

دور التعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال الفكري للمؤسسات الاقتصادية - دراسة ميدانية لبعض المؤسسات بسطيف -

*The Role Of E- Learning In The Development Of The Intellectual Capital Of Economic Institutions - A
Field Study Of Some Institutions In Sétif -*

تاريخ القبول: 2018-06-05

تاريخ الارسال: 2017-06-29

زواوي خالصة، جامعة فرحات عباس سطيف 1

khalissazou@yahoo.fr

الملخص

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

الكلمات المفتاحية: التعليم الإلكتروني ، رأس المال الفكري.

Résumé

La présente étude vise à identifier le rôle de l' e-Learning) dans le développement du capital intellectuel (défini par le capital humain, le capital structurel et les capitaux clients).

Le traitement et l'analyse de données recueillies par questionnaire sur 30 entreprises économiques situées dans la région de Sétif s' est appuyé sur le système SPSS.

Parmi les résultats de cette recherche, on peut citer un rôle positif de l'e-learning dans le développement du capital intellectuel, et il a fait des recommandations aux fonctionnaires des institutions à l'étude.

Mots clés : E-learning, Capital Intellectuel.

Abstract:

This study aims to identify the role of e-Learning in the development of intellectual capital (defined by human capital, structural capital and client capital).

The processing and analysis of data collected by questionnaire on 30 economic enterprises in the region of Sétif was based on the SPSS system. Among the results of this research is a positive role of e-learning in the development of intellectual capital, and made recommendations to officials of the institutions under consideration.

Keywords : E-learning, Intellectual Capital.

مقدمة

المحور الأول: الإطار المنهجي للبحث والدراسات

السابقة

مع ظهور العصر الإلكتروني القائم على الانترنت وعلى تكنولوجيا المعلومات التي تعد القوة الدافعة وراء تقلص المسافات الزمنية والمادية ونقل المعرفة، وجب على المنظمات إعادة النظر في نموذج أعمالها في ضوء القدرات الإلكترونية، من خلال تفعيل التقنيات الجديدة والمتجددة، والتي تسمح بتبادل واندماج المعرفة، بالاعتماد على مدخل وتوجه جديد يتمثل في التعليم الإلكتروني.

مع ظهور اقتصاد المعرفة وتعاطم دور المعرفة كوحدة إنسانية للثورة القائمة على الأفراد وخبراتهم وقدراتهم على الابتكار وتوليد المعرفة الجديدة، فإن اكتشاف آخر أخذ طريقه إلى مركز الاهتمام والحديث عنه على نحو متزايد وهو أصول المعرفة أو ما يعرف عند الإداريين برأس المال الفكري والذي يعتبر اليوم قاعدة الثروة وهو التدفق الحيوي للقيمة وللأفكار والمنتجات والخدمات الجديدة.

لإدارة رأس المال الفكري أهمية بالغة في تطوير والاحتفاظ بالموظفين، والذي يشكل تحديا كبيرا لخبراء الموارد البشرية، لذا تبرز أهمية الاعتماد على التعليم الإلكتروني الذي يعزز التعلم السريع، ونشر المعرفة واندماج الأفراد والذي يساهم بشكل كبير في بناء المخزون المعرفي لرأس المال الفكري، ولهذه الأهمية سوف نحاول في هذه الورقة معرفة ما هو الدور الذي يلعبه التعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال الفكري؟، لمجموعة من المؤسسات بولاية سطيف تنتمي إلى كل من قطاع الخدمات والقطاع الصناعي.

بناء على ما سبق سوف نعرض هذه الدراسة من خلال أربعة محاور، يتناول المحور الأول الإطار المنهجي للبحث، مع عرض بعض الجهود الفكرية السابقة، أما الثاني فسنعرض فيه الإطار النظري للبحث، أما الإطار العملي فسوف نعرضه في المحور الثالث، وفي الأخير سنخصص المحور الرابع للاستنتاجات والتوصيات.

1-الإطار المنهجي للبحث: سنحاول في هذا الجزء

التعرف على المشكلة الرئيسية للدراسة، أهميتها وأهم الأهداف التي تسعى لتحقيقها، مع الفرضيات التي تقوم عليها، فضلا عن تحديد أهم الأدوات المستخدمة في جمع وتحليل البيانات:

1-1 مشكلة البحث: جاءت هذه الورقة للإجابة على

التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور التعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال الفكري للمؤسسات محل الدراسة؟
ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى اعتماد المؤسسات محل الدراسة على التعليم الإلكتروني؟

- ما هو دور التعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال البشري للمؤسسات محل الدراسة؟

- ما هو دور التعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال الهيكلي للمؤسسات محل الدراسة؟

- ما هو دور التعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال العملاء للمؤسسات محل الدراسة؟

1-2 أهمية الدراسة: تتجلى الأهمية العلمية للبحث

في أهمية متغيراته، إذ يعتبر رأس المال الفكري ممثلا حقيقيا لقدرة المنظمة على المنافسة وتحقيق النجاح.

- يعتبر التعليم الإلكتروني مدخلا جديدا يعتمد على تكنولوجيا المعلومات للحصول على المعرفة.

- فضلا على الأهمية التطبيقية التي تبرز من خلال محاولة تحديد طبيعة العلاقة ومعرفة دور التعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال الفكري.

1-3 أهداف الدراسة: تسعى الدراسة إلى:

- معرفة مدى اعتماد التعليم الإلكتروني في مؤسسات محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الرابعة: يلعب التعليم الإلكتروني إيجابيا في تطوير رأس المال العملاء للمؤسسات محل الدراسة.

4-1 منهجية الدراسة: بغية القيام بتحليل عملي ومنهجي لإشكالية الدور الذي يلعبه التعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال الفكري لبعض المؤسسات بولاية سطيف، وبهدف اختبار صحة الفرضية تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، والذي بواسطته تم إجراء دراستين الأولى نظرية والثانية ميدانية، ففي الدراسة النظرية استندنا إلى مصادر عديدة بمختلف اللغات، أما في الدراسة الميدانية فقد تم جمع البيانات والمعلومات من مصادرها الأولى في الميدان العملي للمؤسسات المدروسة من خلال تصميم استبيان تضمن الجوانب الرئيسية لميدان الدراسة، وجرى تحليلها إحصائيا باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها.

5-1 مجتمع الدراسة:

حرصا على تنوع مجتمع الدراسة من حيث متغير التعليم الإلكتروني شملت الدراسة (30) مؤسسة أنظر الملحق رقم (01)، وعلى 120 موظف، حيث شملت موظفي الموارد البشرية في كل مؤسسة.

