارات من معطيات متناثرة إلى أصول قابلة للقياس والتطوير ما يسمح لها من استخدامها وتوظيفها بشكل فعال لصالح المؤسسة، وهذا بدوره يؤدي إلى تحقيق عوائد للمؤسسة وتعزيز قيمتها وقدرتها التنافسية في بيئات الأعمال المتغيرة بالإضافة إلى تعزيز قدرتها على التكيف والرفع في مستوى أدائها".

المطلب الثاني: أهمية إدارة رأس المال الفكري

يعتمد النجاح وخلق القيمة المستقبلية في الاقتصاد الجديد على امتلاك رأس المال الفكري وإدارته بشكل فعال، وقد أصبح من المقبول عموماً لدى المديرين التنفيذيين حول العالم أن إدارة رأس المال الفكري تعد عنصراً حاسماً في تمكين الأداء المستقبلي وقد أفادت العديد من المؤسسات التي تبنت نموذجاً لإدارة رأس المال الفكري بتحقيق عدد كبير من الفوائد الملموسة الناتجة عن تطبيق عمليات حقيقة (Ding & Li, 2010):⁴

- تعزز إدارة رأس المال الفكري على مختلف المستويات الإدارية الفهم العميق لكيفية عمل المؤسسة كما تتيح للمديرين الحصول على تغذية راجعة بشأن سير العمليات التشغيلية، مما يساهم في تحسين التنسيق وتحقيق الأهداف المستقبلية ودعم اتخاذ قرارات استراتيجية دائمة.

¹ جهيدة أمعوش، دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين الأداء وتعزيز المركز التنافسي للمؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف-1، سطيف، الجزائر، 2020-2021، ص ص 60-61.

² عمر أحمد همشري، إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2013، ص 269.

³ تامر محمد أحمد خليل، إدارة رأس المال الفكري كمدخل لتدعيم التطوير التنظيمي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2018، ص 111.

⁴ Luminita maria gogan, Intellectual capital management- A New model, SEA-practical Application of science, Volume 02, N°04, 2014, Politehnica University Timisoara, Romania, P 58-59.

- تحديد العوامل الأكثر تأثيراً بوضوح يساعد في إيجاد لغة مشتركة بين الأفراد داخل المؤسسة مما يقلل من احتمالات سوء الفهم ويشجع على إجراء نقاشات بناءة.
- الاتفاق المسبق على العوامل المؤثرة وفهم مدى تأثيرها في النتائج يسهل توحيد الجهود وتحسين عمليات التعلم والتطوير داخل المؤسسة.
- طرح التساؤلات والتأمل في العمليات والإجراءات القائمة يعد نقطة انطلاق مهمة نحو إعادة تصميم وتحسين أساليب العمل.
- مناقشة العوامل المؤثرة ضمن فرق العمل وبين القادة يخلق حالة من التأزر العملي ويدعم بيئة تحفز على الابتكار والتجديد.
- التركيز على معرفة احتياجات العملاء يمكن المؤسسة من توجيه خدماتها ومنتجاتها نحو تحقيق قيمة مضافة، مما يعزز قدرتها التنافسية في السوق.
- تبني رؤية شاملة للمؤسسة توضح العلاقة بين الأفراد والهياكل التنظيمية والنجاح المؤسسي، مما يساعد في تحديد الأولويات وترتيب الإجراءات الضرورية.
- الانفتاح في مناقشة نقاط القوة والضعف، إلى جانب قياس رأس المال الفكري بدقة وموضوعية مما يعزز الشفافية ويرسخ الثقة بين الموظفين والإدارات المختلفة.
- بالتالي يتم تحديد دور إدارة رأس المال الفكري من قبل المؤسسة وفقاً لرؤيتها واستراتيجياتها وينفذ بناءً على القيمة التي يمكن خلقها أو استخراجها اعتماداً على الأصول غير الملموسة.

المطلب الثالث: مكونات رأس المال الفكري

قبل الحديث عن مكونات رأس المال الفكري نجد أن هناك أركاناً أساسية يتكون منها يمكن استخلاصها من التعريفات وهي:¹

- يتمثل في أنشطة عقلية للأفراد.
- يعتمد على المعرفة الفكرية المتراكمة لدى العاملين في المؤسسات.
- يعتمد على الأصول غير الملموسة للعاملين في المؤسسات.
- يعتمد على قدرات الابتكار والإبداع البشري للعاملين في المؤسسات.
- يعتمد على تراكم الخبرات والمهارات التي يكتسبها العاملون.

¹ رجب عبد الحميد حسنين، مرجع سبق ذكره، ص 35-36.

وبصفة عامة، يتكون رأس المال الفكري من عناصر غير محددة العدد وذلك لأنها أساسا تتعلق بمفاهيم ذات معاني متعددة وهي:

- القدرات والمهارات مثل الخبرات المتراكمة، الإبداع والابتكار.
- القوى العقلية مثل الذكاء.
- القدرات التعليمية مثل المستوى التعليمي والشهادات العملية.

وكل ما سبق هو نوع من الموجودات غير المحسوسة وهي أيضا مفاهيم متغيرة تتغير بتغير أنشطة ومجالات العمل وبطبيعة المؤسسات التي ينتمي لها الأفراد كما أنها في الوقت ذاته تستوعب المزيد من الإضافة والتغيير في المفاهيم، ومثل هذا التنوع في المفاهيم والتي تشكل المكونات المختلفة لرأس المال الفكري إنما يدل على أن رأس المال الفكري يرتبط من الناحية المفاهيمية بكل جوانب العمل في المؤسسات هذا من جانب ومن جانب آخر يدل على أن مفهوم رأس المال الفكري يتميز بالمرونة وقابلية استيعاب المزيد من المفاهيم المتعلقة بالمهارات والإبداعات الجديدة وتطوير المعرفة الضمنية وتطبيقاتها، وذلك لأن المؤسسات ذاتها في حالة تطور وتغيير مستمر وكذلك البيئة التي تتواجد فيها المؤسسات.

وكما اختلفت التعريفات الخاصة برأس المال الفكري، فإن الحال نفسه ينطبق على موضوع المكونات أيضا فنجد اختلافا في تصنيف مكونات رأس المال الفكري من قبل الباحثين كل وفق نظريته للموضوع وأسلوب تفكيره، وفيما يلي أهم التصنيفات:

أولا: تصنيف معهد بروكينج Brooking: حدد المعهد مكونات رأس المال الفكري بأربع مكونات هي:¹

1. الأصول السوقية: والتي تتمثل في الأصول غير الملموسة التي ترتبط مباشرة بالسوق مثل منافذ الخدمات، العملاء والمستفيدون، العلامات التجارية، وهي أصول ذات قيمة التي قامت المؤسسة باكتسابها من خلال الموقع الاستراتيجي الذي تملكه في السوق ومختلف العلاقات التي تربطها بالأطراف الخارجية حيث أن من خلال هذه الأصول يمكن للمؤسسة بسهولة أن تؤثر في بيئتها التنافسية.

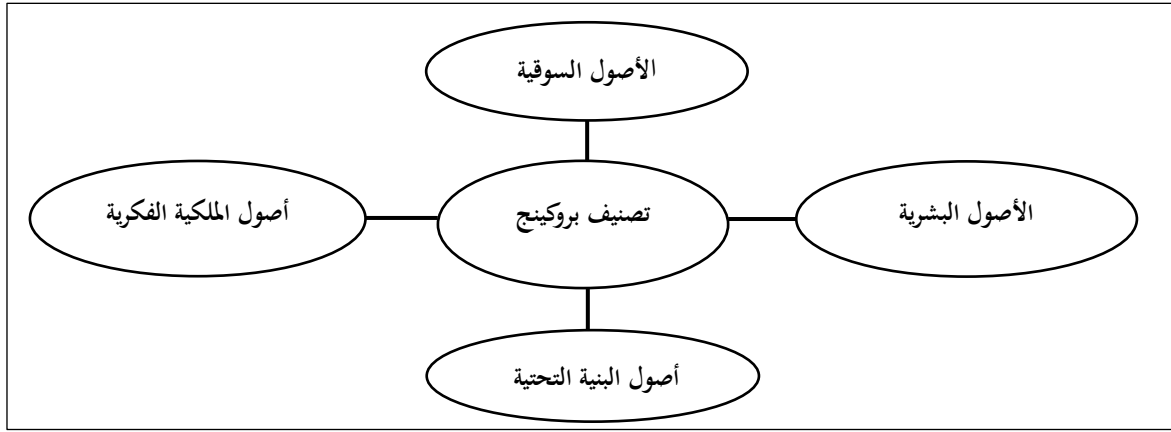
2. أصول الملكية الفكرية: مثل براءات الاختراعات، حقوق النشر والطبع والتصاميم، العلاقات والأسرار، وهي مختلف الأصول المعرفية التي تقوم بحماية الإنتاج الفكري لمختلف الأصول التي تمتلكها المؤسسة وهذه الأصول تجعل هذه الأخيرة لها حق في استخدام مختلف هذه الأفكار وهذا يمنحها ميزة تنافسية كبيرة في بيئة الأعمال بالإضافة إلى استثمار إبداعها بشكل فعال.

¹ رجب عبد الحميد حسنين، مرجع سبق ذكره، ص 36.

3. **الأصول البشرية:** والتي تتمثل في القدرات الابتكارية والإبداعية، الخبرات المتراكمة لدى العاملين والتي تعكس قدرتهم على تطوير الأداء وابتكار المنتجات والخدمات، فهي بمثابة القلب النابض لمختلف المؤسسات بالموارد البشري يمثل عنصرا ديناميكيا وتأثيرا في قدرة وأداء المؤسسة وهي من أصعب الأصول التي يمكن قياسها كونها غير ملموسة فهي بدورها عنصرا حاسما في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة.

4. **أصول البنية التحتية:** والتي تتضمن ثقافة المؤسسة، قواعد بيانات العملاء، طرق تقييم المخاطر، طرق إدارة المبيعات والتوزيع، الهيكل المالي للمؤسسات، وهي الأساس الذي تجعل المؤسسة تقوم بتوزيع مختلف المعارف الموجودة في فيها وتسهيل تبادلها مع مختلف الموظفين فهي بمثابة محرك للمورد البشري والتي بدوره تجعله عنصرا نشيطا داخل المؤسسة.

الشكل (02): تصنيف معهد Brooking لرأس المال الفكري



المصدر: رجب عبد الحميد حسنين، المكتبات الأكاديمية ودورها في إدارة رأس المال الفكري، 2022، ص 37.

ثانيا: **تصنيف سيفيبي Sveibey:** أولى هذا التقسيم أهمية كبرى لكفاءات وخبرات العاملين في المؤسسات وجعله ركيزة أساسية لرأس المال الفكري في أي مؤسسة، وقد قسمه إلى ثلاث أقسام هي:¹

1. **كفاءات العاملين:** يهتم بمستوى تعليم العاملين وخبراتهم المتراكمة وما يحملون من شهادات عملية وتدريبية. وهي مختلف المهارات والخبرات والمعارف المتواجدة لدى الأفراد داخل المؤسسة وهو المورد الأكثر حيوية ونشاط لأنه يتطور وينمو ويتغير باستمرار عن طريق اكتساب الموظفين لمختلف الخبرات والمعارف الفكرية الجديدة، لكنه ليس دائما فهو يختفي بمجرد اختفاء الأفراد.

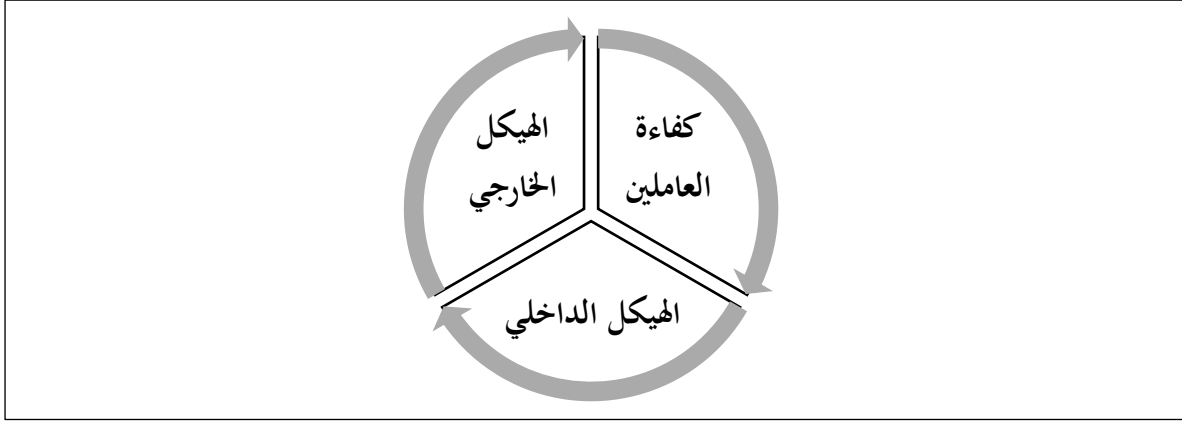
2. **الهيكل الداخلي:** ويقصد به الشكل القانوني للمؤسسة، الإدارة، النظم، الثقافة المؤسسية الداخلية، البرمجيات المستخدمة، حيث يمكن المؤسسة من تحويل كفاءات الأفراد إلى مجموعة من القيم التي تستفيد منها هذه الأخيرة

¹ رجب عبد الحميد حسنين، مرجع سبق ذكره، ص 37.

حيث أنها تقوم على جعل المعرفة التي يمتلكها فرد واحد إلى معرفة يستفيد منها جميع الأفراد حيث تصبح المعرفة بدورها أداة تستخدمها المؤسسة لجعلها منافسة عن البقية.

3. الهيكل الخارجي: ويتضمن العلامات التجارية، علاقات المستفيدين، علاقات الموردين، بالإضافة على كل ما يتعلق بسمعة المؤسسة ونظرة مختلف الموردين لها، حيث أن صورة المؤسسة خارجياً يجعلها ذات مكانة مرموقة في بيئة الأعمال التنافسية.

الشكل (03): تصنيف Sveibey لرأس المال الفكري.



المصدر: رجب عبد الحميد حسنين، المكتبات الأكاديمية ودورها في إدارة رأس المال الفكري، 2022، ص 38.

ثالثاً: تصنيف سوليفان Sullivan: وقد أعطى سوليفان في هذا التقييم أهمية كبيرة لحل مشاكل المستفيدين، اعتماداً على مبدأ "كيف تعرف؟" "How Know"، حيث يرى أن لهذا المبدأ أهمية بالغة للمؤسسات وعلى ذلك فقد أورد سوليفان مكونات رأس المال الفكري في تصنيفه على النحو التالي:¹

1. رأس المال البشري: ويتضمن الخبرات، قاعدة معرفة كيف؟، مجموعة المهارات، الابتكارات والإبداع، أي بمثابة المخزون المعرفي والفكري المتمركز في عقول الموظفين من مختلف المهارات والمعارف والخبرات والقدرات إذ يعتبر قاعدة أساسية التي يتم البناء على أساسها مختلف المكونات الأخرى.

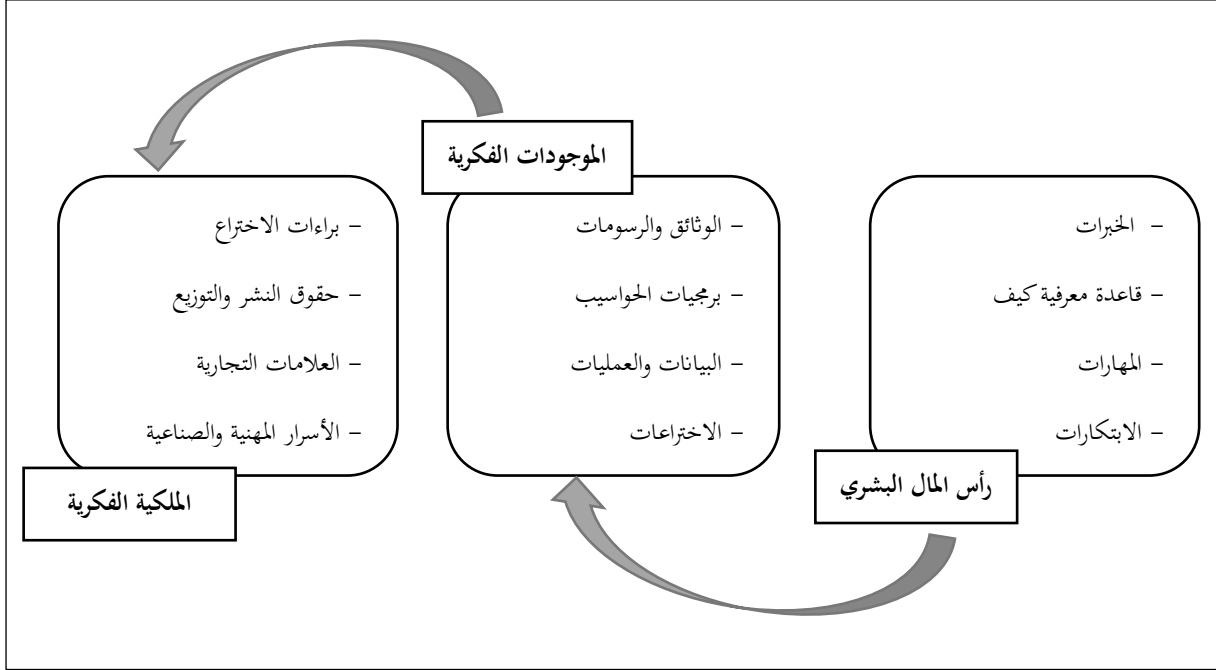
2. الموجودات الفكرية: وتتضمن الوثائق والرسومات، برمجيات الحواسيب، البيانات، الاختراعات والعمليات، حيث أنه يتم تحويلها بشكل سلس ومنظم داخل المؤسسة ويتم استخدامها من طرف الموظفين أي أنها تكون محصورة داخل المؤسسة فقط وهي ذات قيمة كبيرة جداً.

3. الملكية الفكرية: وتشمل براءات الاختراع، حقوق النشر والتأليف، العلامات التجارية والأسرار المهنية والصناعية، فهي تمنح للأفراد الذين يمتازون بإبداعاتهم وابتكاراتهم وهذا يجعلهم قادرين على التحكم والاستعمال

¹ رجب عبد الحميد حسنين، مرجع سبق ذكره، ص 38.

الأمثل بالإضافة إلى استثمارهم لصالحهم المؤسسة وصالحهم وهذا يجعل هذه الأخيرة تمتلك ميزة تنافسية وقيمة سوقية تجعلها متميزة عن البقية لكون الملكية الفكرية غير قابلة للتقليد.¹

الشكل (04): تصنيف Sullivan لرأس المال الفكري.

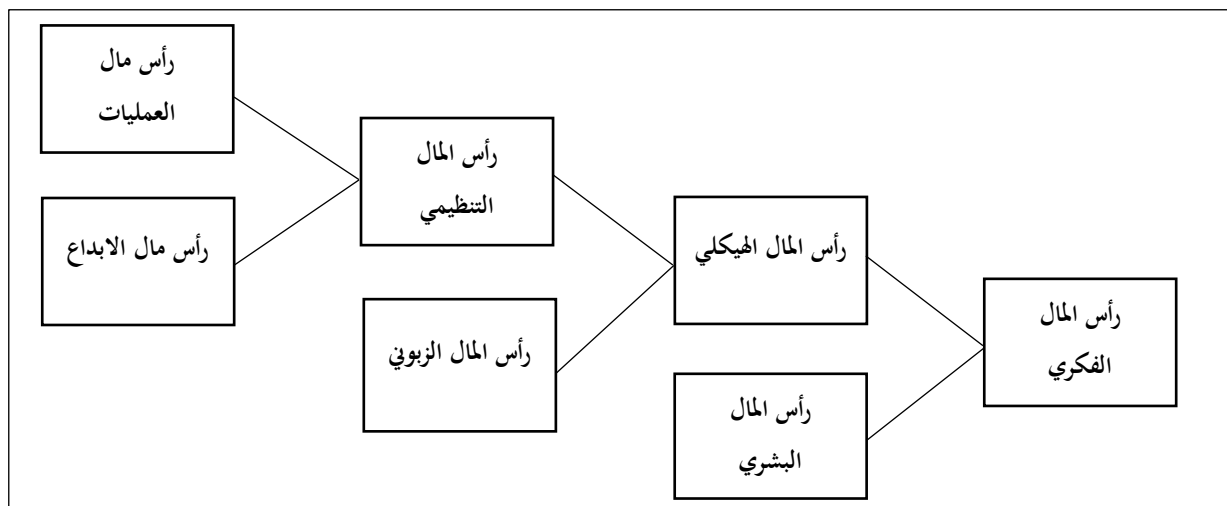


المصدر: رجب عبد الحميد حسنين، المكتبات الأكاديمية ودورها في إدارة رأس المال الفكري، 2022، ص 39.

رابعا: تصنيف ادفنسون - سكانديا Edvinson- Skandia: وهذا التصنيف يعرف عالميا باسم تصنيف سكانديا نسبة إلى مؤسسة سكانديا، وقد وضعه مدير رأس المال الفكري في المؤسسة وقد اعتبر هذا التصنيف رأس المال الفكري بمثابة الجسر بين القيمة السوقية للأسهم والقيمة الدفترية للموجودات غير الحسية. وتتكون القيمة الدفترية من مكونين أساسيين وهما رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي بينما يتكون رأس المال الهيكلي من رأس المال التنظيمي ورأس مال الزبائن.

¹ رجب عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص ص 38-39.

الشكل (05): تصنيف سكانديا.



المصدر: رجب عبد الحميد حسنين، المكتبات الأكاديمية ودورها في إدارة رأس المال الفكري، 2022، ص 40.

خامسا: تصنيف الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير ASTD: قامت الجمعية بوضع تصنيف خاص لرأس المال الفكري من خلال تحديد أربعة مكونات أساسية وهي:¹

1. رأس المال البشري: ويتكون من مجموعة المعارف والمهارات وكفاءة العاملين في المؤسسات، وهو بمثابة المكون الجوهري لرأس المال الفكري حيث يعتبر الموظفون هم المصدر الأساسي للابتكار والتطوير المستمر والتي تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

2. رأس المال الإبداعي: ويتضمن قدرة المؤسسات على الإبداع، القدرة على إنتاج منتجات جديدة، ثم تقديم خدمات جديدة، كذلك القدرات الفريدة والجماعية التي يمتلكها الأفراد داخل المؤسسة، حيث أن الإبداع المستمر يجعل المؤسسة قادرة على حل المشكلات والتغيرات التي قد تواجهها في بيئة الأعمال التنافسية مثلا القيام بمختلف الحلول التسويقية بطريقة إبداعية.

3. رأس مال العمليات: ويحتوي على عمليات المؤسسة، نظم المعلومات ومقدار الإنفاق الفني والإداري، أي مجموعة الأنظمة العمليات المتواجدة داخل المؤسسة والتي بدورها يمكنها من القيام بمختلف الأعمال بكفاءة وفعالية وجودة عالية بالإضافة إلى التقليل من الاعتماد على الأفراد أي محاولة نقل المعارف من العقول إلى أنظمة المؤسسة أي بمعنى آخر استخدام نظم المعلومات.

4. رأس المال الزبوني: وهو يعبر عن قيمة علاقات المؤسسة من المستفيدين منها (الزبائن) ويتكون من عدة مكونات أساسية مثل (علاقات الزبائن، تلبية احتياجات الزبائن، فاعلية خطط التسويق، دعم الزبائن)،

¹ رجب عبد الحميد حسنين، مرجع سبق ذكره، ص 40.

