



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة-
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



الرقم التسلسلي: 2025...

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي ل م د

دفعة: 2025

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

أثر إستراتيجيات التدريب الإلكتروني على تنمية رأس المال
الفكري

دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

تحت إشراف الدكتورة:

بورحلة منجية

من إعداد الطالبتين:

عياد سجاد

شكر هديل

أعضاء اللجنة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
محرز صالح	أستاذ	رئيسا
بورحلة منجية	أستاذ محاضر "أ"	مشرفا ومقررا
مسعي بلال	أستاذ مساعد "أ"	مناقشا

السنة الدراسية: 2024-2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنان على البدء والختام

(وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ)

ما كانت الرحلة يسيرة ولا الطريق مفروشا بالورود، بل كانت مليئة بالتحديات والمنعطفات الصعبة
لكنني فعلتها بفضل الله وكرمه.

أهدي هذا النجاح لنفسي أولاً ابتدت بطموح وانتهت بنجاح إلى كل من سعى معي لانتهاج مسيرتي

الجامعية دمت لي سنداً، بكل حب واعتزاز واقتدار أهدي ثمرة نجاحي وتخرجي

كل من كل العرق جبينه ومن علمني أن النجاح لا يأتي الا بالصبر والإصرار

إلى النور الذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي.. أبي

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها

إلى الانسانية العظيمة التي علمتني المبادئ والاخلاق.. أُمي

إلى من كن دائماً معي وفي ظهري في السراء والضراء أخواتي: إسراء، أبرار، خديجة

إلى رفيقات الروح وسندي الدائم في هذه المسيرة شكراً للرسائل التي شجعتني، للمكالمات التي خففت عني،

وللحضور الذي ما يحتاج مواعيد. وجودكن ما كان مجرد صداقة: أميرة، وصال، فرح، منار، خولة، أماني، تسنيم.

إلى من تقاسمت معها هذه الرحلة وسنوات الجامعة وكانت معي في السراء والضراء: هديل

Soujoud

إهداء

قال تعالى: (يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ)

بمشاعر يملؤها الفخر، وقلبي ينبض بالامتنان أقف اليوم وأنا أول خريجة من عائلة شكر عبد المجيد. أحمل هذا النجاح في قلبي وساما، وأهديه لمن كانوا لي نورا ودربا وسندا إلى من جعل اسمه يكلل بكل فخر، إلى من حصد الأشواك عن طريقي ليمهد لي درب العلم بكل حب ووفاء.

إلى من علمني العطاء دون انتظار إلى أبي الغالي إلى من كانت دعواتها سر نجاحي إلى من حيكت سعادتي بخيوط مشبوكة من قلبها، إلى ابتسامتها التي كانت تبت الأمل في قلبي، إلى سر الوجود أُمي الحبيبة.

إلى من شد الله بهم عضدي فكانوا خير معين اخواتي واخي حفظكم الله ورعاكم ووفقكم اينما كنتم.

لكل من كان عوناً وسنداً في هذا الطريق لرفاق السنين واصحاب الشدائد والازمات اهديكم هذا الانجاز وثمره نجاحي الذي لطالما تمنيته.

إلى صديقتي في هذه الرحلة التي كانت معي في كل الظروف والتي تعلمت منها الكثير رحم الله من رباك وادخلهم الفردوس الاعلى على نبل اخلاقك سجودة الجميلة

إلى تلك المصاعب والازمات التي خلقت مني نسخة اقوى ولا تؤمن بالمستحيل نفسي الجميلة النقية التي تستحق الافضل لازالت امامك اهداف ليتم تحقيقها يجب عليك الصبر والمثابرة.

Hadil

شكر وعرفان

بسم الله الذي برأ الخلق، ووهبنا من فضله علماً وفهماً

أما بعد الحمد لله الذي سيرلنا طريق العلم ووفقنا في إنجاز هذا العمل والصلاة والسلام على حبيبنا وشفيعنا

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

كل الشكر و التقدير والاحترام للأستاذة بورحلة منجية المشرفة العلمية على هذه المذكرة على ما قدمته من جهد

كبير ودعم متواصل وإشراف دقيق لإظهار المذكرة بالشكل المطلوب جزاها الله كل خير.

ونشكر كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد ولو بالكلمة الطيبة، فلهم منا جميعاً

الشكر والتقدير والثناء وجعل الله كل ذلك في موازين حسناتهم

إلى كل من قيل فيهم "كاد المعلم أن يكون رسولاً" أساتذتنا ومعلمينا من مرحلة الإبتدائي إلى مرحلة

التعليم العالي.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

إهداء.....	
شكر وعرفان.....	
قائمة المحتويات.....	IV
قائمة الجداول.....	VIII
قائمة الأشكال.....	VIII
قائمة الملاحق.....	VIII
المقدمة.....	أ
الفصل الأول:.....	2
المفاهيم النظرية للتدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري.....	2
تمهيد الفصل.....	1
المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التدريب الإلكتروني.....	2
المطلب الأول: ماهية التدريب الإلكتروني.....	2
المطلب الثاني: أساسيات التدريب الإلكتروني.....	6
المطلب الثالث: متطلبات التدريب الإلكتروني.....	12
المبحث الثاني: الإطار النظري لرأس المال الفكري.....	16
المطلب الأول: ماهية رأس المال الفكري.....	16
المطلب الثاني: بناء رأس المال الفكري ومداخله.....	23
المطلب الثالث: طرق قياس رأس المال الفكري.....	26
المطلب الرابع: العلاقة بين التدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري.....	32
المبحث الثالث: الدراسات السابقة.....	35

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية	35
المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية	41
المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	45
خلاصة الفصل:	51
الفصل الثاني: واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الالكتروني في تنمية رأس المال الفكري باتصالات الجزائر -تبسة-	
تمهيد:	51
المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-	52
المطلب الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-	52
المطلب الثاني: مهام وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-	53
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-:	54
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية	57
المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة	57
المطلب الثاني: أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات	58
المطلب الثالث: الأساليب الاحصائية المستخدمة لتحليل البيانات	63
المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة	64
المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية	65
المطلب الثاني: تحليل نتائج متغيرات الدراسة	70
المطلب الثالث: اختبار نتائج فرضيات الدراسة	79
خلاصة الفصل	85
الخاتمة	87
قائمة المراجع	89

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الفرق بين التدريب التقليدي والتدريب الإلكتروني	03
02	مقارنة بين التدريب الإلكتروني المتزامن والتدريب الإلكتروني غير المتزامن	07
03	المقارنة بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري	18
04	نماذج من تصنيفات رأس المال الفكري	19
05	الفرق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	45
06	توزيع الاستبيانات في المؤسسة	58
07	توزيع فقرات استمارة الاستبيان على المحورين	61
08	مقياس ليكارت الخماسي والمتوسط المرجح	62
09	اختبار الارتباط بيرسون بين محاور الدراسة	62
10	اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان	63
11	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	65
12	توزيع أفراد العينة حسب السن	66
13	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	67
14	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة الوظيفية	68
15	توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية	69
16	قيمة المتوسط المرجح ودرجة التحقق حسب مقياس ليكارت الخماسي	71
17	تحليل آراء أفراد العينة اتجاه البعد الاول	71
18	تحليل آراء أفراد العينة اتجاه البعد الثاني	72
19	تحليل آراء أفراد العينة تجاه البعد الثالث	73
20	تحليل آراء أفراد العينة تجاه البعد الرابع	74
21	تحليل آراء أفراد العينة تجاه البعد الخامس	75
22	تحليل آراء أفراد العينة على عبارات المحور الثاني	76
23	الاختبار بعد توزيع الاستمارات	79
24	اختبار الفرضيات الفرعية	80
25	اختبار الفرضية الرئيسية	83

قائمة الاشكال

قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
01	أشكال ومستويات التفاعل في بيئة التدريب الإلكتروني	09
02	مكونات رأس المال الفكري	22
03	مداخل رأس المال الفكري	26
04	نموذج سكانديا	29
05	نموذج بطاقات الدرجات المتوازنة	30
06	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-	56
07	نموذج الدراسة	59
08	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	66
09	توزيع أفراد العينة حسب السن	67
10	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	68
11	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي	69
12	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة الوظيفية	70

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم
94	الاستبيان	01
99	الأساتذة المحكمين للاستبيان	02
100	مخرجات ال Spss	03

المقدمة

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورات مذهلة في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما أدى إلى تحول جذري في طرق وأساليب العمل والتكوين داخل المؤسسات. وقد أصبح التدريب الإلكتروني خيارا ضروريا للمؤسسات الحديثة، نظراً لما يوفره من مرونة وكفاءة، فضلاً عن قدرته على تجاوز العوائق الزمانية والمكانية، وإحداث أثر مباشر على أداء الموظفين وتنمية كفاءاتهم.

ومن جهة أخرى، برز رأس المال الفكري بوصفه أحد الأصول اللاملموسة الأكثر تأثيراً على أداء المؤسسات، حيث يمثل مجموع المعارف، المهارات، الخبرات، والعلاقات التي يمتلكها الأفراد داخل المنظمة. وأصبح الاستثمار فيه يمثل أحد محاور تحقيق الميزة التنافسية والنمو المستدام في ظل بيئة أعمال متغيرة. إن فهم أثر استراتيجيات التدريب الإلكتروني على تنمية رأس المال الفكري ضروري للمؤسسات الساعية للنجاح في العصر الرقمي، لذلك يجب تبني استراتيجيات فعالة للتدريب الإلكتروني تراعي احتياجات الأفراد والمؤسسة، وذلك من خلال الاستثمار في برامج التدريب الإلكتروني القوية وتعزيز ثقافة التعلم المستمر وتبادل المعرفة.

وانطلاقاً من هذا الطرح تبرز فرصة بحثية تستحق الدراسة لتبين أثر استراتيجيات التدريب الإلكتروني على تنمية رأس المال الفكري بالإضافة إلى إسقاط واقع ذلك على مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة -.

أولاً: إشكالية الدراسة

بالنظر إلى ما سبق، تطرح إشكالية هذا البحث من خلال طرح السؤال الرئيسي التالي:
ما مدى تأثير استراتيجيات التدريب الإلكتروني على تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تبسة؟

وللإجابة عن التساؤل الرئيسي تم تجزئته إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بالتدريب الإلكتروني؟ وفيما تتمثل تقنياته؟
- ماهي استراتيجيات التدريب الإلكتروني؟
- فيما تتمثل أبرز الكفاءات للمدربين؟
- ماهي خصائص رأس المال الفكري
- كيف يتم بناء رأس المال الفكري؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

على ضوء مما سبق ومن أجل الإحاطة بالإشكالية الرئيسية ولمحاولة الإجابة على التساؤلات الفرعية

تم طرح الفرضية الرئيسية الموالية:

- الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستراتيجيات التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-.

- الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للكفاءات التدريبية للمدربين في تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للخبرة التقنية للمتدربين في تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمحتوى التدريبي الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-.

الفرضية الفرعية الرابعة:

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبيئة التدريبية في تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-.

الفرضية الفرعية الخامسة:

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-.

ثالثا: أهمية الدراسة

- تسليط الضوء على دور التدريب الإلكتروني كأداة استراتيجية حديثة في تطوير الموارد البشرية داخل المؤسسات؛

- تبرز العلاقة بين التدريب الإلكتروني وتنمية رأس المال الفكري كمورد غير ملموس يؤثر في الأداء المؤسسي؛

- تقدم رؤية عملية لمتخذي القرار حول أهمية الاستثمار في الكفاءات البشرية والمعرفية من خلال الوسائط الرقمية؛
- التعرف على مدى تبني المؤسسات الجزائرية لاستراتيجيات التدريب الإلكتروني؛
- تتسجم مع التوجهات الوطنية نحو التحول الرقمي وتطوير الإدارة العمومية عبر التكنولوجيا؛
- تحفيز الباحثين على القيام بأبحاث ودراسات أخرى تتناول جوانب مختلفة من التدريب الإلكتروني.

رابعاً: مبررات اختيار الموضوع

تتجلى أسباب اختيار البحث في هذا الموضوع من خلال النقاط التالية:

- الاهتمام بالمواضيع الحديثة؛
- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص العلمي؛
- الرغبة الشخصية في تناول التدريب الإلكتروني كمفهوم حديث لأهميته في ظل التغيرات والتطورات؛
- الاهتمام المتزايد والمتنامي بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيراتها على وظائف إدارة الموارد البشرية؛
- قلة الأبحاث والدراسات النظرية والميدانية التي تناولت علاقة التدريب الإلكتروني برأس المال الفكري وبالتالي تدعيم وزيادة هذه البحوث؛
- أهمية استخدام التكنولوجيا وضعف التسيير الإلكتروني للموارد البشرية في المنظمات.

خامساً: أهداف الدراسة

- إن الهدف الأساسي من هذه الدراسة يتمثل في معرفة أثر استراتيجيات التدريب الإلكتروني على تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة- بالإضافة إلى:
- دراسة العلاقة بين استراتيجيات التدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري؛
 - تحليل أثر كفاءات المدربين ومؤهلات المتدربين على فعالية التدريب؛
 - تقييم دور المحتوى التدريبي في تعزيز الأداء المعرفي والمهاري؛
 - إبراز أهمية البيئة الرقمية في تنمية الموارد غير الملموسة للمؤسسة؛
 - معرفة أكثر الأبعاد تأثيراً على رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة؛
 - إبراز أهمية الدور الحيوي الذي يلعبه التدريب الإلكتروني في تنمية قدرات العاملين ومهاراتهم نظرياً وتطبيقياً؛
 - التعرف على طبيعة العلاقة بين التدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة؛

- استبدال أساليب التدريب التقليدية بأسلوب جديد يسمى التدريب الإلكتروني؛
- تقديم توصيات واقتراحات تساعد المؤسسة محل الدراسة على تبني التدريب الإلكتروني بشكل فعال.

سادسا: منهج الدراسة

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، وذلك بتقديم التعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم الخاصة بالتدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري والعلاقة بينهما، من خلال الاستبيان ومعالجته الإحصائية وتحليل المعطيات عن طريق برنامج SPSS نسخة 26 و EXCEL، من أجل معرفة ودراسة مختلف المؤشرات وتحليلها للتعرف على مدى تأثير استراتيجيات التدريب الإلكتروني على تنمية رأس المال الفكري في العينة المدروسة.

سابعا: حدود الدراسة

يكون نطاق الدراسة على النحو التالي:

الحدود الموضوعية: ركزت هذه الدراسة في جانبها الموضوعي على التدريب الإلكتروني كمتغير مستقل من خلال الأبعاد التالية:

(الكفاءات التدريبية للمدربين، الخبرات التقنية للمتدربين، المحتوى التدريبي الإلكتروني، البيئة التدريبية والجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني)، أما المتغير التابع فهو رأس المال الفكري.

الحدود المكانية: تمت الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية تبسة.

الحدود الزمانية: لقد تمت هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2024-2025.

الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على العاملين بالمؤسسة محل الدراسة باختلاف رتبهم واختصاصاتهم.
ثامنا: هيكل الدراسة

بغية الإجابة على الإشكالية وعلى الأسئلة الفرعية تم تقسيم الدراسة إلى فصل نظري وفصل تطبيقي ويمكن توضيحها على النحو التالي:

المقدمة: تناولت مقدمة للتعريف بمتغيري التدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري وأهمية تطبيق الاستراتيجيات لتنميته.

الفصل النظري: تناول الفصل الأول من هذه الدراسة: المفاهيم النظرية للتدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث رئيسية، تضمن المبحث الأول : المفاهيم الأساسية للتدريب الإلكتروني و قسم إلى ثلاثة مطالب على النحو التالي المطلب الأول : ماهية التدريب الإلكتروني، المطلب الثاني: أساسيات التدريب الإلكتروني، المطلب الثالث: متطلبات التدريب الإلكتروني و في المبحث الثاني: الإطار النظري لرأس المال الفكري و قسم إلى أربعة مطالب في المطلب الأول : ماهية رأس المال الفكري، المطلب الثاني: بناء رأس المال الفكري و مداخله، المطلب الثالث: طرق قياس رأس المال الفكري و تناول المطلب الرابع: العلاقة بين التدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري اما المبحث الثالث: الدراسات السابقة تم تقسيم المطالب كما يلي: المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية، المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية و المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة.

الفصل التطبيقي: تم التطرق في هذا الفصل إلى تحليل بيانات الدراسة وكان بعنوان: واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الإلكتروني على تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر-تبسة- و تم تقسيمه الى ثلاثة مباحث المبحث الاول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة- و قسم الى ثلاثة مطالب على النحو التالي المطلب الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-،المطلب الثاني: مهام واهداف مؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-،المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية و تم تقسيمه الى ثلاثة مطالب، المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة، المطلب الثاني: أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات و المطلب الثالث: الأساليب الاحصائية المستخدمة لتحليل البيانات ثم المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة قسم أيضا الى المطالب الموالية: في المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية، المطلب الثاني: أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات أما المطلب الثالث: اختبار نتائج فرضيات الدراسة.

الخاتمة: تضمنت الخاتمة أبرز النتائج المتوصل إليها من الدراسة ومدى تحقق الفرضيات، كما تم تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تهدف إلى تعزيز دور التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري داخل المؤسسة محل الدراسة.

الفصل الأول:

المفاهيم النظرية للتدريب الالكتروني

ورأس المال الفكري

تمهيد الفصل

يعد التدريب الإلكتروني من أبرز الممارسات الحديثة في مجال تنمية الموارد البشرية، حيث يعتمد على استخدام التقنيات الرقمية لتقديم المحتوى التدريبي بطرق تفاعلية ومرنة. ومع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبح التدريب الإلكتروني أداة فعالة لتحسين الكفاءات وتطوير المهارات، مما يسهم في تحقيق أهداف المؤسسات والأفراد على حد سواء.

من جهة أخرى، يُعتبر رأس المال الفكري من أهم الأصول غير الملموسة في أي منظمة، حيث يشمل المعارف، المهارات، والخبرات التي يمتلكها الأفراد والتي تساهم في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. فالاستثمار في رأس المال الفكري من خلال التدريب الإلكتروني يمكن أن يعزز من الإنتاجية والابتكار داخل المنظمات، مما يجعله عنصرًا أساسيًا في تحقيق التنمية المستدامة.

من جهة أخرى تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث الموالية:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التدريب الإلكتروني؛

المبحث الثاني: الإطار النظري لرأس المال الفكري؛

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التدريب الإلكتروني

يعتبر التدريب الإلكتروني أحد جوانب التدفق المعرفي والاكتشافات التقنية الحديثة والذي فتح آفاقا واسعة للتطور والتغير وعلى جميع الأصعدة، التدريب الإلكتروني يعد أحد أساليب التدريب التي نالت من التطور التقني الذي حدث في مجال التعلم والتدريب منذ منتصف تسعينات القرن الماضي وحتى اليوم إذ استخدمت شبكة الانترنت وتطبيقات الحاسوب لخدمة عملية التعليم والتدريب.

في هذا المبحث، تم التطرق إلى المطالب المولية:

المطلب الأول: ماهية التدريب الإلكتروني؛

المطلب الثاني: أساسيات التدريب الإلكتروني؛

المطلب الثالث: متطلبات التدريب الإلكتروني.

المطلب الأول: ماهية التدريب الإلكتروني

في عصر تتسارع فيه التكنولوجيا وتتزايد التحديات المهنية، أصبح التدريب الإلكتروني حلا مبتكرا يلبي احتياجات الأفراد والمؤسسات. فهو يجمع بين مرونة التعلم وتوفير الموارد بطريقة سلسة ومتاحة للجميع.

أولا: تعريف التدريب الإلكتروني

تعريف 01: يعرف على أنه "يمكن اعتبار أي شيء يتعلمه الإنسان عن طريق وسائط الحاسب الآلي أو بواسطتها هو تدريب إلكتروني".¹

تعريف 02: ويعرف التدريب الإلكتروني كذلك بأنه "عملية تدريب عن بعد من خلال استخدام الإنترنت، حيث يتم تزويد الفرد بالمعرفة اللازمة حول الموضوعات المختارة أو التخصص المحدد بهدف رفع المستوى العلمي وذلك باستخدام الحاسوب والفيديوهات والصوت، والوسائط المتعددة".²

تعريف 03: ويعرف أيضا على أنه "قائم على أسلوب إيصال الرسالة التدريبية للمتدرب من خلال استخدام حاسب آلي وشبكاته ووسائله المتعددة من صوت وصورة وآليات بحث عن بعد فهو عملية استخدام

¹ مبروكة عمر محيريق، أساسيات تدريب الموارد البشرية، دار حميثرا للنشر والترجمة، القاهرة، مصر، 2018، ص: 127.