6-1 مصادر جمع البيانات:

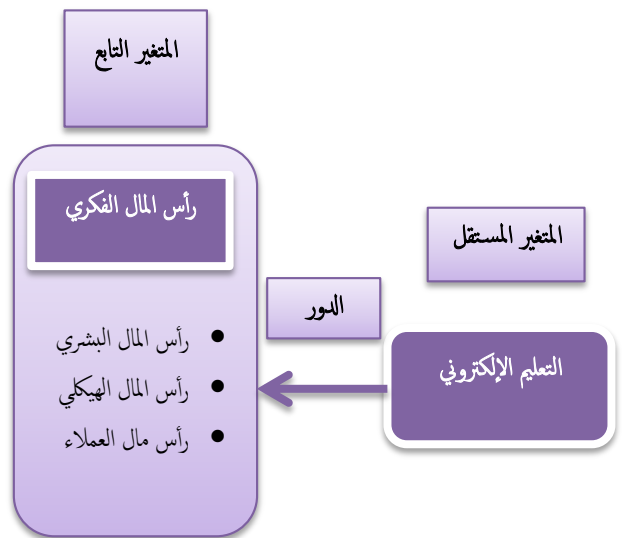
أ-الاستبيان: تم القيام بتصميم استبيان الدراسة لجمع البيانات الميدانية من مجتمع الدراسة بعد مراجعة الدراسات السابقة في مجال التعليم الإلكتروني ورأس المال الفكري، وإجراء مقابلات عديدة مع الموظفين الذين لديهم علاقة بموضوع الدراسة من موظفي إدارة الموارد البشرية الذين يعتبرون مسؤولين ومستفيدين من أنظمة التعليم الإلكتروني، لمعرفة الطريقة الأمثل لتصميم الاستبيان، حيث تم تصميم الاستبيان حسب مقياس ليكرت الخماسي مما يعطي للمبحوث مجال أوسع للإجابة.

ب-المقابلة: تم الاعتماد على المقابلة مع جميع رؤساء الموارد البشرية في المؤسسات محل الدراسة، ومع عدد من الموظفين وذلك بهدف التعرف على طبيعة نشاطهم والوقوف على الحقائق التي تخدم الدراسة، إذ تعتبر المقابلة من

- معرفة دور التعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال الفكري للمؤسسات محل الدراسة.
- الخروج بجملة من التوصيات والنتائج التي من شأنها تعزيز المعرفة في المجال المبحوث.

4-1 المخطط الفرضي للدراسة: يبين المخطط الفرضي توضيحا للفكرة الأساسية للدراسة، فضلا عن توضيح العلاقة بين المتغير المستقل التعليم الإلكتروني والمتغير التابع رأس المال الفكري، كما يوضحه الشكل رقم 01

شكل رقم 01: المخطط الفرضي للبحث



الفرضية الرئيسية: وسوف تتم الإجابة على الإشكالية من خلال الفرضية التالية:

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

الفرضية الفرعية الأولى: تعتمد المؤسسات محل الدراسة على التعليم الإلكتروني.

الفرضية الفرعية الثانية: يلعب التعليم الإلكتروني دورا إيجابيا في تطوير رأس المال البشري للمؤسسات محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة: يلعب التعليم الإلكتروني إيجابيا في تطوير رأس المال الهيكلي للمؤسسات محل الدراسة.

حيث كلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كانت المساهمة أكبر، وتعزى النسب المتبقية لمتغيرات أخرى خارج الدراسة وكذا الخطأ العشوائي.

2- بعض الدراسات السابقة: سيتم استعراض بعض الدراسات السابقة في مجالي التعليم الإلكتروني ورأس المال الفكري وهي كالتالي:

(Ali Zeidi Jodaki, And Others,2015),
Study : Relationship Between Electronic Learning And Intellectual Capital.

هدفت الدراسة إلى تقديم نمط هيكلي للتعليم الإلكتروني ورأس المال الفكري في المنطقة الاقتصادية الخاصة بميناء عبدان بإيران، وقد اعتمدت الدراسة على الاستبيان في جمع البيانات والمعلومات، وقد شملت جميع المديرين والمساعدين والخبراء والعاملين في ميناء عبدان، حيث شملت 40 مديرا و180 موظفا، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين التعليم الإلكتروني ورأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة رأس المال البشري، التنظيمي، والعلماء.

(Viktor.Radun, 2015) Study : " E-Learning And Competitiveness In Higher Education Industry: Future Trends And Directions"

"التعليم الإلكتروني والقدرة التنافسية في قطاع التعليم العالي: الاتجاهات والتوجهات المستقبلية" تبحث هذه الورقة في مستقبل التعليم الإلكتروني مؤسسات التعليم العالي في صربيا، حيث يهدف ذلك النظام إلى خدمة الطلاب والأساتذة من حيث إدارة المعرفة التعليمية.

وتوصلت الدراسة إلى أن النظام يساهم بكفاءة وفعالية في إدارة المعرفة والمهارات التي يحتاجها الطلاب والأساتذة، كما يحافظ على القدرة التنافسية لقطاع التعليم العالي في سوق صربيا.

(Shari S. C. Shang, 2007) Study: "The Impact of Information Technology on the

الاساليب الفعالة في جمع البيانات والمعلومات، وكونها تتيح فرصة أكثر للحصول على المعلومات بشكل مباشر فضلا عن توضيح أبعاد فقرات الاستبيان ومضمونه والاستفسارات عن بعض العبارات.

7-1 حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: حيث تم تطبيق هذه الدراسة على قطاعين في سطيف حسب المؤسسات المعتمدة على التعليم الإلكتروني، والتي هي القطاع الخدمي حيث تم الاعتماد على (18 مؤسسة)، القطاع الصناعي (12 مؤسسة)، وهي مزيج بين المؤسسات العامة والخاصة.

- الحدود الزمنية: حيث تم تطبيق هذه الدراسة في الفترة من بداية جانفي 2015 إلى نهاية أفريل 2015، وهي الفترة التي تم من خلالها الحصول على البيانات الخاصة بالجانب التطبيقي.

- الحدود البشرية: عينت الحدود البشرية في الإطار في وظيفة الموارد البشرية التي تعتبر مسؤولة عن أنظمة التعليم الإلكتروني، ومستفيدة من هذه الاخيرة في كل المؤسسات.

8-1 أدوات التحليل: لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل

البيانات المجمعة تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار 22 والذي يرمز له SPSS22، وبالنظر إلى نموذج الدراسة فإن أنسب المقاييس التي تتطلبها الدراسة هي:

أ- اختبار ألفا-كرونباخ: لحساب معاملات ثبات الاستبانة، ومعامل ثبات كل محور من محاور الدراسة.

ب- اختبار One sample t test: لتحليل فقرات الاستبانة وفرضيات الدراسة.

ج- معادلات ونماذج الانحدار: تعبر هذه النماذج والمعادلات عن وجود الدلالة الإحصائية لتأثير التعليم الإلكتروني على تطوير رأس المال الفكري، وهي أهم المقاييس التي اعتمدنا عليها لأنها تبين لنا بدقة أي من المتغيرات المستقلة تؤثر أكثر على المتغير التابع.

د-معامل التحديد (R²): يبين لنا هذا المعامل النسبة التي يؤثر بها المتغير المستقل على المتغير التابع

عملية نقل المعرفة ، وتحسين المهارات وكفاءات الموظفين ، كما انه يساهم في خلق أصول غير ملموسة جديدة.

المحور الثاني: الإطار النظري للدراسة

1- مفهوم رأس المال الفكري

على الرغم من إدراك شركات الاستثمار الرائدة لأهمية رأس المال الفكري ، إلا أنها تعاني من مشكل تعريفه الذي يعتبر مفهومه في كثير من الأحيان غامض ، لذلك فإن معظم المنظمات تركز في تعريف رأس المال الفكري على جوانب معينة كالاستشارات القانونية لكيفية لحماية الملكية الفكرية ، (joia, 2007, p. 2) .