حيث أنه يربط المؤسسة بعملائها ومورديها مختلف شركائها حيث أنه كلما كانت العلاقة قوية كانت سمعة المؤسسة سائدة أكثر وثقة عملائها وولائهم لها.¹

الشكل (06): تصنيف الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير



المصدر: رجب عبد الحميد حسنين، المكتبات الأكاديمية ودورها في إدارة رأس المال الفكري، 2022، ص 41

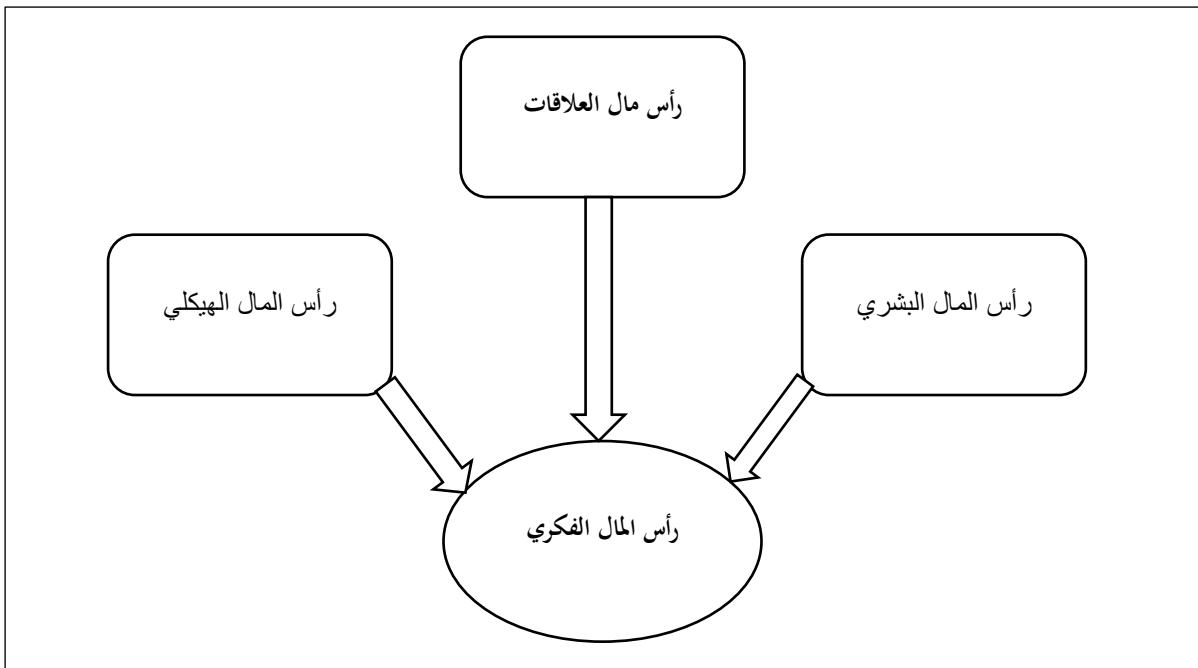
سادسا: تصنيف ستewart: ويعد هذا التقسيم الأكثر شيوعا وقد قسم رأس المال الفكري إلى ثلاثة أقسام وهي:²

¹ رجب عبد الحميد حسنين، مرجع سبق ذكره، ص 40.

² المرجع نفسه، ص 41.

1. رأس المال الهيكلي: ويعني القدرات التنظيمية للمؤسسات التي تعمل على تنظيم وتلبية متطلبات المستفيدين كما تساهم في عمليات نقل المعرفة وتعزيزها من خلال الموجودات الفكرية المتمثلة في نظم المعلومات وبراءات الاختراع وحقوق النشر والتأليف والعلامات التجارية وغيرها من عوامل شخصية المؤسسة وهويتها وقيمتها.
2. رأس المال البشري: وبعد المصدر الرئيسي لتكوين وتشخيص العاملين لقدراتهم العقلية ومهاراتهم وخبراتهم في إيجاد الحلول وخلق المنتجات والخدمات التي تلبي رغبات ومتطلبات المستفيدين والزبائن.
3. رأس مال العلاقات: ويشير إلى العلاقات التي تربط المؤسسات بمحيطها الخارجي مثل الشركاء، الموردون وكذلك المستفيدون أو عملاء المؤسسة.¹

الشكل (07): تصنيف ستوارت.



المصدر: رجب عبد الحميد حسنين، المكتبات الأكاديمية ودورها في إدارة رأس المال الفكري، 2022، ص 42.

المطلب الرابع: آليات بناء رأس المال الفكري

أولاً: آلية استقطاب رأس المال الفكري

يرجع سبب الاهتمام باستقطاب رأس المال الفكري إلى التوجهات السائدة في مؤسسات اليوم مثل العالمية، التوجه نحو الاقتصاد المعرفي، التنافسية الشديدة، لاسيما بعد تنامي إدراكهم بحقيقة تغيير مهمة إدارة الموارد البشرية

¹ رجب عبد الحميد حسنين، مرجع سبق ذكره، ص ص 41-42.

من كونها عامل الكلفة إلى أن تتوجه نحو عامل النجاح وعليه ينبغي على المؤسسات وضع استراتيجيات واضحة وملائمة لآلية الاستقطاب والتي يمكن حصرها فيما يلي:¹

1. شراء العقول من سوق العمل: يتطلب من إدارة الموارد البشرية أو من لجان متخصصة تابعة لهذه الإدارة متابعة العقول البراقة والنادرة لغرض جذبها واستقطابها كمهارات وخبرات متقدمة تستفيد منها المؤسسة بشكل كبير في زيادة رصيدها المعرفي الذي ينعكس في زيادة عمليات الإبداع والابتكار باستمرار.

ومن أبرز الممارسات الميدانية هي شراء العقول من الخارج بتكلفة رخيصة (هجرة الأدمغة) عن طريق الاتصال بهم عبر الإنترنت أو قيام موظفين تابعين للمؤسسة بالسفر نحو الخارج للبحث عن العقول ذات الابتكارات والتقنيات الجديدة، وذلك كله من أجل تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة.

2. شجرة الكفايات: إن الكفاية تتضمن مكونين رئيسيين هما: المكون المعرفي والمكون السلوكي.

فالكون المعرفي هو مجموعة من المعارف والمهارات والخبرات المتصلة بجدارة الشخص، أما المكون السلوكي فهو مجموع ما يقوم به الشخص أثناء تأدية العمل والذي يمكن ملاحظته وتقويمه.

أما شجرة الكفايات فتعد أحد تقنيات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتمثل مخطط يوضح المهارات والخبرات والمعارف المطلوبة في المؤسسة وبالتالي فشجرة الكفايات تسهل استخدام أسواق الموارد البشرية (الاستقطاب الإلكتروني لرأس المال الفكري).

3. مراجعة منظمات المعرفة والتعليم: تركز رؤية هذه الاستراتيجية على أن المؤسسات التعليمية (مدارس، معاهد، جامعات) تعد مصدرا مهما لاكتشاف المواهب واستقطابهم وعلى هذا الأساس يجب جمع المسؤولين في المؤسسات وأن يقوموا بزيارة المؤسسات التعليمية والتكوينية وتحديد المراحل المنتهية فيها لاستقطاب الذين يتمتعون بخبرات ومقدرات خاصة لاستخدام مهاراتهم التحليلية والإبداعية في مشاكل عمل فريدة من نوعها.

ثانيا: صناعة رأس المال الفكري

تمثل صناعة رأس المال الفكري أمرا في غاية الأهمية، لأنه يمثل مصدرا للميزة التنافسية ومن هذا المنطق أكدت الدراسات أن صناعة رأس المال الفكري تتطلب استخدام طرق فاعلة للربط بين أدوات العمل الجديدة والأنظمة المبتكرة والتصاميم التنظيمية الملائمة وهذه بعض الاستراتيجيات الخاصة بصناعة رأس المال الفكري:

1. خريطة المعرفة: هي خريطة فعلية تحدد مكان المعرفة التي توجد في المؤسسة وتعرف على أنها: تقديم عرض مرئي للمعرفة الحيوية المؤدية إلى تحقيق أهداف الأعمال الاستراتيجية، ومن ثم تركز على نوع المعرفة التي تأمل بمشاركتها ومن من؟ وأين يمكن أن نجدهم؟ وعلى هذا الأساس فإن المؤسسة ترسم خريطة المعرفة للتعرف على

¹ مصطفى يوسف كافي، اقتصاد المعرفة وانعكاساته في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، ألفا للوثائق، قسنطينة، الجزائر، الطبعة 01، 2017، ص 169-170.

محفظة المعرفة فيها، ومستوى الفجوة بداخلها وتؤكد رؤية هذه الاستراتيجية على أن المعرفة ليست ملموسة فقط وإنما غير قابلة للتعبير عنها أيضا في الغالب، إذ أننا نعرف عادة أكثر مما يمكن أن نتحدث به وأن المعرفة الضمنية هي في رؤوس الأفراد لهذا فإن مؤسسات المعرفة ستحصل على عائد أكبر في عملية استثمار وقتها في أوعية المعرفة وبناء خرائط المعرفة التي تصف المسارات المؤدية إلى المعرفة في المؤسسة وسهولة الوصول إليها.¹

2. بناء الأنسجة الفكرية: تمثل الأنسجة تشكيل فرقي يشبه العنكبوت يشارك فيه مجموعة ابتكارية تتفاعل وتتعلم مع بعض ثم تنحل عند انتهاء المشروع المحدد، ليشكل مشروع آخر بمجموعة ابتكارية جديدة ونسخة أخرى وتتعلم جديد وتؤكد استراتيجية الأنسجة الفكرية أن توفير الاستقلالية والمرونة والتفاعلات الكثيفة والمتنوعة بين مختلف المهنيين والابتكاريين تؤدي إلى التعلم السريع وزيادة الرفعة المعرفية.²

3. القيادة الذكية: يتطلب صنع المعرفة والتعامل مع الناس الأذكياء إلى قيادة ذكية، لأن المدير الذكي يركز اهتمامه على التعلم المنظمي ويكون مساعد للتعلم أكثر منه مشرفا أو معطيا للأوامر كما أنه يجيد أسس التقدير الفعال لموظفيه.³

إن مسألة اختيار مؤسسة الأعمال لآلية الاستقطاب أو آلية الصناعة أو الإثنين معا تحكمها عدد من المؤشرات تلخص فيما يلي:

- الموازنة بين كلفة الاستقطاب أو الصناعة والعائد منهما.
- الموازنة بين توافر القدرات العقلية داخليا والحاجة إليها من خارج المؤسسة.
- الموازنة بين الاستعداد لدخول أفراد جدد ومقاومة التغيير لرأس المال الفكري الحالي.
- الموازنة بين الحاجة الدائمة لرأس المال الفكري والحاجة المؤقتة له.

ثالثا: تنشيط رأس المال الفكري

يعبر عن قدرة المؤسسة على زيادة رصيدها المعرفي باستمرار من خلال تعزيز القدرات وتنمية العلاقات بين الأفراد على التعاون في حل المشكلات المعقدة، كما يتم تنشيط رأس المال الفكري من خلال إتباع مجموعة من

¹ رياض بن صوشة، التسيير الاستراتيجي لرأس المال الفكري كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية المستمرة في ظل اقتصاد المعرفة، أطروحة مقدمة لنيل

شهادة دكتوراه، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2016-2017، ص ص 73-74.

² بوفاس الشريف، بوخضرة مريم، رأس المال الفكري في المنظمات المتعلمة، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، ديسمبر 2017، جامعة سوق أهراس، ص 282.

³ عقيلة أقبيني، أثر رأس المال الفكري على خلق القيمة في ظل اقتصاد المعرفة، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2018-2019، ص 114.

الأساليب تعمل على إنعاش عملية الإبداع والابتكار لدى العاملين باستمرار، ومن أساليب تنشيط وتطوير رأس المال الفكري ما يلي:¹

1. أسلوب دالفي: يكون هذا الأسلوب من خلال اختيار أحد الأفراد كمنسق للعملية مع شرط أن يكون على دراية كبيرة بكيفية تطبيقية، حيث يكون ذلك وفق الخطوات التالية:

- استلام إجابات الخبراء منفردة وتفرغها في جداول أو أشكال لتبيان مدى الاتفاق أو الاختلاف في آرائهم وهم لا يعرفون بعضهم البعض، بحيث أن الاتصال بهم يكون مع المنسق فقط دون معرفتهم المسبقة أو التقائهم ببعضهم البعض بخصوص هذه العملية.
 - إعداد ملخص النتائج المتوصل إليها من قبل الخبراء والتوجه إلى كل خبير للاستفسار معه حول مدى تمسكه بوجهة نظره اتجاه الفكرة أو المشكلة المعنية ومدى توافر تعديلات يود إدخالها.
 - التكرير المتواصل للخطوة الثانية حتى الوصول إلى ثبات نسبي في الإجابات.
 - البدء في تطبيق الإجابات التي تبرز في شكل أفكار للوصول إلى حل المشكلة المطروحة.
- يهدف هذا الأسلوب إلى تحقيق جملة من الأهداف تصب في مجملها في إطار رأس المال الفكري خصوصا البشري والهيكلية وتشمل هذه الأهداف:

- تحديد وتنمية عدد من البرامج البديلة والممكنة.
 - الكشف عن الافتراضات الأساسية المؤدية إلى أحكام مختلفة.
 - الكشف عن المعلومات المؤدية لإجماع الخبراء.
 - ربط النتائج المتوصل إليها بفروع المعرفة المختلفة.
- تعليم أفراد الجماعة كيفية التعمق والتفاعل مع النواحي المختلفة للمشاكل والمواضيع المطروحة.

2. أسلوب التحويل بين مجالات رأس المال الفكري: هناك ثلاثة مجالات لرأس المال الفكري يمكن التمييز بينها وهي:

1.2. الهيكل الخارجي: هو مجموعة من العلاقات غير الملموسة مع الزبائن، الموردين ومختلف الأطراف الخارجية والتي قد يتم تحويلها جزئيا إلى الخصائص القانونية كالعلامة التجارية واسم الشهرة.

¹ نادية حماش، مساهمة رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، 2016-2017، ص 61.

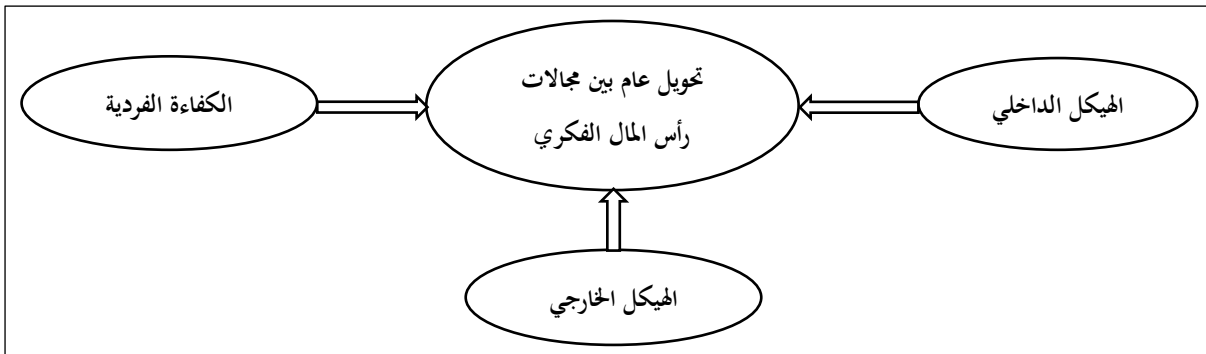
2.2. الهيكل الداخلي: يشمل براءات الاختراع والمفاهيم والنماذج ونظم تكنولوجيا المعلومات والعمليات والتي يتم إنشاؤها من قبل الموظفين والملوكة للمؤسسة.

3.2. الهيكل الثالث: الكفاءة الفردية للموظفين.

إن تنمية رأس المال الفكري عامل ضروري ورئيسي في خلق القيمة والميزة التنافسية في المؤسسات ومن هذا المنطلق فإن عملية التحول سواء بين مجالات رأس المال الفكري المختلفة أو على مستوى فروع كل مجال تعتبر من أهم أساليب تنمية رأس المال الفكري، وقد نجحت تنمية رأس المال الفكري عن طريق نشر وإدارة موارد رأس المال الفكري وتحويلاتها سواء من موارد أخرى لرأس المال الفكري أو إلى موارد اقتصادية تقليدية في المؤسسة من وجهة نظر أصحاب المصلحة، إن الصيغة القاعدية للتحويل بين مجالات رأس المال الفكري هي ما تتعلق بالتحويل بين مجال من المجالات الثلاثة السابقة الذكر، حيث توجد تسعة أشكال لهذه الصيغة القاعدية حيث أنه مثلاً فإن التحويل من الهيكل الخارجي إلى الكفاءة الفردية يؤدي إلى لبروز آثار تعلم الموظفين من احتكاكهم بالموردين والزبائن ومختلف شرائح المجتمع ومنها أفكار جديدة، خبرات وتكنولوجيا جديدة.

لكن أهمية تنمية رأس المال الفكري في الحقيقة تنجح من خلال عمليات تحول بين مختلف مجالات تنمية رأس المال الفكري باختلاف المصدر والوجهة لعملية التحول هذه وهذا يقودنا للحديث عن الصيغة العامة عن عملية التحول بين مجالات رأس المال الفكري كما هو مبين في الشكل رقم (08)، التي تتمثل في التحويل بين أكثر من مجال من المجالات الثلاثة السابقة لرأس المال الفكري وكذا بين مكوناتها المتعددة وكمثال عن ذلك نجد مثلاً تطوير الهيكل الخارجي من خلال التفاعل بين الهيكل الداخلي وهو كفاءة الموظفين، هنا استخدام الموارد من كفاءة الموظفين ومجالات البنية الداخلية لتعزيز الهيكل الخارجي للمؤسسة وتطويره.¹

الشكل (08): الصيغة العامة للتحويل بين مختلف مجالات رأس المال الفكري



المصدر: نادية حماش، مساهمة رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، 2016-2017، ص 63.

¹ نادية حماش، مرجع سبق ذكره، ص 62.

يدعم هذا الأسلوب في تفسير تنمية رأس المال الفكري من خلال عملية تحويل المعرفة بين مختلف مصادرها وتصنيفاتها التي تتعدد بين معرفة ضمنية وصريحة، معرفة استراتيجية إجرائية وخارجية.¹

رابعاً: المحافظة على رأس المال الفكري:

يمثل وجود رأس المال الفكري في المؤسسة والمحافظة عليه عاملاً مهماً لبقائها واستمرارها في عالم الأعمال لأنهم يمثلون النخبة الممتازة التي تكونت لديها الخبرة العلمية والعملية المتراكمة، ويقول Romanathan سنة 1990 في هذا الصدد "إن بقاء مؤسسات المتنافسين واستمراريتها في الأجل الطويل رهن بقدر كل منها على الابتكار المستمر". إن المحافظة على رأس المال الفكري عملية ضرورية ومهمة لتعظيم قيمته وهذا لأن المؤسسة التي تركز دائماً على العناية برأس مالها الفكري والمحافظة عليه تخلق لديها دوافع لتنميته انطلاقاً من الموجود عندها فعلاً وكذلك يتوفر لديها مخزون احتياطي من رأس المال الفكري يجنبها الوقوع في مشكلات عديدة أهمها:

- قد تتراجع إنتاجية رأس المال الفكري وتؤول إلى الصفر وهذا ما يؤثر سلباً على القيمة السوقية للمؤسسة.
- قد تتخلى الموارد البشرية المتميزة عن مناصبها في المؤسسة وتختار منظمات أخرى وهذا ما يؤدي إلى نقل أفكارهم وخبراتهم إلى منافسي المؤسسة الأصل، الأمر الذي يؤثر عليها سلباً ويؤدي إلى خسارتها.

من أساليب المحافظة على رأس المال الفكري ما يلي:

1. **تنشيط الحوافز المادية والاعتبارية:** و يقصد بها مجموعة العوامل والمؤثرات الخارجية التي تشجع من حاجيات ورغبات الأفراد المادية والمعنوية التي من شأنها أن تدفعه بالتأكيد إلى تأدية الأعمال المطلوبة منه من حذاقيرها، حيث أن الجوانب المادية تشمل الأجور، المكافآت، الحوافز الإبداعية أما الجوانب الاجتماعية تتضمن احترام العاملين مهما كان موقعها الوظيفي، تقديم خدمات اجتماعية من صحة، سكن وتعليم، في حين أن الجوانب المعنوية تتضمن إشعار العاملين بمدى أهميتهم في المؤسسة واعتبارهم شركاء فيها قبل أن يكونوا عمال أجراء.
2. **التصدي للتقادم التنظيمي:** يقصد بالتقادم التنظيمي عدم تمكن الأفراد من تطوير مهاراتهم وخبراتهم وتخليقهم على مواكبة التطور الحادث في مجال عملهم، وهناك من أشار إليه على أنه: "القادة الذين يفكرون بأسلوب تقليدي محاولين الإبقاء على الوضع الحالي دون محاولة تغييره، لأن التغيير قد يحمل في طياته تغييراً في مكانتهم الاجتماعية والاقتصادية وبهذا يكون القائد التقليدي ميالاً للتقادم بما له من مواقف حيال التغيير ومحاولته إبقاء مستوى الأداء كما هو دون تطويره، ويشمل التقادم تقادم المعرفة، الخبرة والمهارات، تقادم القدرات والتقادم الثقافي، وعليه فالتصدي للتقادم التنظيمي يكون عن طريق إتباع إجراءات ووسائل تتخذها المؤسسة من أجل تطوير وباستمرار قدرات عاملها وإمكانياتهم وخبراتهم إضافة إلى مهاراتهم وهذا ما يعطيهم قوة وقدرة على مواكبة التطورات الحاصلة.

¹ نادية حماش، المرجع السابق، ص 63.

3. **مواجهة الإحباط التنظيمي:** عرف الإحباط التنظيمي من قبل (فيليبو) على أنه: "عدم القدرة على إشباع بعض الحاجات بأي سلوك يقوم به الفرد فتتولد نتيجة ذلك انفعالات لا يمكن تجنبها أو إخفائها فتعرضه للإحباط"، وبالتالي الإحباط التنظيمي مرتبط بعدم القدرة على تحقيق رغبات الأفراد والفشل في الوصول إلى رضا الوظيفي عدة مظاهر يمكن إجمالها في ثلاث جوانب تتمثل في: الجوانب المادية التي تشمل العدوان، التدخل الشخصي، تخريب الآلات والمعدات... إلخ، ونفسية التي تضم عدم الرضا، الاستياء، التوتر، القلق، الانطواء، والاكتئاب، ضعف الانتماء والولاء... إلخ، ولمواجهة حالة الإحباط التنظيمي يجب متابعة مهام الأفراد وتوجيههم وإشباع حاجاتهم ودراسة نفسياتهم وإرشاد عقولهم بطريقة يصبحون قادرين على تحقيق أهدافهم التي تتوافق مع أهداف المؤسسة وقادرين على تخطي العقبات وهذا من خلال تحضير استمارة الاستقصاء، مقابلات شخصية، إعداد صناديق الشكاوي ودراساتها وتقييم الأداء.

4. **تقليل تهديد الاغتراب التنظيمي:** نظر(فينفاير) عام 1970 إلى الاغتراب التنظيمي على أنه: "حالة نفسية اجتماعية تسيطر على الفرد سيطرة تامة تجعله غريبا وبعيدا على نواحي واقعه الاجتماعي"، فالاغتراب التنظيمي يعني وصول الفرد إلى مرحلة شعوره بأن المؤسسة التي يعمل فيها لم تعد المكان المناسب للعمل وهذا ناتج أساسا عن عدم التكيف مع محيط العمل.

5. **تعزيز التميز التنظيمي:** يقصد بالتميز التنظيمي جميع الوسائل والأساليب التي من شأنها زيادة عدد المساهمات الفكرية للعاملين بالمؤسسة من خلال امتصاص المعرفة المفيدة والأفكار الجديدة المتواجدة بعقولهم عن طريق تشجيع الإبداع، الابتكار، العمل بروح الفريق واحترام الآراء وزيادة الحوارات المفتوحة بين جميع المستويات الإدارية في المؤسسة، وهذا من شأنه زيادة عدد المتميزين في المؤسسة أي زيادة رأس المال الفكري مما يمنح المؤسسة سمة القوة والبقاء.¹

المبحث الثالث: سيورة إدارة رأس المال الفكري

باعتبار رأس المال الفكري موردا غير ملموس حيث يشكل أحد أبرز مصادر التفوق والتجديد في بيئة العمل، حيث يجب العمل على إدارته بشكل فعال وللمرور بهذه العملية بشكل ناجح يجب تتبع مسار عملي متكامل يتم المرور به لإدارة رأس المال الفكري خطوة بخطوة حيث يستعرض هذا المبحث مبادئ إدارة رأس المال الفكري ومجموعة العمليات التي تعبر عن إدارة رأس المال الفكري إضافة إلى أبعاده.

¹ نادية حماش، مرجع سبق ذكره، ص ص 64-65.

المطلب الأول: مبادئ إدارة رأس المال الفكري

قدم العديد من الباحثين مبادئ أساسية للإدارة رأس المال الفكري بصورة فاعلة ومن بينهم Stewart الذي يحدد المبادئ الآتية:¹

- الاستفادة قدر الإمكان من أفكار وأعمال رأس المال الفكري لصالح المؤسسة لإقامة العلاقات الودية مع عملائها وعلى المدى الطويل.
- توفير الموارد الضرورية التي تساعد في بناء شبكة معلومات داخلية وتعزيز فرق العمل بهدف زيادة المهارات والمعارف.
- عدم المبالغة في إدارة رأس المال الفكري وهذا سر نجاح الإدارة في الاستثمار والمحافظة على رأس المال الفكري في المؤسسة وإتاحة الفرصة لبث الروح الإبداعية من خلال الممارسات التي ترعى الأفكار المبدعة.
- توجيه تيار المعلومات إلى الموقع الذي بحاجة إليها فعلا بالكمية المنطقية وعند الضرورة، لأن زيادتها عن الحد المطلوب يؤدي إلى عدم التمييز بينها من حيث الأهمية.
- ضرورة إتمام هيكلية رأس المال الفكري وذلك بخزن المعلومات داخل نظام كفاء بحيث يسهل الرجوع إليها عند الحاجة واستخدامها.