² Naoual Ben Amara, Dr Larbi Atia, **E-Training and its role in human resources development**, Global Journal of Human Resource Management, University of Ouargla, Algeria Vol 4, N°1, 2016, p04.

تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لإيصال الرسالة التدريبية للمتدرب بأقل جهد ووقت وبأكبر فائدة.¹

تعريف 04: أخيراً يعرف على أنه "العملية التي يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي التي تمكن المتدرب من بلوغ أهداف العملية التدريبية، وذلك في أقصر وقت ممكن، وبأقل جهد مبدول، وبأعلى مستويات الجودة من دون تقيد بحدود المكان والزمان."²

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف التدريب الإلكتروني انه عملية تعليم وتطوير المهارات عن بعد عبر استخدام تقنيات الحاسب الآلي وشبكاته ووسائطه المتعددة، مع تهيئة بيئة تعليمية تفاعلية تمكن المتدرب من الوصول إلى أهدافه التدريبية بأعلى مستويات الجودة وبأقل جهد ووقت، دون التقيد بقيود الزمان والمكان، بهدف رفع المستوى العلمي وتحقيق التأهيل في مختلف التخصصات والمواضيع المختارة.

- ويمكن معرفة الفرق بين التدريب التقليدي والإلكتروني من خلال الجدول رقم (01) كما يلي:

الجدول رقم (01) الفرق بين التدريب التقليدي والتدريب الإلكتروني

التدريب التقليدي (وجهها لوجه)	التدريب الإلكتروني (عن بعد)
الاهتمام بالكم	الاهتمام بالكيف
الكلفة عالية	الكلفة أقل نسبياً
يحتاج للتنقل من مكان إلى آخر	في أي مكان يناسب المتدرب
التفاعل محدود	التفاعل دائم
أنشطة روتينية جامدة	أنشطة متجددة مبتكرة
المتدرب مستمع ومتعلم	المتدرب مشارك ومتفاعل
مصدر المعلومة واحد	تعدد مصادر المعلومات (الانترنت)

المصدر: نعمة عواد الزيود، تكنولوجيا التعليم وفعالية التحصيل الدراسي، دار الخليج للنشر والتوزيع، الاردن، 2024 ص:121.

¹ مدحت محمد أبو النصر، التدريب عن بعد بوابتك لمستقبل أفضل، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1، القاهرة، مصر، 2017، ص:59.

² جمال الدهشان، التدريب الإلكتروني مدخلا لتطوير منظومة التدريب في مصر، المجلة العربية لبحوث التطوير والتدريب، المجلد2، العدد4، مصر، 2019، ص:03.

ثانيا: خصائص التدريب الإلكتروني

يعتبر التدريب الإلكتروني عبارة عن عملية تدريبية لا تشترط وجود المدرب والمتدرب في مكان واحد، بل يكون المتدرب فيها بعيدا عن المدرب بمسافة جغرافية يتم عادة سدها باستخدام وسائل الاتصال الحديثة عبر الإنترنت. ويسهم التدريب الإلكتروني في تمكين المتدرب من التحصيل العلمي والاستفادة من العملية التدريبية بكافة جوانبها دون الانتقال إلى أماكن وقاعات التدريب التقليدية، ويمكن المدربين من إيصال المعلومات والتفاعل مع المتدربين دون الانتقال إليهم كما أنه يسمح للمتدرب أن يختار برنامج التدريب بما يتفق مع ظروف عمله والوقت المناسب والمتاح لديه للتدريب دون الحاجة إلى الانقطاع عن العمل أو التخلي عن الارتباطات الاجتماعية ومن أهم خصائص التدريب الإلكتروني:¹

- يتجاوز التدريب الإلكتروني عبر الإنترنت عاملي الزمان والمكان، إذ لا توجد ضرورة لتواجد المدرب والمتدربين في نفس المكان والزمان؛
- يتيح التدريب الإلكتروني عبر الإنترنت لأطراف عملية التدريب التغلب على عوائق التدريب التقليدي المختلفة مثل العوائق المادية والسفر، أو المرض، أو الإعاقة، أو ترك العمل وما إلى ذلك؛
- يوفر التدريب الإلكتروني عبر الإنترنت فرصا هائلة لاستثمار التقدم التكنولوجي في مجال التدريب بشكل كبير، مع توفير كبير في الوقت والجهد والنفقات؛
- يوفر التدريب الإلكتروني عبر الإنترنت إمكانية تحديث المحتوى التدريبي مع ظهور أي تطوير أو تغيير فيه؛
- يوفر التدريب الإلكتروني عبر الإنترنت فرص تدريب كبيرة، لذلك فهو يسمح بزيادة أعداد المتدربين بشكل كبير؛
- يسمح التدريب الإلكتروني عبر الإنترنت للمتدربين بتكرار أنشطة التدريب حسبما يشاءون دون حرج وبما يتناسب مع قدراتهم حتى يتقنوا المهارات التدريبية المطلوبة.

ثالثا: أهمية التدريب الإلكتروني

تمثلت أهمية التدريب الإلكتروني في النقاط التالية:²

- المتدرب هو المتحكم في العملية التدريبية، أما المدرب فيكتفي بتوجيه المتدرب؛
- المتدربون مشاركون في العملية التدريبية؛

¹ مجدي محمد يونس، التدريب الإلكتروني للمعلمين ضرورة حتمية للتعامل مع بيئات التعلم في العصر الرقمي، المجلة العربية لبحوث التدريب والتطوير، المجلد 2، العدد 4، مصر، 2019، ص: 17

² مدحت محمد أبو النصر، مرجع سابق، ص ص: 102-103

- يمكن للمتدرب أن يحصل على الحقيبة التدريبية في الوقت والزمان المناسبين له؛
- ينشئ التدريب عن بعد علاقة تفاعلية بين المدرب والمتدربين؛
- في التدريب عن بعد يمكن استخدام كل ما هو متاح من وسائل مساعدة واستخدام أنماط تدريب مختلفة؛
- تقليل تكلفة التدريب ورفع كفاءة المتدربين؛
- يقلل من تكلفة السفر للمتدرب وللمدرب؛
- يشجع المتدربون على تصفح شبكة الإنترنت من خلال استخدام الروابط التشعبية للوصول إلى معلومات إضافية حول موضوع التدريب؛
- يطور قدرة المتدرب على استخدام الحاسب الآلي والاستفادة من شبكة الإنترنت مما يساعده في ممارسة مهنته؛
- يشجع المتدرب على الاعتماد على نفسه والوصول إلى مرحلة بناء المعرفة ذاتيا؛
- زيادة ثقة المتدرب في نفسه؛
- يسمح للمدربين بتطوير المادة التدريبية باستخدام المصادر الإلكترونية وشبكة الإنترنت؛
- يسمح للمدربين الاحتفاظ بسجلات للمتدربين والعودة لها في أي وقت ومن أي مكان.

رابعاً: أهداف التدريب الإلكتروني

- يسعى التدريب الإلكتروني لتحقيق أهداف عديدة من أهمها:¹
- التغلب على العديد من مشكلات التدريب التقليدي؛
- تدريب عدد كبير من المتدربين في وقت محدد وقصير في ضوء احتياجاتهم؛
- تمكين المتدربين من معرفة كل ما هو جديد في مجال تخصصهم في ظل التقدم التقني السريع؛
- خلق بيئة تدريبية تفاعلية من خلال تقنيات إلكترونية جديدة؛
- دعم عملية التفاعل بين المتدربين والمدربين والمساعدات من خلال تبادل الخبرات؛
- إكساب المدربين المهارات التقنية؛
- إكساب المتدربين المهارات اللازمة لاستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات؛
- نمذجة التدريب وتقديمه في صورة معيارية.

¹ د. بركنو نصيرة، التدريب الإلكتروني، منشورات مخبر لاباداك، جامعة معسكر، الجزائر، 2019، ص: 141

المطلب الثاني: أساسيات التدريب الإلكتروني

يعد التدريب الإلكتروني من أبرز الأساليب الحديثة التي أحدثت تحولاً كبيراً في مجال التعلم والتطوير المهني، حيث أن أنواعه وتقنياته ومجالاته المختلفة ساهمت في جعله أداة فعالة في تطوير المهارات وتحسين الأداء في مختلف القطاعات.

أولاً: أنواع التدريب الإلكتروني

التدريب الإلكتروني هو أي عملية تدريبية تستخدم شبكة الإنترنت لعرض وتقديم الحقائق الإلكترونية أو التفاعل مع المتدربين سواء كان بشكل متزامن، أو غير متزامن وبقيادة المدرب أو بدون مدرب أو مزيج بين ذلك كله¹. وينقسم التدريب الإلكتروني إلى ما يلي:

- **التدريب الإلكتروني المتزامن:** وهو أكثر الأساليب التدريبية المتطورة، وفيه يتواجد المتدرب والمدرّب على الشبكة في الوقت نفسه بالإضافة إلى توافر أدوات مثل السبورات البيضاء، التطبيقات المشتركة، المؤتمرات المرئية، المؤتمرات المسموعة، قاعات الحوار المباشر، ومن ثم يشارك المتدرب فعلياً في الجلسة التدريبية².

وعلى الرغم من مزايا استخدام النوع المتزامن إلا أنه يعاب عليه ارتفاع تكلفته حيث يتطلب تجهيزات وأدوات تقنية قد لا تتوفر لدى بعض المتدربين وبالتالي لا يمكن تطبيقه على نطاق واسع نظراً لمحدودية الموارد، كما قد لا تتوفر لدى المتدرب خدمة الاتصال بشبكة الانترنت، كما أنه قد يصعب على بعض المتدربين الالتزام بالوقت المحدد للتدريب أو عدم وجود الرغبة الجادة في استخدام ذلك النوع وبالتالي اعتذاره عن الحضور، كما أن محدودية سرعة شبكة الانترنت قد تؤثر على سرعة وكفاءة جودة النقل للفيديو والصوت³.

- **التدريب الإلكتروني غير المتزامن:** هو نسبياً أكثر شعبية لأنه يخلق تجربة التدريب في الوقت المناسب، وبناءاً على طلب المتدربين على عكس التدريب الإلكتروني المتزامن، فالمتدربون لا يحتاجون إلى جدول وقت، فهو خطة محددة مسبقاً من طرف المدرب ويمكن للمتدربين تحديد الفترة الزمنية للدورات وباختصار فإنه يشكل التدريب الذاتي وحتى المدربين قد لا يتمكنون بجدول زمني معين. إن هذا النموذج من التدريب الإلكتروني يوفر مرونة كاملة لكل من المتدربين والمدرّب⁴.

¹ نسني عوض شادية مخلوف، مستوى جودة التدريب الإلكتروني في ضوء معايير ومؤشرات التدريب الإلكتروني من وجهة نظر المتدربين، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، المجلد 2، العدد 3، 2013 ص: 45

² محمود عبد الفتاح رضوان، نظرية التدريب "التحول من أفكار ومبادئ التدريب إلى واقع الملموس" المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، 2013، ص: 85

³ بركنو نصيرة، مرجع سابق، ص: 110

⁴ Jigisha Pardesi, Emerging trends in information technology, 1st Edition, Nirali Prakashan, India, 2007

يحتوي التدريب غير المتزامن على أسلوب التدريب والتعلم الذاتي الذي يتم عن طريق استخدام شبكات الانترنت والشبكات الداخلية LNN وأقراص CD إضافة لذلك فهو يحتوي على مرشدين من خلال المجالات الإلكترونية والمناقشات التي تتم من خلال البريد الإلكتروني¹.

يختلف التدريب الإلكتروني المتزامن عن التدريب الإلكتروني غير المتزامن في النقاط المبينة في الجدول رقم (02) كما يلي:

الجدول رقم (02) مقارنة بين التدريب الإلكتروني المتزامن عن التدريب الإلكتروني غير المتزامن

المعيار	التدريب الإلكتروني المتزامن	التدريب الإلكتروني غير المتزامن
المكان والزمان	يحدث عندما ينفصل المدرب والمتدرب مكانياً، ولكنهما على اتصال آني.	يحدث عندما ينفصل المدرب والمتدرب مكانياً وزمانياً.
التركيز	يركز على الأفراد.	يركز على الحاسوب.
الأنشطة	يفضل في عمليات العصف الذهني ويصلح كذلك كمندى للأفكار الحرة المتدفقة وأكثر اتصالاً بالمواقف التي تتطلب تماسكاً اجتماعياً بين المجموعة.	يفضل في المهام التي تستلزم وفقاً للتفكير والتمعق وكذلك له فعالية كبيرة في تنمية وتطوير التفكير الناقد.
الأدوات	اللوحة البيضاء، المؤتمرات عبر الصوت المؤتمرات عبر الفيديو، غرف الدردشة.	البريد الإلكتروني، الشبكة النسيجية، القوائم البريدية، مجموعة النقاش، نقل الملفات، الأقراص المدمجة الفيديو التفاعلي.
الإيجابيات	-الحصول على التغذية الفورية -تقليل التكلفة العكسية -الاستغناء عن الذهاب إلى مقر التدريب.	-التدريب حسب الأوقات الملائمة للمتدرب -إمكانية الرجوع إلى المادة التدريبية إلكترونياً كلما دعت الحاجة إلى ذلك.
السلبيات	-يحتاج أجهزة وشبكة اتصال حديثة.	-غياب التغذية العكسية الفورية.

المصدر: بركنو نصيرة، التدريب الإلكتروني، منشورات مخبر لاباداك، جامعة معسكر، الجزائر، 2019، ص: 111

3-التدريب الإلكتروني المدمج: التدريب الإلكتروني المدمج هو الذي يمزج التدريب الإلكتروني مع التدريب التقليدي، في الدورات ذات الخصائص الآتية:

¹ طارق عبد الرؤوف عامر، التعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي " اتجاهات عالمية معاصرة"، المجموعة العربية للنشر والتدريب، ط1، مصر، 2014، ص: 107

- دورات لا يحتاج فيها المتدرب للمدرب بشكل دائم؛
- دورات لا تحتاج إلى المختبرات بشكل مكثف؛
- وهذا النوع يمكن أن يُخفض عدد اللقاءات التقليدية بمعدل 50%¹.

يشتمل على مجموعة من الوسائط التي يتم تصميمها لتكمل بعضها البعض، وبرنامج التدريب المدمج يمكن أن يشتمل على العديد من أدوات التدريب، مثل برمجيات التعلم التعاوني الافتراضي الفوري، المقررات المعتمدة على الإنترنت، ومقررات التعلم الذاتي، وأنظمة دعم الأداء الإلكترونية وإدارة نظم التدريب المدمج كذلك يمزج أحياناً متعددة معتمدة على النشاط تتضمن التدريب في الفصول التقليدية التي يلتقي فيها المدرب مع المتدربين وجهاً لوجه والتدريب الذاتي فيه مزج بين التدريب المتزامن وغير المتزامن².

ثانياً: مبادئ التدريب الإلكتروني

يتميز التدريب الإلكتروني بمجموعة من المبادئ تتمثل فيما يلي:

- **مبدأ التفاعل:** يقوم التدريب الإلكتروني على مبدأ هام وهو التفاعل، أول أنواع هذا التفاعل هو تفاعل - المتدرب النشط مع المحتوى، حيث يقوم المتدرب بممارسة عدد من أنشطة التدريب أداء بعض الأنشطة، القيام بمشروعات) في أثناء تفاعله مع المحتوى منتظرة التغذية المرتدة من المدرب أو المتدرب أو من البرامج الإلكترونية المخصصة لذلك. والنوع الثاني من التفاعل هو التفاعل الشخصي والاجتماعي مع المدرب والأقران، حيث يتم من خلال هذا التفاعل طرح الأسئلة وإجراء المناظرات والمناقشات المتواصلة بين المتدربين والمدرب، ويمكن أن يكون التفاعل متزامن أو غير متزامن.

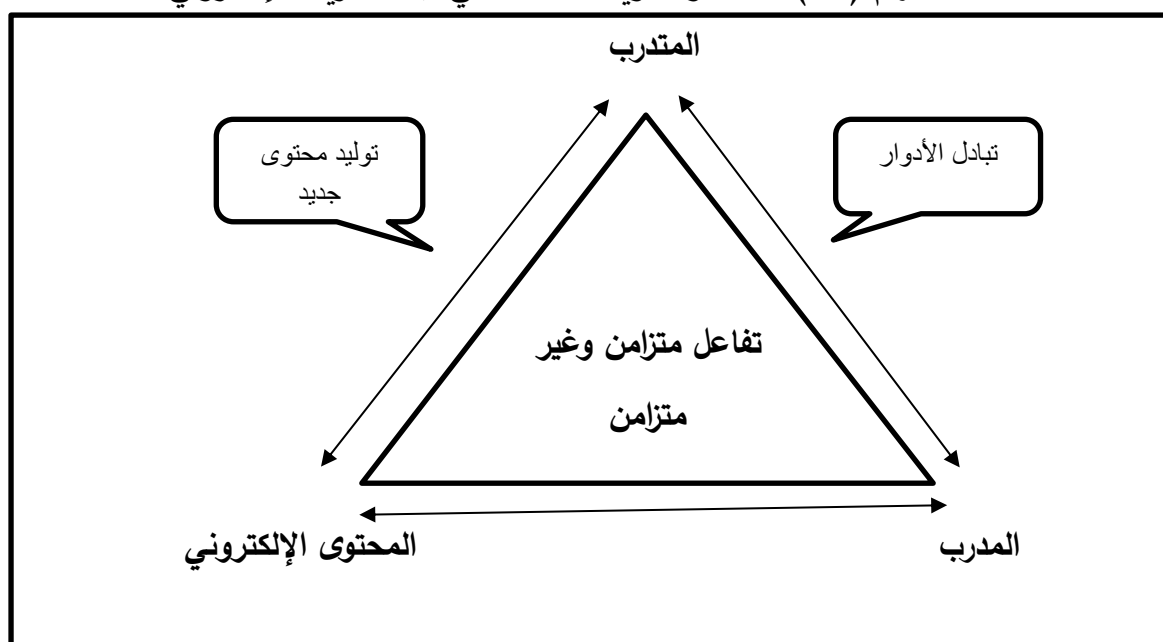
والشكل رقم (01) يبين أشكال ومستويات التفاعل³

¹ Jamil Itmazi, **E-Learning Systems and Tools, an Arabic Textbook**, Phillips publishing, 2010, P:66

² مصطفى يوسف كافي، التعليم الإلكتروني والاقتصاد المعرفي، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر، سوريا، 2009 ص:22

³ حمدي احمد عبد العزيز، التعليم الإلكتروني "الفلسفة، المبادئ، الأدوات، التطبيقات"، دار الفكر، عمان، الأردن، 2013، ص:31

الشكل رقم (01) أشكال ومستويات التفاعل في بيئة التدريب الإلكتروني



المصدر: حمدي احمد عبد العزيز، التعليم الإلكتروني "الفلسفة، المبادئ، الأدوات، التطبيقات"، دار الفكر، عمان، الأردن، 2013، ص: 31

- مبدأ الإتاحة: هو إتاحة فرص الالتحاق بالبرامج التدريبية المتوفرة لجميع الفئات الاجتماعية والمهنية من غير أن تقف المعوقات الاقتصادية أو الزمنية أو المكانية حائلاً دون ذلك¹.

- مبدأ الكلية: بمعنى أنه يشتمل على كل المكونات التي تعمل معاً بشكل كلي في بيئة تعليمية تكنولوجية إلكترونية وأن ما ينتجه النظام ككل أكبر مما تتيحه هذه العناصر إذا عمل كل منها على حده وبشكل مستقل².

- مبدأ المرونة والمساواة: يستطيع المتدربون المشاركة في التعلم وفقاً لإمكانياتهم وفي الوقت الذي يفضلونه وعادة لا يلزم وجود إشراف من الآخرين. حيث يتيح للمتدربين فرص التعلم وتطوير مهاراتهم في أوقات فراغهم وبالتالي يستفيدون من الوقت بدلاً من تبديده في حضور برامج تدريب لا تتناسب معهم، هذا بالإضافة إلى ما يوفره باستخدام الشبكات من مساواة في الحصول، فكل فرد يمكنه أن يقرر

¹ نجوى نصرى، صرية بوطرفة، مساهمة التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز فرع تبسة، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، 2023، ص: 271

² طارق عبد الرؤوف عامر، مرجع سابق، ص: 72

بنفسه الوقت والمكان والمجال المطلوب ويبادر بالتعامل مع جهاز الكمبيوتر الخاص به، والدخول إلى الشبكة، والتعلم كما يشاء¹.

- **مبدأ التركيز على المتدرب:** يهدف هذا النهج إلى تخصيص البرامج التدريبية لتكون ملائمة للمستوى الحالي للمتدرب، وذلك من خلال التركيز على احتياجاته وأهدافه التدريبية.

- **مبدأ الوضوح والبساطة:** ينبغي أن يكون المحتوى التدريبي سهل الفهم وخالي من المصطلحات المعقدة التي يصعب استوعابها.