1-1 تعريف رأس المال الفكري:

يعرفه رالف ستاير مدير شركة جونسون على أنه القدرة العقلية التي تمثل الثروة الحقيقية للمنظمات (العنزي ، 2009 ، صفحة 15) والموجودات الفكرية التي تتجاوز قيمتها قيمة الموجودات الأخرى في الميزانية العمومية (Bosile, 3 p. 2009) ، وهو يمثل جميع الموارد الملموسة وغير الملموسة والتي تجسد أصول المعرفة والتي تتكامل مع بعضها البعض لبناء الكفاءة والمهارات التي تعمل على خلق القيمة (joia, 2007, p. 36).

وعموما نستنتج أن رأس المال الفكري يتضمن الموارد الملموسة وغير الملموسة ، والتي تجسد أصول المعرفة والتي أنشأتها الإجراءات الفردية والجماعية ، والتي تتكامل مع بعضها البعض لبناء الكفاءات والمهارات التي تعمل على خلق القيمة للمؤسسة

2-1 أهمية رأس المال الفكري: وتبين الدلائل التالية

الأهمية الاستراتيجية لرأس المال الفكري التي توضحها الإحصاءات التالية:

أ- المنزلة الرفيعة: لقد فضل الخالق جلت قدرته البشر على سائر المخلوقات الأخرى ومنحهم نعمة العقل والتفكير ، حيث أعطى أصحاب العقول والألباب موقعا هاما ، حيث ذكر هاتان الكلمتان في 161 آية موزعة على 4 سور كريمة (العنزي ، 2009 ، صفحة 172).

ب- بدراسة الوضع المالي لشركة IBM تبين أن القيمة السوقية لشركة سنة 2000 وصلت إلى 7.70 بليون

Management of Intellectual Capital in the Banking Industry"

"تأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة رأس المال الفكري في الصناعة المصرفية": سعت الدراسة للإجابة على سؤالين: ما هي أنواع رأس المال الفكري التي تتأثر بتكنولوجيا المعلومات؟ وكيف يمكن أن تؤثر هذه التكنولوجيا؟ وذلك من خلال تحليل مؤشرات رأس المال الفكري للصناعة المصرفية بتايوان ، باستخدام نموذج عملية المدخلات والمخرجات.

وقد أجريت الدراسة على 12 بنك في تايوان ، وتمت مع المديرين الذين تراوحت خبرتهم من 5 سنوات إلى 30 سنة ، وتوصلت الدراسة أن متغير القدرات الإدارية لرأس المال الفكري التي تضم كل من: إدارة المخاطر ، إدارة الجودة الشاملة ، الاستفادة من الفرص الجديدة ، إدارة التسويق ، تلبية احتياجات العملاء ، هي التي تتأثر بشكل كبير من قبل تكنولوجيا المعلومات ، ذلك أنها تؤثر على دعم عملية صنع القرارات ، في حين تتأثر المتغيرات المتبقية والمتمثلة في القيادة ، الثقافة التنظيمية ، القدرات المهنية للموظفين ، والشركاء الاستراتيجيين ، بطريقة غير مباشرة من خلال تكنولوجيا المعلومات ، حيث أن التكنولوجيا توفر بنية تحتية تساعد على الربط بسهولة مع الشركاء الاستراتيجيين ، كما تؤثر بشكل قوي على القدرات المهنية للموظفين من خلال أنظمة التعليم.

Stady: "E-learning as a Strategy of Acquiring a Company's Intellectual Capital, Poland" (K.Jerzy, S.Olga, 2010)

هدفت هذه الدراسة لتحليل العلاقة بين التعليم الإلكتروني وإنشاء رأس المال الفكري في المنظمات البولندية ، وقد أجريت الدراسة على 92 منظمة في الفترة الممتدة من 2009 إلى 2010 ، وتم الاعتماد في عملية التحليل على نموذج SWOT الذي يحدد نقاط القوة والضعف والفرص التهديدات للتعليم الإلكتروني ، وتوصلت الدراسة إلى أن التعليم الإلكتروني يقلل من التكاليف ويعتبر أكثر مرونة مقارنة بالتعليم التقليدي ، كما أنه يساهم بدرجة كبيرة في

المادي وغير الملموس (إيمان ، 2000) ، وهو يمثل قوة عقلية مصادرها المعرفة ، المهارة والخبرة (Malhotray, 2003) ، ويتكون رأس المال البشري من الابتكار والذي يمثل القدرة العقلية على تقديم حلول جديدة ، الكفاءة التخصصية والتي تعبر عن المستوى التعليمي والخبرة ، المقدرة الاجتماعية وهي القدرة على الاتصال والتعامل مع الآخرين (Lothgren,) (1999)

ب- رأس المال الهيكلي: والذي يعبر عن القدرات التنظيمية (Mazlan, 2005, p. 5) ، وأصول البنية التحتية (Bontis, 1999) ، ويتكون من رأس مال هيكلي خارجي يشمل الأصول التي تجذب وتحفز الأفراد خارج المنظمة ، رأس مال هيكلي داخلي والذي يشمل كل ما يتعلق بكفاءة العمليات الداخلية (Mayo, 2001, p. 33) ، ورأس مال الابتكار والذي يشمل كل من براءات الاختراع وإدارة العلامة التجارية (Vanlyl, 2005)

ج- رأس مال زبوني: والذي يتمثل في القيمة المشتقة من الزبائن الراضين ذوو الولاء ، والموردين المعول عليهم والمصادر الخارجية الأخرى (نجم ، 2001 ، صفحة 147) وهو يمثل مصادر المعرفة المستمدة من خلال شبكة العلاقات (Nahapiet, 1998)

2- التعليم الإلكتروني:

1-2 تعريف التعليم الإلكتروني:

إن التعليم الإلكتروني هو التعليم باستخدام الحواسيب الآلية وبرمجياتها المختلفة ، سواء على شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة ، أو شبكات الأنترنت ، (Wikipedia) وهو الحل التقني لمشكلة إيجاد أداة لتغطية حاجات مجموع المتعلمين (Elib Cohen, 2006).

2-2 منافع التعليم الإلكتروني: يساعد التعليم

الإلكتروني على اختصار المسافة والوقت والتفاعل في الوقت الحقيقي بين المتعلمين والمدرسين ، كما يسمح بالدخول إلى أحدث المواقع ذات العلاقة بالمواد المراد تعلمها ، (Terry Enderson, 2004, p. 5) كما أنه يوفر كل من سهولة إجراءات التعليم ، جودة وفعالية التعليم ، التحفيز والاحتفاظ بالموظفين المهووبين (Teresa Torres Coronas, 2005)

دولار ، في حين كانت القيمة الدفترية 7.16 بليون دولار ، ويرى العديد من الباحثين أن الفرق بين القيمتين يرجع إلى رأس المال الفكري الخاص (Prusat & Cohen, June, 2001)

ج- توصل معهد The Brooking Research Instute للأبحاث عام 1996 إلى أن رأس المال الهادي للمنظمة يمثل 62% من قيمتها ، وفي عام 2002 أشارت إحدى الدراسات إلى انخفاض هذه النسبة حتى وصلت إلى 38% ، وما زالت في الانخفاض كلما زاد الاهتمام وإدراك المديرين لرأس المال الفكري للمنظمة (Williams, 2002, p.) (48)