المطلب الثاني: عمليات إدارة رأس المال الفكري

لقد فسر البعض الأنشطة والعمليات والقرارات التي تعبر عن إدارة رأس المال الفكري وقد تمثلت في:²

- أولاً: عملية الابتكار:** كل مؤسسة لديها الطريقة والمدخل الخاص بها لتقديم أفكار ابتكارية جديدة أو لتطوير أفكار قائمة سواء عن طريق نشاطات البحوث أو التطوير أو الإبداع.
- ثانياً: الدخول في المحفظة:** يتم فحص وتقييم الأفكار الابتكارية، فالابتكارات التي تبدو ذات أهمية خاصة بالنسبة للمؤسسة في ضوء استراتيجياتها تدخل محفظة الأصول الفكرية.
- ثالثاً: محفظة الأصول الفكرية:** هي مجموعة من المحافظ التي تحتوي على أنواع مختلفة من الأصول مثلما تجد فكرة رأس المال الفكري جذورها في نظرية رأس المال البشري فإن فكرة محافظ رأس المال الفكري مستمدة من نماذج المحافظ البشرية.

¹ همادة بن عمومة، دور إدارة رأس المال الفكري في تشجيع الإبداع على مستوى مؤسسات التعليم العالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1، 2016-2017، ص 92.

² بن واضح الهاشمي، أثر إدارة رأس المال الفكري في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 50، 2018-12-10، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 43.

رابعاً: تقييم الفرصة: كل ابتكار له فائدة متوقعة يجب أن يتم تقييمه قبل أن يراجع للاستخدام.

خامساً: تقييم المنافسين: يركز التقييم التنافسي على الأصول الفكرية للمنافسين وأيضاً على براءات الاختراع لديهم.

سادساً: قرار عدم استخدام الأصل الفكري: قد ينتج عن عملية المراجعة في الخطوة السابقة قرار عدم استخدام الأصل الفكري، وإنما تخزينه حتى يتم تطوير ابتكار آخر.

سابعاً: قرار التجارية: في هذه المرحلة عند وجود الحاجة إلى ابتكار جديد يحقق إضافة للابتكار موجود، يكون القرار هو هل يكون ذلك من خلال تكنولوجيا داخلية أم خارجية.¹

المطلب الثالث: أبعاد إدارة رأس المال الفكري

هناك أربعة أبعاد رئيسية في عملية إدارة رأس المال الفكري في المؤسسات وهي سياسات عمل تنافسية، البيئة التنظيمية المناسبة، ونظم فعالة لرفع كفايات الموارد البشرية، الثقافة التنظيمية الداعمة وتتمثل فيما يلي:²

البعد الأول: سياسات عمل التنافسية: تعتمد على مفهوم التنافسية وذلك من خلال تطبيق استراتيجيات العمل التي تمنحها التميز في الأداء بين باقي المؤسسات وفقاً لمؤشرات أداء عالية الجودة مع توفير الحرية للعاملين بتشجيعهم على تقديم المبادرات الإبداعية للارتقاء بالخدمات المقدمة.

كذلك الاستراتيجيات والخطط التي تعتمدها المؤسسة بهدف استقطاب الكفاءات والحفاظ عليها بالإضافة إلى تحفيز الموظفين على الابتكار والإبداع عن طريق تقديم مختلف الحوافز المادية والمعنوية بالإضافة إلى منح الموظفين فرصاً للمشاركة في عمليات اتخاذ القرار.

البعد الثاني: الثقافة التنظيمية المناسبة: ويركز هذا البعد على توفير ثقافة تنظيمية إيجابية تعتمد على التميز والتحسين المستمر للأداء التعليمي مع تهيئة مناخ يتميز بالشفافية ويشجع على العمل الجماعي والإبداع.

فعندما تكون هذه الثقافة مبنية على الاحترام والتفاهم والتعاون والمبادرة بتبادل مختلف المعارف هذا يجعلها بيئة محببة لرأس المال الفكري فمعظم المؤسسات التي تعتمد على الابتكار والتعلم المستمر تعمل دائماً على تحفيز الموظفين وتطويرهم.

البعد الثالث: البيئة التنظيمية المناسبة: فالبيئة التنظيمية المناسبة تتطلب توفير هيكل تنظيمي للمؤسسات التعليمية يتسم بالمرونة والتكيف للاستجابة لظروف العمل المتغيرة مع توفير شبكات اتصال فعالة لخدمة المستفيدين وتعزيز العلاقات الإيجابية مع الإدارة العليا من جانب والمستفيدين من جانب آخر.

¹ بن واضح الهاشمي، مرجع سبق ذكره، ص 43.

² باسم سليمان صالح جاد الله، تصور مقترح لتطبيق إدارة رأس المال الفكري لتحقيق الميزة التنافسية في مدارس التعليم الأساسي بمحافظة أسيوط، المجلة التربوية لتعليم الكبار، المجلد 05، العدد 01، محافظة أسيوط، جانفي 2023، ص 210.

حيث أن البيئة التنظيمية المناسبة تجعل الموظفين يحققون أداء عالي كمختلف التسهيلات التكنولوجية التي توفرها المؤسسة وهذا بدوره يتيح للأفراد حرية التعبير والإفصاح عن الأفكار الموجودة لديهم والتقليل من مختلف القيود البيروقراطية التي قد تعرقل عملية الأداء المستمر.

البعد الرابع: نظم فعالة لرفع كفايات الموارد البشرية: ويعتمد هذا البعد على المفاهيم الحديثة لإدارة الموارد البشرية، وذلك من خلال رفع وتحسين معارف ومهارات الأفراد لدى المؤسسة أي التطوير المهني، حيث تعتبر أنظمة تطوير الموارد البشرية من أهم ركائز المحافظة على رأس المال الفكري الخاص بالمؤسسة، حيث أن عمليات التدريب وتقييم أداء الموظفين والتكوين المستمر للمهارات الخاصة بهم تتمكن المؤسسة من الاستفادة من مختلف مهارات موظفيها ومواجهة مختلف التغيرات الحاصلة في بيئة العمل التنافسية وهذا بدوره يؤدي إلى ضمان استمرارية المعرفة وتطويرها لما يخدم أهداف المؤسسة.¹

¹ باسم سليمان صالح جاد الله، مرجع سبق ذكره، ص 210.

خاتمة الفصل:

ختاما يتضح لنا أن رأس المال الفكري يمثل عنصرا محوريا في دعم استراتيجيات النمو والتطور داخل المؤسسات، فقد تبين في هذا الفصل أن نجاح المؤسسات لم يعد مقتزنا بما تملكه من أصول مادية وإنما بمدى قدرتها على استثمار معارفها وخبراتها وعلاقاتها الداخلية والخارجية مما يساهم ذلك بشكل فعال في رفع كفاءة الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

وفي ظل بيئة تنافسية متغيرة تبرز الحاجة الملحة إلى إدراك القيمة الحقيقية لهذا المورد، وتوفير الظروف الملائمة لتطويره واستثماره بالشكل الأمثل باعتباره أحد المفاتيح الأساسية لتحقيق النمو والاستدامة على المدى البعيد.



الفصل الثالث: دراسة ميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - قالمة-



تمهيد:

تطرقنا من خلال الفصل إلى إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي من أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية بمصادقية، حيث اخترنا مؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة- لما تحتويه من بيانات مناسبة للدراسة، وذلك لمعرفة مدى اهتمام المؤسسة بنظم المعلومات البشرية ودرجة تأثيرها على رأس المال الفكري. حيث سنتناول في هذا الفصل ثلاث مباحث:

المبحث الأول: بعنوان عموميات حول مؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة-، تطرقنا فيه إلى التعريف بالمؤسسة والخدمات التي تقدمها وهيكلها التنظيمي وأخيرا أهداف وحصيلة الإنجازات للمؤسسة.

المبحث الثاني: كان تحت عنوان المنهجية والإجراءات المتبعة، تناولنا من خلاله نموذج وأدوات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية وصدق وثبات الدراسة.

المبحث الثالث: الذي كان عنوانه بيان وتحليل الدراسة، استعرضنا فيه تحليل النتائج الإحصائية المتعلقة بالبيانات الشخصية والمحاور ثم تحليل النتائج واختبار الفرضيات وفي الأخير مناقشة وتفسير النتائج وفق فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: عموميات حول مؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة-

تعد اتصالات الجزائر مؤسسة رائدة في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر التي تشهد تطورا مذهلا في هذا المجال، حيث تقترح تشكيلة واسعة من خدمات الهاتف الثابت والأنترنيت الموجهة للزبائن الخواص والمحترفين، وقد اكتسبت اتصالات الجزائر هذه المكانة من خلال سياسة الابتكار التي تتماشى مع تطلعات الزبائن ذات توجه نحو الاستخدامات الجديدة، حيث سنتطرق في هذا الجزء إلى مختلق أهدافها وحصيلتها إنجازاتها.

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر

وعيا بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000 وجاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" وثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر". وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004 وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة وفي نفس الوقت تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك قانون 2000/03 وميلاد اتصالات الجزائر.

ومنه يمكن القول بأن اتصالات الجزائر هي شركة ذات أسهم برأسمال عمومي تنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية والهاتف الثابت والأنترنيت، تأسست وفق القانون 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي كرس الفصل بين نشاطات البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية والمحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات فضلا عن قرارات المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم "اتصالات الجزائر".

وفق هذا القانون الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت الصيغة القانونية "مؤسسة ذات أسهم" برأسمال اجتماعي قدره 115.000.000.000,00 دج ومقيدة في المركز الوطني للسجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم B 001808302.

المطلب الثاني: أهداف وحصيلة إنجازات مؤسسة اتصالات الجزائر

أولا: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة-

سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف رئيسية تقوم عليها الشركة وهي الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات، وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرتها اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر.

بالإضافة إلى مجموعة أخرى من الأهداف تتمثل فيما يلي:

- تطوير الشبكة الوطنية بجعلها أكبر فعالية وربطها بطرق واسعة للمعلومات.
- المحافظة على المكاسب المحققة والسعي إلى تطويرها وانتشارها والمشاركة في ترقية المجتمع.
- ضمان الحق للجميع في الاتصال دون استثناء من خلال عروض الخدمات الهاتفية من تسهيل عملية الوصول إلى مختلف الخدمات والحصول على أكبر عدد ممكن من الزبائن خاصة في المناطق المعزولة.
- تقديم خدمات الاتصال التي تسمح بنقل وتبادل الصوت، الرسائل المكتوبة، المعطيات الرقمية والمعلومات السمعية والبصرية.

ثانيا: حصيلة الإنجازات بمؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة-

1. الشبكة الوطنية:

تم إدخال الألياف البصرية إلى الجزائر في سنة 1987، وقد كانت التكنولوجيا الرئيسية التي أسست عليها الشبكات ذات المسافات الطويلة سواء كانت وطنية أو دولية، قبل سنة 2000 كان طول الشبكة الأرضية للألياف البصرية 7244 كم ثم وصلت إلى 15.000 كم في 2003 لتضم إلى منتصف 2013 47.000 كم، من 2.5 Gbps في سنة 2000 وصلت سعة شبكة الاتصالات اليوم إلى 350 Gbps في الشمال و 120 Gbps في جنوب البلاد.

تهدف خطة عمل اتصالات الجزائر لسنة 2014 إلى تحديث شبكتها الذي لا يكون ممكنا إلا من خلال تكثيف الألياف البصرية الإمكانية جمع شبكات الصوت والمعطيات معا على المستوى الوطني وأيضا تعميم استعمال الألياف البصرية على مستوى المدن وذلك بتغيير الكوابل النحاسية القديمة والمكلفة التي تعتبر المصدر الرئيسي لتراجع مستوى جودة الخدمة، وتجدد الإشارة أنه في إطار خطة التطوير لسنة 2014 سيتم ربط نحو 2200 بلدية التي يفوق عدد سكانها 1000 نسمة بالألياف البصرية وتقدر المسافة الكلية بعد هذا الربط ب 23.935 كم.

2. الشبكة الدولية:

من أجل نقل خدمات الصوت والمعطيات تتكون الشبكة الدولية لاتصالات الجزائر من روابط تحت مائية وأرضية وفضائية، ونظرا للطلب المستمر للإنترنت ذات التدفق السريع والانترنت الفائق السرعة عرفت الصلة تحت مائية ALPAL2 التي تربط الجزائر العاصمة ببلما في 2007 زيادة من 2.5 Gbps إلى 10 Gbps توفر الصلة تحت المائية الثانية SMW4 التي تربط عنابة ومرسيليا وسنغافورة فرص متنوعة فيما يتعلق بالقدرات ونقاط النزول المحتملة والمتعددة التي تسمح بوضع عروض مختلفة بخصوص الصوت والإنترنت.

زيادة إلى الصلات تحت مائية تستعمل اتصالات الجزائر صلات أرضية وفضائية للحفاظ على علاقاتها الخمسة عشر المباشرة تتصل من خلالها إلى باقي العالم، ولتطوير شبكة الاتصالات الدولية قامت اتصالات الجزائر بإطلاق مشروع الصلة الثالثة بالألياف البصرية بين وهران وفالنسيا (اسبانيا) من ناحية أخرى ومن أجل الاستغلال الأمثل للروابط على الصعيد الدولي ونقل الاتصالات الدولية الموجهة إلى الجزائر تخطط اتصالات الجزائر لإنشاء نقاط تواجد بأوروبا، حيث تأسست أول نقطة في سنة 2011 بمرسيليا بالتعاون مع الشريك ISLALINK الذي أسس فرع ORANLINK المخصص لاستغلال نقطة التواجد (POP).

3. شبكة النفاذ:

كان عدد أجهزة وصل الزبائن: 2.637.234 في سنة 2003 ثم أصبح في نهاية سنة 2012 5,014.122 جهاز ومنهم 4,030,122 جهاز سلكي و 984.000 جهاز لاسلكي من نوع WLL، حيث عرفت الأنشطة في قطاع شبكة النفاذ تصاعدا خلال سنة 2012 خاصة بعد وضع وتشغيل 600.000 جهاز بالتكنولوجيا الجديدة من نوع MSAN على مستوى 22 ولاية.

وقد سمح برنامج تشغيل أجهزة التكنولوجيا الجديدة بتحديث الشبكة إلى نسبة 14% في شهر مارس 2013 ويمتد هذا البرنامج على 48 ولاية لتحديث 3 ملايين نقطة نفاذ ومن بينها 1 مليون مبرمج لسنة 2013، كما تجدر الإشارة أنه ارتفع عدد الزبائن لخدمة الهاتف من 2.079.464 في سنة 2003 إلى 3.267.183 في شهر مارس 2013، أي زيادة قدرها 57%.

4. الإنترنت:

عرف مجال الإنترنت تقدما إيجابيا في عدة ميادين، وقد ورد في تقرير محاضرة الأمم المتحدة حول التجارة والتطور (تقرير الإعلام الاقتصادي 2009، الاتجاهات والتوقعات) أنه تم تصنيف الجزائر من بين الدول الإفريقية الخمسة التي تجمع 90% من مستخدمي الإنترنت ذو التدفق السريع إلى جانب المغرب وتونس ومصر وجنوب إفريقيا.

وقد كان هذا نتيجة عدة عمليات تحسين وتطوير وتنظيم وبذل مجهودات كثيفة من أجل تطوير وتوسيع شبكات الاتصالات الوطنية والدولية وبالفعل منذ سنة 2008 تم ربط 1541 بلدية بالإنترنت بفضل شبكة

الأنترنت ذو التدفق السريع وهذا ما سمح بوصول المنازل والشركات ومقاهي الأنترنت بهذه الخدمة، حيث ارتفعت نسبة توفر الأنترنت ذو التدفق السريع في المنازل من 1% في 2005 إلى 20% في 2013.

عرف النطاق الترددي الدولي الذي كان محدودا برابطين من 34 Mbps تطورا تدريجيا منذ 2004 ليصل بعدها إلى 5 Gbps في 2005 ثم 10.8 Gbps في 2007 ثم 48 Gbps في 2010 ليصل اليوم إلى 131 Gbps، وهذا بتنوع مستوى الرابط الدولي ALPAL2، SMW4 ومزودين دوليين للأنترنت France Telecom وItalie Telecom وغيرها.

فيما يتعلق بعدد زبائن الأنترنت ذو التدفق السريع فلقد انتقل من 178.707 زبون في نهاية 2007 إلى 1.188.201 في مارس 2013، حيث 60% منهم يستفيد من خدمة الأنترنت ذو التدفق السريع مع مودم WIFI.

لقد زاد الطلب على خدمة الأنترنت خاصة في سنة 2008 عندما أجريت تخفيضات قدرها 50% على مجموعة عروض اتصالات الجزائر الخاصة بالأنترنت ذو التدفق السريع.

في سنة 2003 كان أقصى تدفق الاتصالات على الشبكة الهاتفية هو 64 Kbps، أما اليوم فيمكن أن يصل إلى 20 Mbps مع تكنولوجيا ADSL2+.

كما تستطيع الشركات اختيار تمديد شبكاتها مع توسيع إمكانية التوصيل بالألياف البصرية التي تصل إلى 10 Gbps.

5. شبكات الشركات:

اتصالات الجزائر فخورة لأنها تحظى بثقة المؤسسات العامة والشركات الكبرى لقطاع الاقتصاد سواء كانت عامة أو خاصة، حيث تعرض اتصالات الجزائر لزبائنها مجموعة من الخدمات عبر الشبكة الموضوعة تحت تصرفهم، كما تم تشغيل أكثر من 83.000 رابط أنترنت ذو التدفق السريع لهؤلاء الزبائن 55% للأنترنت ذو التدفق السريع ADSL و39% SHDSL منها وصلات متخصصة.

انتقل عدد الوصلات المتخصصة المقدمة للمؤسسات والشركات من 19.000 في 2005 إلى 32.500 في 2013 أي زيادة قدرها 71% خلال هذه الفترة.

وصلات x25 ذات التكنولوجيا القديمة لا تمثل إلا 5% من هذه الروابط، كما قد تم وضع برنامج لإيقاف هذه التكنولوجيا وتحويل الزبائن إلى تكنولوجيا جديدة في بداية سنة 2013.

6. الشبكة التجارية:

منذ نشأة اتصالات الجزائر تم تقوية الشبكة التجارية من سنة إلى أخرى للتقرب من الزبائن، لدينا اليوم 341 وكالة تجارية مقابل 225 وكالة في 2005.

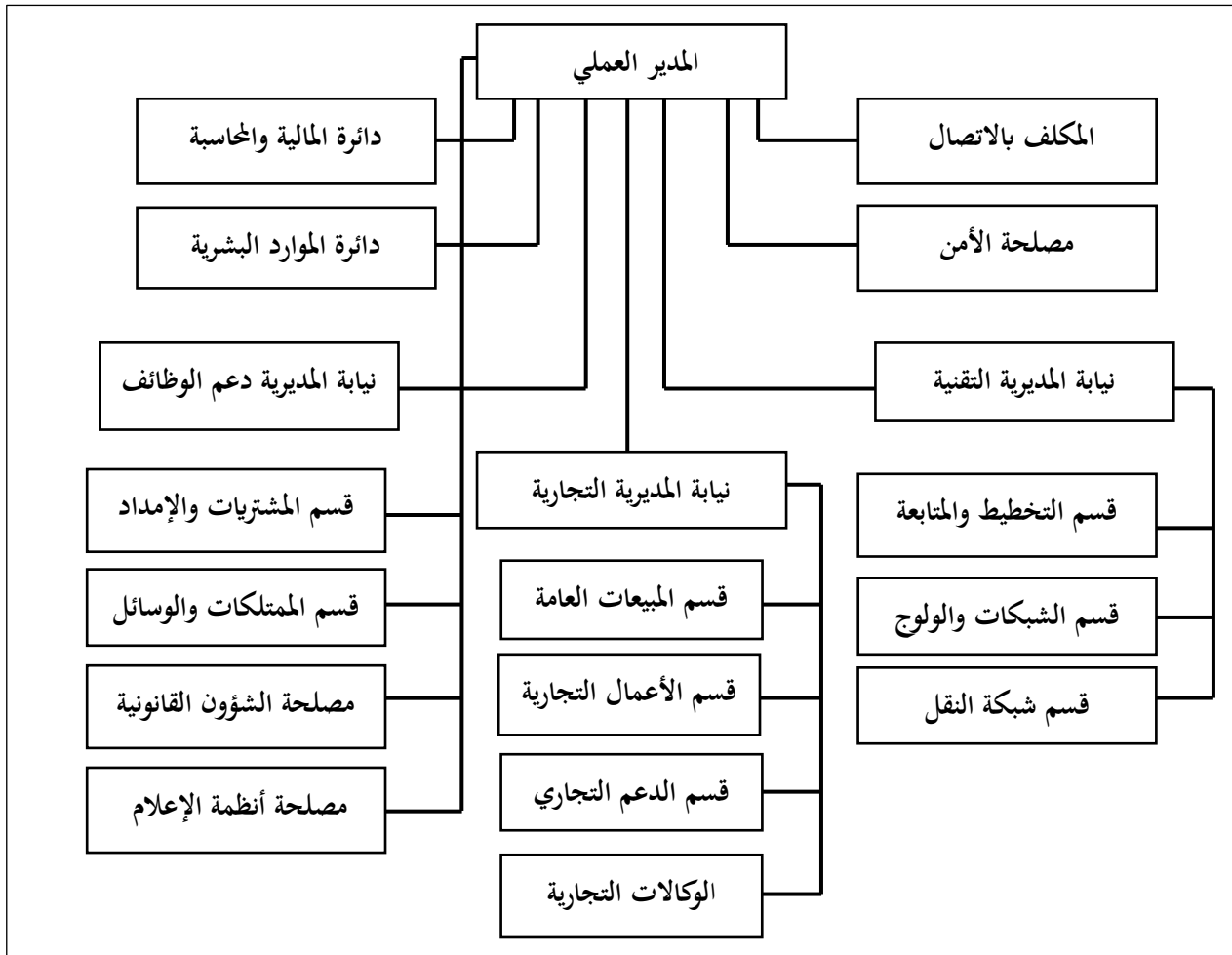
7. الموارد البشرية:

في سنة 2003 كان لاتصالات الجزائر 20.845 عامل مع نسبة تأطير ضعيفة جدا لا تتجاوز 2%، أما اليوم وبعد عشر سنوات لدينا 5.879 إطار وإطار سامي من بين 21.357 موظف بنسبة تأطير قدرها 27% فيما يخص الجهود الرامية إلى تحسين كفاءة الموارد البشرية، انتقل عدد المكونين من 1400 موظف مكون في 2003 إلى 5.029 في 2012 ثم أكثر من 8.000 موظف مبرمج تكوينهم إلى نهاية 2013 حسب الأهداف المحددة في إطار خطة العمل.

المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي

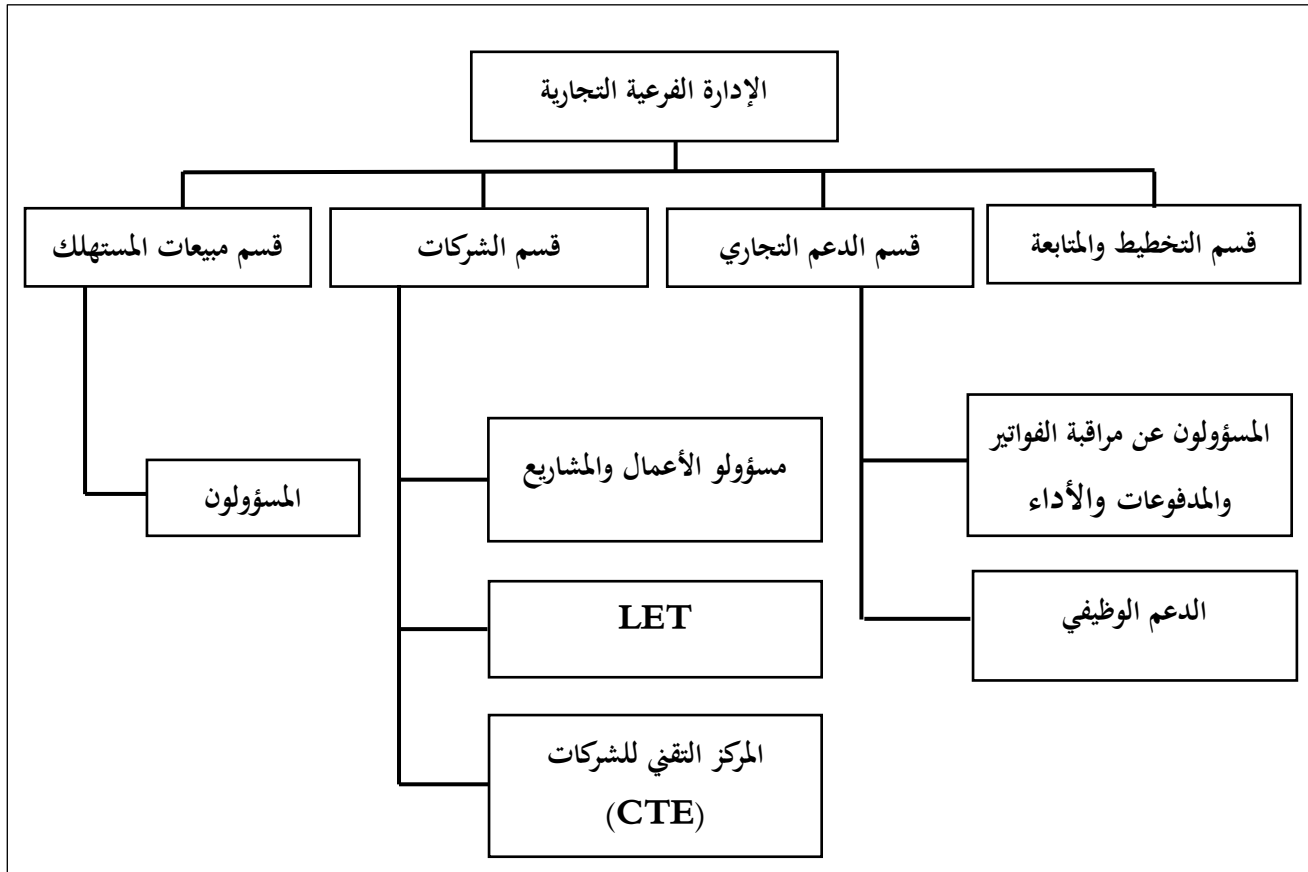
بهدف التسيير الحسن في المؤسسة لمختلف الإدارات والمصالح، لجأت المؤسسة إلى التوزيع الأمثل للوظائف من أجل تنظيم أعمالها بتوظيف إطارات ذات كفاءة عالية.

الشكل رقم (9): الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة-.



المصدر: وثائق من مؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة-.

الشكل رقم (10): الهيكل التنظيمي للإدارة الفرعية التجارية.



المصدر: وثائق من مؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة-.

المبحث الثاني: المنهجية والإجراءات المتبعة

سنوضح من خلال هذا المبحث المنهجية والإجراءات المتبعة في إعداد الدراسة التطبيقية من خلال التطرق إلى كل من نموذج وأدوات الدراسة، وكذلك مجتمع وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية إلى جانب الاختبارات المتعلقة بصدق وثبات أداة الدراسة.

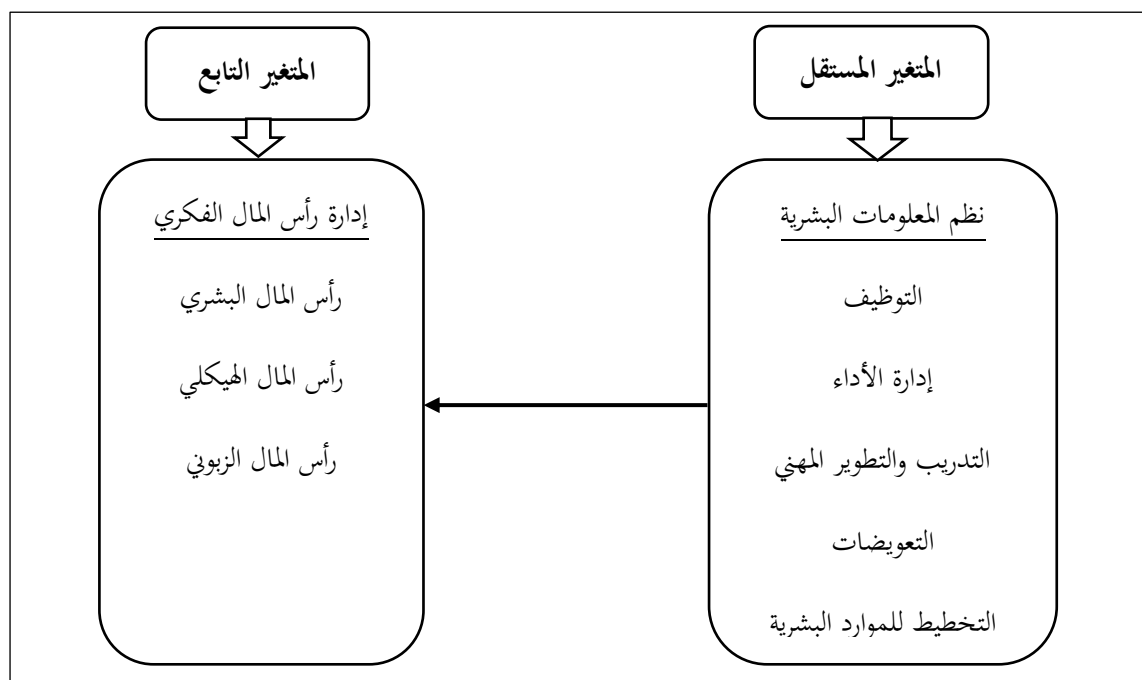
المطلب الأول: نموذج وأدوات الدراسة

قبل بداية الدراسة لابد من تحديد نموذج الدراسة والتطرق لعينة الدراسة والأسلوب المعتمد في جمع البيانات والشكل الموالي يوضح ذلك.

أولاً: النموذج الفرضي للدراسة:

يعد بناء نموذج الدراسة من أهم المراحل التي تؤدي إلى الوصول إلى أهداف الدراسة، وانطلاقاً من إشكالية البحث وفرضيات الدراسة وأهدافها، تم تقديم نموذج شامل مقترح للوقوف عند حقيقة أثر نظم المعلومات البشرية على إدارة رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة- وفيما يلي سنوضح نموذج الدراسة:

الشكل رقم (11): النموذج الفرضي للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مراجع سابقة، وائل بصري، 2022، رجب عبد الحميد حسنين، 2022.

ثانيا: أدوات جمع البيانات:

بغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب اللازمة والمناسبة لجمع البيانات الخاصة بموضوع البحث والأداة المناسبة لهذه الدراسة هي الاستبيان إذ يعتبر من بين أدوات جمع المعلومات، وقد تم إعداد هذا الاستبيان بعدما تم تحديد أبعاد الموضوع ومكوناته وإدراك أهمية المعلومات المطلوبة وعلاقتها بالموضوع والتعرف على مجتمع الدراسة، وهي من النوع المركب المكشوف الهدف حيث ظهر ذلك واضحا من خلال طبيعة الأسئلة والتي قسمت إلى قسمين: الجزء الأول خاص بالأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية كالجنس، العمر، الأقدمية والمؤهل العلمي، بينما تناول الجزء الثاني محورين تم تقسيمهما كما يلي:

الجدول رقم (02): أقسام الاستبيان بمحاوره وأبعاده

العبارات	المتغيرات الفرعية	المحاور الأساسية	
4	البيانات الشخصية	-	الجزء الأول
8	التوظيف	المتغير المستقل المحور الأول: نظم المعلومات البشرية	الجزء الثاني
8	إدارة الأداء		
8	التدريب والتطوير المهني		
8	التعويضات		

8	التخطيط للموارد البشرية	المتغير التابع المحور الثاني: رأس المال الفكري	
8	رأس المال البشري		
8	رأس المال الهيكلي		
8	رأس المال الزبوني		

المصدر: من إعداد الطالبتين.

وكان مجموع العبارات المكونة للاستمارة 64 عبارة تم إفراغها وفق مقياس ليكارت الخماسي المعتمد إحصائيا، والذي يأخذ الدرجات أتفق تماما (5 درجات)، أتفق (4 درجات)، محايد (3 درجات)، لا أتفق (درجتين)، لا أتفق تماما (درجة واحدة) وتمثل هذه الأرقام مساحة من المقياس كنسبة مئوية، فهي:

- للرقم 1 تكون أقل من 20٪.
- للرقم 2 تكون أقل من 40٪.
- للرقم 3 تكون أقل من 60٪.
- للرقم 4 تكون أقل من 80٪.
- للرقم 5 تكون هي 100٪.

ومن خلالها يمكن الحكم على إجابات عينة الدراسة، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى (5-1=4)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

- من 1 إلى أقل من 1.80.
- من 1.80 إلى أقل من 2.60.
- من 2.60 إلى أقل من 3.40.
- من 3.40 إلى أقل من 4.20.
- من 4.20 إلى 5.

وقد تم وضع معيار الحكم على النتائج وفق مقياس ليكارت الخماسي كالآتي:

- من 1 إلى أقل من 1.80: لا أتفق تماما ويعني أنه إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة بين القيمتين السابقتين فإن النتيجة تعني أنها غير متوفرة على الإطلاق.
- من 1.80 إلى أقل من 2.60: لا أتفق ويعني أنه إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة بين القيمتين السابقتين فمستوى التوفر ضعيف.

- من 2.60 إلى أقل من 3.40: محايد ويعني أنه إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة بين القيمتين السابقتين فمستوى التوفر متوسط.
- من 3.40 إلى أقل من 4.20: أتفق ويعني أنه إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة بين القيمتين السابقتين فمستوى التوفر كبير.
- من 4.20 إلى 5: أتفق تماما ويعني أنه إذا كان المتوسط الحسابي للعبارتين السابقتين فمستوى التوفر بصفة كبير جدا.

وتم تحديد مستوى الدلالة الحرج ب 0.05 الذي عنده تقبل أو ترفض فرضيات العدم، حيث تقبل فرضية العدم إذا كان مستوى الدلالة المحسوب في البرنامج أكبر من مستوى الدلالة الحرج، ولكن إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة الحرج ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية

لا بد من تحديد المجتمع والعينة المأخوذة منه لتطبق عليها الدراسة بغية الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها، لاسيما وأن البحوث الوصفية تسمح بتقدير خصائص المجتمع من خلال خصائص العينة المأخوذة منه.

أولاً: مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة مجموعة من الأفراد أو العناصر الذين ينصب عليهم الاهتمام في دراسة معينة وبمعنى آخر هو جميع العناصر التي تتعلق بها مشكلة البحث، تضمن مجتمع الدراسة موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة-.

ثانياً: عينة الدراسة:

تعني عينة البحث بأنها جزء من مجتمع البحث يتم اختيارها لتمثيل المجتمع تمثيلاً جيداً وشم دراستها للتعرف على خصائصها ومنها نستنتج خصائص المجتمع الذي سحبت منه، وقد اعتمدنا في دراستنا على عينة صدفية قصدية أي مبنية على الصدفة فلم يتم تحديد موظفين بعينهم، حيث وزع 50 استبيان على من تم مصادفتهم وقت التوزيع في مؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة- استرجع منهم 33 فيما تخلف البقية عن إعادته.

ثالثاً: أساليب المعالجة الإحصائية:

تم تفرغ وتحليل نتائج البيانات المتحصل عليها من الاستبانة بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، برنامج أموس (AMOS)، واستخدمت الاختبارات الإحصائية الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية من أجل تحليل عينة الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الأقدمية).
- المتوسط الحسابي: ذلك من أجل الحصول على متوسط إجابات أفراد العينة.

- الانحراف المعياري: من أجل معرفة مدى التشتت بين إجابات المستجوبين.
- معامل ارتباط الرتب سييرمان براون (Spearman's) لقياس الارتباط، وذلك من أجل تأكيد الحصول على صدق الاتساق الداخلي.
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات الاستبانة.
- اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات في إجابات أفراد العينة.
- اختبار ستيودنت One Sample Test لمعرفة الفروقات.
- اختبار Independent Samples Test لتحديد الفروقات فيما يخص المتغيرات التي بها عاملين فقط.
- نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM): تم استخدام نموذج المعادلات الهيكلية بغرض اختبار مدى صدق ومطابقة النموذج لبيانات العينة المستخدمة، لمعرفة إن كانت تلك البيانات تقيس فعلا ما أعدت لقياسه.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

قبل الشروع في عملية التحليل واستخلاص النتائج، يجب التأكد من مدى صدق وثبات العبارات التي تضمنتها الاستبانة حتى تكون النتائج ذات مصداقية وأكثر واقعية.

أولا: صدق أداة الدراسة:

يقصد بصدق الأداة عملية التأكد من أن الأداة (المقياس) المستخدمة في هذه الدراسة تقيس بالفعل ما ينبغي أن يقاس، والتأكد من أن الفقرات التي يحتويها الاستبيان بإمكانها أن تؤدي إلى جمع البيانات بدقة وذلك من خلال مرحلتين:

1. **الصدق الظاهري لأداة الدراسة:** وهو التأكد من أن العبارات التي وردت في الاستبيان يمكنها أن توفر البيانات المطلوبة للدراسة وبالثقة العالية، حيث يمكن من خلالها تعميم نتائج الدراسة على المجتمع المدروس، حيث تم إرسال الاستبيان إلى الأستاذ المشرف للتعرف على العبارات والمصطلحات الواردة في مضمونه، حيث يتم بعدها تعديل الاستبيان وصياغته وإعداده بصفة نهائية ثم توزيعه على أفراد عينة الدراسة.
2. **صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان:** تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور كما يوضحه الجدول رقم 03:

الجدول رقم (03): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول.

العبارة	الارتباط بالمحور	العبارة	الارتباط بالمحور
	المحور الأول		المحور الأول
1	**709,	21	**633,

,715**	22	,559**	2
,773**	23	,594**	3
,696**	24	,539**	4
,695**	25	,757**	5
,861**	26	,672**	6
,484**	27	,693**	7
,787**	28	,466**	8
,696**	29	,521**	9
,737**	30	,682**	10
,608**	31	,356**	11
,514**	32	,754**	12
,850**	33	,330**	13
,526**	34	,647**	14
,768**	35	,471**	15
,522**	36	,589**	16
,750**	37	,796**	17
,733**	38	,736**	18
,778**	39	,776**	19
,640**	40	,509**	20

المصدر: مخرجات SPSS V26.

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

الجدول رقم (04): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني.

العلاقة	العلاقة	العلاقة	العلاقة
المحور الثاني	المحور الثاني	المحور الثاني	المحور الثاني
,598**	13	,794**	1
,775**	14	,545**	2
,701**	15	,598**	3

4	,674**	16	,759**
5	,633**	17	,713**
6	,812**	18	,847**
7	,576**	19	,758**
8	,809**	20	,885**
9	,757**	21	,906**
10	,646**	22	,804**
11	,786**	23	,761**
12	,625**	24	,757**

المصدر: مخرجات SPSS V26.

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

من خلال نتائج الجدول رقم (03) والجدول رقم (04) نلاحظ أن الارتباط معنوي مما يدل على الاتساق الداخلي بين عبارات كل محور، مع العلم أنه في حالة الاتساق لا يهمنا هل الارتباط ضعيف أو قوي لأننا لا نبحث عن السببية بل المهم هنا هو معنوية الارتباطات.

ثانيا: ثبات الاستبيان: يعد أحد أهم الاختبارات الإحصائية لتحليل بيانات الاستبانة لإضفاء الشرعية عليها وعلى ضوء نتائج هذا الاختبار يتم تعديل الاستبانة أو قبولها ويستخدم هذا الاختبار فيما إذا كانت أسئلة الاستبانة متناسقة فيما بينها.

الجدول رقم (05): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور الدراسة.

محاور الاستمارة	الأبعاد	العدد	معامل الثبات
المحور الأول		40	,962
نظم المعلومات البشرية	البعد الأول: التوظيف	8	,911
	البعد الثاني: إدارة الأداء	8	,877
	البعد الثالث: التدريب والتطوير المهني	8	,894
	البعد الرابع: التعويضات	8	,894
	البعد الخامس: التخطيط للموارد البشرية	8	,907
المحور الثاني		24	,960

880,	8	البعد الأول: رأس المال البشري	رأس المال الفكري
898,	8	البعد الثاني: رأس المال الهيكلي	
956,	8	البعد الثالث: رأس المال الزبوني	
978,	64	كامل الاستثمار	

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V26.

قبل تحليل نتائج قيمة ألفا كرونباخ يجب أن ننوه إلى أن القيم المقبولة لألفا كرونباخ كممثل لثبات المقياس يتم تحديدها على أساس عدد العبارات للاستمارة كالتالي:

- قبول قيمة ألفا كرونباخ يتوقف على عدد عبارات المقياس فإن كان 3 عبارات فقط فيمكن قبول القيمة 0.5.
- إذا كان المقياس مكون من 10 عبارات فأكثر فهنا يجب على القيمة ألا تقل عن 0.7 بما يعني يمكن قبول قيمة لألفا كرونباخ تتراوح بين 0.5 - 0.7 في حالة تراوح عدد عبارات المقياس بين 3-10 عبارات.
- قيمة 0.6 يمكن اعتبارها قيمة مقبولة لألفا كرونباخ بغض النظر عن عدد عبارات المقياس.
- هناك معلومة مهمة جدا وهي أن قيمة ألفا 0.9 فما فوق تعتبر مؤشر سلبى للثبات، وبالتالي فهي قيمة غير مقبولة لأنها تعني أن العبارات مكررة، ومن ثم إذ حصلنا على هذه القيمة فيجب حذف العبارات المكررة واختصار المقياس.

المبحث الثالث: بيان وتحليل نتائج الدراسة

المطلب الأول: تحليل النتائج الإحصائية المتعلقة بالبيانات الشخصية والمحاور

أولا: النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية:

يتم استخدام الجزء الأول من الاستبيان لتوضيح الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في: الجنس، العمر، المؤهل العلمي والأقدمية.

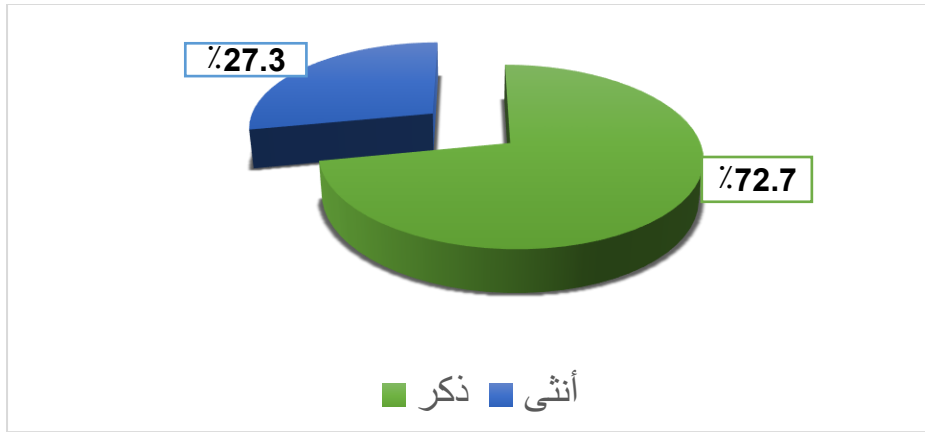
1. توزيع عينة الدراسة حسب الجنس: يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب الجنس

جدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	24	72.7%
أنثى	9	27.3%
المجموع	33	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (12): تمثيل أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول.

يتضح لنا من خلال الشكل رقم (12) والذي يمثل أفراد العينة حسب الجنس، أن فئة الذكور تتحصل على التكرار الذي قدره 24 مفردة بنسبة 72.7% من مجموع أفراد العينة في حين الإناث يتحصلون على تكرار قدره 9 مفردات تصاحبها نسبة 27.3% من مجموع العينة وهذا ما يدل على أن عدد الذكور في المؤسسة أكبر من عدد الإناث.

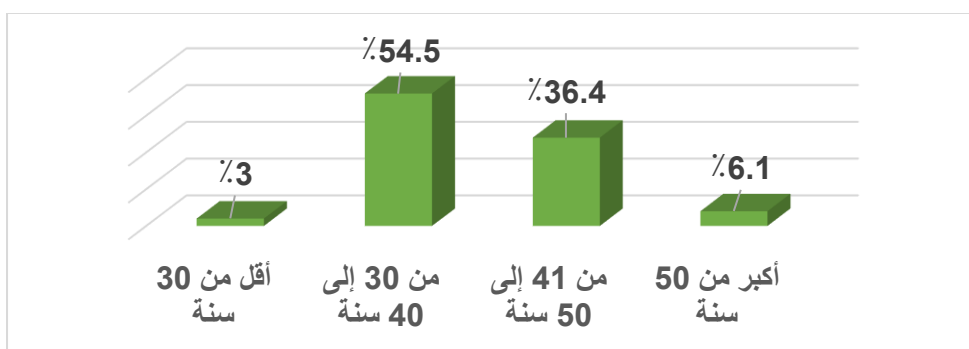
2. توزيع أفراد العينة حسب العمر: تم تقسيم أفراد العينة حسب العمر إلى أربع فئات حسب الجدول التالي:

جدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	1	3%
من 30 إلى 40 سنة	18	54.5%
من 41 إلى 50 سنة	12	36.4%
أكثر من 50 سنة	2	6.1%
المجموع	33	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (13): تمثيل أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول.

يتضح لنا من خلال الشكل والذي يمثل أفراد العينة حسب العمر نلاحظ أن الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة تشكل أعلى نسبة وهي 54.5% ثم تليها نسبة 36.4% للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، بعدها تأتي أكبر من 50 سنة بنسبة 6.1% وأخيرا تأتي نسبة 3% المقابلة لفئة أقل من 30 سنة.

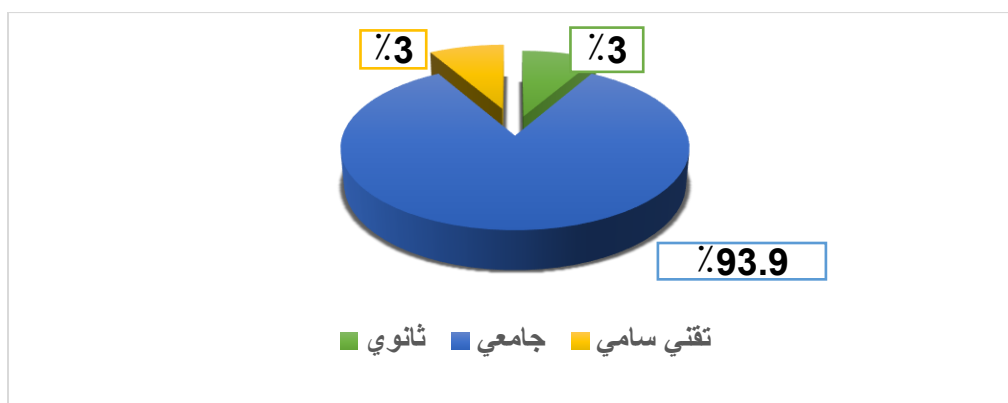
3. توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي: يتم توزيع الأفراد حسب المؤهل العلمي كما يلي:

جدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	1	3%
جامعي	31	93.9%
تقني سامي	1	3%
المجموع	33	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

شكل رقم (14): تمثيل أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول.

يتضح لنا من خلال الشكل رقم (14) الذي يمثل أفراد العينة حسب المؤهل العلمي أن المستوى الجامعي هو الذي يمثل أكبر نسبة 93.9% بينما الثانوي وتقني سامي يحتلان نفس المرتبة بنسبة 3%.

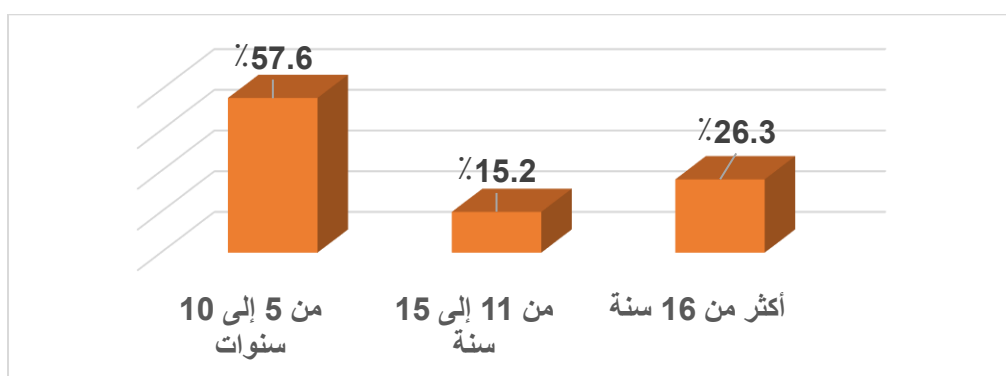
4. توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية:

جدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

الأقدمية	التكرارات	النسبة المئوية
من 5 إلى 10 سنوات	19	57.6%
من 11 إلى 15 سنة	5	15.2%
أكثر من 16 سنة	9	26.3%
المجموع	33	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

شكل رقم (15): تمثيل أفراد العينة حسب الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول.