- **مبدأ التنظيم المنطقي:** استخدام مجموعة متنوعة من الوسائط، مثل النصوص والرسوم والصور ومقاطع الفيديو والرسوم المتحركة، يجعل المحتوى أكثر جاذبية ووضوحاً. يدعم التنوع في الوسائط فهم المعلومات بنحو أفضل وتلبية متطلبات المتدربين المتنوعة. ينبغي تضمين أنشطة التقويم والتقييم بانتظام لقياس تفهم المتدربين للمادة، سواء كانت اختبارات قصيرة أو أسئلة أو مهام، لتحديد المجالات التي تحتاج إلى شرح أو تدريب إضافي².

ثالثاً: تقنيات التدريب الإلكتروني

هناك العديد من الأدوات والوسائل المستعملة في التدريب الإلكتروني والتي تلعب دوراً مهماً في تعزيزه، فيما يلي سيتم التطرق إلى بعض هذه الوسائل:

1- الحاسوب: الحاسوب هو جهاز إلكتروني صمم لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي وتخزينها ومعالجتها، ومن ثم إمكانية تحويلها إلى نتائج ومعلومات مفيدة، ويتكون من معدات إلكترونية والكتروميكانيكية له القدرة على انجاز أعمال كثيرة كمعالجة النصوص وطباعتها وتخزين المعلومات وتبادلها وذلك بواسطة أجهزة خاصة تسمى المعدات (hardware) وبرامج مختلفة تسمى البرمجيات (software)، وحدة المعالجة (processeur) الذاكرة (mémoire) وحدات الإدخال والإخراج أو القارئ (Interface)، الأجهزة المحيطة اللواحق (périphérique)³.

2- تقنيات الاتصالات (وسائل وشبكات الاتصالات): يقصد بها ذلك الجزء من التقنية الذي يعنى بوسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية بين نقطة وأخرى، حيث تعتبر تقنيات الاتصالات بمثابة حلقة الوصل بين

¹ عبد الرحمان توفيق، تكنولوجيا التدريب عن بعد، خبراء مركز الإدارة المهنية للإدارة بميك، مصر، 2010، ص: 05

² علاء عبد الخالق حسين المندلاوي، الانتقال إلى التدريب الرقمي: الأدوات والاستراتيجيات لتطوير مهارات التدريب الافتراضي، مجلة الارتقاء العلمية الإلكترونية، المجلد 02، العدد 02، كلية العلوم الإسلامية، جامعة بغداد، 2024، ص: 07

³ - نوي طه حسين وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية-الحكومة الذكية في الامارات العربية المتحدة نموذجاً، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 05، الجزائر، 2018، ص 137

نقطتين أو أكثر بينهما مسافة معينة وذلك باستخدام ما يسمى تقنيات المعلومات والتي تتم عبر التسهيلات التي تقدمها مؤسسات الهاتف باستعمال الدوائر المركزية ومحولات الإشارة (Modem) ¹.

3- الحوسبة السحابية: تقنية في فضاء الإنترنت وهي مكونة من مقطعين الأول الحوسبة، وهي الارتباط بمجال الحاسوب، والثاني السحابية أو السحابة وهو تعبير كان في البداية يستخدم للإشارة إلى الإنترنت، وهي نمط جديد من الحوسبة، التي يتم فيها توفير خدمات عبر الشبكة مجانية أو مدفوعة، وتستخدم من قبل الشركات أو الأفراد.

تقدم الحوسبة السحابية العديد من الخدمات في العملية التعليمية على وجه الخصوص من مشاركة الملفات بأنواعها النصية، والصورية، والفيديو والصوت) وتخزينها، ومشاركة التطبيقات المختلفة، ونشر المقالات العلمية من خلال البلوج والويكي، وتقديم خدمات التفاعل معها ².

4- الهاتف المحمول: يمكن من خلاله الوصول إلى الأفراد في أي مكان وفي أي وقت، بالصورة التي تساعد في الوصول إلى شرائح مختلفة تتفاوت أعمارها وتتباين خصائصها، إضافة إلى توفره من فرص للتعاون والمشاركة بين أفراد العملية التعليمية دون الحاجة إلى الالتقاء وجها لوجه، بما يسهم في تقديم تعلم أفضل كما أننا نستطيع من خلال تلك الأجهزة تخزين كمية كبيرة من المعلومات أو الكتب والملخصات والمراجعات الضرورية لعملية التعلم والتعليم، وأخيراً فهذه الأجهزة يمكن أن تجعل من التعلم متعة من خلال الجمع بين عمليتي التعلم واللعب، وإضافة إلى التجديد والحيوية في عملية التعلم ومن خلال ما توفره من خدمات الصوت والصورة وغيرها ³.

5- الكتب الرقمية: هذا النوع من المبادرات يتمثل في وضع الكتب المقررة على المتدربين رهن التداول على الخط مباشرة مع ملاحظة أن هذه الكتب تم نشرها على الورق، تضم إليها بيانات أو معلومات، أو خدمات إضافية، تكون في أغلب الحالات عبارة عن موارد وثائقية تهدف إلى تزويد المتدرب بمعلومات إضافية، من شأنها إثراء المفاهيم التي تتضمنها الكتب المقررة، بالإضافة إلى وسائل وأدوات التقييم الذاتي ⁴.

¹ إبراهيم أبو داود، استخدام تكنولوجيا المعلومات في البيئة الأكاديمية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2007، ص: 80

² إسماعيل عمر علي حسونة، اثر التدريب الإلكتروني القائم على الحوسبة السحابية في اكتساب مهاراتها وقابلية استخدامها لدى طلبة كلية التربية في جامعة الأقصى، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح، المجلد 05، العدد 10، 2015، ص: 176

³ جمال علي خليل الدهشان، استخدام الهاتف المحمول في التعليم والتدريب - لماذا؟ وفي ماذا؟ وكيف؟، الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات والاتصال في التعليم والتدريب، كلية التربية، قسم تقنيات التعليم جامعة الملك سعود، 12-14/04/2010، ص ص: 5-6

⁴ Ahmed Ferchichi, Jamil Itmazi, **First International conference in Information and communication Technologies for education and Training**, Hammamet, Tunisia, May7-12, 2012, P :86

6- أدوات المؤتمرات الإلكترونية: أدوات المؤتمرات الإلكترونية تسهل مشاركة المعلومات، لكن بطريقة أكثر تفاعلية. ومن أمثلتها ما يلي:¹

-منتديات الإنترنت: هي مواقع ويب تعطي بنية مناقشة افتراضية لتسهيل وتدير التراسل النصي عبر الإنترنت.

-دردشة الإنترنت والتراسل الفوري: وتعرف بالمحادثة وهي برمجيات تعطي بنية مناقشة افتراضية لتسهيل وتدير التراسل النصي الفوري.

-مؤتمرات الفيديو (Videoconferencing): حيث تتشارك الحواسيب المرتبطة بالشبكة في إشارات الصوت والصورة وهو لقاء مباشر لمجموعة كبيرة أو صغيرة من الأفراد من أماكن مختلفة لتبادل المعلومات والآراء في وقت واحد.

-مشاركة التطبيقات (Application sharing): يمكن للمستخدمين الوصول إلى الملفات والتطبيقات المشاركة في نفس الوقت تعد هذه التقنية مفيدة بشكل خاص في بيئات العمل عن بعد أو التدريب الإلكتروني، حيث تعزز الإنتاجية وتوفر تجربة تعليمية تفاعلية.

-نظم الاجتماع الإلكتروني (Electronic meeting system): يتم استخدام هذه النظم في الغرف المخصصة للاجتماعات، حيث يستخدم عادة عارض فيديو مرتبط بالحواسيب لكن تطورت هذه النظم لتصبح تطبيقات ويب متاحة للاستخدام في أي وقت ومكان، وتسمح باجتماعات الأعضاء متباعدين.

المطلب الثالث: متطلبات التدريب الإلكتروني

تستند استراتيجيات التدريب الإلكتروني إلى تقنيات مبتكرة تهدف إلى تعزيز تجربة المتدربين وتحقيق أهداف التعلم بكفاءة. بفضل إيجابياته، كما ان للتدريب الإلكتروني سلبيات.

أولاً: استراتيجيات التدريب الإلكتروني

هناك الكثير من الإستراتيجيات للتدريب الإلكتروني بحيث تصبح البرامج التدريبية أكثر تفاعلاً وتشويقاً سيتم ذكر أبرزها كما يلي:²

-إستراتيجية العرض التقديمي الإلكتروني التفاعلي (بصورة المتحدث): وهي وضع وحدات المادة التدريبية للبرنامج في صورة عروض تقديمية نصية (مثل البوربوينت) يتزامن معها فيديو لشرح البرنامج التدريبي ويعد برنامج البوربوينت Power Point أحد البرامج الشائعة الاستخدام لدى العديد من المدربين. يتيح البرنامج

¹ على عبد الفتاح، الصحافة الإلكترونية في ظل الثورة التكنولوجية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص: 45

² حنان سليمان الزينقي، التدريب الإلكتروني، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2011، ص: 115

إنتاج عروض تقديمية تتكون من مجموعة الشرائح يحتوي كل منها على نصوص كتابية وصور وصوت أو فيديو .

-**إستراتيجية المعارض البصرية الالكترونية:** وهي عرض مختلف الأدوات والبصريات لأغراض تعليمية تعليمية وتدريبية ويمكن للمعلمين والمدرسين والمتدربين أن يستخدموا المعارض البصرية الرقمية في مشاريعهم التي قد تكون تجارب محفزة ومثيرة لهم.

-**إستراتيجية السرد القصصي الالكتروني:** وهي تقنية حكاية القصص التي يمكن استخدامها بشكل فاعل في التدريب الإلكتروني لمختلف الثقافات، وتستخدم كإستراتيجيه تعليم تربويه، فالقصص هي شكل من أشكال التذكير ونقل المعلومات والاكتشاف.

-**إستراتيجية المحاكاة الالكترونية:** المحاكاة هي طريقة أو أسلوب تدريبي يستخدمه المدرب عادة لتقريب المتدربين إلى العالم الواقعي، ويعتقد بأن أسلوب المحاكاة قد استخدم منذ أن وجد الإنسان على الأرض، كما أشارت بعض الدلائل التاريخية إلى أن أول لعبة محاكاة في تاريخ البشرية هي لعبة الشطرنج التي ترجع إلى سنة 3000 قبل الميلاد وقد عرفت المحاكاة على أنها تجريد أو تبسيط لبعض المواقف المستمدة من الحياة الحقيقية. وفي البرامج التدريبية التي يستخدم فيها الحاسوب تمثل المحاكاة تكراراً لظاهرة ما في الطبيعة، بحيث يصعب تنفيذها داخل الغرف التدريبية وخارجها، نظراً لخطورتها أو لارتفاع تكلفتها وينظر للمحاكاة على أنها قادرة على جعل المتدربين يتعلمون بطريقه مشابهة للطريقة التي يستعرضون لها في حياتهم العملية الواقعية.

-**إستراتيجية الألعاب التدريبية الالكترونية:** توصف بأنها مواقف أو ألعاب منطقية تتميز بعنصر التسلية التشويق وإثارة الدافعية. ويهدف هذا النمط إلى إيجاد مناخ يمتزج فيه التدريب مع التسلية لغرض توليد الإثارة والتشويق في البرامج التدريبية.

-**إستراتيجية الواقع الافتراضي:** الواقع الافتراضي (Virtual Reality) هو بيئة يتم إنتاجها من خلال الحاسوب بحيث تمكن المستخدم من التفاعل معها سواء كان ذلك بتفحص ما تحتويه هذه البيئة من خلال حاسني البصر والسمع أو بالمشاركة والتأثير فيها بالقيام بعمليات تعديل وتطوير فهي عملية محاكاة (Simulation) لبيئة واقعية أو خيالية يتم تصورها وبنائها من خلال الإمكانيات التي توفرها التكنولوجيا الحديثة باستخدام الصوت والصورة ثلاثية الأبعاد، والرسومات، وذلك لإنتاج مواقف حياتية تجذب من يتفاعل معها وتدخله في عالمها.

-إستراتيجية المناقشة الالكترونية: يتم تفعيل المناقشة الكترونياً من خلال القوائم البريدية، والتي تركز على مواضيع معينة، وبرامج المؤتمرات الالكترونية، وغرف المحادثة وغيرها، أو القاعات التدريبية الافتراضية وكل هذه الخيارات تسمح بالاتصال المتزامن وغير المتزامن.

-إستراتيجية العصف الذهني الإلكتروني: خلال العقود القليلة الماضية تطور مفهوم العصف الذهني وظهر أسلوب العصف الذهني الإلكتروني لتلافي مشكلات العصف الذهني التقليدي الذي أشعل أفكاراً جديدة، وكسر أنماط الفكر الروتينية، إضافة إلى أنه شجع الجميع على المشاركة عن طريق تقنيات الكلمات والصورة العشوائية، كما أن شبكات الحاسوب ساعدت على توزيع الأفكار المبدعة على الجميع بدون استثناء. ولقد تميز هذا النوع من العصف الذهني بقدرته على حفظ الأفكار التي لم تستعمل على أمل أن تقدم يوماً تحسينات عظيمة في الأقسام والمجموعات الأخرى في المنظمة¹.

ثانياً: مزايا التدريب الإلكتروني

لقد أثبت استخدام الإنترنت في التدريب أن هذا الأمر لن يكون مسألة خيار مسألة حتمية، فالمزايا التي يمتلكها قادرة على تجاوز كثير من الصعاب التي تعاني منها اليوم جميع النظم التدريبية والمتمثلة في نقص المباني والتجهيزات والمصادر البشرية المؤهلة، ومن ناحية أخرى تتعدد مزايا التدريب الإلكتروني، والتي من أهمها ما يلي:²

-انخفاض التكلفة: تعد البرامج التدريبية عبر الشبكة ذات تكلفة مناسبة للمدربين والمدرسين والمنظمات بصفة عامة وعن طريق هذه البرامج فإنه بالإمكان تخفيض تكلفة السفر وتكلفة الكتب كما أن التكلفة التشغيلية للمؤسسات ستخفض أيضاً نظراً لانخفاض كلفة الصيانة والتسهيلات المادية حيث إن طلاب الشبكة لا يحتاجون إلى حجرات الدراسة والازدحام في أماكن التجمعات إذا كانوا يمتلكون أجهزة حاسب موصلة بالشبكة في منازلهم،

-النشر الإلكتروني: حيث تتيح الشبكة العنكبوتية آلية سهلة للنشر الإلكتروني حيث باستطاعة كل من المدرب والمتدرب تأليف ونشر أعمالهم في كل أنحاء العالم مما يمكن الاستفادة منها في النقاش والاقتراء بها ومراجعتها على الشبكة.

¹ حنان سليمان الزبيقي، مرجع سابق، ص:124

² مبروكة محيريق، مرجع سابق، ص:129

- **اكتساب خبرات متعددة:** إن برامج التدريب الإلكتروني يمكنها الاستفادة من مزايا المصادر المتاحة على الشبكة العنكبوتية والتي وفرها خبراء من مختلف مجالات المعرفة فمجتمع الاتصال الإلكتروني يضم خبراء خارجيين ومحاضرين وضيوف.

- **بيئات التعليم الإلكترونية بيئات غير مُميّزة:** لذا تعتبر وسيطاً جيداً لتقديم فرص الدخول المتساوي إلى عالم المعلومات لكل المستخدمين بغض النظر عن موقعهم الجغرافي، وأعمارهم وأعرافهم، وأنواعهم، وأجناسهم ولغاتهم.

- **البيئات التعليمية الإلكترونية بيئات ودودة:** حيث إن تقديم الدروس من خلال الشبكة يساعد على خفض الأعباء الجسدية والبيئية التي تترتب على خروج الطلاب اليومي من منازلهم.

- **التحرر من العوائق الجغرافية والزمنية:** كسرت الشبكة حاجز الزمان والمكان وأصبح بإمكان المتدربين من مناطق زمنية متغايرة التسجيل في البرامج التدريبية المختلفة خارج أوطانهم، دون أن يغادروا أوطانهم، وبذلك أتاحت الفرصة للتعاون في مجال التدريب والاستفادة من الخبرات العلمية للخبراء الأكاديميين في الدول المتقدمة.

- **تقييم وتوجيه أداء المتدربين:** يساعد الأنترنت في متابعة المتدربين الذين أصبحوا يؤديون أعمالاً تتضمن إحالات إلى مواد مرجعية إلكترونية، ووصلات خاصة من إنشائهم ويستخدمون عناصر متعددة الوسائط في هذه الواجبات مما يساعد تلخيص المعلومات المتعلقة بمهارات المتدربين وتقديمهم واهتماماتهم وتطلعاتهم والاحتفاظ بسجل تراكمي للواجبات المؤدية من قبل كل متدرب.

ثالثاً: سلبيات التدريب الإلكتروني

بالرغم من تعدد مزايا التدريب الإلكتروني إلا أن هناك بعض السلبيات والعيوب فإذا نظرنا إلى أهم

عيوب التدريب الإلكتروني فإنها تتمثل فيما يلي:

- افتقار مشاركة المتدرب إيجاباً في تبادل الآراء والأفكار مع المدرب من ناحية ومع المجموعة المتدربة من ناحية أخرى؛

- الصعوبة التي تواجه المدربين في إيصال أفكارهم في المقرر الإلكتروني بالإضافة إلى أن المدرب لن يتمكن من متابعة المتدرب النشط، أو النائم، أو الشارد، أو الذي يظهر عليه الملل؛

- تلاشي وإضعاف دور المدرب الإنسان كمؤثر تربوي وتعليمي مهم؛

- كثرة توظيف التقنية ربما يؤدي إلى ملل المتدرب وعدم الجدية في التعامل مع هذه الوسائط؛

- صعوبة تطبيق بعض المهارات والممارسات المرغوب في تعلمها في بعض البرامج التدريبية¹؛
- يحتاج التدريب عن بعد في إعدادة إلى وقت طويل نسبيا؛
- المتدربون لا يتعلمون أكثر مما هو متاح في المادة التدريبية أو في برنامج الحاسب؛
- وجود مخاطر من فيروسات الحواسيب الآلية².

المبحث الثاني: الإطار النظري لرأس المال الفكري

يعتبر رأس المال الفكري من أبرز الأصول غير الملموسة التي تمتلكها المؤسسات، إذ يشمل مجموعة متنوعة من المعرفة والخبرات والمهارات والابتكارات التي تسهم في تحقيق النجاح والتطور المستدام. فهو يجسد قيمة الأفكار والإبداعات التي تزيد من القدرة التنافسية وتمنح المؤسسات التفرد في ظل بيئة الأعمال المتغيرة فقد أصبح الاستثمار في رأس المال الفكري ضرورة ملحة لضمان استدامة النمو والتكيف مع التحولات التكنولوجية والإدارية، وفي هذا السياق سيتم التطرق في هذا المبحث إلى المطالب المولية:

المطلب الأول: ماهية رأس المال الفكري

المطلب الثاني: بناء رأس المال الفكري و مداخله

المطلب الثالث: طرق قياس رأس المال الفكري

المطلب الرابع: العلاقة بين التدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري

المطلب الأول: ماهية رأس المال الفكري

مع التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم الحديث، برز رأس المال الفكري كأحد العناصر الرئيسية لنجاح المؤسسات وتميزها، فهو يعكس مدى قدرتها على الابتكار، والتكيف مع التحولات المستمرة، وتحقيق نمو مستدام.

أولاً: تعريف رأس المال الفكري

لقد وردت العديد من التعاريف، سيتم ذكر أبرزها كما يلي:

¹ بن عروس محمد، طببيي عمار، دور التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية، مجلة التميز، المجلد 03، العدد 01، الجزائر، 2021،

ص: 27

² مدحت أبو النصر، مرجع سابق، ص: 105

تعريف 01: يمكن تعريف رأس المال الفكري على أنه: " رأس المال الفكري يعد الموجودات الفكرية للمنشأة والتي على أساسها تحصل المنشأة على الحماية القانونية¹."

تعريف 02: كما يعرف أيضا على أنه: "يتكون من العمليات الإدارية، وأنظمة المعلومات، والهيكل التنظيمي، والملكية الفكرية، وأي أصول غير ملموسة أخرى تمتلكها الشركة، ولكنها لا تظهر في ميزانيتها العمومية²."

تعريف 03: ويعرف أيضا على أنه هو: " عملية تحويل المعرفة التي تمتلكها المؤسسة إلى قيمة مضافة، فهو طاقة ذهنية تشمل تشكيلة من المعرفة التي تعتبر المادة الأولية والرئيسية للاقتصاد المعاصر المبني على المعرفة³."

تعريف 04: كما يعرف كذلك بأنه: " القدرة العقلية لدى فئة معينة من الموارد البشرية ممثلة في الكفاءات القادرة على توليد الأفكار المتعلقة بالتطوير الخلاق والاستراتيجي للأنظمة والأنشطة والعمليات والاستراتيجيات بما يضمن للمنظمة امتلاك ميزة تنافسية مستدامة⁴."