د-أسفرت نتائج استقصاء رؤساء مجالس إدارة الشركات الكبيرة الحجم في الولايات المتحدة الأمريكية ، أن رأس المال الفكري يعد أكثر الأصول أهمية ، وأنه أساس النجاح في القرن الواحد والعشرين ، فيما فسرت الدراسة بأن تلك النتيجة تعد دليلاً على إدراك المديرين أن نجاح المنظمة ودعم قدرتها التنافسية ينتج عن رأس المال الفكري وكافة الأصول المعتمدة على المعرفة (Wiig, 2000)

1-3 مكونات رأس المال الفكري: هناك عدة

تصنيفات قدمت لرأس المال الفكري ، حيث تم اعتباره كيان متعدد الأبعاد رأس مال إنساني ، اجتماعي ، تنظيمي (Subramaniam, 2005) ، أيضا النظام الذي طوره ووضعته (Malon, Edvinsson) ، لشركة التأمين سكانديا وتضمن خمس مجموعات: الأولى تتعلق بالجوانب المالية ، والأربعة الأخرى تكون رأس المال الفكري والتي تتعلق بالتجديد والتطوير ، العمليات ، الزبون ، ورأس المال البشري (Malone, 1997, pp. 35-34) ، وكذا نظام التدقيق لكارل إيريك سفيبي (K. E. Sveiby) والذي قسمه إلى كفاءة العاملين ، الهيكل الداخلي والهيكل الخارجي (Sveiby,) (1997, p. 42).

تصنيف توماس ستيوارت والذي صنف رأس المال الفكري إلى ثلاث مكونات (Thomas, 1997, p. 35):

أ- رأس المال البشري: والذي يشير إلى قدرات الموظف والتي تمثل مصدر فريد الابتكار والتجديد التنظيمي (Youndt, 2004) ، ويشير أيضا رأس المال الفكري غير

"KnowledgeLink"، وواجهة تطبيق منفصلة تسمى "erLink Pow" تسمح بالوصول إلى العملاء والشركاء.

وفي ما يلي يتم عرض مختلف أدوار نظم إدارة التعلم في تطوير رأس المال الفكري:

أولاً: دعم إدارة التدريب وتنوع المتعلمين ضمن سياقات التعلم المتنوعة:

1-دعم إدارة التدريب:

أحد الأدوار الرئيسية لنظم التعلم هو دعم إدارة التدريب (Barron، 2000) حيث تعمل "KnowledgeLink" على تسهيل أتمتة مهام إدارة التدريب ثم إضافة القيمة بفضل وظيفة إدارة الفهارس، حيث يعمل المدربون على إدخال تفاصيل فصول التدريب القادمة، ودعوة الأفراد للتسجيل في دورات على الانترنت لمزيد من التدريب، واستخدام النظام لتسجيل وتتبع التفاصيل.

والمجالات المدعومة غالباً من "KnowledgeLink" في مجال إدارة التدريب هي (Wagner، 2000):

أ- تسجيل التدريب: يمكن للموظفين الانخراط في دورة أنشطة التعلم في العديد من المجالات، من خلال النقر على عنوان المنتج عند عرض الخيارات لتطوير الكفاءات الوظيفية مع البحث في فهارس التعلم.

ب- تخطيط (جدولة) التدريب: المدرب يقوم بقيادة الأقسام حسب ما هو مقرر من "KnowledgeLink" مع إعطاء الرؤية المحتملة لجميع المتدربين عن التدريبات القادمة لمن يرغب في الحضور.

ج- تقديم التدريب: تستخدم "KnowledgeLink" كبوابة مركزية لتوفير الدورات الالكترونية ومحتوى التعليم الالكتروني.

د- إختيار وتتبع التدريب: في حين أن الكثير من الاختبارات ما قبل التعلم، حيث يتم اختبار ما بعد التعلم كل من التعليم الالكتروني، التعليم القائم على الفصول الدراسية خارج النظام (إما كجزء من محتوى التعليم نفسه أو من خلال Mark Quetion، ويتم تسجيل النتائج وتعبئها

2-3 أنواع التعليم الإلكتروني: تصنف على وجود المتعلم والمعلم في نفس الوقت أو العكس وكذلك مكان تواجدهم وهي (Strohmer, 2010):

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

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

ج- التعليم المختلط: يستعمل المتزامن تارة وغير المتزامن تارة أخرى، حسب النشاطات المقترحة من طرف المعلم، فهو يعطي للمتعلم أكثر حرية و يحقق نوعاً من الاجتماعية في التعليم .

3- دور التعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال الفكري

يعرض هذا الجزء الأدوار التي تلعبها نظم إدارة التعلم في تطوير رأس المال الفكري من خلال عملية تسيير إدارة التعلم لرفع مستوى معرفة الموظف، وتحسين إدارة تدفق المعلومات وتطوير الكفاءات، كما يستخدم النظام في رصد التدريب الفردي، وتطوير الشخصي للموظفين.

أنظمة إدارة التعلم يمكن الوصول إليها عبر شبكة الأنترنت، ومن خلال شبكة خاصة افتراضية يتم تكييفها من قبل المنظمة، حيث يمكن للموظفين التوقيع على النظام مع واجهة تطبيق ويب محددة تسمى رابط المعرفة

القسم، أما من خلال "Knowledgelink" فيتم تقييم الكفاءات باستخدام نماذج الكفاءة للدور القائم، وبالتالي يمكن للمدربين تحديد الاحتياجات التدريبية لكل نوع من الدور الوظيفي، بعد ذلك يمكنهم وضع خطة التدريب لتلبية تلك الاحتياجات، ويمكن القول أنه من وجهة نظر الإدارة فمن الممكن للمدير الحصول على صورة شاملة على مستويات الكفاءة داخل الإدارة لتمكينه من تحديد الثغرات في الكفاءة، وبالتالي سوف تسمح للمدير بمعرفة مستويات الكفاءة داخل إدارته ومقارنتها مع باقي الإدارات.

✓ الثانية: من الأسفل إلى الأعلى: حيث "Knowledgelink" تسهل عملية تقييم الكفاءة التي تمكن الموظفين من تحديد الثغرات وأوجه القصور في مستويات كفاءاتهم، مما يتعلق بنموذج الكفاءة المرتبطة بالدور الوظيفي الخاص بهم، ويمكن للمتعلّمين تحديد خيارات التنمية التي من شأنها تطوير النقص في الكفاءة المرتبط، أو الخاضعة لملاحظات سلبية من قبل المديرين، ويمكن للمتعلّم أداء أنشطة التعلم اللازمة لاكتساب الكفاءة، وتحدد خطط تطوير هذه المعرفة المسبقة للتدريب، وبالتالي تسهيل السيطرة على التدريب..

2- تفعيل تناسق التعلم في جميع أنحاء المنظمة:

تسهل "Knowledgelink" التناسق والتماسك من خلال نماذج الكفاءة القياسية لتعريف وتحديد خطط التطوير التي يتم بناؤها من أجل تحقيق الكفاءات المحددة في نموذج الكفاءة (Greenberg، 2002)

بالإضافة إلى ذلك على الرغم من أن البرنامج لم يقدم بعد لجميع الأدوار، حيث يتم توفير المناهج الدراسية، وخرائط التدريب، ونظام المفاتيح التقني والمبيعات وخدمة العملاء، وأنها يمكن أن تستخدم لتوجيه سلسلة خطط التطوير، حيث يقول مدير "Knowledgelink" في مؤسسة CEM: "على الرغم من أن "Knowledgelink" لا توفر خطة تطوير التعلم للمنظمة بأكملها، ... ومع ذلك تمكن من تقديم تقرير عن حالة جميع مستويات الكفاءة، وهذه يمكن تحليلها يدويا من أجل وضع خطة تطوير التعليم بشكل عام"

المحور الثالث: الإطار العملي للبحث

على "Knowledgelink"، ويمكن الاطلاع عليها في محضر نشاط التعلم ويتم الاحتفاظ بها لكل طالب.