من خلال الشكل رقم (15) المتعلق بالأقدمية نجد أن 57.6% من أفراد العينة أقدميتهم المتمثلة في من 5 إلى 10 سنوات تحتل المرتبة الأولى، بعدها تأتي نسبة 26.3% لأكثر من 16 سنة ثم من 11 إلى 15 سنة بنسبة 15.2%.

ثانيا: تحليل الإحصاءات الوصفية لمحاور الدراسة:

نقصد بالإحصاءات الوصفية حساب كل من النسبة والتكرار والمتوسط والانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات الاستبيان، لتحديد مدى توفرها وفي أي اتجاه كانت إجابات المستجوبين حول كل عبارة من عبارات الاستبيان.

1. عرض وتحليل نتائج محور نظم المعلومات البشرية: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات مفردات الدراسة على محور نظم المعلومات البشرية، والذي يتكون من 5 أبعاد وكل بعد يحتوي على 8 عبارات كالتالي:

الجدول رقم (10): الإحصاء الوصفي لإجابات مفردات الدراسة حول محور نظم المعلومات البشرية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم	البعد
1	أتفق تماما	0.80	4.30	تكون المؤسسة على دراية كاملة بالمناصب الشاغرة لديها.	1	بعد التوظيف
17	أتفق	1.08	3.60	تنتهج المؤسسة أساليب حديثة عند القيام بعملية الإنتقاء.	2	
14	أتفق	1.04	3.69	نظام المعلومات البشرية يساهم في اختيار الكفاءات الجيدة.	3	
9	أتفق	0.97	3.84	تمتلك المؤسسة المعلومات الكافية عن المصادر الداخلية والخارجية للحصول على أفضل المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة فيها.	4	
13	أتفق	0.94	3.72	تمتلك المؤسسة المعلومات الكافية عن المصادر الداخلية والخارجية للحصول على أفضل المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة فيها.	5	
12	أتفق	0.83	3.75	يساعد نظام المعلومات البشرية على فرز المرشحين بناءا على معايير محددة.	6	
8	أتفق	0.87	3.90	يسهل النظام عملية استقبال طلبات التوظيف.	7	
2	أتفق	0.75	4.15	تعد المقابلة عامل أساسي في عملية التوظيف في المؤسسة.	8	
	أتفق	0.72	3.87	المتوسط الكلي		بعد التوظيف

1	يوفر النظام تقارير دورية على أداء الموظفين.	3.72	0.83	أُتفق	13
2	تمتلك المؤسسة معلومات دقيقة عن الأداء المتوقع لكل العاملين.	3.54	0.75	أُتفق	19
3	يتيح النظام للموظفين تقديم ملاحظاتهم حول معايير التقييم.	2.93	1.02	محايد	24
4	يتميز النظام بالشفافية والموضوعية.	3.54	0.93	أُتفق	19
5	يتيح النظام مقارنة أداء الموظفين بعدالة.	2.87	1.11	محايد	25
6	يساعد النظام في تحديد أهداف الأداء ومتابعتها بفعالية.	3.66	0.81	أُتفق	15
7	يوفر النظام تقارير أداء تفصيلية تساعد في التطوير الشخصي والمهني.	3.33	0.98	محايد	22
8	يساهم النظام في التعرف على المواهب والكفاءات داخل المؤسسة.	3.15	0.93	أُتفق	23
المتوسط الكلي لبعد إدارة الأداء		3.34	0.68	أُتفق	
1	يساعد النظام في تحديد الاحتياجات التدريبية لكل موظف.	3.84	0.75	أُتفق	9
2	توفر المؤسسة أفضل وسائل التدريب لاكتساب المهارات العملية.	3.96	0.84	أُتفق	6
3	يساعد النظام في تحسين مهارات الموظفين بشكل فعال.	3.93	0.82	أُتفق	7

4	يساعد النظام في متابعة تقدم الموظفين خلال التدريب.	3.45	1.03	أُتفق	20	بعد التدريب والتطوير المهني
5	تهتم المؤسسة بإشراك العاملين في دورات تدريبية لغرض تطوير معارفهم.	3.90	0.97	أُتفق	8	
6	تمتلك المؤسسة برامج تدريبية حديثة تتماشى مع متغيرات محيطها.	3.93	0.82	أُتفق	7	
7	يوفر النظام بيانات حول فعالية البرامج التدريبية.	3.84	0.83	أُتفق	9	
8	يساعد النظام على تتبع وتقدم الموظفين في خطط التطوير المهني.	3.57	0.66	أُتفق	18	
المتوسط الكلي لبعد التدريب والتطوير المهني		3.81	0.64	أُتفق		
1	يساعد النظام على حساب الرواتب والمكافآت بطريقة احترافية.	4.00	0.90	أُتفق	5	بعد التعويضات
2	تقدم المؤسسة تحفيزات دورية لموظفيها.	3.72	1.00	أُتفق	13	
3	يقوم النظام على تقليل الأخطاء عند احتساب الرواتب.	3.63	1.02	أُتفق	16	
4	يسهل النظام الوصول إلى التفاصيل المتعلقة بالرواتب.	4.09	0.94	أُتفق	3	
5	يقلل النظام من المشكلات الإدارية المتعلقة بالرواتب.	4.03	1.01	أُتفق	4	
6	يسمح النظام بتقديم اعتراضات على الرواتب والحوافز.	3.75	0.93	أُتفق	12	
7	تهتم المؤسسة بتحديث نظام تعويضاتها استجابة لمتطلبات عالم الشغل.	3.84	0.93	أُتفق	9	

8	يساهم النظام في تعزيز رضا الموظفين عن الرواتب والتعويضات.	3.81	0.84	أُتفق	10
المتوسط الكلي لعدد التعويضات		3.86	0.72	أُتفق	
1	يساعد النظام في تحليل احتياجات المؤسسة من الموارد البشرية كما ونوعا.	3.90	0.80	أُتفق	8
2	يوفر النظام تنبؤات دقيقة عن احتياجات المؤسسة المستقبلية من الموظفين..	3.78	0.78	أُتفق	11
3	يساهم النظام في تحسين توزيع الموارد البشرية داخل المؤسسة.	3.69	0.84	اتفق	14
4	تمتلك المؤسسة وصف وتوصيف كامل لجميع وظائفها الحالية والمستقبلية.	3.39	1.02	محايد	21
5	يساعد النظام في اتخاذ قرارات إستراتيجية حول الموارد البشرية.	3.84	0.71	أُتفق	9
6	تمتلك المؤسسة معلومات كاملة عن المسار المهني للموظفين العاملين لديها.	3.93	0.86	أُتفق	7
7	يساهم استخدام النظام في التخطيط على تحسين أداء المؤسسة.	3.84	0.75	أُتفق	6
8	يساهم النظام في تحسين عمليات نقل أو ترقية الموظفين.	3.51	0.90	أُتفق	15
المتوسط الكلي لعدد التخطيط للموارد البشرية		3.74	0.65	أُتفق	
المتوسط الكلي لمخور نظم المعلومات البشرية		3.72	0.57	أُتفق	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

يتضح من خلال الجدول والذي يمثل التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة حول نظم المعلومات البشرية وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذه الأخيرة (3.72) بانحراف معياري قدره (0.57) ووفقا لدرجة مقياس الدراسة فإن درجة الموافقة في الجدول تشير إلى (أتفق) دلالة على التوفر بدرجة كبيرة والاستجابة من قبل الباحثين، كما نلاحظ أن الفقرة رقم (01) التي تنص على "تكون المؤسسة على دراية كاملة بالمناصب الشاغرة لديها"، احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.30) بانحراف معياري قدره (0.80) وذلك بإتجاه (أتفق تماما) دلالة على التوفر بدرجة كبيرة جدا هذا يعني أن المؤسسة لديها كل المعلومات حول كل منصب لديها وما تحتاجه من المؤهلات والخبرات والمهارات المطلوبة، كما نلاحظ أن الفقرة رقم (13) التي تنص "يتيح النظام مقارنة أداء الموظفين بعدالة"، احتلت المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (2.87) وانحراف معياري قدره (1.11) وذلك وفق الإتجاه (محايد)، دلالة على التوفر بدرجة متوسطة يعني أن نظم المعلومات البشرية لا تعمل بموضوعية من حيث المقارنة في أداء الموظفين.

2. عرض وتحليل نتائج محور رأس المال الفكري: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات مفردات الدراسة على محور إدارة رأس المال الفكري، والذي يتكون من 3 أبعاد وكل بعد يحتوي على 8 عبارات كالتالي:

الجدول رقم (11): الإحصاء الوصفي لإجابات مفردات الدراسة حول رأس المال الفكري

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم	البعد
9	أتفق	0.87	3.72	يملك الموظفون المهارات اللازمة لأداء وظائفهم كفاءة.	1	بعد رأس المال البشري
13	أتفق	0.89	3.60	تشجع المؤسسة على تبادل الخبرات والمعارف الجديدة بين العاملين.	2	
1	أتفق	0.72	4.09	تؤثر المهارات الفردية للموظفين على أداء المؤسسة.	3	
3	أتفق	0.84	3.96	توفر المؤسسة برامج تدريبية فعالة لتنمية رأس المال البشري.	4	
7	اتفق	0.78	3.78	يتم تصميم البرامج التدريبية وفقا لاحتياجات الموظفين.	5	
16	اتفق	0.98	3.33	يشعر الموظفون بالرضا عن بيئة العمل داخل المؤسسة.	6	
17	محايد	1.14	3.15	تكافأ الجهود الفردية بشكل عادل.	7	

8	تتم المؤسسة باستقطاب الأفراد ذوي المهارات المتنوعة.	3.60	0.99	أُتفق	13
المتوسط الكلي لبعد رأس المال البشري					
3.84	0.76				
1	تمتلك المؤسسة أنظمة وإجراءات تنظيمية واضحة وفعالة.	3.63	0.82	أُتفق	12
2	تمتلك المؤسسة هيكل تنظيمي مرن يحسن من أداء العمليات والأفراد.	3.63	0.85	أُتفق	12
3	تقوم المؤسسة بتطوير العمليات الإدارية باستمرار لتقليل الأخطاء في العمل.	3.84	0.71	أُتفق	6
4	تعتمد المؤسسة على تكنولوجيا حديثة لدعم عملياتها التشغيلية.	3.96	0.68	أُتفق	3
5	تمتلك المؤسسة نظاما فعالا لإدارة التحديات التنظيمية.	3.54	0.86	أُتفق	14
6	تشجع المؤسسة على الإبداع والابتكار المستمر.	3.63	0.92	أُتفق	12
7	توزيع الأدوار والمسؤوليات داخل المؤسسة بوضوح.	3.60	0.69	أُتفق	11
8	تمتلك المؤسسة سياسات واضحة تدعم التطوير المستمر.	3.69	0.68	أُتفق	10
المتوسط الكلي لبعد رأس المال الهيكلي					
3.70	0.60				
1	تقدم المؤسسة خدمات تلبي احتياجات الزبائن.	4.03	0.63	أُتفق	2
2	تتم المؤسسة بآراء الزبائن ومقترحاتهم.	3.93	0.86	أُتفق	4
3	توثق المؤسسة المعلومات الخاصة بالزبائن في إطار إدارة العلاقة مع الزبائن.	3.93	0.74	أُتفق	4

11	اتفق	0.98	3.66	تستجيب المؤسسة بسرعة لطلبات الزبائن واستفساراتهم.	4	بعد رأس المال الزبوني
8	أُتفق	1.00	3.75	تهتم المؤسسة بمتابعة رضا وولاء زبائنهم.	5	
4	اتفق	0.70	3.93	تقدم المؤسسة خدمات ذو جودة مرضية للزبائن.	6	
10	أُتفق	0.98	3.69	تتمتع المؤسسة بسمعة جيدة بين الزبائن.	7	
5	أُتفق	0.99	3.69	تقوم المؤسسة بتحديث خدماتها بناءة على ملاحظات الزبائن.	8	
	أُتفق	0.67	3.65	رأس المال الزبوني		المتوسط الكلي لبعد
	أُتفق	0.62	3.73	رأس المال الفكري		المتوسط الكلي لمحور

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

يتضح من خلال الجدول والذي يمثل التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة حول رأس المال الفكري وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذا الأخير (3.73) بانحراف معياري قدره (0.62) ووفقا لدرجة مقياس الدراسة فإن درجة الموافقة في الجدول تشير إلى (أُتفق) دلالة على التوفر بدرجة كبيرة والاستجابة من قبل المبحوثين، كما نلاحظ أن الفقرة رقم (3) التي تنص على "تؤثر المهارات الفردية للموظفين على أداء المؤسسات"، احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.09) وانحراف معياري (0.72) وذلك بإتجاه (موافق)، هذا يعني أن كل موظف داخل المؤسسة له دور كبير في تحقيق أهدافها من خلال ما يتوفر لديه من كفاءات ومهارات جيدة، كما نلاحظ أن الفقرة رقم (7) التي كانت تنص على "تكافأ الجهود الفردية بشكل عادل"، احتلت المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.15) وانحراف معياري (1.14) ووفقا لمقياس الدراسة فإن درجة الموافقة تشير إلى (محايد)، يعني أن مستوى التوفر يكون بدرجة متوسطة أي أن مختلف الجهود التي يقدمها الموظفون للمؤسسة محل الدراسة في الغالب لا يحصلون على المكافآت من خلالها.

المطلب الثاني: تحليل النتائج واختبار الفرضيات

تهدف الدراسة إلى التعرف على اختبار لأثر نظم المعلومات البشرية على إدارة رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة-، كما تهدف كذلك إلى معرفة مدى حرص المؤسسة على تطبيق نظم المعلومات البشرية

وإدارة رأس المال الفكري، وفيما يلي عرض تفصيلي لنتائج الدراسة التي تم التوصل إليها في ضوء أسئلة الدراسة وفرضياتها مع تفسير النتائج.

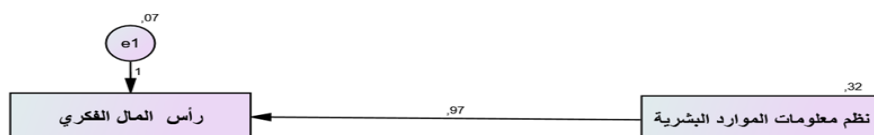
أولاً: الفرضية الرئيسية:

H0: لا يوجد أثر لنظم المعلومات البشرية على إدارة رأس المال الفكري.

H1: يوجد أثر لنظم المعلومات البشرية على إدارة رأس المال الفكري.

لدراسة الأثر المباشر لنظم المعلومات البشرية على إدارة رأس المال الفكري تم استخدام النموذج البنائي التالي:

الشكل رقم(16): النموذج البنائي لأثر نظم المعلومات البشرية على إدارة رأس المال الفكري



المصدر: AMOS v24.

من خلال الشكل الخاص بالنموذج البنائي لأثر نظم المعلومات البشرية على إدارة رأس المال الفكري نلاحظ أن هناك تأثير مباشر بين المتغير المستقل والمتغير التابع، إلا أنه لا يمكن الحكم على البيانات إلى بعد تحديد الأوزان الانحدارية والخطأ المعياري ومستوى الدلالة، وهذا ما يبينه الجدول التالي:

الجدول رقم (12): الأوزان الانحدارية والخطأ المعياري ومستوى الدلالة لأثر نظم المعلومات البشرية على إدارة رأس المال الفكري.

	Estimate	S.E.	C.R.	P
T2← T1	,975	,085	11.480	***

المصدر: برمجية AMOS v24.

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن قيمة P تقدر ب (0.000) وهو دال عند مستوى دلالة (0.05)، حيث نجد أن هذا التأثير معنوي وذو دلالة إحصائية وعليه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد نظم المعلومات البشرية مجتمعة على إدارة رأس المال الفكري وهو ما يتطلب تسليط الضوء على إدارة جميع أبعاد نظم المعلومات البشرية المتمثلة في التوظيف، إدارة الأداء، التدريب والتطوير المهني، التعويضات، التخطيط للموارد البشرية باعتبارها عناصر حاسمة في زيادة فاعلية إدارة رأس المال الفكري.

ثانيا: الفرضيات الفرعية للدراسة:

لدراسة الفرضيات الفرعية تم استخدام اختبار ستيودنت.

1. الفرضية الفرعية الأولى: تتمثل في:

H0: المؤسسة محل الدراسة لا تعمل على تطبيق تطبيقات نظم المعلومات البشرية

H1: المؤسسة محل الدراسة تعمل على تطبيق تطبيقات نظم المعلومات البشرية

لاختبار الفرضية تم استخدام اختبار T-test، وكون هذه الفرضية تقوم في الأساس على مقارنة متوسط المحور مع المتوسط المعياري لتحديد إذا كان المتوسط المحسوب أعلى من المتوسط المعياري، ونظرا لكون فقرات الدراسة تم قياسها على مقياس ليكارت الخماسي فيكون المتوسط المعياري هو 3، ناتج من $3 = 5/5 + 4 + 3 + 2 + 1$.

الجدول رقم (13): نتائج اختبار T-test لمحور نظم المعلومات البشرية بأبعاده

قيمة المعيار = 3			
قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	
7.287	32	.000	محور نظم المعلومات البشرية
6.941	32	.000	البعد الأول: التوظيف
2.925	32	.000	البعد الثاني: إدارة الأداء
7.202	32	.000	البعد الثالث: التدريب والتطوير المهني
6.861	32	.000	البعد الرابع: التعويضات
6.499	32	.000	البعد الخامس: التخطيط للموارد البشرية

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V26.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة T تساوي (7.287) عند درجة حرية 32 ومستوى دلالة يساوي (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة (0.05)، لذلك تقبل الفرضية البديلة H1 وترفض الفرضية العدمية H0، أي أن المؤسسة تعمل على تطبيق تطبيقات نظم المعلومات البشرية.

2. الفرضية الفرعية الثانية: تتمثل في:

H0: المؤسسة محل الدراسة لا تتوفر لديها مكونات رأس المال الفكري.

H1: المؤسسة محل الدراسة تتوفر لديها مكونات رأس المال الفكري.

لاختبار الفرضية تم استخدام اختبار T-test، وكون هذه الفرضية تقوم في الأساس على مقارنة متوسط المحور مع المتوسط المعياري لتحديد إذا كان المتوسط المحسوب أعلى من المتوسط المعياري، ونظرا لكون فقرات الدراسة تم قياسها على مقياس ليكارت الخماسي فيكون المتوسط المعياري هو 3، ناتج من $3 = 5/5 + 4 + 3 + 2 + 1$.

الجدول رقم (14): نتائج اختبار T-test لمحور رأس المال الفكري

قيمة المعيار = 3			
قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	
6.781	32	.000	محور رأس المال الفكري
5.605	32	.000	البعد الأول: رأس المال البشري
6.735	32	.000	البعد الثاني: رأس المال الهيكلي
6.339	32	.000	البعد الثالث: رأس المال الزبوني

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V26.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة T تساوي (6.781) عند درجة حرية 32 ومستوى دلالة يساوي (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة (0.05)، لذلك تقبل الفرضية البديلة H1 وترفض الفرضية العدمية H0، أي أن المؤسسة تتوفر لديها مكونات رأس المال الفكري.

ثالثا: الفرضية الرئيسية الثانية

لدراسة الفرضية تم استخدام اختبار أنوفا للفروقات

أن الهدف من اختبار الفروقات هو تحديد هل هناك اختلاف بين الإجابات حسب المتغيرات الديموغرافية ومن المعروف أنه في حالة وجود حالتين يتم استخدام اختبار T والحالات التي فيها عاملين مثل الجنس، أما في حالة وجود ثلاث أو أكثر يتم استخدام تحليل التباين الأحادي One-Way Anova.

1. الفرضية الفرعية الأولى: لمعرفة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على محاور الاستبيان باختلاف متغير الجنس، تم اختيار تحليل T لقياس الفروقات بين الجنس ومحاور الدراسة وكانت النتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (15): نتائج تحليل الفروقات للجنس للمحور الأول والثاني باستخدام اختبار T.

		اختبار ليفن				المحور
الملاحظة	مستوى الدلالة	Df	T	Sig	F	
غير دال	.043	31	-2.113	.732	.120	حالة التجانس
	.034	17.366	-2.306			حالة عدم التجانس
						المحور الأول
غير دال	.235	31	-1.210	.946	.005	حالة التجانس
	.242	14.658	-1.220			حالة عدم التجانس
						المحور الثاني

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V26.

- إذا كانت قيمة Sig لاختبار ليفن الخاص بالتجانس أكبر من 5 بالمئة وبالتالي فرضية التجانس محققة، أي أننا نعتمد Sig الخاصة باختبار T التي تقبل التجانس.
- إذا كانت قيمة Sig لاختبار ليفن الخاص بالتجانس أقل من 5 بالمئة وبالتالي فرضية التجانس غير محققة، أي أننا نعتمد Sig الخاصة باختبار T التي تقبل التجانس.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة (0.732) للفروقات بين متغير الجنس ومحور نظم المعلومات أي أكثر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي فرضية التجانس محققة أي لا توجد فروقات تعزى لمتغير الجنس.

أما بالنسبة لمحور إدارة رأس المال الفكري نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة (0.946) أي أكثر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي فرضية التجانس محققة أي لا توجد فروقات تعزى لمتغير الجنس.

2. الفرضية الفرعية الثانية: لمعرفة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على محاور الاستبيان باختلاف متغير العمر، تم اختبار تحليل التباين لقياس الفروق بين العمر ومحاور الدراسة وكانت النتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (16): نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات للسن بالنسبة لمحاور الدراسة.

المتغيرات	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
المحور الأول	بين المجموعات	3	4.700	1.567	7.779	.001
	داخل المجموعات	29	5.841	.201		
	المجموع	32	10.541			
	بين المجموعات	3	3.519	1.173		

الخور الثاني	داخل المجموعات	29	8.925	.308	3.812	.020
	المجموع	32	12.333			

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V26.

من خلال نتائج تحليل التباين نلاحظ أن وجود فروقات تعود لمتغير العمر في الإجابات بين أفراد العينة في محور نظم المعلومات البشرية، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة (0.001) أي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، كما نلاحظ أيضا وجود فروقات تعود لمتغير العمر بالنسبة للمحور إدارة رأس المال الفكري حيث كانت قيمة مستوى الدلالة (0.020) أي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية وبالتالي يوجد فروق ذو دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر.

3. الفرضية الفرعية الثالثة: لمعرفة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على محاور الاستبيان باختلاف متغير المؤهل العلمي، تم اختبار تحليل التباين لقياس الفروقات بين المؤهل العلمي ومحاور الدراسة وكانت النتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (17): نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات حسب المؤهل العلمي بالنسبة لمحاور الدراسة.

المتغيرات	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
المحور الأول	بين المجموعات	2	2.845	1.422	5.545	.009
	داخل المجموعات	30	7.696	.275		
	المجموع	32	10.541			
الخور الثاني	بين المجموعات	2	1.740	.870	2.439	.104
	داخل المجموعات	30	10.703	.357		
	المجموع	32	12.443			

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V26.

من خلال نتائج تحليل التباين نلاحظ وجود فروقات تعود لمتغير المؤهل العلمي في الإجابات بين أفراد العينة في محور نظم المعلومات البشرية، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة (0.009) أي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، أما بالنسبة لمحور إدارة رأس المال الفكري لا توجد فروقات تعود لمتغير المؤهل العلمي في الإجابات بين أفراد العينة، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة (0.104) أي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية أي وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

4. الفرضية الفرعية الرابعة: لمعرفة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على محاور الاستبيان باختلاف متغير الأقدمية تم اختبار تحليل التباين لقياس الفروق بين الأقدمية ومحاور الدراسة وكانت النتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (18): تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات حسب الأقدمية بالنسبة لمحاور الدراسة.

المتغيرات	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
المحور الأول	بين المجموعات	2	.870	.435	1.350	.275
	داخل المجموعات	30	9.671	.322		
	المجموع	32	10.541			
المحور الثاني	بين المجموعات	2	.261	.131	.322	.725
	داخل المجموعات	30	12.182	.406		
	المجموع	32	12.443			

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V26.