انطلاقا من التعاريف السابقة، يمكن تعريف رأس المال الفكري بأنه المعرفة المتراكمة، سواء كانت موثقة أو غير موثقة، التي يمتلكها الأفراد داخل المنظمات أو المجتمع. وتمثل هذه المعرفة مورداً يمكن توظيفه في توليد الثروة، زيادة الإنتاجية للأصول المادية، تحقيق ميزة تنافسية، وتعزيز قيمة الأنواع الأخرى من رؤوس الأموال.

ثانياً: خصائص رأس المال الفكري

يتميز رأس المال الفكري بمجموعة من الخصائص يمكن ذكرها فيما يلي: ⁵

1- غير ملموس وغير مرئي: لا يمكن الإمساك برأس المال الفكري أو رؤيته أو تقييمه بأثمان معينة مثل الآلات والمعدات، فهو يوجد في عقول الموارد البشرية وهو بهذه الحالة يتصف بالمعرفة الضمنية (غير ظاهر).

¹ - خالد أحمد علي محمود، اقتصاد المعرفة وإدارة الأزمات المالية في إطار المؤسسات الاقتصادية، دار الفكر الجامعي، ط1، الإسكندرية 2019، ص: 112.

² -Roos .G , Bainbridge. A, & Jacobsen. K , Study, **Intellectual Capital Analysis as a Strategic Tool**, Strategy and Leadership, Vol 29 , N° 4 , 2001 , p 23 .

³ - عبد الغاني بوشمال، العياشي زرزار، إدارة رأس المال الفكري، وإنعكاساته على الأداء الوظيفي، ألفا للوثائق، الأردن، 2020، ص: 30.

⁴ - سمالي يحيضة، التسيير الاستراتيجي لرأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، الجزائر، العدد السادس، 2004 ص99

⁵ - ضرغام إبراهيم كاظم الشكري، همام سعودي، رأس المال الفكري في ظل الاقتصاد الرقمي وعلاقته بأهم المصطلحات الإدارية المعاصرة، مجلة دراسات في الاقتصاد و إدارة الأعمال، المجلد 03، العدد 06، تبسة، 2020، ص: 153.

2-صعوبة وضع معايير لقياس رأس المال الفكري: كثير من الأصول الفكرية التي تملكها المنظمة ومهارات وخبرات العاملين بها والمعلومات المتوافرة لديهم عن العملاء والموردين يكون في شكل معرفة ذهنية غير مادية وغير مسجلة وغير متاحة لصانعي القرار.

3-الخصائص التنظيمية: والتي ترتبط ببيئة المنظمة وتتضمن:

- تواجد رأس مال فكري في جميع المستويات الإستراتيجية الإدارية؛
- المرونة في نوعية الهياكل والتي تساعد على التجديد المستمر من خلال الأفراد؛
- البعد عن المركزية الإدارية بشكل كبير.

4-الخصائص المهنية: ترتبط بممارسات العناصر البشرية داخل المنظمة والتي تتضمن:

- امتلاك العديد من المهارات المهنية النادرة والخبرات المتراكمة بحيث يكون من الصعب استبدالهم؛
- التمتع بدرجة تعلم تنظيمي عالية.

5-الخصائص السلوكية الشخصية: والتي ترتبط بالعنصر البشري وتكوينه الذاتي وتتضمن:

- يميل رأس المال الفكري على تحمل المخاطر في بدء العمل بدرجة كبيرة والإقدام على الأعمال والأنشطة المجهولة التي تتسم بعدم التأكد؛
- الاستفادة من خبرات الآخرين ومبادرته بتقديم الأفكار والمقترحات البناءة.

ويمكن التمييز بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري من خلال الجدول رقم 03:

الجدول رقم (03): المقارنة بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري

البيان	رأس المال المادي	رأس المال الفكري
الميزة الأساسية	مادي، ملموس	غير مادي - غير ملموس
موقع التواجد	ضمن البيئة الداخلية للشركة	في عقول الأفراد العاملين في الشركة
التمثيل النموذجي	الآلات، المعدات، المباني	أفكار الأفراد والمعارف والخبرات
القيمة	متناقصة بالاندثار	متزايدة بالابتكار
نمط خلق الثروة	بالاستخدام المادي	بالتركيز والانتباه والخيال الواسع
المستخدمون له	العمل العضلي	العمل المعرفي
الواقع التشغيلي	يتوقف عند حدوث المشاكل	يتوقف عند حلول المشاكل
الزمن	له عمر إنتاجي وتناقص بالطاقة	ليس له عمر مع تزايد في القدرات الإبداعية
تشكيلات القيمة	يرتبط بسلسلة القيمة	يرتبط بشبكات القيمة

المصدر: ضرغام إبراهيم كاظم الشكري، همام سعودي، رأس المال الفكري في ظل الاقتصاد الرقمي وعلاقته بأهم المصطلحات الإدارية المعاصرة، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 03، العدد 06، تبسة، 2020، ص: 154.

ثالثاً: أهمية رأس المال الفكري

تبرز أهمية رأس المال الفكري فيما يلي:¹

- هو سلاح المنظمات في عصرنا هذا، لأن الموجودات الفكرية تعتبر بمثابة القوة الخفية التي تضمن بقاء واستمرارية المنظمات؛

- يعتبر من أكثر الموجودات قيمة في هذا القرن، في ظل اقتصاديات المعرفة حيث يمثل قوة عملية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال منظماتهم فضلاً عن ابتكاراتهم المتلاحقة؛

- هو مصدر لتوليد الثروة للمنظمات والأفراد من خلال قدرته على الاختراع؛

وفيما يلي أنواع القيم التي يمكن أن تهدف المنظمات إلى تجسيدها في الواقع:

- حماية المنتجات والخدمات المحققة من ابتكارات المنظمة مع محاولة الاستحواذ على ابتكارات المنافسين؛

- خلق معايير الأسواق أو المنتجات الجديدة؛

- تحديد أساس لتحالفات جديدة؛

- خلق حواجز لدخول منافسين جدد.

رابعاً: مكونات رأس المال الفكري

هناك اختلاف في وجهات النظر حول تحديد مكونات رأس المال الفكري والجدول التالي يقدم نماذج

من تصنيفات مكونات رأي المال الفكري:

الجدول رقم (04): نماذج من تصنيفات رأس المال الفكري

الباحث	مكونات رأس المال الفكري
توماس ستيوارت	رأس المال البشري رأس المال الهيكلي رأس المال الزبوني
إدفينسون ومالون	رأس المال البشري رأس المال الزبوني

¹ - وهيبه مسعي، نوال بوعلاق، دور الإبداع في تنمية رأس المال الفكري في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة اسمنت -تبسة-، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، المركز الديمقراطي العربي، العدد العاشر، برلين، 2020، ص: 16.

رأس مال التجديد والتطوير رأس مال العملية	
الهيكل الداخلي الهيكل الخارجي البشري	كارل إيرك سفيبي
الموارد البشرية الموارد التنظيمية الموارد المرتبطة بالعلاقات	جواران روس
الموارد البشرية موارد العلاقات (أصول السوق) البنية التحتية الملكية الفكرية	مور وآخرون
أصول رأس المال البشري أصول رأس المال الهيكلي أصول رأس مال العلاقات	الإتحاد الأوروبي
المستوى الثاني موارد غير ملموسة أنشطة غير ملموسة	هاميرتين وفان دير مير
المستوى الأول رأس مال بشري رأس مال هيكلي رأس مال علاقات	

المصدر: نجم عبود نجم، إدارة اللاملموسات، إدارة ما لا يقاس، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2019، ص: 124-125.

مما سبق يمكن تقسيم رأس المال الفكري إلى ما يلي: ¹

- 1. رأس المال البشري:** وهو يتضمن مجموعة من المعلومات، المعارف، الخبرات والمهارات لدى بعض العاملين في المنظمة والتي تميزهم عن غيرهم وتمكنهم من الإبداع في أداء العمليات بالشكل الذي يضمن الوصول إلى رضا وولاء الزبائن وتحقيق الميزة التنافسية، ويتكون رأس المال البشري بدوره مما يلي:
 - **المعلومات:** يقصد بها كل ما يمكن أن يحصل عليه الفرد من أفكار أو بيانات من خلال الاطلاع أو المشاهدة أو الملاحظات التي تذكر أمامه من خلال القراءة والتعليم والتدريب وما إلى ذلك.

¹ أكرم أحمد رضا الطويل وصباح أنور يعقوب اليونس، رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2022، ص ص: 39 - 40.

- **المعرفة:** وهي مزيج من المعلومات، الأفكار، القيم، الخبرة، الإدراك والمهارة فضلا عن قدرات الحدس والتخيل والتذكر تساعد العقل البشري في اتخاذ القرارات المناسبة والناجحة، كما تساعد في اكتشاف أساليب جديدة في حل المشكلات.
- **الخبرة:** هي المعلومات والمعارف المتراكمة نتيجة تكرار العمل أو العملية لفترة طويلة نسبيا، ويكون هناك تناسب طردي بين زيادة مدة العمل وزيادة الخبرة بالشكل الذي يساعد الفرد على سهولة أداء العمل أو العملية كالمزيد من خبرته.
- **المهارة:** هي أسلوب أو طريقة أداء العمل أو العملية بسهولة ويسر وبأسرع، وقت ممكن وبأقل جهد وكلفة.

2. **رأس المال الهيكلي:** هو جميع الأدوات والتقنيات التي من شأنها أن تساعد العاملين الذين يمثلون رأس المال البشري، على إنتاج منتجات ذات جودة متميزة وتحوز رضا ولاء الزبائن، وتمكن المنظمة من الحصول على الميزة التنافسية في صناعتها، وعليه يمكن القول أن مكونات رأس المال الهيكلي تتمثل بالآتي:¹

- **براءات الاختراع:** وهي عبارة عن شهادة تمنح بشكل جائزة أو مكافأة لأي اختراع في جانب من جوانب الحياة، للمواهب والمفكرين والمبدعين سواء في جانب الأداء أو المنتجات المشابهة في الشركات الأخرى.
- **الملكية الفكرية:** تتمثل في حماية الحقوق التجارية وحقوق النشر والتأليف
- **العلامة التجارية:** تتمثل في جودة منتجات الشركة ومدى ولاء الزبون لمنتجاتها وتفضيله لها على غيرها من المنتجات المشابهة في الشركات الأخرى.
- **عمليات الإدارة:** تمثل الآلية التي بواسطتها تستطيع الشركة تنفيذ فلسفتها أي رسالة مثل كيفية معالجة المديرين لمشاكل العاملين وعمليات إدارة الجودة الشاملة والسياسة والإجراءات الخاصة بإدارة المعرفة، فضلا عن العلاقات المالية
- **نظم تقانة المعلومات:** وهي التي يتم بواسطتها عمليات الإدارة، ويتم تنفيذ هذه النظم عن طريق قدرتها على تحسين الكفاءة والعناية بالزبون ورضا العاملين، وهي تضمن الحاسبات والبرمجيات وقواعد المعلومات والوسائل الأخرى التي تعمل على نقل وتداول المعرفة ونشرها في الشركة. هناك من يطلق عليها القاعدة المعرفية

¹ نفس المرجع السابق، ص: 44-46.

- نظم الشبكات: وتتمثل في وجود شبكات للمعلومات والاتصال داخلية بين أقسام الشركة وفروعها، وخارجية مع المجهزين والزبائن والشركات الأخرى.

وهناك من يضيف لما تقدم من مكونات توصيفات وتعليمات العمل، فضلا عن امتيازات الإنتاج.

3. رأس المال الزبائني: يمثل قيمة العلاقات المتميزة التي تربط المؤسسة بزبائنهم، وهذا ما يمكنها من

تعظيم قيمتها وكسب رضا الزبائن وتعميق ولائهم.¹ ويتمثل رأس المال الزبائني في ما يلي:²

-رضا الزبائن: ويتمثل في تحقيق رغبات هؤلاء الزبائن واحتياجاتهم وتجاوزها.

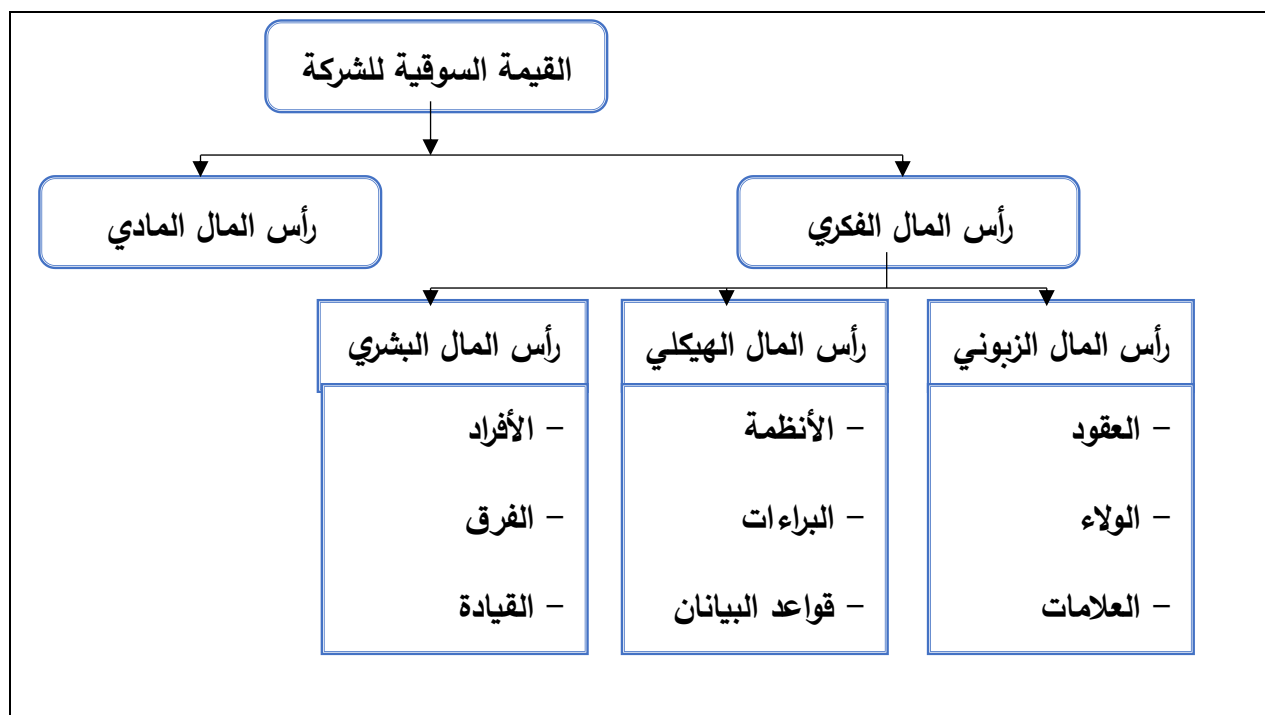
-ولاء الزبائن: ويتمثل في تفضيلهم لمنتجات المنظمة على غيرها من المنتجات المماثلة.

-رضا وولاء العاملين: ويتمثل في تحقيق رغبات واحتياجات العاملين في الشركة.

-رضا وولاء الأطراف الخارجية الأخرى: ويتمثل في تحقيق رغبات واحتياجات الأطراف المتعاملة مع

المنظمة كالمجهزين والمساهمين والحكومة وغيرهم والشكل التالي يوضح هذه المكونات كمايلي :

الشكل رقم (02): مكونات رأس المال الفكري



المصدر: نجم عبود نجم، إدارة اللاملموسات: إدارة ما لا يقاس، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2019، ص: 126.

¹ - حسناوي بلال، دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة دراسة حالة بعض المؤسسات، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية للتنمية المستدامة، مدرسة الدكتوراه: إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 01، سطيف، 2014، ص: 29.

² - أكرم أحمد رضا الطويل وصباح يعقوب اليونس، مرجع سابق، ص: 48.

المطلب الثاني: بناء رأس المال الفكري ومداخله

يعتبر بناء رأس المال الفكري عملية استراتيجية تهدف إلى تعزيز المهارات وتوسيع نطاق المعرفة وتشجيع الابتكار، وذلك عبر الاستثمار في تنمية الموارد البشرية، إلى جانب تحسين الهياكل التنظيمية، وتطوير العلاقات والشراكات ذات الكفاءة العالية.

أولاً: بناء رأس المال الفكري (استقطاب / صناعة)

يمكن إجمال آليات بناء رأس المال الفكري لدى المنظمات في العناصر التالية:¹

1- استقطاب رأس المال الفكري

في ظل الاتجاهات السائدة في المؤسسات العالمية، التوجه نحو خدمة الزبون، التنافسية الشديدة، أخذت معظم المؤسسات تولي اهتماماً واسعاً لموضوع استقطاب الموارد المتميزة لاسيما بعد تنامي إدراكهم بحقيقة تغيير مهمة إدارة الموارد البشرية من كونها عامل الكلفة إلى أن تتوجه نحو عالم النجاح، وتم حصر استراتيجيات الاستقطاب فيما يلي:

- **شراء العقول من سوق العمل:** يمثل رأس المال الفكري ميزة حرجية للمؤسسات الصناعية ودعامة أساسية لازدهارها وتطورها، فإن الأمر يتطلب من إدارة الموارد البشرية أو لجان متخصصة في هذه الإدارة متابعة العقول البراقة والنادرة لغرض جذبها واستقطابها كمهارات وخبرات متقدمة تستفيد منها المؤسسة بشكل كبير في زيادة رصيدها المعرفي الذي ينعكس في زيادة الابتكار والإبداع باستمرار.

- **شجرة الكفايات:** إن الكفاية أو الأهلية تتضمن مكونين رئيسيين هما: المكون المعرفي والمكون السلوكي، فالمكون المعرفي يتضمن المفاهيم النظرية والمعلومات والمهارات والخبرات المتصلة بجدارة الشخص، و المكون السلوكي يتضمن مجموع ما يقوم به الشخص في أثناء تأدية العمل والذي يمكن ملاحظته وتقييمه، أما شجرة الكفايات فتعد أحد تقنيات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتمثل مخطط يوضح المهارات والخبرات والمعارف المطلوبة للشركة فضلاً عن سيرتهم الذاتية من أجل تحديد المزيج الصحيح من الأفراد المطلوبين وتؤكد هذه الإستراتيجية على أن شجرة الكفايات تسهل استخدام أسواق الموارد البشرية الاستقطاب الإلكتروني لرأس المال الفكري عن طريق شبكات الحواسيب.

2- صناعة رأس المال الفكري

¹ - بوفاس الشريف، بوخضرة مريم، رأس المال الفكري في المنظمات المتعلمة: آليات بنائه وطرق قياسه دراسة حالة جامعة سوق أهراس، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 02، سوق أهراس، 2017، ص ص: 280 - 282.

تمثل صناعة رأس المال الفكري أمراً في غاية الأهمية لأنه يمثل مصدراً للميزة المنظمة مما يجعلها تتفوق على الشركات المنافسة في السوق، فعملية صناعة رأس المال الفكري تتطلب استخدام طرائق فاعلة للربط بين أدوات العمل الجديدة والأنظمة المبتكرة والتصاميم التنظيمية الملائمة، وفي ما يلي بعض الاستراتيجيات الخاصة بصناعة رأس المال الفكري:

- **خريطة المعرفة:** تعرف على أنها تقديم عرض مرئي للمعرفة الحيوية المؤدية إلى تحقيق أهداف الأعمال الإستراتيجية، ومن ثم تركز على نوع المعرفة التي نأمل بمشاركتها ومع من؟ وأين يمكن أن نجدها؟ وعلى هذا الأساس فإن الشركة ترسم خريطة المعرفة للتعرف على محفظة المعرفة فيها ومستوى الفجوة داخلها، فغاية استخدام خريطة المعرفة تتمحور في تحديد المركز المعرفي للشركة مقارنة بالشركات المنافسة وأيضاً تحديد فجوات المعرفة التي تمثل النقص أو الضعف في المعرفة من أجل العمل على غلق تلك الفجوات بصناعة المطلوب منها.

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

- **القيادة الذكية:** يتطلب صنع المعرفة والتعامل مع الناس الأنكياء رأس المال الفكري إلى قيادة ذكية لأن المدير الذكي يركز اهتمامه على التعلم المنظمي ويكون مساعداً للتعلم أكثر مما يكون مشرفاً ومعلماً وأكثر مما يكون معطياً للأوامر فضلاً عما تقدم فإن المدير الذكي هو القادر على ممارسة أسس التقدير الفعال.