2- دعم تنوع المتعلمين ضمن سياقات التعلم

المختلفة:

إن من أهم العوامل الرئيسية لنجاح أنظمة إدارة التعلم هي القدرة على تنوع المتعلمين ضمن سياقات التعلم المختلفة، حيث نجد أن "Knowledgelink" تدعم عدد كبير من المتعلمين مع الأدوار المختلفة، والمسؤوليات والاحتياجات التدريبية في جميع أنحاء المنظمة، حيث أن رابط المعرفة "Knowledgelink" يتيح الوصول إلى مستودع مركزي كبير من المعلومات التعليمية المنظمة بطريقة هيكلية، حيث يمكن للأفراد تحديد توصيات مراجع عبر "Knowledgelink"، ويوفر النظام أيضا توجيه المسارات من خلال الدورات التدريبية، وتشمل الدورات المدعومة، الدورات التقنية، زيادة الدورات الموجهة لخدمة العملاء وزيادة المبيعات، ودورات تنمية المهارات الفردية، ... وغيرها الكثير.

ثانيا: تسهيل تطوير الكفاءات وتفعيل تناسق

التعلم في كافة أنحاء المنظمة:

1-تسهيل تطوير الكفاءات:

يسمح نظام إدارة التعلم برسم خرائط الكفاءات، وتسهيل مسارات رسم الخرائط للتطوير الوظيفي من خلال قياس مستوى كفاءة الفرد، ثم توجيه المتعلم إلى المسار الأنسب لملي أي فجوة من المهارات، حيث نظم إدارة التعلم تتيح رسم خرائط المعرفة والمهارات اللازمة لتطوير رأس المال البشري (Brennan، 2001)، حيث تعمل "Knowledgelink" بتسهيل تطوير الكفاءات بطريقتين:

✓ الأولى: من الأعلى إلى الأسفل: حيث تستخدم "Knowledgelink" لأتمتة عمليات تحليل الاحتياجات التدريبية، وبالتالي مركزية التخطيط والتدريب، حيث نجد في العمل التقليدي للتدريب أن المديرين يقومون بمسح مهارات وقدرات الموظفين داخل كل قسم، وتتم عملية جمع النتائج على جداول أكسل، وفي وقت لاحق تتم صياغة خطط التدريب لمعالجة الاحتياجات التدريبية الأساسية لهذا

1- اختبار ثبات الدراسة الميدانية:

يقصد بثبات الاستبيان الاستقرار في نتائجه فيما لو تم توزيعه على أفراد العينة مرة أخرى، وتحت نفس الظروف، وتم استخدام للتحقق من ثبات الاستبيان، معامل ألفا كرونباخ لجميع مجالات الدراسة، وللحصول على أداة قادرة على جمع معلومات دقيقة لا بد أن تكون تلك الأداة لها القدرة على إعطاء إجابات ثابتة نسبياً، وللتحقق من درجة ثبات المقياس قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة مكونة من (120) فرد من المؤسسات محل الدراسة، وقد تم حساب معامل ألفا- كرونباخ باستخدام برنامج SPSS ibm 22، وكانت النتائج موضحة في:

اسم المتغير	التعليم الإلكتروني	رأس المال الفكري
عدد المفردات	9	44
الفا-كرونباخ	8950,	9630,

المصدر: اعتماداً على مخرجات SPSS 22

نتائج تحليل البيانات المتعلقة بمدى اعتماد التعليم الإلكتروني
جدول رقم 03: مدى اعتماد المؤسسات محل الدراسة على التعليم الإلكتروني

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

بانحراف معياري قدره (3.91)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي الذي قدره (18)، وما يؤكد ذلك قيمة "t" المحسوبة والمقدرة ب(5.31)، وهي دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهي دلالة واضحة إلى مدى اعتماد المؤسسات محل الدراسة التعليم الإلكتروني وذلك من خلال تحديد الاحتياجات التدريبية إلكترونياً، وتوفير خدمة المراسلات الإلكترونية للموظفين، بالإضافة إلى توفير برامج خاصة على بوابة الموارد البشرية تسمح للموظفين من تحديد مساراتهم التدريبية، حيث نجد أن هذه البرامج يتم اعتمادها فقط من قبل البنوك

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

* المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (02) [5/(4+3+2+1+0)]، أما للمحور ككل فهو (18) [9×2].

المصدر: اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS 22

تم قياس واقع المتغير المستقل التعليم الإلكتروني في المؤسسات محل الدراسة من خلال تسع فقرات، ولتحديد الأهمية الإجمالية لمدى اعتماد التعليم الإلكتروني تم تحديد المتوسط الحسابي لمجموع فقراته كما هو موضح في الجدول رقم (03)، حيث بلغ (20.35)،

التعليم غير المباشر للموظفين ، وكذا لسهولة استخدامها وسرعة الحصول على المعلومة ، على عكس كل من سوسييتي جنرال ، BNP PARIBAS ، وأكسا للتأمينات ، التي تعتمد على مثل هذه المحطات .

■ أما فيما يخص العبارات التي لا تعتمد من قبل المؤسسات محل الدراسة والتي متوسطها الحسابي قريب جدا من المتوسط الفرضي (2) وقيمة "t" لتلك العبارات غير دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة تفوق (0.05) ، وهي استعمال المؤسسات أنظمة التعلم عن بعد في مجال العمل ، وكذا توفير مساحة لمنتديات النقاش على الشبكة الداخلية ، وتعلل الباحثة ذلك أن مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات مازال محدودا جدا في مثل هذه المجالات ، حيث يتم التركيز فقط على أتمتة الأعمال الروتينية المتعلقة بأنظمة الأجور ، الحضور والانصراف والتي تعتبر مكلفة وتأخذ الكثير من الوقت .

2- تحليل نتائج اختبار فرضيات تأثير التعليم الإلكتروني على تطوير رأس المال الفكري
1-2 اختبار الفرضية الأولى: تأثير التعليم الإلكتروني على تطوير رأس المال البشري:

جدول 04: نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط للمتغير التابع تطوير الأسهم البشري

معامل التحديد R ²	اختبار (t)		اختبار F		معادلة الانحدار		
	مستوى المعنوية	F	مستوى المعنوية	F	المعيار الخطأ	المعاملات	
28.9%	0.00	6.64	0.00	47.856	3.25	62.21	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
	0.00	6.91			0.19	1.37	التعليم الإلكتروني

"t" المحسوبة (6.91) الدالة عند درجات حرية (119) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00) ، هذا يعني أن أنظمة التعليم الإلكتروني المعتمدة من قبل المؤسسات تساهم بشكل إيجابي في زيادة معرفة وخبرة الموظفين ، وكذا تطوير لقدراتهم الإبداعية ، ودعم قدراتهم في تقديم حلول جديدة ومبتكرة ، والتي تساهم في تطوير العمل ، والمساعدة في تطوير كفاءاتهم وتنمية مهاراتهم الفردية ، والتي

الخاصة ، إذ لاحظنا من خلال المقابلات التي تم إجراؤها مع الموظفين أن معظمهم لا يعرفون حتى هذه الأنظمة ولا كيفية عملها ، ويرجع ذلك إلى إهمال مديري بعض المؤسسات العامة ، وعدم استغلال التطور التكنولوجي في هذا المجال بالشكل الذي يرفع من إنتاجية الموظفين ، أيضا توفر المؤسسات محل الدراسة بوابة فرعية مخصصة لاكتساب المعارف الجديدة من قبل الموظفين ، إذ نجد أنها تعتمد بدرجة كبيرة في المؤسسات الخاصة أما المؤسسات العامة فإنها تعتمد على بوابة تحتوي على بعض الكتب والتقارير الخاصة بالعمل فقط والتي نادرا ما يتم اللجوء إليها ، مثل مؤسسة الرياض سطيف ، مؤسسة الشبكة الوطنية للغاز ، k-plast ، ومعظم المؤسسات الصناعية .