من خلال نتائج تحليل التباين نلاحظ عدم وجود فروقات تعود لمتغير الأقدمية المتحصل عليها في الإجابات بين أفراد العينة في محور نظم المعلومات البشرية، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة (0.275) أي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، كما نلاحظ أيضا بالنسبة لمحور إدارة رأس المال الفكري أنه لا توجد فروقات تعود لمتغير الأقدمية المتحصل عليها في الإجابات بين أفراد العينة، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة (0.725) أي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي تقبل الفرضية العدمية لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الأقدمية.

المطلب الثالث: مناقشة وتفسير النتائج وفق فرضيات الدراسة

1. مناقشة وتفسير النتائج وفق الفرضية الرئيسية "يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات البشرية على إدارة رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة معنوية أقل أو تساوي 0.05":

يوجد أثر إيجابي وقوي بين نظم المعلومات البشرية على إدارة رأس المال الفكري، هذا يعني أن العنصر البشري يعتبر من أهم الموارد التي تمتلكها المؤسسة سواء كان ذلك من خلال المهارات والكفاءات الخبرات التي يمتلكها، حيث تعد المصدر الأساسي لتوليد المعرفة ونقلها واستثمارها في تطوير مختلف العمليات الخاصة بالمؤسسة، كما أن وجود ثقافة تنظيمية تشجع على المشاركة والابداع والابتكار بالإضافة إلى التعلم المستمر هذا بدوره يعزز من قدرة المؤسسة على استثمار هذا المورد البشري، حيث تعتبر نظم المعلومات البشرية من بين أهم الوسائل التي تساعد على توفير المعلومات الخاصة بهذا المورد البشري واستخدامها لصالح المؤسسة، إذ أن هذا الأخير يمثل المكون

الرئيسي لرأس المال البشري والذي يعد حجر الأساس في رأس المال الفكري، حيث أن الاستخدام الذكي لنظم المعلومات البشرية من خلال تحليل المهارات وتحديد مختلف فجوات الكفاءات يسهل عليها الوصول إلى مختلف المعارف واستخدامها بين مختلف الأفراد بالإضافة إلى القدرة على اتخاذ مختلف القرارات الاستراتيجية التي تكون مبنية على بيانات دقيقة، وهذا ينعكس إيجاباً على بناء رأس المال الفكري وإدارته بشكل فعال.

2. مناقشة وتفسير النتائج وفق الفرضية الفرعية الأولى "المؤسسة محل الدراسة تعمل على تطبيق تطبيقات نظم المعلومات البشرية":

- تلعب عملية التوظيف دور مهم في توفر مختلف الموارد البشرية داخل المؤسسة، حيث أن نظم المعلومات البشرية تدعم هذه العملية وهذا من خلال دمج مختلف الأساليب الحديثة للقيام بانتقاء مختلف الموظفين والحصول على المعلومات الكافية حولهم بطريقة سريعة وسلسة.
- تقوم المؤسسة محل الدراسة بخطوتها الأولى عن طريق تحليل البيئة الداخلية والخارجية لمعرفة مختلف احتياجاتها للحصول على أفضل الموظفين أصحاب الخبرات والمهارات العالية.
- يقوم نظام المعلومات بإدارة أداء موظفيه من خلال متابعة أداء الأفراد داخل المؤسسة وقياس نتائج أدائهم فهذا بدوره يساعد المؤسسة إلى التعرف على مختلف الموارد البشرية المتميزة لديها، إضافة إلى متابعة أداء الموظفين ما إن كانت تحتاج إلى التطوير.
- إن نهاية أي مؤسسة أو بقائها أو استمرارها يعود إلى العنصر البشري باعتباره أهم عنصر لديها، إذ أن نظام المعلومات البشرية يعمل على توزيع الموارد البشرية بأفضل الطرق بطريقة تسمح له بإخراج كامل مهاراتهم وإمكانياتهم لبلوغ الأهداف بالإضافة إلى توفير البرامج التدريبية من أجل الزيادة في كفاءات الأفراد.
- لدى المؤسسة محل الدراسة نظام مكافآت وتعويضات الذي يزيد من فاعلية نظام المعلومات البشرية، حيث يساعد على تحسين مستوى إنتاجية الموارد البشرية وجعلهم أصول قابلة للتحسين والابتكار.
- يعمل نظام المعلومات البشرية على توفير الكثير من الجهد والوقت اللازمين لمؤسسة اتصالات الجزائر للقيام بعملية التوظيف، حيث تلعب التكنولوجيا دوراً كبيراً في سهولة الوصول إلى المعلومات الخاصة بالموظفين من أجل استقطابهم لشغل الوظيفة المناسبة.
- المؤسسة محل الدراسة تعمل على استخدام مختلف الوسائل في استقطاب العديد من الموظفين عن طريق الوسائل التكنولوجية الحديثة لتبسيط العمليات كالإعلانات والمقابلات والسير الذاتية الخاصة بالموظفين في منصة المؤسسة هذا راجع إلى التقليل من تكاليف عملية التوظيف.
- يعمل نظام المعلومات البشرية على مبدأ العدل بين الموظفين في مختلف الحوافز التي تقدم من طرف المؤسسة لنيل رضا الموظفين ورفع من مستوى أداء كل موظف.

- المؤسسة محل الدراسة تعتمد على نظام المعلومات البشرية من أجل التقليل من مختلف الأخطاء التي قد تواجهها في عملية احتساب الرواتب الخاصة بموظفيها، بالإضافة إلى أنه يسهل على المؤسسة الوصول إلى كل التفاصيل التي تتعلق بالرواتب والتعويضات المقدمة من طرفها لصالح الموظف.
 - إدراك المؤسسة لأهمية التدريب والتطوير المهني الخاص بالموظفين ولكن ليس بشكل شامل فهذا يستدعي أن تقوم المؤسسة بتعزيز الاستراتيجية الخاصة بتقديم دورات تدريبية وتكوينية للموظفين.
 - ضرورة النظام على توفير مختلف التنبؤات الدقيقة عن احتياجات المؤسسة المستقبلية وهذا من أجل القدرة على اتخاذ مختلف القرارات الاستراتيجية حول مواردها البشرية.
 - إن تتبع أداء الموظفين يجعل المؤسسة محل الدراسة تدرك مختلف نقاط القوة والضعف، هذا يقودها إلى أن تقوم باستخدام نظام معلومات فعال يجعلها تتابع أداء المورد البشري داخل المؤسسة من أجل الارتقاء بمستوى أدائها.
- 3. مناقشة وتفسير النتائج وفق الفرضية الفرعية الثانية "المؤسسة محل الدراسة تتوفر لديها مكونات رأس المال الفكري":**

- تعمل المؤسسة محل الدراسة على تبادل مختلف الخبرات والمعارف بين العاملين بالإضافة إلى مختلف البرامج التدريبية التي يحتاجها الموظفون للشعور بالرضا داخل المؤسسة وتقديم أداء جيد يجعل المؤسسة تحقق مختلف أهدافها لكون الفرد هو العنصر المهم داخل المؤسسة فهو الذي يجعلها قد تستمر أو لا، وهذا يؤكد توفر رأس المال البشري في المؤسسة محل الدراسة.
- إن رأس المال الهيكلي يتم بناؤه من خلال توفر هيكل تنظيمي مرن يتوافق مع مستوى كل موظف بالإضافة إلى الإبداع والابتكار.
- توفر نظم إدارية واضحة إضافة إلى استخدامها لنظام معلومات يدعم سير العمل من خلال جمع وتخزين ومعالجة وتنظيم مختلف المعلومات الخاصة بأنشطة المؤسسة ومواردها لتوفر مجموعة من السياسات التي تساهم في استقرار أداء المؤسسة حتى لو كان الفرد غائب عنها.
- المؤسسة محل الدراسة نجحت في أنها قامت ببناء بنية تحتية معرفية قائمة على سهولة تدفق المعلومات والمحافظة على المعرفة.
- إن عملية التفاعل مع الزبائن وتلبية احتياجاتهم وميولهم ومحاولة تغطيتها قدر الإمكان هذا بدوره يجعل المؤسسة تمتلك رأس مال زبوني، حيث أنها كلما نظرت إلى الجانب الزبوني هذا بدوره يجعلها مؤسسة ثقة قادرة على كسب العديد من الزبائن وولائهم لها.
- إدراك المؤسسة لأهمية الزبون لكونه يمثل شريك استراتيجي لها وهذا من خلال تركيزها على بناء الثقة والولاء لها من خلالها، فهذا يعتبر عامل حاسم في الحفاظ على حصتها السوقية وتعزيز سمعتها.
- نرى أن المؤسسة محل الدراسة تتوفر لديها جميع مكونات رأس المال الفكري ولكن فقط يوجد بعض التفاوت بنسبة قليلة فقط هذا يعني أنها لا تعاني من الضعف الحاد لهذه المكونات.

- المؤسسة محل الدراسة تعتبر من أكثر المؤسسات روادا في قطاع الاتصالات هذا بدوره يجعلها تمتلك قاعدة زبائن كبيرة وثقة طويلة الأمد.
 - إن المؤسسة محل الدراسة تولي أهمية كبيرة لربائتها فهي تعتبره كمحور استراتيجي في أنشطتها، هذا بدوره ينعكس إلى أن الزبائن لديهم مستوى عال من الرضا والثقة من خلال جميع الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة.
 - المؤسسة محل الدراسة تمتلك أسس تنظيمية ومتناسكة بالإضافة إلى امتلاكها العديد من الأنظمة والإجراءات التي تتناسب مع التغيرات التكنولوجية الحديثة.
 - استخدام المؤسسة محل الدراسة أنظمة رقمية كثيرة ومتنوعة من أجل تسيير مختلف خدماتها هذا يجعلها تمتلك قاعدة رقمية مبنية على التكنولوجيا التي تقوم بدعم سير مختلف الأعمال الإدارية والخدمات داخل المؤسسة.
 - العمل وفق لوائح داخلية للمؤسسة تحدد مختلف الإجراءات والسياسات المتعلقة بعمليات الابتكار والإبداع والتحسين والتعلم المستمر.
 - إن رأس المال البشري داخل مؤسسة اتصالات الجزائر يمثل أهم عنصر داخلها فهو يمثل الركيزة الأساسية التي يتم الاعتماد عليها في التشغيل والتطوير أي أن المؤسسة محل الدراسة يجب أن تعمل على استثمار هذا المورد بكفاءة وفعالية.
 - إن مختلف الموظفين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر يمتلكون مختلف الخلفيات التقنية والإدارية والهندسية والتجارية هذا بدوره يجعلها تمتلك قاعدة بشرية تتميز بالتنوع وقادرة على تلبية مختلف المتطلبات.
 - إن تحسين إدارة الموارد البشرية والعمل على تحديث مختلف آليات التدريب والتكوين والتحفيز يكون له أثر مباشر لرفع من القيمة الإنتاجية والمعرفية الخاصة بالمؤسسة.
4. مناقشة وتفسير النتائج وفق الفرضية الفرعية الثالثة " توجد فروقات ذو دلالة إحصائية اتجاه محاور الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية عند مستوى دلالة معنوية أقل أو تساوي 0.05":
- لا توجد فروقات ذو دلالة إحصائية لإجابات عينة الدراسة حول محور نظم المعلومات البشرية تعزى للمتغيرات الشخصية ما عدا العمر والمؤهل العلمي توجد فروقات في إجابات العينة حول هذا المحور، أما بالنسبة لمحور إدارة رأس المال الفكري لا توجد فروقات ذو دلالة إحصائية لإجابات عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية ما عدا العمر توجد فروقات في إجابات العينة حول هذا المحور.
 - يمكن القول أن بالنسبة لمتغير العمر في محور نظم المعلومات البشرية أن الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة والتي كانت تحتل المرتبة الأولى أنها لا تمتلك وعي كافي لاستخدام التكنولوجيا والرقمنة في عملية التوظيف عكس الموظفين الأقل سنا يكونون أكثر وعيا في هذا المجال.
 - نفس الرؤية بالنسبة لإدارة الأداء كون الفئة الأكبر تميل أكثر إلى الطرق التقليدية وليس الطرق الحديثة التي تكون معتمدة على التكنولوجيا.

- أما من جانب التدريب والتطوير المهني إضافة إلى التعويضات والتخطيط للموارد البشرية نرى هنا أن نظام المعلومات البشرية هو نظام متكامل يعتمد على التكنولوجيا الحديثة ويرى أن التكنولوجيا هي التي تشكل وجود هذه الفروقات.
- أما بالنسبة لوجود فروقات لمتغير المؤهل العلمي يمكن القول أن وجود هذا الاختلاف يرجع إلى مدى الفهم لهذا الموضوع من الجانب التقني والاستراتيجي كون كل فرد لديه نظرة خاصة لهذا الموضوع بالإضافة إلى التفاوت في الخبرة العلمية ووجود تباين في مختلف التخصصات الخاصة بالموظفين التي أسفرت عنها وجود هذه الفروقات.
- وجود اختلاف في متغير العمر بالنسبة لمحور إدارة رأس المال الفكري حيث أن هذا الاختلاف قد يعود رغم أن الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة كانت تحتل المرتبة الأولى إلا أنه لا يمكن القول إنهم يملكون وعي كافي بسبب العمر الخاص بهم حيث أن الشخص لا يمكن أن يكون واعيا رغم سنه إضافة إلى الطبيعة الوظيفية وطبيعة التكوين، وهذا يؤكد لنا وجود بعض الفروقات حول متغير العمر بالنسبة لرأس المال الفكري.



خاتمة



خاتمة:

إن بنية أي مؤسسة لا تُقاس فقط بما هو ظاهر من هياكل وإجراءات بل بما تحتويه من معرفة متراكمة وخبرات مخزنة وعلاقات عمل حية تشكل نسيجها الداخلي وتمنحها طابعها الخاص.

تُعد نظم المعلومات البشرية أداة محورية تُجسد التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الآلية، حيث أصبحت هذه النظم تمثل العمود الفقري الذي تعتمد عليه المؤسسات في تنظيم بياناتها وتسهيل عمليات اتخاذ القرار وتحقيق التناسق الفعال بين مختلف وحدات العمل.

في الوقت ذاته لا يمكن تجاهل الدور المركزي لرأس المال الفكري الذي يمثل كنز المؤسسة الحقيقي بما يحتويه من معارف ومهارات وخبرات متراكمة تكتسب قيمتها من خلال التطبيق والابتكار المستمر، هذا رأس المال يشكل المصدر الأساسي للإبداع والتميز الذي يميز المؤسسات القادرة على التكيف والابتكار، وهو يشمل الأبعاد المعرفية التي تُثري العمليات الداخلية وتدفع نحو إيجاد حلول جديدة، كما تُسهم في بناء ثقافة مؤسسية قائمة على التعلم المستمر والتطوير الذاتي والجماعي.

وما يجب التأكيد عليه هو أن التفاعل بين نظم المعلومات البشرية ورأس المال الفكري لا يتحقق بشكل تلقائي أو عفوي، بل يحتاج إلى وعي إداري واستراتيجي لدى صانعي القرار داخل المؤسسات، بحيث يدركون أن التكنولوجيا لا تحدث الفرق ما لم تقترن بفكر إداري يعي قيمة الإنسان كعنصر فاعل لا كرقم في نظام معلوماتي.

لذلك فإن المؤسسات المعاصرة مدعوة اليوم أكثر من أي وقت مضى إلى إعادة النظر في طريقة تعاملها مع رأس مالها البشري، ليس من خلال آليات تقليدية بل عبر توظيف نظم معلومات مرنة، دقيقة ومترابطة تضمن حسن استغلال القدرات الفكرية والمعرفية المتوفرة لديها، وتُسهم في تعزيز ثقافة الابتكار والتجديد داخل بيئة العمل.

الاقتراحات والتوصيات:

- تنظيم دورات تكوينية دورية لفائدة موظفي الموارد البشرية والمستخدمين الآخرين لرفع كفاءتهم في استخدام نظم المعلومات بكفاءة.
- تشجيع ثقافة الاعتماد على نظم المعلومات في تسيير شؤون الموارد البشرية بدلا من الطرق التقليدية الورقية.
- تحديث أجهزة الحاسوب وتوفير شبكة معلومات داخلية فعالة وآمنة لضمان أداء النظام بشكل سلس.
- اعتماد نظم معلومات تسهل مشاركة المعرفة بين الموظفين وتوثيق الخبرات المتراكمة.
- تسريع عملية التحول من الأرشيف الورقي إلى أرشيف إلكتروني يسهل حفظ واسترجاع المعلومات بفعالية.
- أخذ ملاحظات الموظفين بعين الاعتبار عند تطوير نظم المعلومات باعتبارهم المستخدمين الفعليين، مما يحسن القبول والفعالية.

- خلق بيئة تحفز تبادل المعرفة والتعلم المستمر داخل فرق العمل والإدارات المختلفة.
- القيام بعمليات تقييم داخلية وخارجية بشكل منتظم لقياس مدى كفاءة النظام وتحقيقه للأهداف المرجوة.
- وضع سياسات واضحة لحماية البيانات الخاصة بالموارد البشرية، خصوصا البيانات الحساسة المتعلقة بالكفاءات والخبرة.
- العمل على ربط نظام معلومات الموارد البشرية بباقي الأنظمة الإدارية (كالمالية، التخطيط والتوظيف...) لتحقيق التكامل المعلوماتي.

آفاق الدراسة:

- بعد أن تم التطرق إلى أثر نظم المعلومات البشرية على إدارة رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر -قائمة- يتبين لنا وجود عدد من الإشكاليات التي يمكن دراستها مستقبلا وتمثل في:
- نظم المعلومات البشرية وعلاقتها بإدارة المعرفة في المؤسسة.
 - دور نظم المعلومات البشرية في تعزيز الاستدامة المؤسسية.
 - أثر إدارة رأس المال الفكري على الثقافة التنظيمية.
 - أثر التحول الرقمي على تنمية رأس المال الفكري.



قائمة المصادر والمراجع



1. تامر محمد أحمد خليل، إدارة رأس المال الفكري كمدخل لتدعيم التطوير التنظيمي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2018.
 2. طاهر محمود الكلالده، إدارة الموارد البشرية الحديثة، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2013.
 3. عبد الناصر علك حافظ وحسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2014.
 4. عطا الله "محمد تيسير" الشرعة وغالب محمود سنجق، إدارة الموارد البشرية الاتجاهات الحديثة وتحديات الألفية الثالثة، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2015.
 5. عمر أحمد همشري، إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2013.
 6. محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية "منهج تحليلي مبسط"، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، الطبعة 01، 2008.
 7. مصطفى يوسف كافي، اقتصاد المعرفة وانعكاساته في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، ألفا للوثائق، قسنطينة، الجزائر، الطبعة 01، 2017.
 8. مصطفى يوسف كافي، نظم المعلومات المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، بدون طبعة، 2016.
 9. هاني محمد السعيد، رأس المال الفكري انطلاقة إدارية عصرية، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، بدون طبعة، 2014.
 10. وفاء برهان برقاي، إدارة الموارد البشرية المفهوم والوظائف والاستراتيجيات، دار اليازوري، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2013.
 11. يوسف حجيم الطائي وهاشم فوزي العبادي، إدارة الموارد البشرية قضايا معاصرة في الفكر الإداري، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2015.
- أطروحات دكتوراه:

12. جهيدة أمعوش، دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين الأداء وتعزيز المركز التنافسي للمؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف-1، 2020-2021.
13. رياض بن صوشة، التسيير الاستراتيجي لرأس المال الفكري كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية المستمرة في ظل اقتصاد المعرفة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2016-2017.

14. عقيلة أقيني، أثر رأس المال الفكري على خلق القيمة في ظل اقتصاد المعرفة، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2018-2019.

15. نادية حماش، مساهمة رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، 2016-2017.

16. همامة بن عمومة، دور إدارة رأس المال الفكري في تشجيع الإبداع على مستوى مؤسسات التعليم العالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1، 2016-2017.

مذكرات ماجستير:

17. أسماء السلامي، دور نظام المعلومات التسويقية في تنمية العلاقة مع الزبون، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، 2015-2014.

18. واصل خولة، دور نظام المعلومات التسويقية في تعزيز الميزة التنافسية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص أنظمة المعلومات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، 2013-2012.

19. ماجدة حيواني، نظام معلومات البشرية في مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة جامعة الجزائر 3، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015-2014.

مذكرات ماستر:

20. مرزوق عمر، تقييم كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-، 2017-2018.

المجلات:

21. أحمد فكري الحسني، رأس المال الفكري (المفهوم والأهمية)، مجلة العلوم الإدارية والسياسية، العدد 01، جويلية 2022.

22. أحمد نور الدين طالب ومحمد بن بوزيان، "رأس المال الفكري: رؤية متعدّدة المقاربات"، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، أبريل 2020.

23. إسلام هلايلي وأحمد قايدوي نور الدين، "مساهمة نظام المعلومات المحاسبية في تحسين عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 10، العدد 02، 2019-12-23، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
24. إلهام بروب، "أهمية نظام المعلومات الحوسب في اتخاذ القرارات المالية في منظمات الأعمال"، مجلة نور للدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 10، جوان 2020، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
25. باسم سليمان صالح جاد الله، تصور مقترح لتطبيق إدارة رأس المال الفكري لتحقيق الميزة التنافسية في مدارس التعليم الأساسي بمحافظة أسيوط، المجلة التربوية لتعليم الكبار، المجلد 05، العدد 01، محافظة أسيوط، جانفي 2023.
26. بشير بن شويحة، واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 02، جوان 2016، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
27. بن واضح الهاشمي، أثر إدارة رأس المال الفكري في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 50، 2018-12-10، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
28. سليمة عبد الله وكمال عايشي، "دور استخدام نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية"، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12، جوان 2017، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، باتنة، الجزائر.
29. سهيلة قطاف، دور نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، العدد 03، 2020، جامعة البشير الإبراهيمي برج بوعرييج، الجزائر.
30. الشيكرك أيوب، تقييم فعالية نظام معلومات الموارد البشرية في الإدارة العمومية، مجلة ابن خلدون للإبداع والتنمية، المجلد 03، العدد 02، 2021، جامعة البليدة، الجزائر.
31. عبد المطلب بيسار، "أثر إدارة المعرفة في زيادة قيمة رأس المال الفكري للمنظمات"، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، العدد 03، 2018، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
32. نجاة وسيلة بلغماني، "أثر أداء نظم المعلومات البشرية على جودة موارده البشرية بمؤسسة الجزائرية للمياه وحدة تندوف"، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 07، العدد 02، 2022-09-30، المركز الجامعي علي كافي، تندوف، الجزائر.
33. نجوى نصر، صورية بوطرفة، نظم معلومات الموارد البشرية كأساس لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 05، العدد 01، جوان 2022، جامعة العربي تبسي، تبسة، الجزائر.

المراجع الأجنبية:

34. Farhat Mohand & CHitti Mohand, "Le Système D'information Un Outil De Base Pour La Price De Décision Dans La Fonction Ressource Humaine", Revue Des Sciences Administratives Et Financieres, Volume 07, N° 01, 30-06-2023, Université de tizi-Ouzou & Université de Bejaia, Algérie.

35. Luminita maria gogan, Intellectual capital management- A New model, SEA-practical Application of science, Volume 02, N°04, 2014, Politehnica University Timisoara, Romania.
36. M Nishad Nawaz, "Human Resource Information Systems-A Review", International Journal of Management, IT and Engineering, U.S.A, Volume 03, N° 01, January 2013.
37. Samir Midrassé & Lhassane Jaouhari & Rachid El Bettoui, "Utilisation du système d'information des ressources humaines (SIRH) dans l'entreprise: Cas d'un échantillon d'entreprise de la région Souss-Massa au Maroc", Volume 05, N° 03, 19-06-2023, Université Ibn Zohr, Morocco.