ثانياً: مداخل رأس المال الفكري

هناك أربعة مداخل أساسية لدراسة رأس مال الفكري تتمثل في الآتي:¹

1- المدخل الفلسفي

يؤكد المدخل الفلسفي على أن رأس المال الفكري معني بالتنظير العلمي للمفهوم المعرفي وكيفية جمع المعلومات حول الحقائق الاجتماعية والمنظمة، وتعد المعرفة الضمنية والصريحة والعمل معها جزءاً مهماً من رأس المال الفكري، فضلاً عن تركيزه على أهداف وأنواع ومصادر المعرفة، والعلاقة بين معرفة رأس المال الفكري والمفاهيم الأخرى مثل درجة التأكد والسببية، وتبرير المعتقد، والشك، وغيره، لأن وجود المعرفة في المنظمة تقدم درجة عالية من القيمة المضافة.

¹ - علي العابدي، إدارة رأس المال الفكري في المنظمات، دار البيازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2025، ص ص: 23 - 24.

2- المدخل الإدراكي

يُجسد مساهمة كتاب الإدارة وأصحاب نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي، الذين ينظرون إلى رأس المال الفكري من مقاربة اقتصادية بحثه التي تبحث قيمته الاقتصادية، التي تنعكس على القيمة الاقتصادية للمنظمة وتجعل منه مورداً استراتيجياً وجوده يمثل عاملاً لبقاءها ويضمن قدرتها على تحقيق شروط المنافسة في السوق بكفاءة وفاعلية، ومن أجل ذلك ينبغي عليها الحصول على قدر من المعرفة والخبرة لغرض توظيفها في حل المشكلات المطروحة سواء أكانت تلك المشكلات إدارية أو تنظيمية من أجل استثمار الفرص المتاحة، كما يركز على إدارة العمل بكفاءة وفعالية، ويمكن النظر في هيكلية المدخل من خلال ثلاثة عناصر : العقلانية استخدام الطرائق الجديدة لتلبية الاحتياجات الحالية والشعورية رأس المال الرمزي، والسمعة، والسلوكية العلاقة مع الزبائن.

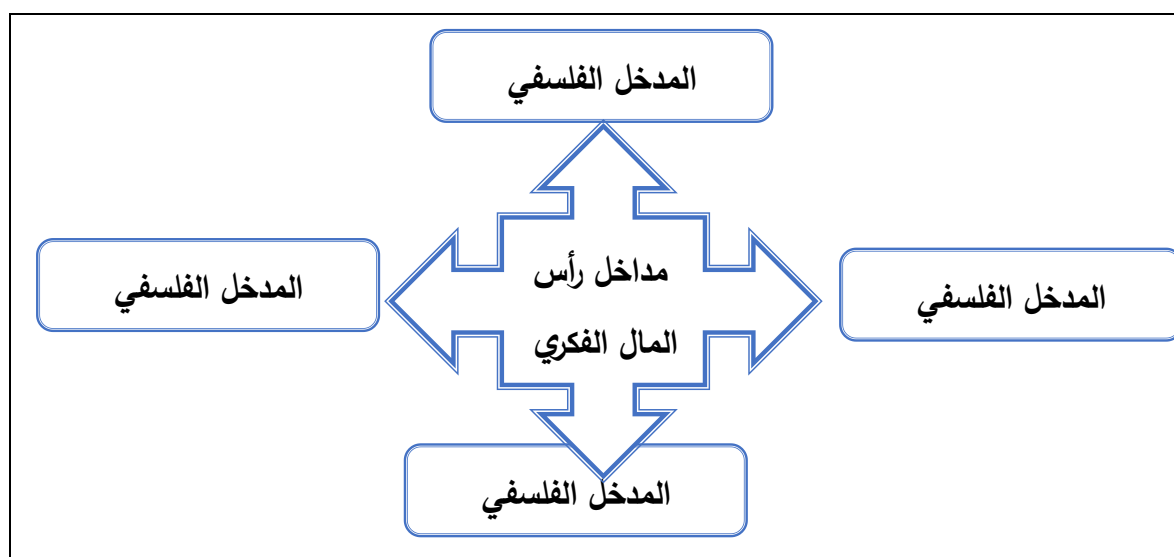
3-مدخل الممارسة الجماعية

ويستند المدخل على المنظور الاجتماعي والتاريخي لدراسة المعرفة، إذ ينظر إليها على أنها ملك عام للزبائن أو الجماعة أو أنها لا شيء على الإطلاق وليس هناك اتفاق وإجماع في تداول المعرفة، كما أنها نقلت من أجيال إلى أجيال بعملية تقليدية، فالمعرفة في إطار هذا المدخل تمثل التزام وثقة للجماعة في الرصيد المعرفي، وغالباً ما ينظر الممارسون إلى المدخل بأنه مدخل لتداول ونقل المعرفة ويساعد في التعويض عن أوجه القصور عندما تكون المنظمات منخفضة الأداء ضمن منظومة رأس المال الفكري.

4- المدخل الكمي

يمثل رأس المال الفكري بما يتضمنه من معرفة في إطار هذا المدخل نظاماً متكامل للتعامل مع المشكلات وفق طرائق علمية محددة تعطي نتائج تتصف بالأمثلة، وتعنى بالكفاءة والفاعلية، كما تتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن إطار المدخل لتأخذ بعداً علمياً يتعامل مع مشكلات معقدة وكبيرة، فضلاً عنه يعطي أهمية للأفراد من خلال المعرفة التي يزودهم بها، والشكل التالي يوضح هذه المداخل كما يلي:

الشكل رقم (03): مداخل رأس المال الفكري



المصدر: علي العابدي، ادارة رأس المال الفكري في المنظمات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2025، ص: 24.

المطلب الثالث: طرق قياس رأس المال الفكري

يعتبر قياس رأس المال الفكري والعمل على الحفاظ عليه من العوامل المحورية لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. ويتحقق ذلك عبر اعتماد مؤشرات أداء محددة بوضوح وتبني استراتيجيات مستدامة تركز على الاستثمار في كل من المعرفة والابتكار.

أولاً: طرق قياس رأس المال الفكري

يمكن تصنيف الطرق المستخدمة في قياس رأس المال الفكري كما يلي:¹

1- الطرق الوصفية

تركز هذه الطرق والمقاييس على تحديد سمات وخصائص رأس المال الفكري، واستطلاع الآراء والاتجاهات ذات التأثير المباشر وغير المباشر على أداء عمليات المعرفة وكذا تحقيق نتائجها المرغوبة، بالاعتماد على الخبرة الذاتية والتقدير الشخصي للقائمين بالدراسة أو مقترحي النموذج، ويدخل ضمن هذه الطرق: -أداة تقييم معرفة الإدارة.

¹ الهاللي الشربيني الهاللي، قياس رأس المال الفكري وإدارته وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة، عدد 22، مصر، 2011 ص ص32-31

-التقييم الذاتي لإنتاجية مهني المعرفة: وهذا التقييم يقوم على توجيه أربعة أسئلة لمهني المعرفة، وذلك ليحددوا بأنفسهم هل منتجون أم لا، والأسئلة هي: هل قمت بقياس إنتاجيتك؟ هل تعتبر نفسك إنتاجيا؟ ما هو المبرر المستند عليه لكونك إنتاجيا؟ هل تتلقى تغذية راجعة عن إنتاجيتك؟.

-بطاقة الدرجات الموزونة لقياس وإدارة أصول المعرفة.

2- المقاييس والطرق المرتبطة برأس لمال الفكري والملكية الفكرية

وتركز هذه المقاييس على قيمة رأس المال الفكري، ومكوناته الأساسية وهي: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبوني، وتتولى هذه المقاييس تحويل المعرفة والأصول المعرفية غير الملموسة في مختلف أقسام المؤسسة إلى أشكال الملكية الفكرية، لتكون أكثر تحديدا وأسهل استخداما.

3- مقاييس القيمة السوقية

وهذه المقاييس تركز على الفرق بين القيمة الدفترية لأصول المعرفة وقيمتها السوقية، أو الفرق بين رسملة سوق المؤسسة (قيمة المؤسسة في السوق) وحقوق الملكية لحملة الأسهم، وتعتمد هذه المقاييس غالبا على المبادئ والأسس المحاسبية، ومن أمثلتها: القيمة السوقية، القيمة الدفترية والقيمة غير الملموسة المحسوبة.

4-مقاييس العائد على المعرفة

تقوم على أساس احتساب الصيغة التالية:

$$\frac{\text{العوائد قبل الضريبة}}{\text{الأصول الملموسة للشركة}} = \text{العائد على الأصول}$$

بعد ذلك يتم مقارنتها مع متوسطة العائد لعموم الصناعة التي يقع نشاط الشركة ضمنها، إن الزيادة عن متوسط الصناعة تعتبر عائد المعرفة الخاص بالشركة ومن أمثلتها:

-القيمة الغير ملموسة.

-مكاسب رأس المال الفكري.

-نموذج القيمة المضافة.

ثانيا: نماذج قياس رأس المال الفكري

يمكن تلخيص أهم النماذج المستخدمة في قياس وتقييم رأس المال الفكري في ما يلي:

1. نموذج شركة سكانديا

تم تطوير هذا النموذج من قبل إدفنسون ومالون عام 1997، وسُمي على اسم الشركة التي طُوِّر فيها، وهي شركة التأمين السويدية "سكنديا" يمثل هذا النموذج تقريراً شاملاً عن حالة المنظمة، حيث يتم تقسيم رأس المال الفكري إلى أربع مكونات رئيسية:

–**رأس المال البشري:** يشمل الكفاءات، القدرات، المهارات، خبرات العاملين، بالإضافة إلى ابتكاراتهم وإبداعاتهم.

–**رأس المال الهيكلي:** يتألف من العمليات التنظيمية، الإجراءات، التكنولوجيا، مصادر المعلومات، وحقوق الملكية الفكرية .

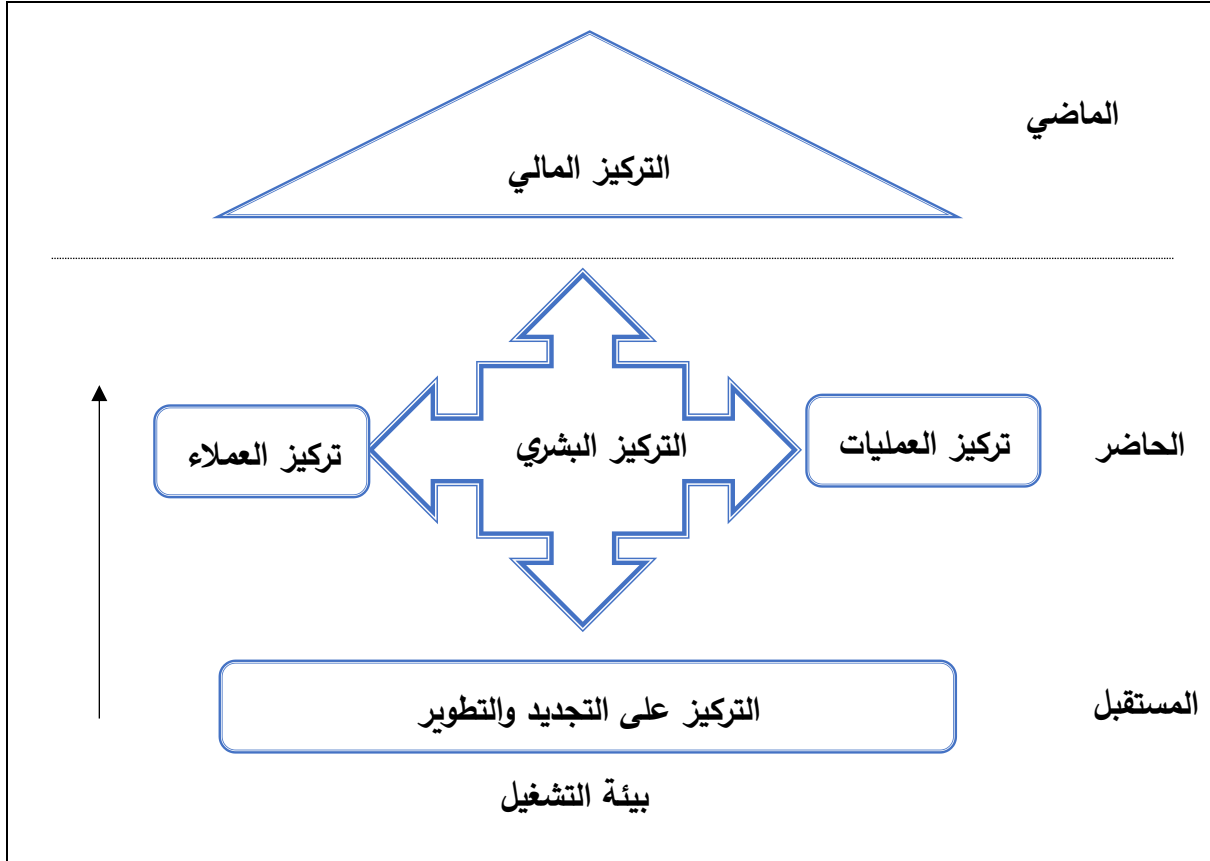
–**رأس مال العميل:** يُعبر عن القيمة المتجسدة في علاقات المنظمة مع العملاء والموردين، وكذلك مع هيئات الصناعة ومنافذ التسويق .

–**رأس المال التنظيمي:** ويضم رأس مال الإبداع و يرتكز هذا النموذج على تحليل كل عنصر من عناصر رأس المال الفكري باستخدام عدة مؤشرات تغطي أبعاداً متعددة، وهي: التركيز على المورد البشري (26 مؤشراً)، الأداء المالي (17 مؤشراً)، التركيز على العميل (20 مؤشراً)، التركيز على العمليات (19 مؤشراً)، والتركيز على التجديد يغطي 35 مؤشر.¹

والشكل التالي يوضح هذا النموذج:

¹ –Edvinsson, L, “Developing intellectual capital at Skandia”, Long Range Planning, Vol 30, N° 03 1997 p179.

الشكل رقم (04): نموذج سكانديا

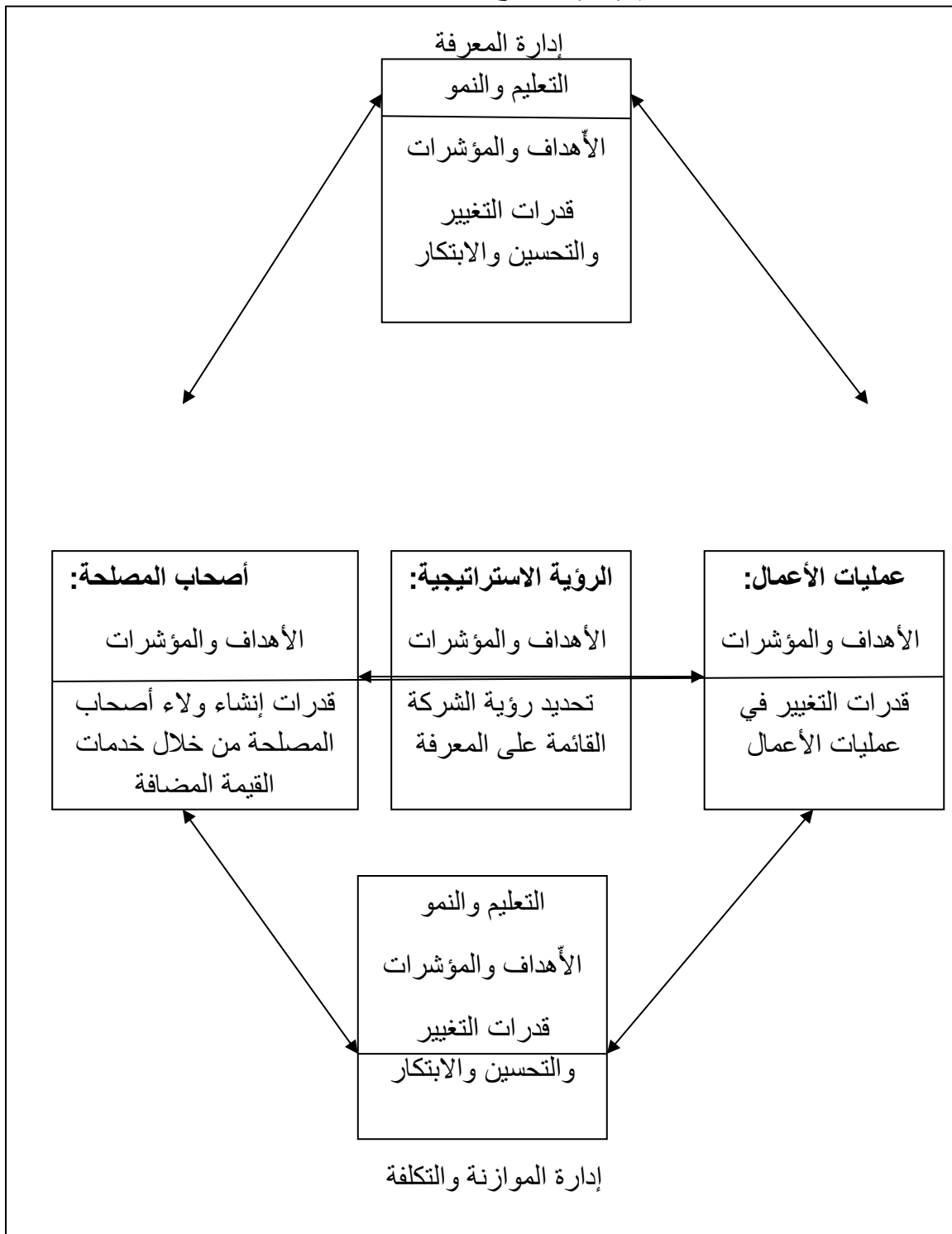


Source: Edvinsson, L, "Developing intellectual capital at Skandia", Long Range Planning, Vol 30, N° 03, 1997, p: 371.

2- نموذج البطاقات المتوازنة

وهو عبارة عن نظام متعدد الأبعاد، يعتمد على اختيار مجموعة من المؤشرات المتعلقة برأس المال الفكري، وتطبيقها على مجموعة من الأفراد لتحديد مستوى ذكائهم، ويتكون هذا النموذج من أربعة محاور وهي: توليد القيمة، عمليات الأعمال، أصحاب المصلحة، التعلم والنمو، والشكل التالي وضح هذا النموذج كمايلي:

الشكل رقم (05): نموذج بطاقات الدرجات المتوازنة



المصدر: خالد أحمد علي محمود، اقتصاد المعرفة وإدارة الأزمات المالية في إطار المؤسسات الاقتصادية، دار الفكر الجامعي، ط1، الإسكندرية 2019، ص: 127.

3- نموذج القيمة السوقية والقيمة الدفترية للشركة

وتعتبر هذه الطريقة هي أبسط الطرق المستخدمة في قياس رأس المال الفكري، وعادة ما تكون القيمة السوقية للمؤسسة أكبر من القيمة الدفترية وهذا بسبب رأس المال الفكري، ويستخدم هذا النموذج الصيغة التالية:

$$\text{رأس المال الفكري} = \text{القيمة السوقية للمؤسسة} - \text{القيمة الدفترية}$$

حيث أن:

-القيمة السوقية: تمثل القيمة الكلية لأسهم المنظمة

-القيمة الدفترية: تمثل مجموعة الأصول والأموال السائلة مطروحة منها الديون.

-نموذج استثمارات الاستقصاء: وتستخدم هذه الطريقة من خلال الاعتماد على استثمارات استقصاء للمديرين، وذلك من حساب العائد على الاستثمار في رأس المال الفكري، وفقا للخطوات التالية:

-تحديد عناصر رأس المال الفكري.

-تحديد عامل النجاح لكل عنصر، بصورة يمكن قياسها.

-تصميم مؤشرات لقياس عوامل النجاح للعناصر المراد قياسها¹.

4- نموذج مراقبة الأصول الغير ملموسة

تم تطوير هذا النموذج من طرف (Karl-Erik Sveiby) 1997، ويصف النموذج طريقة قياس للأصول غير الملموسة باستخدام بعض المؤشرات ذات الصلة، حيث تقوم كل منظمة بتحديد ما من خلال استخدامها للنموذج، ولقد تم تصميم النموذج لإعطاء صورة واسعة للأصول غير الملموسة في المنظمة مع التركيز على مراقبة النمو والتجديد والفعالية والاستقرار، ويعتبر النموذج بالمقارنة مع نماذج القياس الأخرى نموذج سكانديا مثلا أكثر مرونة وقدرة على التكيف مع استراتيجية المنظمة، وذلك من خلال عدم وضعه المؤشرات ثابتة وترك مجال اختيارها أمام المنظمات مفتوحا.

يستند نموذج Sveiby في عملية القياس على ثلاث فئات أساسية من الأصول غير الملموسة الهيكل الخارجي، الهيكل الداخلي، والكفاءة، وذلك باستخدام مؤشرات مختلفة تركز في مجموعها على النمو والتجديد الفعالية، والاستقرار، ويوصي Sveiby بأن تتضمن المعلومات الإدارية المقدمة إلى الأطراف الخارجية عن الأصول غير الملموسة للمنظمة مؤشرات رئيسية ونصا توضيحيا، نظرا لأنه لا يمكن تجميع ميزانية كاملة تعبر عن كل أصل غير ملموس من الناحية النقدية.²

¹ - بلبال حسناوي، مرجع سبق ذكره، ص: 48.