■ أما فيما يخص العبارة التي نادرا ما تعتمد والتي متوسطها الحسابي أقل من المتوسط الفرضي (2) وقيمة "t" لتلك العبارة دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة أقل من (0.05) ، وهي استعمال المؤسسات لخدمة المؤتمرات المرئية التفاعلية عبر الويب لتدريب الموظفين ، وهي عبارة عن برامج تعمل كمحطات تعليمية بالصوت والصورة والعرض المباشر للتطبيقات المختلفة مع إمكانية التفاعل الحي بالنص أو الصوت ، حيث نجد أن هذه الخدمة لا يتم الاعتماد عليها من معظم المؤسسات ، وتعلل الباحثة ذلك لعدم إدراك المؤسسات محل الدراسة للأهمية والمزايا التي تقدمها هذه المؤتمرات في

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS22

نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج هذا الجدول مقبولة إحصائيا حيث بلغت قيمة "F" (47.85) وهي دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05) ، وبمستوى دلالة قدره (0.00) ، أي هناك دور كبير للمتغير المستقل (التعليم الإلكتروني) في تطوير المتغير التابع (رأس المال البشري) (في المؤسسات محل الدراسة ، إذ بلغت قيمة

مستوى دلالة (0.00) بقيمة T^{***} المحسوبة والمقدرة ب(6.64).

إذا اعتماد المؤسسات للتعليم الإلكتروني له دورا إيجابيا في تطوير رأس المال البشري.

وعليه نقبل فرضية وجود دور إيجابي للتعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال البشري بدرجة عالية.

1-2 اختبار الفرضية الثانية: تأثير التعليم الإلكتروني على تطوير رأس المال الهيكلي:

جدول 05: نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار

البيسط للمتغير التابع تطوير رأس المال الهيكلي

معامل التحديد R^2	اختبار (T)		اختبار F		معادلة الانحدار		الثابت (باقي العوامل الأخرى)
	مستوى المعنوية Sig	T	مستوى المعنوية Sig	F	الخطأ المعياري	المعاملات B	
45.5%	0.00	6.97	0.00	98.68	2.132	14.88	التعليم الإلكتروني
	0.00	9.93			0.130	1.29	

الهيكلية)، أي أنه كلما اعتمدت المؤسسات على التعليم الإلكتروني فإن هذا يؤدي إلى تطوير رأس المال الهيكلي، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد (R^2) المقدر ب(45.5%) من التباين في المتغير التابع، أي أن (45.5%) من التغيرات على مستوى رأس المال الهيكلي سببه تغيرات على التعليم الإلكتروني، بالإضافة إلى تأثير الثابت الموجود والذي يشير إلى باقي العوامل الأخرى التي لم تؤخذ بعين الاعتبار في الدراسة عند مستوى دلالة (0.00) بقيمة t^{***} المحسوبة والمقدرة ب(6.97)، إذا اعتماد المؤسسات للتعليم الإلكتروني له دور إيجابي في تطوير رأس المال الهيكلي.

وعليه نقبل فرضية وجود دور إيجابي للتعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال الهيكلي بدرجة عالية.

2-3 اختبار الفرضية الثالثة: تأثير التعليم الإلكتروني على تطوير رأس المال العملاء:

جدول 06: نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار

البيسط للمتغير التابع تطوير رأس المال العملاء

تصب كلها في تطوير رأس المال البشري، وما يؤكد ذلك قيمة المعامل "B" والتي تشير إلى أن التغير في قيمة المتغير المستقل (التعليم الإلكتروني) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (1.37) في المتغير التابع (رأس المال البشري)، أي أنه كلما اعتمدت المؤسسات على التعليم الإلكتروني فإن هذا يؤدي إلى التطوير في رأس المال البشري، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد (R^2) المقدر ب(28.9%) من التباين في المتغير التابع، أي أن (28.9%) من التغيرات على مستوى رأس المال البشري سببه تغيرات على مستوى التعليم الإلكتروني، بالإضافة إلى تأثير الثابت الموجود والذي يشير إلى باقي العوامل الأخرى التي لم تؤخذ في الدراسة عند

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 22

نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج هذا الجدول مقبولة إحصائيا حيث بلغت قيمة F^{***} (98.68) وهي دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05)، بمستوى دلالة (0.00) أي هناك دور كبير للمتغير المستقل (التعليم الإلكتروني) في تطوير المتغير التابع (رأس المال الهيكلي) في المؤسسات محل الدراسة، إذ بلغت قيمة t^{***} المحسوبة (9.93) الدالة عند درجات حرية (119) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهذا يعني أن التعليم الإلكتروني في المؤسسات محل الدراسة يساهم بشكل إيجابي في بناء البنية التحتية توفير المعرفة الصريحة والمقننة داخل شبكات التواصل التي تساعد على تسهيل وتسريع عملية الحصول على المعلومات وتبادل المعارف، أيضا الاعتماد على البرمجيات للحصول على المعارف الجديدة، والتعليم الإلكتروني يتيح الوصول إلى مستودع مركزي كبير من المعلومات التعليمية المنظمة بطريقة هيكلية، والتي تصب كلها في تطوير رأس المال الهيكلي للمؤسسات محل الدراسة، وما يؤكد ذلك قيمة المعامل "B" والتي تشير إلى أن التغير في قيمة المتغير المستقل (التعليم الإلكتروني) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (1.29) في المتغير التابع (رأس المال

معامل التحديد R ²	اختبار (T)		اختبار F		معادلة الانحدار		الثابت (باقي العوامل الأخرى)
	المعنوية Sig	T	المعنوية Sig	F	الخطأ المعياري	المعاملات B	
15.9%	0.00	8.69	0.00	22.26	2.57	22.41	التعليم الإلكتروني
	0.00	4.71			0.15	0.74	

رأسمال العملاء ، أي أنه كلما اعتمدت المؤسسات على التعليم الإلكتروني فإن هذا يؤدي إلى تطوير رأسمال العملاء ، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد ((R² المقدر بـ(15.9%) من التباين في المتغير التابع ، أي أن (15.9%) من التغيرات على مستوى رأسمال العملاء سببه تغيرات في التعليم الإلكتروني ، بالإضافة إلى تأثير الثابت الموجود والذي يشير إلى باقي العوامل الأخرى التي لم تعتمد في الدراسة عند مستوى دلالة (0,00) بقيمة "t" المحسوبة والمقدرة بـ(8,69) ، إذا اعتماد المؤسسات للتعليم الإلكتروني له دور إيجابي في تطوير رأس المال العملاء.