المواقع الإلكترونية:

1. البصري وائل، نظم معلومات الموارد البشرية، 05 فيفري 2025، من الموقع:

<https://www.noor-book.com/%D9%83%D8%AA%D8%A8-%D9%88%D8%A7%D8%A6%D9%84-%D8%A8%D8%B5%D8%B1%D9%89-pdf>

2. العابدي علي رزاق جواد، إدارة رأس المال الفكري في المنظمات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2025، من الموقع:

https://books.google.dz/books?id=U5NDEQAAQBAJ&pg=PA1&dq=%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9+%D8%B1%D8%A3%D8%B3+%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84+%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%83%D8%B1%D9%8A+%D9%81%D9%8A+%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D8%B8%D9%85%D8%A7%D8%AA+%D8%B9%D9%84%D9%8A+%D8%B1%D8%B2%D8%A7%D9%82&hl=fr&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwiGiNftYIqNAXhAfsDHT0oKWMQ6AF6BAgEEAM#v=onepage&q=%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%B1%D8%A3%D8%B3%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%83%D8%B1%D9%8A%20%D9%81%D9%8A%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D8%B8%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D8%B9%D9%84%D9%8A%20%D8%B1%D8%B2%D8%A7%D9%82&f=false

3. رجب عبد الحميد حسنين، المكتبات الأكاديمية ودورها في إدارة رأس المال الفكري، 12 مارس 2025، من الموقع:

https://books.google.dz/books?id=v0NWEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D8%AA+%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%83%D8%A7%D8%AF%D9%8A%D9%85%D9%8A%D8%A9+%D9%88%D8%AF%D9%88%D8%B1%D9%87%D8%A7+%D9%81%D9%8A+%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9+%D8%B1%D8%A3%D8%B3+%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84+%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%83%D8%B1%D9%8A&hl=fr&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%83%D8%A7%D8%AF%D9%8A%D9%85%D9%8A%D8%A9%20%D9%88%D8%AF%D9%88%D8%B1%D9%87%D8%A7%20%D9%81%D9%8A%20%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%B1%D8%A3%D8%B3%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%83%D8%B1%D9%8A&f=false



قائمة الملاحق





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945-قائمة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم تسيير

تخصص إدارة اعمال

استبيان

بعنوان:

أثر نظم المعلومات البشرية على إدارة رأس المال الفكري

من إعداد:

الأستاذ المشرف:

خيروني بشينة

د. قدوم لزهر

سلامي إنصاف

سيدي، سيديتي

نرجو من سيادتكم الفاضلة تخصيص جزء من وقتكم للإجابة عن الفقرات الواردة في هذا الاستبيان بدقة وموضوعية نظرا لأهمية آرائكم حول الموضوع فقد قمنا باختياركم كعينة لهذه الدراسة دون ذكر اسمائكم بغية مساعدتنا في اجراء بحث لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. نشكركم جزيل الشكر على حسن التعاون والتجاوب معنا. كما نحيطكم علما ان المعلومات الواردة في هذا الاستبيان ستعامل بسرية تامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

قائمة الملاحق

الجزء الأول: البيانات الشخصية

الرجاء الإجابة عن الأسئلة التالية بوضع علامة (X) في المكان المقابل للإجابة المناسبة، أو ملء الفراغ بكتابة الإجابة المناسبة.

1. الجنس:

ذكر	أنثى

2. العمر:

أقل من 30 سنة	من 30 إلى 40 سنة	من 41 إلى 50 سنة	أكثر من 50 سنة

3- المؤهل العلمي:

ثانوي	جامعي	تقني سامي

4-الأقدمية :

من 5 إلى 10 سنوات	من 11 إلى 15 سنة	أكثر من 16 سنة

الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور	الفقرات	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
نظم معلومات الموارد البشرية						
التوظيف	1- تكون المؤسسة على دراية كاملة بالمناصب الشاغرة لديها.					
	2- تنتهج المؤسسة أساليب حديثة عند القيام بعملية الإلتقاء.					
	3- نظام المعلومات البشرية يساهم في إختيار الكفاءات الجيدة.					
	4- يقلل نظام المعلومات البشرية الجهد والوقت الازمين لعملية التوظيف.					
	5- تمتلك المؤسسة المعلومات الكافية عن المصادر الداخلية والخارجية للحصول على أفضل المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة فيها.					
	6- يساعد نظام المعلومات البشرية على فرز المرشحين بناء على معايير محددة.					
	7- يسهل النظام عملية إستقبال طلبات التوظيف.					
	8- تعد المقابلة عامل أساسي في عملية التوظيف في المؤسسة.					
إدارة الأداء	1- يوفر النظام تقارير دورية على أداء الموظفين.					
	2- تمتلك المؤسسة معلومات دقيقة عن الأداء المتوقع لكل العاملين.					
	3- يتيح النظام للموظفين تقديم ملاحظاتهم حول معايير التقييم.					
	4- يتميز النظام بالشفافية والموضوعية.					
	5- يتيح النظام مقارنة أداء الموظفين بعدالة.					
	6- يساعد النظام في تحديد أهداف الأداء ومتابعتها بفعالية.					
	7- يوفر النظام تقارير أداء تفصيلية تساعد في التطوير الشخصي والمهني.					
	8- يساهم النظام في التعرف على المواهب والكفاءات داخل المؤسسة.					
التدريب والتطوير المهني	1- يساعد النظام في تحديد الإحتياجات التدريبية لكل موظف.					
	2- توفر المؤسسة أفضل وسائل التدريب لإكتساب المهارات العملية.					
	3- يساعد النظام في تحسين مهارات الموظفين بشكل فعال.					
	4- يساعد النظام في متابعة تقدم الموظفين خلال التدريب.					

قائمة الملاحق

					5- تقيم المؤسسة بإشراك العاملين في دورات تدريبية لغرض تطوير معارفهم.	
					6- تمتلك المؤسسة برامج تدريبية حديثة تتماشى مع متغيرات محيطها.	
					7- يوفر النظام بيانات حول فعالية البرامج التدريبية.	
					8- يساعد النظام على تتبع وتقديم الموظفين في خطط التطوير المهني.	
					1- يساعد النظام على حساب الرواتب والمكافآت بطريقة احترافية.	التعويضات
					2- تقدم المؤسسة تحفيزات دورية لموظفيها.	
					3- يقوم النظام على تقليل الأخطاء عند احتساب الرواتب.	
					4- يسهل النظام الوصول إلى التفاصيل المتعلقة بالرواتب.	
					5- يقلل النظام من المشكلات الإدارية المتعلقة بالرواتب.	
					6- يسمح النظام بتقديم اعتراضات على الرواتب والخوافر.	
					7- تقيم المؤسسة بتحديث نظام تعويضاتها إستجابة لمتطلبات عالم الشغل.	
					8- يساهم النظام في تعزيز رضا الموظفين عن الرواتب والتعويضات.	
					1- يساعد النظام في تحليل إحتياجات المؤسسة من الموارد البشرية كما ونوعا.	التخطيط للموارد البشرية
					2- يوفر النظام تنبؤات دقيقة عن إحتياجات المؤسسة المستقبلية من الموظفين..	
					3- يساهم النظام في تحسين توزيع الموارد البشرية داخل المؤسسة.	
					4- تمتلك المؤسسة وصف وتوصيف كامل لجميع وظائفها الحالية والمستقبلية.	
					5- يساعد النظام في إتخاذ قرارات إستراتيجية حول الموارد البشرية.	
					6- تمتلك المؤسسة معلومات كاملة عن المسار المهني للموظفين العاملين لديها.	
					7- يساهم إستخدام النظام في التخطيط على تحسين أداء المؤسسة.	
					8- يساهم النظام في تحسين عمليات نقل أو ترقية الموظفين.	
رأس المال الفكري						
					1- يمتلك الموظفين المهارات اللازمة لأداء وظائفهم بكفاءة.	رأس المال البشري
					2- تشجع المؤسسة على تبادل الخبرات والمعارف الجديدة بين العاملين.	
					3- تؤثر المهارات الفردية للموظفين على أداء المؤسسة.	

قائمة الملاحق

					4- توفر المؤسسة برامج تدريبية فعالة لتنمية رأس المال البشري.	
					5- يتم تصميم البرامج التدريبية وفقا لإحتياجات الموظفين.	
					6- يشعر الموظفون بالرضا عن بيئة العمل داخل المؤسسة.	
					7- تكافأ الجهود الفردية بشكل عادل.	
					8- تهتم المؤسسة بإستقطاب الأفراد ذوي المهارات المتنوعة.	
					1- تمتلك المؤسسة أنظمة وإجراءات تنظيمية واضحة وفعالة.	رأس المال الهيكلي
					2- تمتلك المؤسسة هيكل تنظيمي مرن يحسن من أداء العمليات والأفراد.	
					3- تقوم المؤسسة بتطوير العمليات الإدارية بإستمرار لتقليل الأخطاء في العمل.	
					4- تعتمد المؤسسة على تكنولوجيا حديثة لدعم عملياتها التشغيلية.	
					5- تمتلك المؤسسة نظاما فعالا لإدارة التحديات التنظيمية.	
					6- تشجع المؤسسة على الإبداع والإبتكار المستمر.	
					7- توزيع الأدوار والمسؤوليات داخل المؤسسة بوضوح.	
					8- تمتلك المؤسسة سياسات واضحة تدعم التطوير المستمر.	
					1- تقدم المؤسسة خدمات تلبي إحتياجات الزبائن.	رأس المال الزبوني
					2- تهتم المؤسسة بأراء الزبائن ومقترحاتهم.	
					3- توثق المؤسسة المعلومات الخاصة بالزبائن في إطار إدارة العلاقة مع الزبائن.	
					4- تستجيب المؤسسة بسرعة لطلبات الزبائن وإستفساراتهم.	
					5- تهتم المؤسسة بمتابعة رضا وولاء زبائنهم.	
					6- تقدم المؤسسة خدمات ذو جودة مرضية للزبائن.	
					7- تتمتع المؤسسة بسمعة جيدة بين الزبائن .	
					8- تقوم المؤسسة بتحديث خدماتها بناءا على ملاحظات الزبائن.	

الثبات

الاستمارة

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,978	64

المحور الاول

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,962	40

المحور الثاني

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,960	24

الابعاد

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,911	8

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,877	8

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,894	8

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,894	8

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,907	8

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,880	8

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,898	8

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,956	8

Correlations

		T1
T1	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	33
A1	Pearson Correlation	,709**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
A2	Pearson Correlation	,559**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	33
A3	Pearson Correlation	,594**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
A4	Pearson Correlation	,539**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	33
A5	Pearson Correlation	,757**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
A6	Pearson Correlation	,672**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
A7	Pearson Correlation	,693**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
A8	Pearson Correlation	,466**
	Sig. (2-tailed)	,006
	N	33
B1	Pearson Correlation	,521**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	33
B2	Pearson Correlation	,682**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
B3	Pearson Correlation	,356*
	Sig. (2-tailed)	,042

	N	33
B4	Pearson Correlation	,754**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
B5	Pearson Correlation	,330
	Sig. (2-tailed)	,061
	N	33
B6	Pearson Correlation	,647**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
B7	Pearson Correlation	,471**
	Sig. (2-tailed)	,006
	N	33
B8	Pearson Correlation	,589**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
C1	Pearson Correlation	,796**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
C2	Pearson Correlation	,736**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
C3	Pearson Correlation	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
C4	Pearson Correlation	,509**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	33
C5	Pearson Correlation	,633**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
C6	Pearson Correlation	,715**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
C7	Pearson Correlation	,773**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
C8	Pearson Correlation	,696**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
D1	Pearson Correlation	,695**
	Sig. (2-tailed)	,000

	N	33
D2	Pearson Correlation	,861**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
D3	Pearson Correlation	,484**
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	33
D4	Pearson Correlation	,778**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
D5	Pearson Correlation	,696**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
D6	Pearson Correlation	,737**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
D7	Pearson Correlation	,608**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
D8	Pearson Correlation	,514**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	33
E1	Pearson Correlation	,850**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
E2	Pearson Correlation	,526**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	33
E3	Pearson Correlation	,768**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
E4	Pearson Correlation	,522**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	33
E5	Pearson Correlation	,750**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
E6	Pearson Correlation	,733**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
E7	Pearson Correlation	,778**
	Sig. (2-tailed)	,000

	N	33
E8	Pearson Correlation	,640**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المحور الثاني

Correlations

		T2
T2	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	33
F1	Pearson Correlation	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
F2	Pearson Correlation	,545**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	33
F3	Pearson Correlation	,598**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
F4	Pearson Correlation	,674**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
F5	Pearson Correlation	,633**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
F6	Pearson Correlation	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
F7	Pearson Correlation	,576**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
F8	Pearson Correlation	,809**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
G1	Pearson Correlation	,757**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33

G2	Pearson Correlation	,646**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
G3	Pearson Correlation	,786**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
G4	Pearson Correlation	,625**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
G5	Pearson Correlation	,598**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
G6	Pearson Correlation	,775**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
G7	Pearson Correlation	,701**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
G8	Pearson Correlation	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
H1	Pearson Correlation	,713**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
H2	Pearson Correlation	,847**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
H3	Pearson Correlation	,758**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
H4	Pearson Correlation	,885**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
H5	Pearson Correlation	,906**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
H6	Pearson Correlation	,804**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
H7	Pearson Correlation	,761**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33

H8	Pearson Correlation	,757**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الاحصاءات الوصفية

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	24	72,7	72,7	72,7
	أنثى	9	27,3	27,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 30 من أقل	1	3,0	3,0	3,0
	سنة 40 إلى 30 من	18	54,5	54,5	57,6
	سنة 50 إلى 41 من	12	36,4	36,4	93,9
	سنة 50 من أكبر	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	1	3,0	3,0	3,0
	جامعي	31	93,9	93,9	97,0
	سامي تقني	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

الأقدمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	سنوات 10 إلى 5 من	19	57,6	57,6	57,6
	سنة 15 إلى 11 من	5	15,2	15,2	72,7
	سنة 16 من أكثر	9	27,3	27,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

الاحصاءات الوصفية للعبارات

A1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أُتفق لا	2	6,1	6,1	6,1
	محايد	1	3,0	3,0	9,1
	أُتفق	15	45,5	45,5	54,5
	تماماً أُتفق	15	45,5	45,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

A2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماماً أُتفق لا	2	6,1	6,1	6,1
	أُتفق لا	3	9,1	9,1	15,2
	محايد	7	21,2	21,2	36,4
	أُتفق	15	45,5	45,5	81,8
	تماماً أُتفق	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

A3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماماً أُتفق لا	1	3,0	3,0	3,0
	أُتفق لا	4	12,1	12,1	15,2
	محايد	6	18,2	18,2	33,3
	أُتفق	15	45,5	45,5	78,8
	تماماً أُتفق	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

A4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماما أتفق لا	1	3,0	3,0	3,0
	أتفق لا	2	6,1	6,1	9,1
	محايد	6	18,2	18,2	27,3
	أتفق	16	48,5	48,5	75,8
	تماما أتفق	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

A5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أتفق لا	5	15,2	15,2	15,2
	محايد	5	15,2	15,2	30,3
	أتفق	17	51,5	51,5	81,8
	تماما أتفق	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

A6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أتفق لا	4	12,1	12,1	12,1
	محايد	4	12,1	12,1	24,2
	أتفق	21	63,6	63,6	87,9
	تماما أتفق	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

A7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أتفق لا	3	9,1	9,1	9,1
	محايد	5	15,2	15,2	24,2
	أتفق	17	51,5	51,5	75,8
	تماما أتفق	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

A8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أُتفق لا	1	3,0	3,0	3,0
	محايد	4	12,1	12,1	15,2
	أُتفق	17	51,5	51,5	66,7
	تماما أُتفق	11	33,3	33,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

B1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أُتفق لا	3	9,1	9,1	9,1
	محايد	8	24,2	24,2	33,3
	أُتفق	17	51,5	51,5	84,8
	تماما أُتفق	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

B2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أُتفق لا	4	12,1	12,1	12,1
	محايد	8	24,2	24,2	36,4
	أُتفق	20	60,6	60,6	97,0
	تماما أُتفق	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

B3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماما أُتفق لا	1	3,0	3,0	3,0
	أُتفق لا	12	36,4	36,4	39,4
	محايد	11	33,3	33,3	72,7
	أُتفق	6	18,2	18,2	90,9
	تماما أُتفق	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

B4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	تماما أتفق لا	1	3,0	3,0	3,0
	أتفق لا	3	9,1	9,1	12,1
	محايد	10	30,3	30,3	42,4
	أتفق	15	45,5	45,5	87,9
	تماما أتفق	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

B5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماما أتفق لا	4	12,1	12,1	12,1
	أتفق لا	9	27,3	27,3	39,4
	محايد	8	24,2	24,2	63,6
	أتفق	11	33,3	33,3	97,0
	تماما أتفق	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

B6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أتفق لا	3	9,1	9,1	9,1
	محايد	9	27,3	27,3	36,4
	أتفق	17	51,5	51,5	87,9
	تماما أتفق	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

B7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أتفق لا	8	24,2	24,2	24,2
	محايد	10	30,3	30,3	54,5
	أتفق	11	33,3	33,3	87,9
	تماما أتفق	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

B8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أُتفق لا	10	30,3	30,3	30,3
	محايد	10	30,3	30,3	60,6
	أُتفق	11	33,3	33,3	93,9
	تماما أُتفق	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

C1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أُتفق لا	3	9,1	9,1	9,1
	محايد	3	9,1	9,1	18,2
	أُتفق	23	69,7	69,7	87,9
	تماما أُتفق	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

C2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماما أُتفق لا	1	3,0	3,0	3,0
	أُتفق لا	1	3,0	3,0	6,1
	محايد	3	9,1	9,1	15,2
	أُتفق	21	63,6	63,6	78,8
	تماما أُتفق	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

C3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أُتفق لا	2	6,1	6,1	6,1
	محايد	6	18,2	18,2	24,2
	أُتفق	17	51,5	51,5	75,8
	تماما أُتفق	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

C4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماما أتفق لا	1	3,0	3,0	3,0
	أتفق لا	6	18,2	18,2	21,2
	محايد	7	21,2	21,2	42,4
	أتفق	15	45,5	45,5	87,9
	تماما أتفق	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

C5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماما أتفق لا	1	3,0	3,0	3,0
	أتفق لا	3	9,1	9,1	12,1
	محايد	2	6,1	6,1	18,2
	أتفق	19	57,6	57,6	75,8
	تماما أتفق	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

C6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أتفق لا	3	9,1	9,1	9,1
	محايد	3	9,1	9,1	18,2
	أتفق	20	60,6	60,6	78,8
	تماما أتفق	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

C7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أتفق لا	2	6,1	6,1	6,1
	محايد	8	24,2	24,2	30,3
	أتفق	16	48,5	48,5	78,8
	تماما أتفق	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

C8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أُتفقَ لا	3	9,1	9,1	9,1
	محايد	8	24,2	24,2	33,3
	أُتفقَ	22	66,7	66,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

D1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أُتفقَ لا	3	9,1	9,1	9,1
	محايد	4	12,1	12,1	21,2
	أُتفقَ	16	48,5	48,5	69,7
	تماماً أُتفقَ	10	30,3	30,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

D2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماماً أُتفقَ لا	1	3,0	3,0	3,0
	أُتفقَ لا	4	12,1	12,1	15,2
	محايد	4	12,1	12,1	27,3
	أُتفقَ	18	54,5	54,5	81,8
	تماماً أُتفقَ	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

D3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أُتفقَ لا	6	18,2	18,2	18,2
	محايد	7	21,2	21,2	39,4
	أُتفقَ	13	39,4	39,4	78,8
	تماماً أُتفقَ	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

D4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماما أتفق لا	1	3,0	3,0	3,0
	أتفق لا	1	3,0	3,0	6,1
	محايد	4	12,1	12,1	18,2
	أتفق	15	45,5	45,5	63,6
	تماما أتفق	12	36,4	36,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

D5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أتفق لا	4	12,1	12,1	12,1
	محايد	4	12,1	12,1	24,2
	أتفق	12	36,4	36,4	60,6
	تماما أتفق	13	39,4	39,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

D6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أتفق لا	3	9,1	9,1	9,1
	محايد	10	30,3	30,3	39,4
	أتفق	12	36,4	36,4	75,8
	تماما أتفق	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

D7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أتفق لا	4	12,1	12,1	12,1
	محايد	5	15,2	15,2	27,3
	أتفق	16	48,5	48,5	75,8
	تماما أتفق	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

D8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أُتفق لا	3	9,1	9,1	9,1
	محايد	6	18,2	18,2	27,3
	أُتفق	18	54,5	54,5	81,8
	تماما أُتفق	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

E1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أُتفق لا	3	9,1	9,1	9,1
	محايد	3	9,1	9,1	18,2
	أُتفق	21	63,6	63,6	81,8
	تماما أُتفق	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

E2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أُتفق لا	3	9,1	9,1	9,1
	محايد	5	15,2	15,2	24,2
	أُتفق	21	63,6	63,6	87,9
	تماما أُتفق	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

E3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أُتفق لا	4	12,1	12,1	12,1
	محايد	6	18,2	18,2	30,3
	أُتفق	19	57,6	57,6	87,9
	تماما أُتفق	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

E4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماما أتفق لا	1	3,0	3,0	3,0
	أتفق لا	7	21,2	21,2	24,2
	محايد	6	18,2	18,2	42,4
	أتفق	16	48,5	48,5	90,9
	تماما أتفق	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

E5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أتفق لا	2	6,1	6,1	6,1
	محايد	5	15,2	15,2	21,2
	أتفق	22	66,7	66,7	87,9
	تماما أتفق	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

E6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أتفق لا	3	9,1	9,1	9,1
	محايد	4	12,1	12,1	21,2
	أتفق	18	54,5	54,5	75,8
	تماما أتفق	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

E7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أتفق لا	2	6,1	6,1	6,1
	محايد	6	18,2	18,2	24,2
	أتفق	20	60,6	60,6	84,8
	تماما أتفق	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

E8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماما أتفق لا	1	3,0	3,0	3,0
	أتفق لا	4	12,1	12,1	15,2
	محايد	7	21,2	21,2	36,4
	أتفق	19	57,6	57,6	93,9
	تماما أتفق	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

F1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أتفق لا	4	12,1	12,1	12,1
	محايد	6	18,2	18,2	30,3
	أتفق	18	54,5	54,5	84,8
	تماما أتفق	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

F2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أتفق لا	5	15,2	15,2	15,2
	محايد	7	21,2	21,2	36,4
	أتفق	17	51,5	51,5	87,9
	تماما أتفق	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

F3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أتفق لا	2	6,1	6,1	6,1
	محايد	1	3,0	3,0	9,1
	أتفق	22	66,7	66,7	75,8
	تماما أتفق	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

F4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أُتفق لا	2	6,1	6,1	6,1
	محايد	6	18,2	18,2	24,2
	أُتفق	16	48,5	48,5	72,7
	تماما أُتفق	9	27,3	27,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

F5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أُتفق لا	3	9,1	9,1	9,1
	محايد	5	15,2	15,2	24,2
	أُتفق	21	63,6	63,6	87,9
	تماما أُتفق	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

F6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماما أُتفق لا	1	3,0	3,0	3,0
	أُتفق لا	6	18,2	18,2	21,2
	محايد	10	30,3	30,3	51,5
	أُتفق	13	39,4	39,4	90,9
	تماما أُتفق	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

F7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماما أُتفق لا	3	9,1	9,1	9,1
	أُتفق لا	7	21,2	21,2	30,3
	محايد	8	24,2	24,2	54,5
	أُتفق	12	36,4	36,4	90,9
	تماما أُتفق	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

F8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماما أتفق لا	1	3,0	3,0	3,0
	أتفق لا	5	15,2	15,2	18,2
	محايد	4	12,1	12,1	30,3
	أتفق	19	57,6	57,6	87,9
	تماما أتفق	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

G1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماما أتفق لا	1	3,0	3,0	3,0
	أتفق لا	3	9,1	9,1	12,1
	محايد	4	12,1	12,1	24,2
	أتفق	24	72,7	72,7	97,0
	تماما أتفق	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

G2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أتفق لا	4	12,1	12,1	12,1
	محايد	8	24,2	24,2	36,4
	أتفق	17	51,5	51,5	87,9
	تماما أتفق	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

G3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أتفق لا	2	6,1	6,1	6,1
	محايد	5	15,2	15,2	21,2
	أتفق	22	66,7	66,7	87,9
	تماما أتفق	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

G4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أُتفق لا	2	6,1	6,1	6,1
	محايد	2	6,1	6,1	12,1
	أُتفق	24	72,7	72,7	84,8
	تماما أُتفق	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

G5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماما أُتفق لا	1	3,0	3,0	3,0
	أُتفق لا	2	6,1	6,1	9,1
	محايد	11	33,3	33,3	42,4
	أُتفق	16	48,5	48,5	90,9
	تماما أُتفق	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

G6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماما أُتفق لا	1	3,0	3,0	3,0
	أُتفق لا	3	9,1	9,1	12,1
	محايد	7	21,2	21,2	33,3
	أُتفق	18	54,5	54,5	87,9
	تماما أُتفق	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

G7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أُتفق لا	2	6,1	6,1	6,1
	محايد	9	27,3	27,3	33,3
	أُتفق	20	60,6	60,6	93,9
	تماما أُتفق	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

G8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أُتفق لا	2	6,1	6,1	6,1
	محايد	8	24,2	24,2	30,3
	أُتفق	21	63,6	63,6	93,9
	تماماً أُتفق	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

H1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أُتفق لا	1	3,0	3,0	3,0
	محايد	3	9,1	9,1	12,1
	أُتفق	23	69,7	69,7	81,8
	تماماً أُتفق	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