² - السعيد معطوب، عمر بن سديرة، نماذج ومؤشرات قياس رأس المال الفكري، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 05، العدد 02، الجزائر، 2020، ص ص: 505 - 506.

ثالثاً: أساليب المحافظة على رأس المال الفكري

هنالك العديد من أساليب للمحافظة على رأس المال الفكري ومنها ما يلي:

1- مواجهة الإحباط التنظيمي

هو عبارة عن الحالة النفسية التي تنشأ من جراء فشل الفرد في انجاز أو تحقيق أهداف معينة، والسبب عوائق وعقبات لا يمكن مواجهتها والسيطرة عليها أو التحكم فيها ومن أهم مظاهره: الغياب، ارتفاع معدل دوران العمل، عدم الرضا، التوتر والقلق، الانطواء، تخريب الآلات... الخ

2- تعزيز التميز التنظيمي

يقصد بها جميع الوسائل والأساليب التي من شأنها زيادة عدد المساهمات الفكرية للعاملين بالمنظمة من خلال امتصاص المعرفة المفيدة والأفكار الجديدة الموجودة في عقولهم عن طريق تشجيع الإبداع والابتكار والعمل بروح الفريق واحترام الآراء، وهذا من شأنه زيادة عدد المتميزين في المنظمة، ومن وسائل قياس التميز التنظيمي عدد براءات الاختراع عدد الأفكار الجديدة أو التطويرية، عدد البحوث والدراسات.

3- تقليل ضغوط العمل

ضغط العمل هو استجابة تكيفيه ذاتية ناتجة عن أي تصرف أو موقف أو حدث والذي يضع عبئاً خاصاً على فرد ما، وضغوط العمل تمس الأداء، السعادة النفسية للفرد، وصحته وللتقليل منها يجب الحد من الأسباب المؤدية لها، والمتمثلة في غموض الأدوار، تحمل مسؤوليات أكثر مما يجب نقص الدعم الاجتماعي، صراع الدور، أحداث الحياة الضاغطة.

4- تنشيط الحافز المادي والاعتباري

هناك مجموعة عوامل ومؤثرات خارجية مثيرة للفرد تدفعه لأداء المهام الموكلة إليه على أكمل وجه، من خلال إشباع حاجاته ورغباته المادية والمعنوية وكذا الاجتماعية، وترشده إلى سلوك معين ويتجسد هذا في الجوانب المادية كالأجور، الجوانب المعنوية وتشمل إعلام العاملين بأهميتهم، الجوانب الاجتماعية وتضم احترام العاملين أياً كان موقعهم الوظيفي¹.

المطلب الرابع: العلاقة بين التدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري

يرتبط التدريب الإلكتروني ارتباطاً وثيقاً برأس المال الفكري، حيث يعد من الوسائل الفعالة في تنمية وتطوير معارف ومهارات الأفراد داخل المؤسسات. فالتدريب الإلكتروني يسهم في تعزيز رأس المال البشري

¹ ضرغام إبراهيم كاظم الشكري وهمام سعودي، مرجع سابق، ص: 155-156.

من خلال تمكين الموظفين من الوصول المستمر إلى المعرفة وتطوير قدراتهم بطريقة مرنة وفعالة. كما يساهم في دعم رأس المال الهيكلي من خلال بناء نظم رقمية لإدارة المعرفة والتعلم.

أولاً: المرتكزات لارتباط التدريب الإلكتروني برأس المال الفكري

1-الكفاءات التدريبية للمدربين: تمثلت الكفاءات التدريبية للمدربين فيما يلي:

-المعرفة الوظيفية الكافية التي تضم معرفة المدرب لنفسه ولمتدريه ولؤمؤسته ولموضوع تدريبه (أي مبادئ وطرق وخطوات) التدريب.

- التدريب بطرق وأساليب مختلفة بما فيها التطبيق / الشرح العملي.

-المرونة والتكيف مع حاجات المتدربين والاستجابة البناءة لها في الوقت المناسب، أو التحكم في أنشطة وعمليات التدريب بما يتفق مع حاجات المتدربين الآنية.

-القدرة على استخدام وسائل تكنولوجيا التعليم / التدريب

-القدرة على تقييم نتائج التدريب¹.

2-الخبرات التقنية للمتدربين: يلزم في التدريب الإلكتروني ان يكون المتدربين قادرين على استخدام

برمجيات الحاسب الآلي الأساسية وخدمات المكتب وأن تكون لديهم مهاراتهم العملية في تقنية المعلومات مثل استخدام برامج معالجة الكلمات وإدارة الملفات واتصالات الانترنت².

فالذين يملكون معارف وخبرات متعددة في شتى المجالات يؤثرون على زملائهم عندما حيث انها تتحد كل من المعرفة المهنية مع المعرفة التقنية تصنع خليطاً قوياً من الخبرات³.

3-المحتوى التدريبي الإلكتروني: يتم تجهيز محتوى الدورات التدريبية بناء على تحليل الاحتياجات التدريبية

الحقيقية للمتدربين باستخدام الطرق المنهجية وتحليل النظم، ومراعاة ارتباط المحتوى بالأهداف التدريبية ويكون صحيح من الناحية العلمية وقابل للتطبيق ومبني على المعايير والأسس المرسومة مسبقاً، كما يتضمن الموقع وتهيئة بيئة التدريب، حيث يتم تصميم موقع خاص بالتدريب الإلكتروني يتضمن المحتوى التدريبي التفاعلي على هيئه دروس مدعوماً بالوسائط المتعددة⁴.

¹ مدحت محمد أبو النصر، مهارات المدرب المتميز، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، 2012، ص:47

² غيث ضرغام خليل جاسم، استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في التدريس والتعليم، دار دجلة ناشرون وموزعون، 2018، ص:80

³ أحمد الطيب هيك، سلسلة المدرب العملية: مهارات التعامل مع الناس، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2009، ص:151

⁴ نعمة عواد الزبود، مرجع سابق، ص:123

4- البيئة التدريبية: وهي بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي وشبكاته ووسائطه المتعددة¹.

وأيضا هي بيئة محاكية للواقع ووسيلة لتوصيل المعرفة وتحقيق الأهداف التدريبية تنتج بواسطة برمجيات (أدوات) الواقع الافتراضي وتوجد هذه البيئات على مواقع معينة على إحدى أنواع الشبكات (شبكة الانترنت مثلاً) ومنها:

-الفصول الافتراضية.

-المعاملات الافتراضية.

وتعتبر بيئة التدريب الإلكتروني بيئة جديدة بأدوات ووسائل جديدة غير معتادة حيث السرعة الذاتية ووحدات متعددة الوسائط لتوصيل التعليم وتقويم أعمق للمخرجات وأيضاً التفاعل المباشر بين المدربين والمتدربين مما يسهل التغذية الراجعة والتقدم المستمر².

ثانياً: التدريب الإلكتروني كوسيلة لتنمية رأس المال الفكري

تدار الأعمال في العالم اليوم في الوقت الحقيقي، حيث إن قواعد الابتكار تظهر المنافسين من جميع الزوايا، وتتيح المعرفة قوة أكثر من رأس المال، وبما أن الأساليب التقليدية لتدريب القوى العاملة للشركات تستغرق وقتاً طويلاً وبطيئاً بشكل لا يطاق ولا يمكن أن يبقى النمط القديم من التعليم على نفس الوتيرة، ولهذا السبب يكون التعليم مثيراً جداً لكثير من الناس في بعض الشركات، فالتدريب الإلكتروني يعمل على تحسين الإنتاجية، وتخفيض النفقات الإدارية، وخلق الابتكار بشكل جذري، وتسارع التدفق الداخلي لرأس المال الفكري، وبناء ميزة تنافسية، وكذلك يعتمد التعليم الإلكتروني على بناء استراتيجية تحسين التكنولوجيا في الثقافة التنظيمية و يلعب استخدام تكنولوجيا التدريب الإلكتروني دور الوسيط الكامل في العلاقة بين خدمة نظام التعلم الإلكتروني وقياس رضا الموظفين (الفاعلية التنظيمية في تنفيذ وتحسين المعرفة) ، فالتدريب الإلكتروني يتيح للمؤسسات فرصة تقديم التعليم في مكان العمل، ويعطي فرصة لإغلاق "الفجوة الرقمية" للشركات من خلال تطوير محو الأمية الإلكترونية، ويقدم لأرباب العمل فرصة غير مسبوقة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تميز عصرنا وإعادة تحديد مستقبل التعليم في مكان العمل، حيث يمكن لأصحاب العمل المضي قدماً في تنمية مهاراتهم ومعارف موظفيهم، وخلق متعلمين مدى الحياة "؛ التعلم المستمر" لأنه يمكن لأصحاب العمل تقديم احتياجات التعلم، وتحديث المحتوى على أساس منظم

¹ مدحت محمد أبو النصر، مرجع سابق، ص: 100

² طارق عبد الرؤوف عامر، مرجع سابق، ص: 98

لوفاء بتلك الاحتياجات، والتعلم في مكان العمل هو أكثر فاعلية؛ لأن الموظفين سوف يستخدمون نفس الأدوات والتكنولوجيا لأغراض التعلم ويعمل التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري من خلال التالي:

- توافر عاملين لديهم القدرة على الإبداع والابتكار داخل الشركات النفطية.
- توافر كوادر بشرية قادرة على إعداد البرامج التدريبية المتطورة زيادة التراكم المعرفي داخل الشركات النفطية.
- وجود خبرات لدى العاملين تستطيع التعامل مع التقنية الحديثة¹.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

يهدف هذا المبحث إلى استعراض وتحليل مجموعة مختارة من الدراسات التي تناولت موضوعات ذات صلة بمتغيرات موضوع الدراسة، مما يسهم في توجيهها بشكل أكثر دقة وعمق مع إبراز الجوانب التي ركزت عليها، بما يساعد على دعم الإطار النظري للدراسة، وتحديد موقعها ضمن السياق العلمي العام. تم تقسيم المبحث إلى المطالب الموالية:

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

تم اختيار الدراسات العربية التالية منها المحلية والأخرى عربية بشكل عام:

1-دراسة نصيرة بركنو بعنوان دور ومكانة التدريب الإلكتروني في مسار التعلم التنظيمي دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة الأفراد والمنظمات كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة مصطفى إسطنبولي معسكر 2017.

هدفت هذه الدراسة إلى إثراء مفهوم التدريب الإلكتروني و إبراز دوره في تعزيز التعلم التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد حددت الدراسة بمتغير مستقل تمثل في التدريب الإلكتروني بمختلف أبعاده الخمسة: المرونة، الاتصال، المهارة، التكلفة، كيفية الحصول على المادة التدريبية

¹ عبد الرحمن الحراري محمد، أثر التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال البشري دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع النفط الليبي، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 08، العدد 01، ص: 124

والمتمغير التابع تمثل في التعلم التنظيمي بأبعاده الأربعة: اكتساب المعرفة، توزيع المعلومات، تفسير المعلومات والذاكرة التنظيمية، ولجمع البيانات تم الاستعانة بالمقابلة والاستبانة ويتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين المستفيدين من التدريب الإلكتروني بمؤسسة اتصالات الجزائر بجميع فروعها والبالغ عددهم 454 متدرب والعينة المستخدمة هي العينة المقصودة وتحددت بـ 107 متدرب.

وتوصلت الدراسة إلى: أن التدريب الإلكتروني بمؤسسة اتصالات الجزائر مازال قيد مرحلة التجريب، كما أن التدريب الإلكتروني يلعب دوراً ضعيفاً في تعزيز مسار التعلم التنظيمي وهذا نتيجة لعدة معوقات (ثقافية إدارية، بشرية، فنية، ... الخ) تحول دون نجاح التنفيذ الفعال لأسلوب التدريب الإلكتروني وتحقيق الأهداف المرجوة منه.

2- دراسة عادل دعاس بعنوان مساهمة التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين في المؤسسة
دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة 2018. هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مساهمة التدريب الإلكتروني من خلال أبعاده والممثلة في الفعالية الذاتية للتدريب الحافز للتدريب سهولة الاستخدام والوصول إلى المحتوى التدريبي، التواصل والتفاعل بين أطراف العملية التدريبية المناخ التنظيمي المشجع للتدريب المتطلبات التقنية في تحسين أداء العاملين في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز - سونلغاز - ، ولتحقيق ذلك الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي نمط دراسة العلاقات المتبادلة وبالتحديد الدراسة الارتباطية والذي يبحث عن وجود العلاقات فيما بين المتغيرات والأثار الممكن حدوثها ، وقد استخدم لذلك أداتين للبحث وهما المقابلة والاستبيان، وتم التركيز على هذه الأخيرة لجمع البيانات عن متغيرات البحث من خلال توزيعها على عينة بحجم 83 مفردة من مجتمع العاملين والاداريين لشركة سونلغاز وبعد استرجاع تلك الاستبيانات تم معالجتها ببرنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية النسخة 24 (SPSS.24)، مستعملين في ذلك مقاييس الاحصاء الوصفي (متوسطات حسابية انحرافات معيارية تكرارات... ومقاييس الاحصاء الاستدلالي معامل الارتباط بيرسن، نموذج الانحدار البسيط، نموذج الانحدار المتعدد التدريجي.

وتمثلت نتائج هذه الدراسة فيما يلي: أعطت اختبارات العلاقة من خلال معاملات الارتباط واختبارات تحليل التباين ANOVA للنماذج البسيطة المتعلقة بكل بُعد من أبعاد التدريب نتائج تدل على وجود علاقة وأثر معنويين لتلك الأبعاد في تحسين أداء العاملين، وأعطى اختبار تحليل التباين للنموذج ككل نتائج مفادها أن التدريب الإلكتروني بأبعاده مجتمعة يساهم في تحسين أداء العاملين، مع التركيز على ثلاثة أبعاد من أصل

سنة وهي: سهولة الاستخدام والوصول إلى محتوى التدريبي وتنوعه، المناخ التنظيمي المشجع للتدريب، المتطلبات التقنية للتدريب الإلكتروني، وأما نتائج اختبار الفروق فقد بينت على أنه لا توجد اختلافات في اتجاهات العاملين نحو أبعاد التدريب الإلكتروني وأداء العاملين تعزى للمتغيرات: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى المهني، الخبرة.

3- دراسة رفيدة عدنان الأنصاري بعنوان التدريب الإلكتروني من خلال المنصات الإلكترونية الفرص والتحديات مجلة العلوم التربوية والنفسية المجلد (5) العدد (8) جامعة طيبة المملكة العربية السعودية الإلكترونية 2021.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبرز فرص وتحديات التدريب الإلكتروني من خلال المنصات الإلكترونية. وتم اعتماد الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي. وقد طبقت خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 1441 هـ. وشمل مجتمع الدراسة منسوبي كلية التربية بجامعة طيبة في حين تكونت عينة الدراسة من (150) تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية البسيطة. وتبين من نتائج الدراسة أن أبرز الفرص المتاحة تمثلت في إتاحة الفرصة لمشاركة أكبر عدد من المتدربين بمواقع مختلفة جغرافياً وأما فيما يخص التحديات فقد برزت في المشاكل الفنية المتعلقة ببطء الشبكة وضعفها أو انقطاعها أحياناً مما يؤثر على عملية التدريب. وكشفت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في توجهات عينة الدراسة نحو الفرص والتحديات التي تتعلق بالتدريب الإلكتروني عبر المنصات الإلكترونية تعزى لمتغير النوع البشري أو المؤهل العلمي أو المنصات المفضلة لدى عينة الدراسة واختتمت الدراسة بعدد من التوصيات كان من بينها التأكيد على فاعلية التدريب الإلكتروني من خلال المنصات الإلكترونية كمدخل مهم ورئيس لتمكين القوى البشرية بما ينسجم وأغراض التنمية و كان التركيز في هذه الدراسة على ما يلي: التدريب عن بعد، التدريب الرقمي، المنصات الإلكترونية، الموارد التعليمية المفتوحة.

4- دراسة محمد بن إبراهيم عبد الرحمن الحجيلان، فاطمة محمد عبد العليم عبد الحميد بعنوان تطبيق معايير تصميم التدريب الإلكتروني بين الواقع ومعايير الجودة مجلة التربية العدد (198) الجزء (1) كلية التربية جامعة الأزهر القاهرة مصر 2023.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على حقيقة تطبيق معايير تصميم التدريب الإلكتروني خلال Covid-19 إلى جانب مدى قبول المتدربين لها. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات الأولية التي تم جمعها من خلال أداتين (1) استبيان تم توزيعه على 264 متدرب (2) بطاقة الملاحظة لتقييم 15 دورة تدريبية. وأظهر البحث نتائج جديرة بالملاحظة، منها أن البرامج التدريبية المقدمة خلال كوفيد -19- لم

تأخذ بعين الاعتبار تطبيق المعايير التنظيمية والتنفيذية والتقييمية لوجود العديد من المشكلات والتحديات التي تواجه العملية التدريبية، بما في ذلك الدعم الفني، قلة التقييم المستمر، وضعف تصميم البرامج المقدمة مما انعكس على مدى قبول المتدربين للتدريب الإلكتروني حسب خبراتهم الوظيفية وجنسياتهم. كما أوصى البحث بضرورة تطبيق معايير محددة للتدريب الإلكتروني تدعم جميع المؤسسات والشركات في تحقيق رسالتها وأهدافها الاستراتيجية وركزت هذه الدراسة على معايير التدريب عبر الإنترنت؛ السلوك؛ تصور المدربين معايير الجودة.

وأظهرت النتائج:

أن التدريب الإلكتروني الذي تلقاه المشاركون لم يصل إلى مستوى الفعالية. ويعود ذلك إلى عدم امتثال المنظمات والمؤسسات التدريبية لمعايير محددة تتعلق بتنظيم التدريب الإلكتروني، والتي تقوم بدورها على توفير المعلومات التدريبية وتحسين النظام والإجراءات وتوفير المعلومات الإدارية والإدارية، والدعم الفني في هذا الصدد، يتم تطوير الكفاءة المهنية للمستفيدين من خلال التدريب. كلما زادت خبرتهم المهنية التي تناسب احتياجاتهم، زادت معدلات رضاهم عن التدريب الإلكتروني. وبالتالي، هناك أيضًا اختلافات كبيرة في قبول المتدربين للتدريب الإلكتروني بسبب خبرتهم. وفي الوقت نفسه، لم يصل تنفيذ التدريب الإلكتروني إلى المستوى المطلوب، خاصة فيما يتعلق بمتطلبات تصميم التدريب الإلكتروني والأهداف والمحتوى، والأساليب، والاستراتيجيات، والأنشطة.

5-دراسة أميمة حالة بعنوان رأس المال الفكري وأثره في تعزيز الابتكار التنظيمي دراسة حالة جامعة أحمد دراية بولاية أدرار، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021 / 2022.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة البشري، الهيكلي، الزبوني في تعزيز الابتكار التنظيمي في جامعة أحمد دراية بولاية أدرار، واستخدمت الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، حيث تم تحليل (113) استبيان باستخدام برنامج Smart PLS3، وقد تم التوصل إلى أنه يوجد أثر مباشر لرأس المال الفكري بأبعاده المختلفة على الابتكار التنظيمي قدره (0.718) في جامعة أحمد دراية بولاية أدرار.

وقد توصلت الدراسة المجموعة من النتائج تذكر منها:

رأس المال الفكري هو مجموعة من القيم الغير الملموسة التي تعتبر جزءا من رأس المال المؤسسة والتي تشمل على مكونات بشرية وهيكلية وعلائقية تساهم في إنتاج أفكار جديدة ومبتكرة تساعد على البقاء وتحسين قدرة المؤسسة على الإبداع.

الرأس المال ثلاث خصائص رئيسية وهي الخصائص التنظيمية الخصائص المهنية الخصائص السلوكية والشخصية.

يرتكز رأس المال الفكري على ثلاث عناصر رئيسية رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني.

متوسط مستوى رأس المال الفكري لدى الموظفين في جامعة أحمد دراية بولاية أدرار امتلاك أغلب الموظفين في الجامعة محل الدراسة لشهادات عليا في الإطار الجامعي. متوسط مستوى الابتكار التنظيمي لدى الموظفين في جامعة احمد دراية بولاية أدرار

6-دراسة بن حمين بوجمعة بعنوان راس المال الفكري كآلية لتحقيق الميزة التنافسية، دراسة ميدانية بمؤسسة موبليس للهاتف النقال -المديرية الجهوية بشار-، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 05، العدد 01، بشار، 2016.