وعليه نقبل فرضية وجود دور إيجابي للتعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال العملاء بدرجة عالية.

4-2 اختبار الفرضية ككل: تأثير التعليم الإلكتروني

على تطوير رأس المال الفكري

جدول 07 : نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار

للمتغير التابع تطوير رأس المال الفكري

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

(0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00) ، وتشير قيمة المعامل B^{***} إلى أن التغير في قيمة المتغير المستقل (التعليم الإلكتروني) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (3.41) في المتغير التابع رأس المال الفكري ، أي أنه كلما اعتمدت المؤسسات على التعليم الإلكتروني فإن هذا يؤدي إلى تطوير رأس المال الفكري ، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد ((R² المقدر بـ(35.2%) من التباين في المتغير التابع ، أي أن (35.2%) من التغيرات على مستوى رأس المال الفكري سببه تغيرات على التعليم الإلكتروني ،

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 22

نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج هذا الجدول مقبولة إحصائيا حيث بلغت قيمة F^{***}(22.26) وهي دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05) ، بمستوى الدلالة (0.00) أي هناك دور كبير للمتغير المستقل (التعليم الإلكتروني) في تطوير المتغير التابع (رأسمال العملاء) في المؤسسات محل الدراسة ، إذ بلغت قيمة t^{***} المحسوبة (4.71) الدالة عند درجات حرية (119) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00) ، أي أن التعليم الإلكتروني يساهم بشكل إيجابي في نقل المعرفة إلى العملاء والشركاء من أجل فتح آفاق جديدة معهم ، أيضا لجذب وتحسين علاقاتها مع أصحاب المصلحة ، والتي يتم اعتمادها من قبل البنوك الخاصة فقط ، أما باقي المؤسسات فإنها لا تقوم بنقل المعرفة إلى باقي الأطراف (عملاء ، شركاء ، موردون) ، وما يؤكد ذلك قيمة المعامل B^{***} والتي تشير إلى أن التغير في قيمة المتغير المستقل (التعليم الإلكتروني) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (0.74) في المتغير التابع

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 22

نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج هذا الجدول مقبولة إحصائيا حيث بلغت قيمة F^{***} (64.16) وهي دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05) ، بمستوى الدلالة (0.00) أي هناك دور كبير للمتغير المستقل (التعليم الإلكتروني) على المتغير التابع رأس المال الفكري في المؤسسات محل الدراسة ، إذ بلغت قيمة t^{***} المحسوبة (8.01) الدالة عند درجات حرية (119) ومستوى الخطأ

الهدف العام للمنظم ، والتي تساعد على تطوير رأس المال الفكري.

2- توصيات الدراسة: تقدم الباحثة فيما يلي مجموعة من التوصيات المعتمدة على نتائج الدراسة، آملة من المؤسسات محل الدراسة الأخذ بها للتطبيق الكامل للتعليم الإلكتروني لما يقدمه من مزايا وتأثير إيجابي على تطوير رأس المال الفكري ، وهذه التوصيات هي:

- ضرورة توجه مديري المؤسسات الصناعية العامة ، إلى الاستغلال الأمثل للتطور التكنولوجي في مجال التعليم بما يسمح بتطوير رأس المال الفكري.

- ضرورة استغلال أترانت الموارد البشرية للمؤسسات الصناعية ، في التفاعل الإيجابي بين الموظفين من خلال تبادل مختلف الخبرات والمعارف ، وليس فقط وضعها كمستودع لبعض التقارير.

- ينبغي على المؤسسات محل الدراسة ، وأستبعد هنا كل البنوك الخاصة ، أن تضع نظام تعليم إلكتروني متكامل ومتناسق مع كل الوظائف ، لأهميته الكبيرة في رفع مستوى رضا الموظفين والإدارة ، وتحسين سمعتها التنافسية في القطاع الذي تعمل فيه.

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

خاتمة

في ضوء دراستنا لموضوع التعليم الإلكتروني ، ورأس المال الفكري ، وإبراز دور هذا الأخير بمكوناته الثلاثة رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلية ، رأس المال الزبوني ، بالتعليم الإلكتروني في الجانب العملي خلصنا إلى النتائج التالية:

- إن اعتماد المؤسسات محل الدراسة على التعليم الإلكتروني يلعب دورا إيجابيا في تطوير رأس المال البشري.

- إن اعتماد المؤسسات محل الدراسة على التعليم الإلكتروني يلعب دورا إيجابيا في تطوير رأس المال الهيكلية.

- إن اعتماد المؤسسات محل الدراسة على التعليم الإلكتروني يلعب دورا إيجابيا في تطوير رأس مال العملاء.

بالإضافة إلى تأثير الثابت الموجود والذي يشير إلى باقي العوامل الأخرى التي لم تعتمد في الدراسة عند مستوى دلالة (0.00) بقيمة "t" المحسوبة والمقدرة ب(8.44). ، إذا اعتماد المؤسسات التعليم الإلكتروني له دور إيجابي في تطوير رأس المال الفكري

وعليه نقبل فرضية وجود دور إيجابي للتعليم الإلكتروني في تطوير رأس المال الفكري بدرجة عالية.

المحور الرابع: نتائج وتوصيات البحث

1- نتائج الدراسة: بعد إجراء التحليلات الإحصائية المختلفة لأداة الدراسة واستخدام مجموعة مختارة بعناية من التحليلات للحصول على نتائج دقيقة تتفق مع أهمية الدراسة ومشكلتها ، ومن خلال المقابلات العديدة التي أجرتها الباحثة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- توفر المؤسسات محل الدراسة برامج خاصة تسمح للموظفين بتحديد مساراتهم التدريبية إلكترونيا ، كما توفر مجموعة من الكتب والمقالات ، التي تؤثر إيجابا على تطوير الكفاءات والمهارات وبالتالي تطوير رأس المال البشري.

- تعتمد معظم المؤسسات محل الدراسة على بوابة الموارد البشرية توفر مجال لتبادل المعارف والمعلومات ، والتي تساهم في تطوير رأس المال البشري ، وبناء رأس المال الهيكلية.

- تساعد أنظمة التعلم المعتمدة من قبل بعض المؤسسات محل الدراسة على تقديم مجموعة من الاقتراحات والمعلومات عن كيفية تحسين علاقات العميل ، اقتراحات حول منهجيات جذب العملاء ، وهو ما أدى إلى تطوير رأس المال العملاء.

- توفر المؤسسات محل الدراسة خاصة المؤسسات الخدمية (أكسا للتأمينات ، وسوسيتي جينيرال ، BNP PARIS) أنظمة مخصصة لأنشطة التعلم وتحسين المعارف القائمة وتطوير رأس المال الفكري.

- توفر المؤسسات الخدمية مجموعة من التطبيقات الإلكترونية التعليمية تساعد على تحسين معرفة موظفيها من خلال السماح لهم بالدخول والمشاركة في المنتديات التي تدار من قبل استشاريين لديهم خبرة في موضوع معين يخدم

قائمة المراجع باللغة العربية

- تأليف عبد الله عامر الهمامي ، أسلوب البحث الاجتماعي وتقنياته بنغازي: منشورات جامعة قار يونس بنغازي ، (صفحة 172). (1988).
- فؤاد محمد إيمان ، تكوين رأس المال البشري ،. المؤتمر العلمي الثاني والعشرون للاقتصاديين المصريين ، القاهرة: الجمعية المصرية للاقتصاد السياسي والاحصاء. (2000).
- نجم عبود نجم ، إدارة اللاملموسات ، إدارة ما لا يقاس عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، (صفحة 147)، (2001).
- وآخرون سعد علي العنزي ، إدارة رأس المال لفكري في منظمات الاعمال ، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، (صفحة 15) ، (2009).