H2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماماً أُتفق لا	1	3,0	3,0	3,0
	أُتفق لا	1	3,0	3,0	6,1
	محايد	4	12,1	12,1	18,2
	أُتفق	20	60,6	60,6	78,8
	تماماً أُتفق	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

H3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أُتفق لا	2	6,1	6,1	6,1
	محايد	4	12,1	12,1	18,2
	أُتفق	21	63,6	63,6	81,8
	تماماً أُتفق	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

H4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماما أتفق لا	1	3,0	3,0	3,0
	أتفق لا	4	12,1	12,1	15,2
	محايد	5	15,2	15,2	30,3
	أتفق	18	54,5	54,5	84,8
	تماما أتفق	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

H5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماما أتفق لا	1	3,0	3,0	3,0
	أتفق لا	4	12,1	12,1	15,2
	محايد	3	9,1	9,1	24,2
	أتفق	19	57,6	57,6	81,8
	تماما أتفق	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

H6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أتفق لا	2	6,1	6,1	6,1
	محايد	3	9,1	9,1	15,2
	أتفق	23	69,7	69,7	84,8
	تماما أتفق	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

H7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تماما أتفق لا	2	6,1	6,1	6,1

أنتف لا	2	6,1	6,1	12,1
محاي	4	12,1	12,1	24,2
أنتف	21	63,6	63,6	87,9
تماما أنتف	4	12,1	12,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

H8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
تماما أنتف لا	2	6,1	6,1	6,1
أنتف لا	2	6,1	6,1	12,1
محاي	2	6,1	6,1	18,2
أنتف	22	66,7	66,7	84,8
تماما أنتف	5	15,2	15,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

الانحراف والمتوسط

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation
A1	4,3030	,80951
A2	3,6061	1,08799
A3	3,6970	1,04537
A4	3,8485	,97215
A5	3,7273	,94448
A6	3,7576	,83030
A7	3,9091	,87905
A8	4,1515	,75503
B1	3,7273	,83937
B2	3,5455	,75378
B3	2,9394	1,02894
B4	3,5455	,93845
B5	2,8788	1,11124
B6	3,6667	,81650
B7	3,3333	,98953
B8	3,1515	,93946
C1	3,8485	,75503
C2	3,9697	,84723
C3	3,9394	,82687
C4	3,4545	1,03353

C5	3,9091	,97991
C6	3,9394	,82687
C7	3,8485	,83371
C8	3,5758	,66287
D1	4,0000	,90139
D2	3,7273	1,00849
D3	3,6364	1,02525
D4	4,0909	,94748
D5	4,0303	1,01504
D6	3,7576	,93643
D7	3,8485	,93946
D8	3,8182	,84611
E1	3,9091	,80482
E2	3,7879	,78093
E3	3,6970	,84723
E4	3,3939	1,02894
E5	3,8485	,71244
E6	3,9394	,86384
E7	3,8485	,75503
E8	3,5152	,90558
F1	3,7273	,87581
F2	3,6061	,89928
F3	4,0909	,72300
F4	3,9697	,84723
F5	3,7879	,78093
F6	3,3333	,98953
F7	3,1515	1,14895
F8	3,6061	,99810
G1	3,6364	,82228
G2	3,6364	,85944
G3	3,8485	,71244
G4	3,9697	,68396
G5	3,5455	,86930
G6	3,6364	,92932
G7	3,6667	,69222
G8	3,6970	,68396
H1	4,0303	,63663
H2	3,9394	,86384
H3	3,9394	,74747
H4	3,6667	,98953
H5	3,7576	1,00095
H6	3,9394	,70442

H7	3,6970	,98377
H8	3,7879	,99240
Valid N (listwise)		

الانحراف والمتوسط للمحاور والابعاد

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation
A	3,8750	,72416
B	3,3485	,68448
C	3,8106	,64660
D	3,8636	,72306
E	3,7424	,65620
F	3,6591	,67552
G	3,7045	,60096
H	3,8447	,76548
T1	3,7280	,57394
T2	3,7361	,62358
T	3,7311	,57779
Valid N (listwise)		

الفرضيات

اختبار ستيودنت

One-Sample Test

Test Value = 3

	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
A	6,941	32	,000	,87500	,6182	1,1318
B	2,925	32	,006	,34848	,1058	,5912
C	7,202	32	,000	,81061	,5813	1,0399
D	6,861	32	,000	,86364	,6073	1,1200
E	6,499	32	,000	,74242	,5097	,9751
F	5,605	32	,000	,65909	,4196	,8986
G	6,735	32	,000	,70455	,4915	,9176
H	6,339	32	,000	,84470	,5733	1,1161
T1	7,287	32	,000	,72803	,5245	,9315
T2	6,781	32	,000	,73611	,5150	,9572
T	7,268	32	,000	,73106	,5262	,9359

الفروقات
الجنس

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower Upper
T1	Equal variances assumed	,120	,732	- 2,113	31	,043	-,45035	,21309	-,88494 -,01575
	Equal variances not assumed			- 2,306	17,336	,034	-,45035	,19526	-,86169 -,03900
T2	Equal variances assumed	,005	,946	- 1,210	31	,235	-,29282	,24199	-,78636 ,20071
	Equal variances not assumed			- 1,220	14,658	,242	-,29282	,23996	-,80533 ,21968

العمر

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
T1	Between Groups	4,700	3	1,567	7,779	,001
	Within Groups	5,841	29	,201		
	Total	10,541	32			
T2	Between Groups	3,519	3	1,173	3,812	,020
	Within Groups	8,924	29	,308		
	Total	12,443	32			

المؤهل

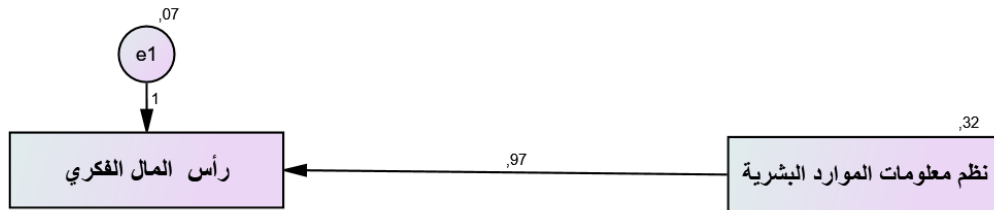
ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
T1	Between Groups	2,845	2	1,422	5,545	,009
	Within Groups	7,696	30	,257		
	Total	10,541	32			
T2	Between Groups	1,740	2	,870	2,439	,104
	Within Groups	10,703	30	,357		
	Total	12,443	32			

الاقدمية

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
T1	Between Groups	,870	2	,435	1,350	,275
	Within Groups	9,671	30	,322		
	Total	10,541	32			
T2	Between Groups	,261	2	,131	,322	,727
	Within Groups	12,182	30	,406		
	Total	12,443	32			



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
T2 <--- T1	,975	,085	11,480	***	

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
T1	,319	,080	4,000	***	
e1	,074	,018	4,000	***	

نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد و المواصلات. وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000.

جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد و المواصلات و كرس الفصل بين نشاطي التنظيم و استغلال و تسيير الشبكات.

و تطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا و ماليا و متعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية و الخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" و ثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر".

و في إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة و استغلال شبكة للهاتف النقال و أستمرو تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT و شبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 و الربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. و بالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، و ذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية و لقواعد المنافسة.

و في نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

قانون 03/2000 وميلاد اتصالات الجزائر

نص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد و المواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر و التي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة.

لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات. بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال تبعت القرار 200/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر

كان على اتصالات الجزائر و إطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال. لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، و مجبرة على إثبات وجودها في عالم ليرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى و الأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

أهدافها

الجودة، الفعالية و نوعية الخدمات ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر. سطرته إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة و هما الجودة، الفعالية و نوعية الخدمات.

وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرته اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة و جعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر.

نشاطاتها

و تتمحور نشاطات المجمع حول:

تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية
تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات .

تصالات الجزائر شركة ذات أسهم - التاريخ والإنجازات

1- التذكير بتحديات ما قبل سنة 2002 :

قبل صدور قانون 03-2000 كان سوق الاتصالات في الجزائر يعاني من تأخر في انتشار الهاتف حيث أنه لم يكن يتجاوز 6 % مقابل 8 % في باقي دول المغرب العربي و 40 % في الدول المتقدمة بالإضافة إلى ذلك، أكثر من نصف البلديات لم تكن موصولة بشبكة الاتصالات . كانت شبكات إعلام المؤسسات منعقدة تقريبا،

كان عدد مستخدمي الانترنت ضعيفا جدا رغم وجود 61 مزود معتمد و آلاف مقاهي الانترنت،

كانت شبكة التوزيع الهاتفي الحلقة الأضعف للشبكة معرقة بذلك الانتشار الواسع للانترنت .

كانت بنية الشبكة القوية و المتكاملة بسعة 2.5 Gbps أهم مكتسبات القطاع آنذاك و قد كانت شبكة اتصالات الجزائر من أهم الشبكات على مستوى الدول الناشئة .

2- اتصالات الجزائر : أكبر التحديات منذ نشأتها :

تم إنشاء اتصالات الجزائر التي اتخذت الشكل القانوني لشركة ذات أسهم، لتعمل على سوق شبكات و خدمات الاتصالات الالكترونية، ميلادها منصوص عليه في القانون 03/2000 بتاريخ 5 أوت 2000 ، المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد و الاتصالات الذي يفصل أنشطة البريد عن أنشطة الاتصالات .

بدأت اتصالات الجزائر نشاطها رسميا في 1 جانفي 2003 و دخلت في عالم تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال .

أصبحت اتصالات الجزائر الممثل الرئيسي لتطبيق إستراتيجية إدخال التكنولوجيات الجديدة للإعلام و الاتصال في الجزائر مؤكدة بالتالي مساهمتها التامة في بناء مجتمع المعلومات الجزائري و هذا من خلال توفير أكبر نفاذ لشبكة الاتصالات .

3- حصيلة الإنجازات 2003-2013

1-3 الشبكة الوطنية:

تم إدخال الألياف البصرية إلى الجزائر في سنة 1987، و قد كانت التكنولوجيا الرئيسية التي أسست عليها الشبكات ذات المسافات الطويلة، سواء كانت وطنية أو دولية .

قبل سنة 2000، كان طول الشبكة الأرضية للألياف البصرية 7244 كم، تم وصلت إلى 15.000 كم في 2003 لتضم إلى منتصف 2013 ، 47.000 كم .

من 2.5 Gbps في سنة 2000، وصلت سعة شبكة الاتصالات اليوم إلى 350 Gbps في الشمال و 120 Gbps في جنوب البلاد.

تهدف خطة عمل اتصالات الجزائر لسنة 2014 إلى تحديث شبكتها الذي لا يكون ممكنا إلا من خلال تكثيف الألياف البصرية لإمكانية جمع شبكات الصوت و المعطيات معا على المستوى الوطني و أيضا تعميم استعمال الألياف البصرية على مستوى المدن وذلك بتغيير الكوابل النحاسية القديمة و المكلفة التي تعتبر المصدر الرئيسي لتراجع مستوى جودة الخدمة.

و تجدر الإشارة أنه في إطار خطة التطوير لسنة 2014، سيتم ربط نحو 2200 بلدية التي يفوق عدد سكانها 1000 نسمة بالألياف البصرية. تقدر المسافة الكلية بعد هذا الربط ب 23.935 كم .

2-3 الشبكة الدولية:

من أجل نقل خدمات الصوت و المعطيات، تتكون الشبكة الدولية لاتصالات الجزائر من روابط تحت مائية و أرضية و فضائية.

و نظرا للطلب المستمر للانترنت ذات التدفق السريع و الانترنت الفائت السرعة، عرفت الصلة تحت مائية ALPAL2 التي تربط الجزائر العاصمة ببالمال في 2007 زيادة من 2.5 Gbps إلى 10 Gbps.

توفر الصلة تحت المائية الثانية SMW4 التي تربط عنابة و مرسيليا و سنغافورة، فرص متنوعة في ما يتعلق بالقدرات و نقاط النزول المحتملة و المتعددة التي تسمح بوضع عروض مختلفة بخصوص الصوت و الانترنت.

زيادة إلى الصلات تحت مائية، تستعمل اتصالات الجزائر صلات أرضية و فضائية للحفاظ على علاقاتها الخمسة عشر المباشرة لتصل من خلالها إلى باقي العالم. و لتطوير شبكة الاتصالات الدولية، قامت اتصالات الجزائر بإطلاق مشروع الصلة الثالثة بالألياف البصرية بين وهران و فالنسيا (اسبانيا)

من ناحية أخرى و من أجل الاستغلال الأمثل للروابط على الصعيد الدولي و نقل الاتصالات الدولية الموجهة إلى الجزائر، تخطط اتصالات الجزائر لإنشاء نقاط تواجد بأوروبا. حيث تأسست أول نقطة في سنة 2011 بمرسيليا بالتعاون مع الشريك ISLALINK الذي أسس فرع ORANLINK المخصص لاستغلال نقطة التواجد (POP)

3-3 شبكة النفاذ:

كان عدد أجهزة وصل الزبائن: 2.637.234 في سنة 2003 ثم أصبح في نهاية سنة 2012، 5.014.122 جهاز و منهم 4.030.122 جهاز سلكي و 984.000 جهاز لاسلكي من نوع WLL

عرفت الأنشطة في قطاع شبكة النفاذ تصاعدا خلال سنة 2012 خاصة بعد وضع و تشغيل 600.000 جهاز بالتكنولوجيا الجديدة من نوع MSAN على مستوى 22 ولاية.

و قد سمح برنامج تشغيل أجهزة التكنولوجيا الجديدة بتحديث الشبكة إلى نسبة 14 % في شهر مارس 2013 و يمتد هذا البرنامج على 48 ولاية لتحديث 3 ملايين نقطة نفاذ و من بينها 1 مليون مبرمج لسنة 2013.

كما تجدر الإشارة أنه ارتفع عدد الزبائن لخدمة الهاتف من 2.079.464 في سنة 2003 إلى 3.267.183 في شهر مارس 2013، أي زيادة قدرها 57 %.

4-3 الانترنت:

عرف مجال الانترنت، تقدما إيجابيا في عدة ميادين، و قد ورد في تقرير محاضرة الأمم المتحدة حول التجارة و التطور (تقرير الإعلام الاقتصادي 2009، الاتجاهات و التوقعات)، أنه تم تصنيف الجزائر من بين الدول الإفريقية الخمسة التي تجمع 90 % من مستخدمي الانترنت ذو التدفق السريع إلى جانب المغرب و تونس و مصر و جنوب إفريقيا.

وقد كان هذا نتيجة عدة عمليات تحسين و تطوير و تنظيم وبذل مجهودات كثيفة من أجل تطوير و توسيع شبكات الاتصالات الوطنية و الدولية. و بالفعل منذ سنة 2008، تم ربط 1541 بلدية بالانترنت بفضل شبكة الانترنت ذو التدفق السريع و هذا ما سمح بوصول المنازل و الشركات و مقاهي الانترنت بهذه الخدمة حيث ارتفعت نسبة توفر الانترنت ذو التدفق السريع في المنازل من 1 % في 2005 إلى 20 % في 2013.

عرف النطاق الترددي الدولي الذي كان محدودا برابطتين من 34 Mbps تطورا تدريجيا منذ 2004 ليصل بعدها إلى 5 Gbps في 2005 ثم 10.8 Gbps في 2007 ثم 48 Gbps في 2010 ليصل اليوم إلى 131 Gbps و هذا بتنوع على مستوى الرابط الدولي ALPAL2 ، SMW4 و مزودين دوليين للانترنت (France Telecom و Telecom Italie وغيرها)

فيما يتعلق بعدد أجهزة الانترنت ذو التدفق السريع فلقد انتقلت من 56.000 في 2005 إلى 1.309.454 في نهاية شهر مارس 2013 إضافة أنه مع انتشار شبكة الجيل الجديد من نوع MSAN، تم تشغيل 682540 خط، من بينها 50 % تخص الانترنت ذو التدفق السريع ADSL2+.

فيما يتعلق بعدد زبائن الانترنت ذو التدفق السريع فلقد انتقل من 178.707 زبون في نهاية 2007 إلى 1.188.201 في مارس 2013 حيث 60 % منهم يستفيد من خدمة الانترنت ذو التدفق السريع مع مودم WIFI

لقد زاد الطلب على خدمة الانترنت خاصة في سنة 2008 عندما أجريت تخفيضات قدرها 50 % على مجموعة عروض اتصالات الجزائر الخاصة بالانترنت ذو التدفق السريع.

في سنة 2003، كان أقصى تدفق الاتصالات على الشبكة الهاتفية هو 64 Kbps. أما اليوم فيمكن أن يصل إلى 20 Mbps مع تكنولوجيا ADSL2+

كما تستطيع الشركات اختيار تمديد شبكتها مع توسيع إمكانية التوصيل بالألياف البصرية التي تصل إلى 10 Gbps.

5-3 شبكات الشركات:

اتصالات الجزائر فخورة لأنها تحظى بثقة المؤسسات العامة و الشركات الكبرى لقطاع الاقتصاد سواء كانت عامة أو خاصة. تعرض اتصالات الجزائر لزبائنها مجموعة من الخدمات عبر الشبكة الموضوعة تحت تصرفهم.

كما تم تشغيل أكثر من 83.000 رابط انترنت ذو التدفق السريع لهؤلاء الزبائن، 55 % للانترنت ذو التدفق السريع ADSL و SHDSL 39 % منها وصلات متخصصة.

انتقل عدد الوصلات المتخصصة المقدمة للمؤسسات و الشركات من 19.000 في 2005 إلى 32.500 في 2013 أي زيادة قدرها 71 % خلال هذه الفترة.

وصلات X25 ذات التكنولوجيا القديمة لا تمثل إلا 5 % من هذه الروابط كما قد تم وضع برنامج لإيقاف هذه التكنولوجيا و تحويل الزبائن إلى تكنولوجيا جديدة في بداية سنة 2013.

6-3 الشبكة التجارية:

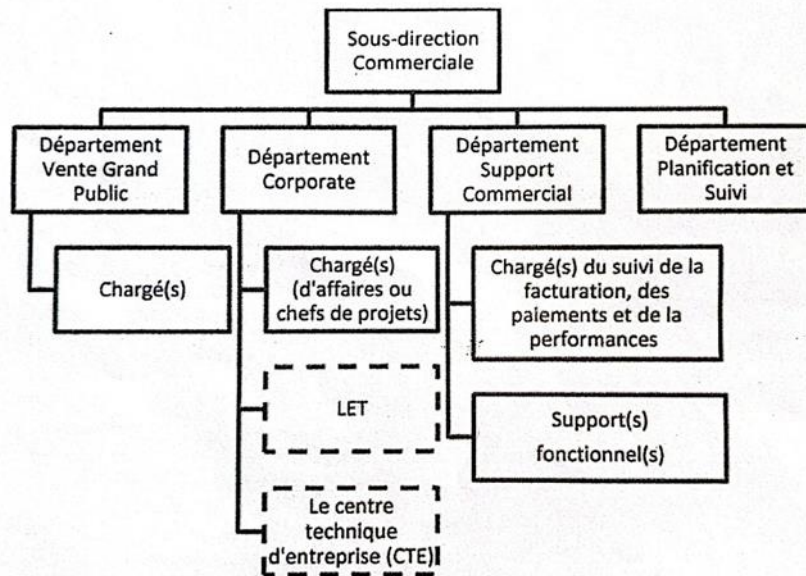
منذ نشأة اتصالات الجزائر، تم تقوية الشبكة التجارية من سنة إلى أخرى للتقرب من الزبائن. لدينا اليوم 341 وكالة تجارية مقابل 225 وكالة في 2005

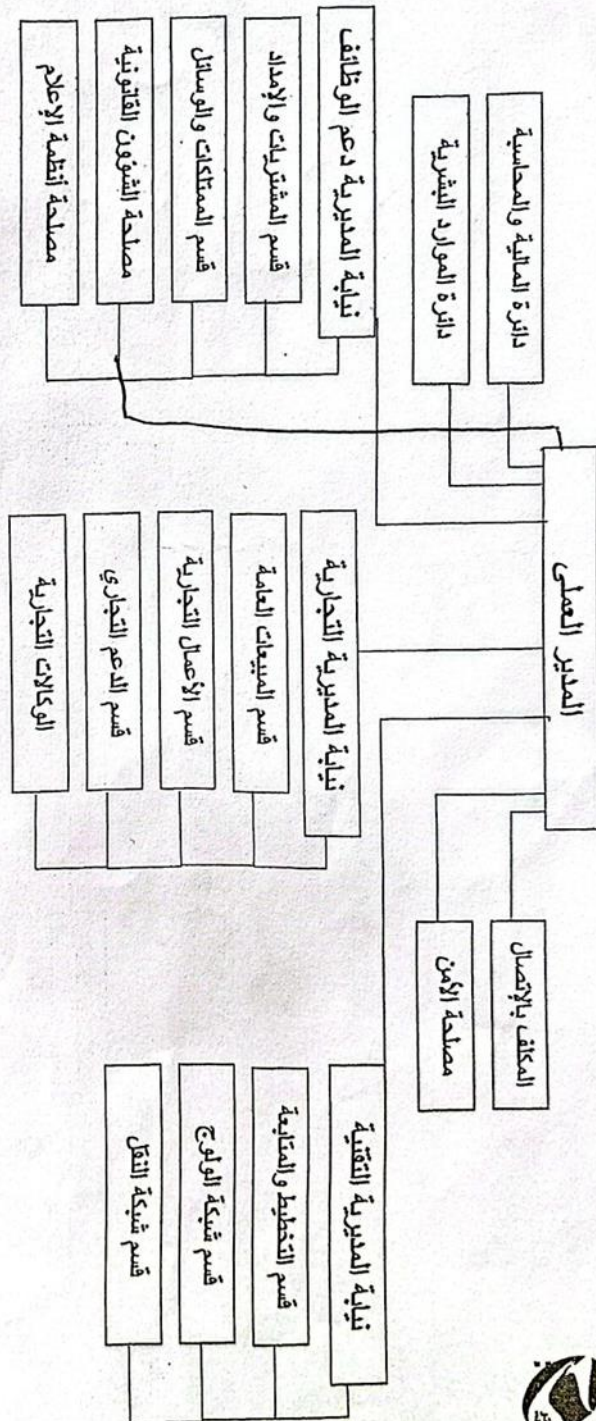
7-3 الموارد البشرية:

في سنة 2003، كان لاتصالات الجزائر 20.845 عامل مع نسبة تأطير ضعيفة جدا لا تتجاوز 2 %

أما اليوم و بعد عشر سنوات، لدينا 5.879 إطار و إطار سامي من بين 21.357 موظف بنسبة تأطير قدرها 27.2 %

فيما يخص الجهود الرامية إلى تحسين كفاءة الموارد البشرية، انتقل عدد المكونين من 1400 موظف مكون في 2003 إلى 5.029 في 2012 ثم أكثر من 8.000 موظف مبرمج تكوينهم إلى نهاية 2013 حسب الأهداف المحددة في إطار خطة العمل.





الملخص:

تناولت هذه الدراسة نظم المعلومات البشرية وأثرها على رأس المال الفكري التي أجريت في مؤسسة اتصالات الجزائر -قلمة-، حيث تم توزيع 50 استبانة على أفراد عينة الدراسة وتم استرجاع 33 استبانة، وقد تم اختبار الفرضيات بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (Spss v26)، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثر إيجابي قوي لأبعاد نظم المعلومات البشرية (التوظيف، إدارة الأداء، التدريب والتطوير المهني، التعويضات والتخطيط للموارد البشرية) على أبعاد إدارة رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبوني)، حيث يستوجب على المؤسسة التركيز أكثر على تطوير هذه النظم وتعزيز استخدامها لتحقيق أداء مؤسسي أفضل.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات البشرية، التوظيف، التخطيط للموارد البشرية، إدارة رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، اتصالات الجزائر -قلمة-.

Abstract:

This study addresses Human Information Systems and their impact on intellectual capital, conducted at Algérie Telecom -Guelma-. A total of 50 questionnaires were distributed to the study sample, with 33 questionnaires retrieved. The hypotheses were tested using the statistical analysis software (SPSS v26). The study concluded that there is a strong positive impact of the dimensions of Human Information Systems (recruitment, performance management, training and professional development, compensation, and human resource planning) on the dimensions of intellectual capital management (human capital, structural capital, and customer capital). The institution is therefore required to focus more on developing these systems and enhancing their use to achieve better organizational performance.

Keywords: Human Information Systems, recruitment, human resource planning, intellectual capital management, human capital, structural capital, Algérie Telecom -Guelma-.