قائمة المراجع باللغة الأجنبية

- Jerzy Kisielnicki and Olga Sobolewska , E-learning as a Strategy of Acquiring a Company's Intellectual Capital, Faculty of Management, Warsaw University, Warsaw, Poland, Interdisciplinary Journal of E-Learning and Learning Objects Volume 6, 2010.
- Ali Zeidi Jodaki, Marjan Abdeyazdan , Employed at Imam Khomeini port Special Economic Zone, Iran. Relationship Between Electronic Learning And Intellectual Capital, International Journal of Technical Research and Applications e-ISSN: 2320-8163, Issue 23 (July, 2015).
- Wikipedia. (s.d.). Consulté le 08 29, 2012, sur The Free Encyclopedia, Jam To: Navigation, Search, For The Term Online Learning: <http://en.wikipedia.org/wiki/E-Learning>,
- Barron. *American Society For Training And Development*. Consulté le 01 15, 2014, sur The LMS Guess, In Learning Cireait: <Http://Www.Learningcircuitsorg/Apr2000/Barron.Html/2000/>
- Bontis, N, managing oragational knowledge diagnosing intelectual capital : framing and advancing the state of the fied. *Int.J technology management, Vol .18.Nos.5/6/7/8* , 447, (1999).
- Bosile .C, *intellectual capital, the intangible assets of Professional développements schools*, (p. 3). USA, state university of New York process, albany: Library of Congress cataloging-in-puplication data, (2009)
- Brennan, M. F. *The Learning Content Management Systems, A New E-Learning Market Segment Emerges*, (2001),Consulté le 12 23, 2013, sur Anidc White Paper: <http://www.icmscouncil.org/resources.html>
- Elib Cohen, E-Learning: An Informing Science Perspective, Interdisciplinary. *Journal of Knowledge And Learning Objects, Volume 2, University Of Economics, Worclaw, Poland, 2*, (2006).
- Greenberg, *LMS And LCMS : What's The Defference ? In Learning Circuits*, (2002), Consulté le 11 10, 2013, sur American Society For Training And Development : <Http://Www.Learningcircuit.Org/Dec2002>
- joia. A, *Strategies for information technology and intellectual capital : challenges and opportunities, information science reference* (p. 2). USA: Hershey PA 17033 ,Library of Congress Cataloging-in-Publication Data(2007).
- Lothgren, *the legal protection of structural capital*, school of economics and comercia: thesis in low of economics and comercial,(1999).

- Malhotray, *measuring knowledge assets of a nation : knowledge systems for development*. New York , united nations advisory meeting of the department of economic and social affairsr, 4-5 settembre , (2003).
- Malone. E, *intellectual capital*, New York: harper business, (pp. 34-35) (1997).
- Mayo. A, *the human value of the entreprise, valuing people as assets-monitoring, measuring managing* London: Nicolas brealey publishing, (p. 33), (2001).
- Mazlan, I. *the influence of intellectual capital on the performance of telecom Malaysia*. Malasia, business advanced technology centre, university technology Malasia: phd, thesis, engineering business management, (2005).
- Nahapiet, J. a, Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage. *Academy of Management Review*, 23, 242–266, (1998)
- Prusat & Cohen. *how to invest in intellectual capital*. Harvard business review. (june,2001).
- Quevy (R), *Manuel de Recherche en Sciences Sociales*, Paris: Bordas, (pp. 154 - 155),(1988).
- Stefan Strohmiel, (*3^{ed} European Academic Workshop On Electronic Human Ressource Management*. Banberg Germany,2010 .
- Subramaniam, M, The Influence of Intellectual Capital on the Types of Innovative Capabilities. *Academy of Management Journal*, 18(3) , 450–463, (2005).
- Sveiby, *the new organizational wealth : managing and measuring knowledge-based asset* San Francisco: berett-kochle, (p. 42), 1997.
- Teresa Torres Coronas, *e-HumanResources Management: ManagingKnowledge People* • London • Melbourne • Singapore: Hershey, Idea Group Publishing, (p. 173), (2005).
- Terry Enderson, *Theory And Pratic Of Online Learning*Athabasca University: Online-Book, (p. 5), (2004)
- Thomas, *intellectual capital : the new wealth of organization*New York: doubleday, (p. 35), (1997)
- Vanlyl, R.. structural capital management creates sustunable competitiveness and prolonget first-mover advantage. *intellectual capital management series, (articl 3 of 3)*, 85, (2005).
- Wagner, E. , *E-Learning : Where Cognitive Strategies.*. Consulté le 01 20, 2014, (2000).sur Knowledge Management And Infomation Technology Converge,: <http://www.learnativity.com/download/lwo1.pdf>,
- (2000). Dans K. Wiig, *knowledge management : an emerging disipline rooted in a long history* (p. 175). Boston: knowledge horizons, butteworth-heinemann,.
- Williams, S, *is a company's intellectual capital performance & intellectual capital disclosure practices related ?* (p. 48). evidence from publicly listed companies for the FTSE 100. (2002)
- Youndt, M. a. Human Resource Configurations, Intellectual Capital and Organizational Performance. *Journal of Managerial Issues*, 16(3), 337–360, (2004).

المؤسسة	طبيعة الملكية	نوع القطاع
1- المؤسسة الوطنية لأجهزة القياس والمراقبة AMC	عامة	صناعي
2- المؤسسة الوطنية BCR	عامة	صناعي
3- الشبكة الوطنية للغاز	عامة	صناعي
4- مؤسسة كهريف	عامة	صناعي
5- مؤسسة إيربي سات IRI SAT	خاصة	صناعي
6- مؤسسة سامسونغ SAMSUNG	خاصة	صناعي
7- مؤسسة كابلاست K-PLAST	خاصة	صناعي
8- المجمع الصناعي للبلاستيك والمطاط ENPC	عامة	صناعي
9- مؤسسة الرياض سطيف	عامة	صناعي
10- مجمع سافسير CAF CER	خاصة	صناعي
11- مؤسسة AGRO FILM	خاصة	صناعي
12- الشبكة الوطنية للغاز	عامة	صناعي
12- بنك BNP	خاصة	مصرفي
13- بنك الخليج	خاصة	مصرفي
14- بنك السلام	خاصة	مصرفي
15- البنك العربي	خاصة	مصرفي
16- بنك سوسيتي جنرال	خاصة	مصرفي
17- بنك CNEP	خاصة	مصرفي
18- بنك نتاكسيس NATAXIS	خاصة	مصرفي
19- بنك BNA	خاصة	مصرفي
20- بنك TRUST	خاصة	مصرفي
21- اتصالات الجزائر	عامة	خدمي
22- موبيليس	خاصة	خدمي
23- AXA للتأمينات	خاصة	خدمي
24- ALUANCE للتأمينات	خاصة	خدمي
25- KAAR للتأمينات	عامة	خدمي
26- SAA للتأمينات	عامة	خدمي
28- A2 للتأمينات	خاصة	خدمي
29- CIAR للتأمينات	خاصة	خدمي
30- SALAMA للتأمينات	خاصة	خدمي