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع جالا هام، ألا وهو رأس المال الفكري وأهميته بالنسبة للمؤسسة، ومساهمة هذا المورد في خلق قيمة مضافة لهذه المؤسسة وتعزيز مكانتها السوقية عن طريق تدعيم الميزة التنافسية التي تتوفر عليها، وقصد الوصول إلى الإجابة على الإشكالية الموضوعة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لأنه يعتبر المنهج المناسب لهذا النوع من الدراسة. قد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

تعتمد المؤسسة المديرية الجهوية موبليس بشار بقوة على عنصر الشباب في عملها إذ يمثلون أكثر . من 60% من عمال المؤسسة، وأن أغلبية إدارات المؤسسة هم من حملة الشهادات الجامعية (بالخصوص ليسانس) تفوق نسبتهم 70% من إجمالي العينة المدروسة ، وأن جل وأغلب أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة من 5 سنوات إلى 10 سنوات إذ يمثلون 50% من أفراد مجتمع الإدارات، وهم الفئة الغالية. وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية (معنوية) بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية خلال فترة الدراسة فقد بلغ معامل الانحدار (0.83) ، أي أن بنسبة لرأس المال الفكري وحده يساهم بنسبة (83) في مساعدة المؤسسة محل الدراسة في التأقلم مع المتغيرات والتطورات البيئة التي يشهدها قطاع الاتصالات اللاسلكية.

3دربالي سهام، تطوير رأس المال الفكري كمدخل أساسي لبناء منظمة متعلمة دراسة ميدانية على المستشفيات العمومية لولاية الشلف

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

اتضح من المراجعة النظرية مدى غزارة الأدب فيما يخص رأس المال الفكري وبدرجة أقل فيما تعلق بمفهوم المنظمة المتعلمة خصوصاً الأدب الأجنبي.

إن مفهوم المنظمة المتعلمة لا يمكن إدراكه من دون الإشارة إلى التعلم التنظيمي، لأن هذا الأخير هو الذي ينتقل بها من تعلم الأفراد إلى تعلم المنظمات وهما ظاهرتان مختلفتان فالتعلم التنظيمي هو عملية ضمن التنظيم الكلي (المنظمة المتعلمة).

وأيضا حقق مفهوم المنظمة المتعلمة مستوى إدراك متوسط من طرف أفراد عينة الدراسة.

كما أظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري بكل مكوناته رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي رأس المال العلاقات في بناء المنظمة المتعلمة..

7-دراسة دربالي سهام بعنوان تطوير رأس المال الفكري كمدخل أساسي لبناء منظمة متعلمة دراسة ميدانية على المستشفيات العمومية لولاية الشلف، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018 / 2019.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة رأس المال الفكري في بناء المنظمة المتعلمة لدى عينة من المستشفيات العمومية في ولاية الشلف ولتحقيق ذلك الهدف اعتمدت الباحثة على الاستبيان كأداة لجميع البيانات من عينة الدراسة، وقد استهدفت عينة قصدية مكونة من 621 عامل من 05 مستشفيات عمومية ولاختبار الفرضيات المطروحة تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

8-دراسة خالد أحمد عبد الحميد فشقش بعنوان إدارة رأس المال الفكري ولافته في تعزيز الميزة التنافسية، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2014.

هدفت الدراسة إلى الإجابة عن مدى تأثير كل مكون من مكونات رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية بين الجامعات الفلسطينية، وإن كان هناك اختلاف بين الجامعات نفسها في كيفية إدارة رأس المال الفكري الذي يمتلكه.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في البحث، وتم تصميم قائمة استقصاء (استبانة من قبل الباحث تم تعديلها وتحكيمها من قبل خبراء متخصصين في مجالات عديدة)، تم تطبيقها على مجتمع الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وقد تم اختيار الجامعات التي مضى على تأسيسها أكثر من 20 عاماً، وعليه فقد أقتصرت مجتمع البحث فقط على كل من (الجامعة الإسلامية - جامعة الأزهر - جامعة الأقصى - جامعة القدس المفتوحة)، أما عينة الدراسة فقد شملت الهيئة الإدارية العليا في الجامعات والتي تتخذ القرارات الاستراتيجية وتشارك في تحديد سياسات العمل بالجامعات، وبلغ عددهم الإجمالي (365) موظفاً في منصب إداري من أصل (1514) موظف في الجامعات المستهدفة ككل، وقد تم أخذ عينة عشوائية طبقية مكونة من (200) من مفردات مجتمع البحث، وقد تم استرداد (176) استبانة بنسبة استرداد بلغت (88%).

وقد أظهر البحث عدة نتائج أهمها:

وجو علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية، حيث بلغ معامل الارتباط (0.929).

هناك تفاوت في علاقة كل مكون من مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي - رأس مال العلاقات في تعزيز الميزة التنافسية لدى الجامعات الفلسطينية.

الاجراءات الادارية لرأس مال العلاقات هي الأكثر ارتباطاً من مكونات رأس المال الفكري الأخرى في تعزيز الميزة التنافسية لدى الجامعات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.887) و بوزن نسبي بلغ (82.37%). هناك علاقة لمكان العمل والمسمى الوظيفي على الاجراءات الادارية المتبعة في تحقيق الميزة التنافسية، مع عدم وجود فروق لكل من (الجنس - العمر - المؤهل العلمي سنوات الخبرة) في الاجراءات الادارية التي تعزز الميزة التنافسية

الأجنبية

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1- دراسة John Eshemokhai Balogun Chinyere Francisca Enemuo بعنوان:

The Role of E-Training on Human Resource Management Staff of Management Development Training Institutions مجلة أبحاث العلوم الإدارية المجلد (2) العدد(2) نيجيريا 2022.

الهدف من الدراسة هو تقديم أدلة على العلاقة بين التدريب الإلكتروني وقسم إدارة الموارد البشرية في مؤسسات التطوير الإداري المختارة في لاغوس، استجابة لدعوة الباحثين السابقين إلى أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر على أداء ممارسات الموارد البشرية في المنظمة. كان حجم العينة للدراسة 177 من موظفي الموارد البشرية في التطوير الإداري المستجيب مؤسسات التدريب. أجريت تحليلات الانحدار لفحص العلاقات المقترحة وتبين أن أظهر المتغير المستقل علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية مع إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، كما هو الحال في الافتراض. ويضمن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لموظفي إدارة الموارد البشرية كفاءة القسم، لذلك توصي الدراسة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التدريب على ذلك كما تسمح بالتحسين المناسب بين المتخصصين في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة. تبين من خلال النتائج أن المتغير المستقل أظهر علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية مع إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، كما تم الافتراض و إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يضمن كفاءة قسم إدارة الموارد البشرية، وبالتالي توصي الدراسة باستخدام التدريب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين الأداء بين محترفي إدارة الموارد البشرية في المؤسسات

2- دراسة L.B. Martins, Thaís Zerbini, Francisco Medina بعنوان:

Impact of Online Training on Behavioral Transfer and Job Performance in a Large Organization مجلة علم نفس العمل والتنظيم المجلد (35) العدد (1) 2019.

هدفت هذه الدراسة ال تحليل فعالية التدريب عبر الإنترنت في منظمة كبيرة. تم اختبار تأثير عمليات تدريبية مختلفة، مثل استراتيجيات التعلم، وردود الفعل، ودعم نقل التعلم، والعوائق، على نقل السلوك وأداء الوظيفة. شمل المشاركون 3600 موظف في بنك عام برازيلي بعد تدريبهم عبر الإنترنت في مكان العمل. وبعد ستة أشهر، قام المشرفون بتقييم تأثير التدريب على سلوك الموظفين في العمل اعتمدت الدراسة على منهج كمي باستخدام بيانات من مصدرين: تقييمات الموظفين الذاتية وتقييمات المشرفين عبر برنامج SPSS/AMOS 22.0 لاختبار العلاقات بين المتغيرات.

أظهرت النتائج أنه في التقييم الذاتي، تم التنبؤ بنقل السلوكيات من خلال استراتيجيات التعلم القائمة على التطبيق العملي/الإيضاح، وردود فعل المتدربين على التدريب، والدعم التنظيمي ومن الأقران، والتحكم في الدافعية، والاستراتيجيات المعرفية/طلب المساعدة. كما أن هذه الاستراتيجيات إلى جانب ردود فعل المتدربين على التدريب، كانت مرتبطة بشكل كبير بالأداء الوظيفي. أما في التقييم من قبل الآخرين (التقييم الخارجي)،

فقد ساهم دعم المشرفين في تفسير نقل السلوكيات، كما فسرت استراتيجيات طلب المساعدة المعرفية الأداء الوظيفي. وقد تم تحديد دور وساطة ردود الفعل على التدريب، وأظهر دعم النقل تأثيراً معتدلاً طفيفاً.

3-دراسة Nick Bontis and others بعنوان:

Intellectual capital business performance in Malaysian industries, the Journal of Intellectual Capital, Malaysia, 2000.

الهدف من هذه الدراسة التجريبية هو التحقيق في الثلاث عناصر لرأس المال الفكري، وهي رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال الزبوني، وعلاقتهم المتبادلة ضمن قطاعين صناعيين في ماليزيا، حيث تم إجراء الدراسة باستخدام استبيان تم التحقق من صحته

وقد توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات التالية:

رأس المال البشري مهم بغض النظر عن نوع الصناعة .

رأس المال البشري له تأثير أكبر على كيفية هيكل الأعمال في الصناعات غير الخدمية مقارنة بالصناعات الخدمية.

رأس المال الزبوني له تأثير كبير على رأس المال الهيكلي بغض النظر عن الصناعة.

تطوير رأس المال الهيكلي له علاقة إيجابية مع أداء الأعمال بغض النظر عن الصناعة.

النماذج المحددة النهائية في هذه الدراسة تظهر تفسيراً قوياً لاختلاف أداء الأعمال في السياق الماليزي، مما يبشر بالخير لأبحاث المستقبل في سياقات بديلة.

4-دراسة Mutalib Anifowose and others بعنوان:

Intellectual capital efficiency and corporate book value: evidence from Nigerian economy, Journal of Intellectual Capital, Vol 19, Issue 3, Nigeria, 2018.

الغرض من هذه الورقة هو دراسة قيمة رأس المال الفكري (IC) من خلال تحليل العلاقة بين كفاءة رأس المال الفكري (ICE) والقيمة الدفترية للشركات المدرجة في السوق الرئيسية لبورصة نيجيريا. وقد طبقت هذه الدراسة نظرية الموارد في صياغة فرضيتين توجيهيتين لتحليل النتائج. من خلال استخدام طريقة الععم العامة الديناميكية ذات الخطوتين (GMMs) ، مع التحكم في تأثير الاستدلال المحتمل على المعلومات المقدرة، لعينة تتكون من 91 شركة مدرجة في السوق الرئيسية لبورصة نيجيريا، تتناول هذه الدراسة العلاقة بين ICE والقيمة الدفترية للشركات، وهي التدفق النقدي من العمليات والقيمة الاقتصادية المضافة (EVA) ، باستخدام بيانات من السنوات المالية 2010 إلى 2014.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

هناك علاقة إيجابية كبيرة بين ICE الكلي والقيمة الدفترية للشركات التدفق النقدي من العمليات و. (EVA) تسهم هذه الدراسة في الأدلة الحديثة المتعلقة بأهمية معلومات IC للمستثمرين وأصحاب المصلحة الآخرين المعنيين

5-دراسة Khayat Moghadam and others

Intellectual Capital and organizational learning capability, Journal of Soft Computing and Applications, vol 9, Iran, 2013.

الغرض من هذه الورقة هو دراسة العلاقة بين رأس المال الفكري وقدرة التعلم التنظيمي (OLC) تم جمع البيانات من الإدارة الإقليمية للمياه في خراسان رضوي، وجمعت بيانات البحث من خلال استبيانات. يُعتبر حجم العينة الإحصائية مساوياً لـ 150، وتم فحص صلاحية الاستبيانات باستخدام ألفا كرونباخ، وتم توليد النتائج من خلال نموذج المعادلات الهيكلية (SME) وتظهر النتائج أن رأس المال البشري ورأس المال الهيكلية لديهما علاقة ذات دلالة مع قدرة التعلم التنظيمي، ولكن لا توجد علاقة ذات دلالة بين رأس المال النسبي وقدرة التعلم التنظيمي، كما يُعتبر رأس المال البشري هو العامل الأكبر بين هذه الأنواع الثلاثة من رأس المال الفكري في المؤسسات الحكومية، وتوفر هذه الدراسة آثاراً إدارية وقيوداً على جمع البيانات. وتظهر النتائج أن رأس المال البشري ورأس المال الهيكلية لديهما علاقة ذات دلالة مع قدرة التعلم التنظيمي، ولكن لا توجد علاقة ذات دلالة بين رأس المال النسبي وقدرة التعلم التنظيمي، كما يُعتبر رأس المال البشري هو العامل الأكبر بين هذه الأنواع الثلاثة من رأس المال الفكري في المؤسسات الحكومية، وتوفر هذه الدراسة آثاراً إدارية وقيوداً على جمع البيانات.

6-دراسة Ali Naghi Amir and others بعنوان:

Studying effect of intellectual capital on insurance demand increase (Case study: Asia insurance company), International Letters of Social and Humanistic Sciences, Vol 55, Iran, 2015.

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة الحالية هو دراسة تأثير رأس المال الفكري على زيادة الطلب على التأمين في شركة التأمين الآسيوية، ومحاولة دراسة تأثير الأبعاد الثلاثة لرأس المال الفكري (البشري، الهيكلية، والعميل) على زيادة الطلب على التأمين في شركة التأمين الآسيوية، إن منهج البحث من حيث الهدف قابل للتطبيق، ومن حيث أسلوب الدراسة وصفي ويصنف ضمن فرع الاستطلاع، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي المنظمات المركزية لشركة التأمين الآسيوية في طهران، حجم العينة هو 132 موظفاً من المكتب المركزي لشركة التأمين الآسيوية. تم جمع البيانات من خلال الاستبيان وتحليلها باستخدام اختبار T العينة واحدة، وتشير النتائج إلى أن رأس المال الفكري وأبعاده تؤثر على زيادة الطلب على التأمين في شركة التأمين الآسيوية.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

يمكن تلخيص الفرق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (05): الفرق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الدراسات السابقة	الحدود الزمانية والمكانية للدراسة	المنهج المستخدم	الأداة المستخدمة للدراسة	أوجه الاختلاف	أوجه التشابه
عنوان الدراسة	الدراسة الحالية				
أثر استراتيجيات التدريب الإلكتروني على تنمية رأس المال الفكري	مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية تبسة، سنة 2025	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبانة لجمع البيانات على عينة قدرها 34	/	/
عنوان الدراسة	الدراسات السابقة				
نصيرة بركنو دور ومكانة التدريب الإلكتروني في مسار التعلم التنظيمي	مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية معسكر، سنة 2017	المنهج الوصفي التحليلي	المقابلة - الاستبانة لجمع البيانات على عينة قدرها 107	تختلف عن الدراسة الحالية من حيث المتغير التابع	تتشابهان في المتغير المستقل وبيئة الدراسة و الأداة المستخدمة في الدراسة المتمثلة في الاستبيان
عادل دعاس مساهمة التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين	الشركة الوطنية للكهرباء والغاز ولاية بسكرة، سنة 2018	المنهج الوصفي التحليلي	المقابلة - الاستبانة لجمع البيانات على عينة قدرها 83	تختلف عن الدراسة الحالية من حيث المتغير التابع وبيئة الدراسة	تتشابهان في المتغير المستقل والأداة المستخدمة في الدراسة المتمثلة في الاستبيان

رريدة عدنان الأنصاري التدريب الإلكتروني من خلال المنصات الإلكترونية الفرص والتحديات	كلية التربية بجامعة طيبة المملكة العربية السعودية، سنة 2021	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبانة لجمع البيانات على عينة قدرها 150 من حيث المتغير التابع وبيئة الدراسة	تختلف عن الدراسة الحالية من حيث المتغير التابع وبيئة الدراسة	تتشابهان في المتغير المستقل والأداة المستخدمة في الدراسة المتمثلة في الاستبيان
محمد بن إبراهيم، فاطمة محمد تطبيق معايير تصميم التدريب الإلكتروني بين الواقع ومعايير الجودة	كلية التربية جامعة الأزهر بالقاهرة، سنة 2023	المنهج الوصفي التحليلي	استبانة لجمع البيانات على عينة قدرها 264 متدرب - بطاقة الملاحظة لتقييم 15 دورة تدريبية	تختلف عن الدراسة الحالية من حيث المتغير التابع وبيئة الدراسة	تتشابهان في المتغير المستقل والأداة المستخدمة في الدراسة المتمثلة في الاستبيان
أميمة حالة رأس المال الفكري وأثره في تعزيز الابتكار التنظيمي	جامعة أحمد دراية بولاية أدرار، سنة 2022	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبانة لجمع البيانات على عينة قدرها 113 من حيث المتغير المستقل وبيئة الدراسة	تختلف عن الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل وبيئة الدراسة	تتشابهان في المتغير التابع والأداة المستخدمة في الدراسة المتمثلة في الاستبيان

بن حمين بوجمعة، راس المال الفكري كآلية لتحقيق الميزة التنافسية	دراسة ميدانية بمؤسسة موبليس للهاتف النقال ولاية بشار، سنة 2016	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبانة لجمع البيانات	تختلف عن الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل وبيئة الدراسة	تتشابهان في المتغير التابع والأداة المستخدمة في الدراسة المتمثلة في الاستبيان
دربالي سهام، تطوير رأس المال الفكري كمدخل أساسي لبناء منظمة متعلمة	05 مستشفيات عمومية لولاية الشلف، سنة 2019	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبانة لجمع البيانات على عينة قدرها 621 عامل	تختلف عن الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل وبيئة الدراسة	تتشابهان في المتغير التابع والأداة المستخدمة في الدراسة المتمثلة في الاستبيان
خالد أحمد عبد الحميد قشقش، إدارة رأس المال الفكري ولافته في تعزيز الميزة التنافسية	الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة سنة، 2014	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبانة لجمع البيانات على عينة قدرها 365 موظف	تختلف عن الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل وبيئة الدراسة	تتشابهان في المتغير التابع والأداة المستخدمة في الدراسة المتمثلة في الاستبيان
John Eshemokhai Balogun	مؤسسات التطوير الإداري في لاغوس نيجيريا، سنة 2022	المنهج الوصفي التحليلي	طريقة المسح في الدراسة	تختلف عن الدراسة	تتشابهان في المتغير المستقل والأداة المستخدمة في

Chinyere. Francisca Enemuo The Role of E- Training on Human Resource Management			جمع البيانات الاستبانة لجمع البيانات على عينة قدرها 177	الحالية من حيث المتغير التابع وبينة الدراسة	الدراسة المتمثلة في الاستبيان
L.B. Martins,Thaís Zerbini, Francisco Medina Impact of Online Training on Behavioral Transfer and Job Performance in a Large Organization	البنك العام البرازيلي، سنة 2015	المنهج الوصفي التحليل	الاستبانة لجمع البيانات على عينة قدرها 3600 موظف	تختلف عن الدراسة الحالية من حيث المتغير التابع وبينة الدراسة	تتشابهان في المتغير المستقل والأداة المستخدمة في الدراسة المتمثلة في الاستبيان
Nick Bontis and others Intellectual capital business performance	الشركات الماليزية، سنة 2000	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبانة لجمع بيانات الدراسة	تختلف عن الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل	تتشابهان في المتغير التابع والأداة المستخدمة في الدراسة المتمثلة في الاستبانة

in Malaysian industries			وبينة الدراسة	
Mutalib Anifowose and others Intellectual capital efficiency and corporate book value: evidence from Nigerian economy	الشركات المدرجة في السوق الرئيسية لبورصة نيجيريا، سنة 2018	المنهج التحليلي الكمي	طريقة الععم الديناميكية، بمعدل 91 شركة مدمجة للبورصة	تختلف عن الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل وبينة وأداة الدراسة
Khayat Moghadam and others Intellectual Capital and organizational learning capability	الإدارة الإقليمية للمياه في خراسان رضوي إيران، سنة 2013	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبانة لجمع البيانات قدرت حجم العينة ب 150	تختلف عن الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل و بينة الدراسة
Ali Naghi Amir and others Studying effect of intellectual capital on	شركة التأمين الآسيوية في طهران إيران، سنة 2015	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبانة لجمع البيانات قدرت حجم العينة ب 132 موظف	تختلف عن الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل

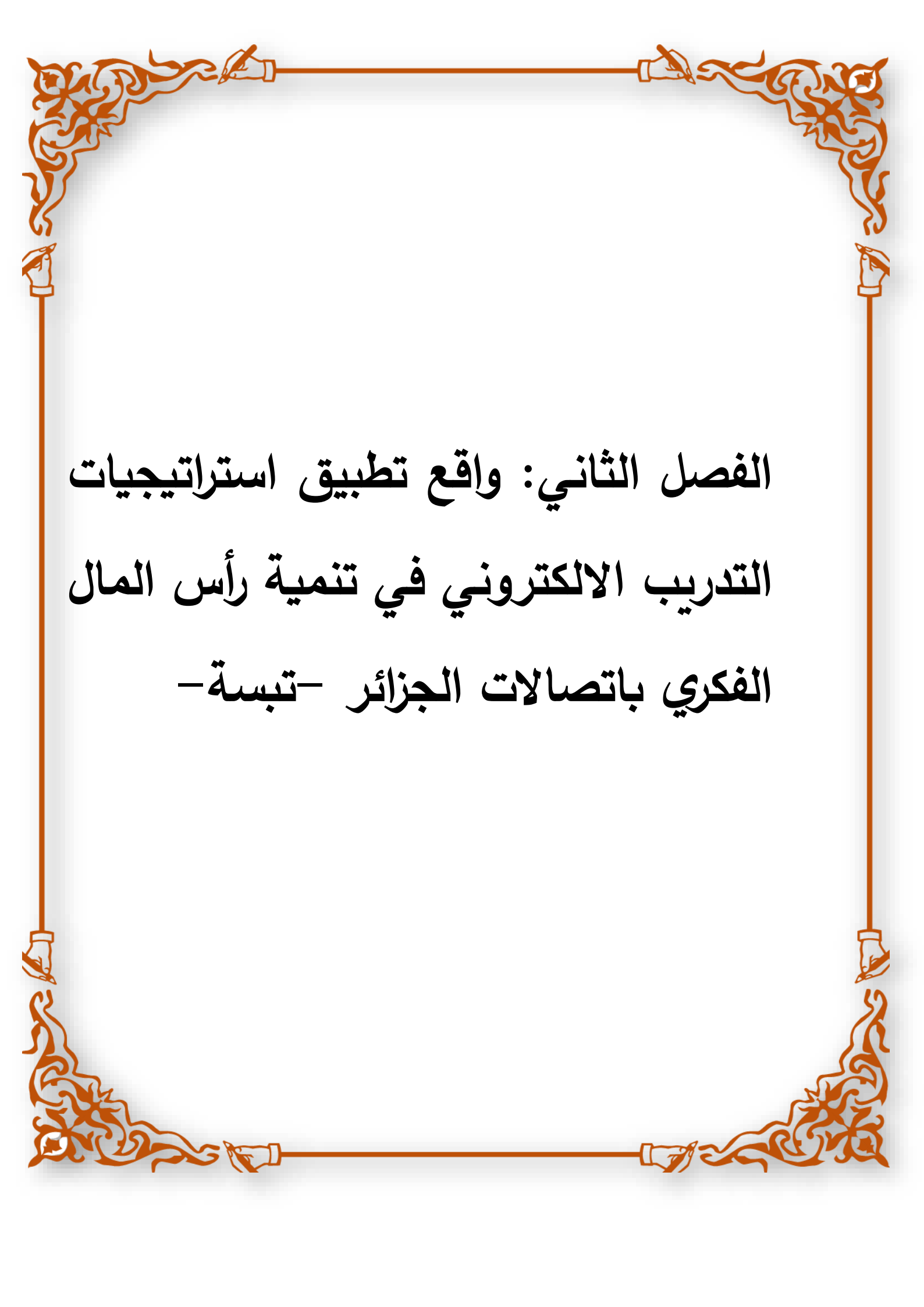
					insurance demand increase (Case study: Asia insurance company)
--	--	--	--	--	---

المصدر: من إعداد الطالبتين

خلاصة الفصل:

أصبح للتكنولوجيا دورا بارزا ولذلك التدريب الإلكتروني اعتبر وسيلة تعليمية تعتمد على التقنيات الحديثة التي تسهم في توفير المرونة في التعلم، وذلك من خلال أدوات مثل مشاركة التطبيقات التي تتيح التعاون المباشر بين المتدربين. ويبرز التدريب الإلكتروني دوره في تحسين استيعاب المعلومات وتطوير المهارات بطرق مبتكرة وفعّالة.

فقد تم التوصل في الأدبيات النظرية إلى دوره الفعال في تنمية رأس المال الفكري الذي هو عامل أساسي لدعم الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة على الابتكار وهذا ما سيتم معرفته والتأكد منه من خلال الدراسة الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية -تبسة-.



الفصل الثاني: واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الالكتروني في تنمية رأس المال الفكري باتصالات الجزائر -تبسة-

تمهيد:

استنادا إلى المفاهيم النظرية التي تم استعراضها في الفصل الأول، والتي أكدت على الدور المحوري للتدريب الإلكتروني في تنمية وتطوير رأس المال الفكري للمؤسسات، يأتي هذا الفصل ليضع اللبنات الأساسية للإطار المنهجي الذي سيتم الاعتماد عليه في الجانب التطبيقي من هذه الدراسة. يهدف هذا الفصل بشكل أساسي إلى تحديد الخطوات الإجرائية المنهجية المتبعة لجمع وتحليل البيانات المتعلقة باستراتيجيات التدريب الإلكتروني وتأثيرها على رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة.

سيتم في هذا الفصل توضيح طبيعة الدراسة وأهدافها التفصيلية، وتحديد مجتمع الدراسة والعينة المختارة، بالإضافة إلى استعراض الأدوات والأساليب التي سيتم استخدامها في جمع البيانات الأولية والثانوية. كما سيتم تفصيل الإجراءات المنهجية المتبعة في تحليل البيانات وتفسير النتائج، وصولاً إلى تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها الرئيسية.

وعلى هذا الأساس، سيتم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث الموالية:

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-؛

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية؛

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الالكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر بتبسة من المؤسسات الرائدة في قطاع الاتصالات والإنترنت، وتنشط بفاعلية في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية. تسعى هذه المؤسسة باستمرار لتوفير العديد من العروض والخدمات المبتكرة في مجال الاتصالات، ومن هذا المنطلق، سيتم في هذا المبحث تحديد الإطار المنهجي لهذه الدراسة الميدانية التي تهدف إلى تحليل مؤسسة اتصالات الجزائر بتبسة.

وقد تم تقسيم هذا المبحث إلى المطالب الموالية:

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-؛

المطلب الثاني: مهام واهداف مؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-؛

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-.

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

أولاً: مفهوم مؤسسة اتصالات الجزائر

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من الشركات الرائدة على المستوى الوطني في مجال الاتصالات وهي شركة حديثة النشأة تهدف أساساً للوصول إلى تكنولوجيا أحدث في ميدان الاتصال، وهي متعامل تاريخي لديه أكثر من 30 سنة من الخبرة والتواجد في جميع أنحاء الجزائر في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية والاتصالات الساتيلية، وتعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من أهم المؤسسات الناشطة على المستوى الوطني، وذلك لما لها من أهمية بالغة في مجال الاتصالات وهي وليدة القانون المتعلق بإعادة الهيكلة لقطاع البريد والمواصلات¹.

ثانياً: نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في شهر أوت 2000.

ولقد جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات وتطبيقاً لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إدارياً ومالياً ومتعاملين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية في مؤسسة بريد الجزائر وثانيهما

¹ تم إعداده بناء على معلومات مقدمة من مصلحة الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر تبسة.

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الالكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

بالاتصالات المتمثلة في "اتصالات الجزائر". وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة الهاتف النقال واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة، ليشمل فروع أخرى.

كما شمل فتح السوق كذلك الدارسات الدولية في سنة 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية والقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت تم الشروع في إنجاز برنامج واسع النطاق يرمي إلى تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم¹.

اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية ذات أسهم SPA برأس مال تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر، تأسست هذه المؤسسة وفق القانون رقم 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 والمحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم اتصالات الجزائر.

وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأسمال اجتماعي المقدّر بـ 62.000.000.000 دينار جزائري والمسجلة في مركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 0018083602.

المطلب الثاني: مهام وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

من بين المهام والنشاطات التي تقدمها اتصالات الجزائر بالمديرية العملية لولاية تبسة ما يلي:

- توفير حاجيات الساكنة من خطوط هاتفية سلكية ولا سلكية وخدمات الانترنت، بالإضافة إلى خدمات الساتل في المناطق الحضرية والريفية والشبه الحضرية؛
- السهر على توفير خدماتها وتعميمها على جميع المؤسسات العمومية والخاصة في الولاية؛
- مراقبة وتصليح الأعطال المتعلقة بخدمات الهاتف وشبكات الانترنت وتطويرها؛
- منح الاشتراكات للزبائن ومراقبة الفواتير وتحصيلات الخدمة؛
- التكفل بالتسيير الحسن لكل المستخدمين والوسائل العامة؛

¹ تم إعداده بناء على معلومات مقدمة من مصلحة الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر تبسة.

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الالكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

- العمل على توسيع شبكات التغطية للخدمات التي تقدمها وتخطيط برامج الصيانة وجودة الخدمة؛
- استقطاب اليد العاملة المؤهلة من مهنين وتقنيين وإطارات، وكذا الاشراف على برامج وعمليات تكوينها وتدريبها¹.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-:

يتكون الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة- مما يلي:

أولاً: المستويات المكونة للهيكل التنظيمي للمؤسسة

يعتبر الهيكل التنظيمي الإطار الموزع والمحدد لمسؤوليات الأفراد بالمديرية على اختلاف مستوياتهم، ويمكن عرض أهم المهام والمسؤوليات فيما يلي:

1- قسم الموارد البشرية: يندرج تحت هذا القسم كل من المصالح التالية:

- مصلحة تسيير التكوين: يقوم بتنظيم الدورات التكوينية للموظفين، متابعة الاتفاقيات مع مؤسسات التكوين واستقبال الطلبة المترشحين من الجامعات ومراكز التكوين؛
- مصلحة العلاقات الاجتماعية: تنظم العلاقات بين الموظفين مع بعضهم البعض من جهة وبين الموظفين والإدارة من جهة أخرى؛
- مصلحة المسار المهني: مهمتها متابعة أجور الموظفين والتسيير الإداري لهم من الإجازات والعقوبات.

2- القسم التجاري: يتكون القسم التجاري من المصالح التالية:

- مصلحة العلاقات مع الزبائن: تهتم هذه المصلحة بالاستماع لشكاوى الزبائن وتنظيم الاتفاقيات مع الزبائن غير العاديين (المؤسسات).
- مصلحة المبيعات: تحرص على توفير الخدمات على مستوى كل الوكالات، بالكميات المطلوبة وبالجودة العالية.
- مصلحة المنازعات: ويتم الاهتمام بحالات عدم التسديد من قبل الزبائن وتصحيح الأخطاء في الفواتير.

3- القسم التقني: وتتمثل مصالحه في:

¹ تم إعداده بناء على معلومات مقدمة من مصلحة الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر تبسة.

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الالكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

- مصلحة صيانة واستغلال الشبكات: مهمتها الأساسية ضمان الاستغلال الحسن للشبكات وصيانتها.
 - مصلحة صيانة واستغلال التجهيزات: تهتم بصيانة التجهيزات من الكوابل وأجهزة الإعلام الآلي... الخ.
 - مصلحة التركيب والتوزيع: تعمل على توصيل شبكة الانترنت والهاتف الثابت لمختلف الزبائن.
 - مصلحة الهندسة والتخطيط: مهمتها الأساسية هي تهيئة المواقع من خلال فتح وكالات جديدة أو فروع جديدة ودراسة مخططات الشبكات.
 - مصلحة شبكات المؤسسة: تهتم بتوفير شبكة التواصل بين الموظفين داخل المديرية¹.
- 4- القسم المالي: ويضم هذا القسم المصالح التالية:
- مصلحة الميزانية: وتهتم بإعداد الميزانيات السنوية للمديرية.
 - مصلحة المحاسبة: تقوم بتسجيل مبيعات المؤسسة بشكل يومي.
 - مصلحة الخزينة: تحرص على تمويل المؤسسة بالأموال اللازمة عند الحاجة.
- 5- قسم الممتلكات والوسائل: يتكون قسم الممتلكات والوسائل من المصالح التالية:
- مصلحة المشتريات: توفر للمؤسسة احتياجاتها من الأوراق أجهزة الإعلام الآلي الكوابل ... الخ.
 - مصلحة الإمداد والوسائل: هي المسؤولة عن متابعة تسيير المخزون، وتوفير احتياجات مختلف الأقسام والمصالح من الأوراق أجهزة الإعلام والمكاتب الخ.
 - مكتب الممتلكات: مهمتها الأساسية هي عملية الجرد للوسائل والمعدات والمحافظة على الممتلكات.
 - مكتب الشؤون القانونية: تتمثل أهم مهام هذا المكتب بمعالجة القضايا بأنواعها سواء كانت بين العمال داخل المؤسسة أو بين المؤسسة وغيرها من المتعاملين الخارجيين، ويعمل أيضا على تمثيل المؤسسة أمام مختلف الجهات القضائية والتصريح بالحوادث لدى شركة التأمين المشاركة في تحديد الاتفاقيات والتصديق على الصفقات بالإضافة إلى تحصيل مختلف الديون من الزبائن عن طريق رفع الشكاوى أمام الجهات القضائية.
- 6- قاعدة نظام المعلومات: ويتم على مستوى هذه القاعدة تصميم البرامج للمديرية والعمل على صيانتها

¹ تم إعداده بناء على معلومات مقدمة من مصلحة الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر تبسة.

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الالكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

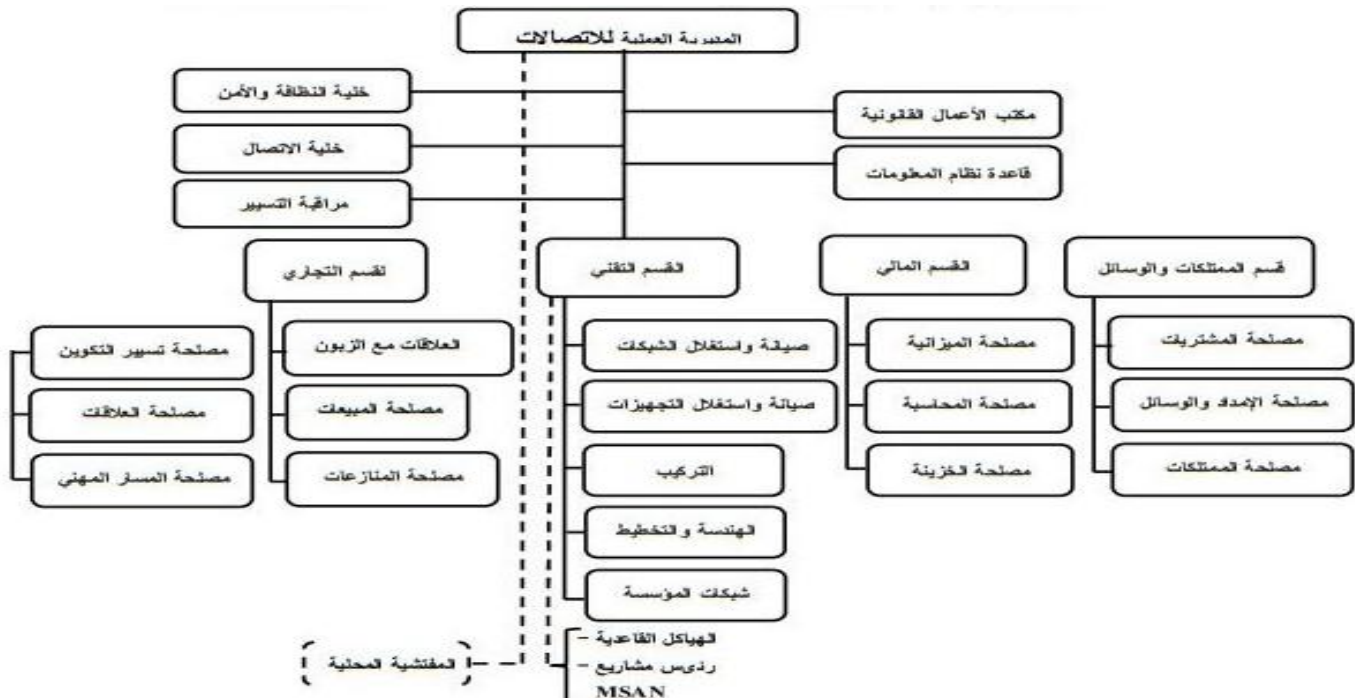
7- الخلايا: وتتكون من ثلاث خلايا وهي:

- **خلية النظافة والأمن:** تتمثل مهامها في الحرص على تنظيم الأمن الداخلي للمؤسسة، وكذا الاهتمام بجانب النظافة.
- **خلية الاتصال:** تهتم بجانب الاتصال الداخلي والخارجي، من خلال إعطاء التصريحات للصحافة، تقديم المعلومات عند طرح خدمة جديدة للسوق والرد على المقالات.
- **مكتب مراقبة التسيير خلية لوحة القيادة:** مهمتها الأساسية تقييم أعمال كل الأقسام والمصالح داخل المؤسسة والمقارنة بين ما تم التخطيط له وما تم تنفيذه، واكتشاف الانحرافات وإيجاد حلول لها.
- **التفتيش المحلي:** تتمثل مهام هذه الهيئة في تقديم مختلف التقارير للهيئات العليا، وكذا المراقبة المفاجئة للنفقات المهنية والرصيد البنكي للمديرية¹.

ثانيا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

الهيكل التنظيمي لمؤسسة الاتصالات الجزائر تبسة مكون من العديد من الأقسام التي تتفرع منها مصالح وفروع، الأمر الذي يسمح بتوزيع وتحديد مسؤوليات الأفراد بالمؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لتحقيق الأهداف المسطرة، كما يتضح من خلال الشكل أهم قسم هو التقني يمثل العمود الفقري لوكالة اتصالات الجزائر، وهذا ما يعكس مهام وكالة اتصالات والمتمثلة في خدمة الهاتف الثابت و خدمة الانترنت بالإضافة لخدمات أخرى وكل هذه المهام التقنية والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-



الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

المصدر: مصلحة الموارد البشرية بالمؤسسة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية

تم دراسة الظاهرة محل الاهتمام بشكل منظم وموضوعي، بالاعتماد على أدوات وأساليب علمية دقيقة تضمن الوصول إلى نتائج موثوقة. وفي إطار هذه الدراسة التي تهدف إلى تحليل أثر استراتيجيات التدريب الإلكتروني على تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تبسة، تم الاعتماد على منهجية وصفية تحليلية وميدانية، بالاستناد إلى أدوات كمية لجمع البيانات وتحليلها إحصائياً تم تقسيم هذا المبحث إلى المطالب الموالية:

المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة؛

المطلب الثاني: أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات؛

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات.

المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة التطبيقية من جميع العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة- من رؤساء ومروّسين باختلاف رتبهم وتخصصاتهم بمختلف المصالح، حيث بلغ عددهم (43)¹ اطارا اي نسبة 100% من مجتمع الدراسة باعتبارهم على علاقة مباشرة مع التدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري للمؤسسة محل الدراسة، التي تعتبر مؤسسة تعمل في قطاع الاتصالات تبسة.

ثانياً: عينة الدراسة

تم توزيع الاستبيانات على عينة عشوائية تقدر ب 34 اطارا ونظرا لصعوبة إجراء المسح الشامل للمجتمع (43) لأسباب تتعلق بحجم العمل من جهة، وضيق الوقت لديهم من جهة أخرى، حيث بلغ عدد الاستبيانات الصالحة للمعالجة (34) استبيان، حسب ما هو مبين في الجدول رقم (06)، الذي يلخص نتائج العملية المتعلقة بجمع المعلومات، حيث من خلال هذا الجدول نلاحظ بأن عدد الاستبيانات الموزعة بلغ (34) استبيان واسترجع منها (00) استبيان، ليتم الحصول في الأخير على (34) استبيان، والجدول التالي يوضح توزيع الاستبيانات:

¹ المعلومات المقدمة من قسم الموارد البشرية بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الالكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

الجدول رقم (06): توزيع الاستبيانات في المؤسسة

البيان	العدد	النسبة
الاستبيانات الموزعة	34	100%
الاستبيانات غير المسترجعة	00	00%
الصالحة للتحليل	34	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

يلاحظ من الجدول رقم (06) أنه تم توزيع 34 استبيان بما يوافق أغلبية أفراد عينة الدراسة، حيث تم استرجاع 34 منها أي بنسبة (100%) وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات

لغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالوسائل اللازمة والمناسبة لكل مرحلة من مراحل البحث، والمتمثلة في السجلات والوثائق التي تم تسلمها من قبل مؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة- والتي ساعدت على توفير بعض المعلومات المتعلقة بها ومنها تلك التي توضح الجانب التاريخي والتنظيمي للمؤسسة وعلاقتها بالمحيط الاقتصادي، بالإضافة الى الأداة الرئيسية للدراسة والمتمثلة في الاستبيان.

أولاً: طرق جمع المعلومات

1- الوثائق والسجلات: وهي وسيط يحمل بيانات عامة أو خاصة يجري تداوله خلال العمل العام خدمة لهذا العمل، ويرجع إليه لطلب معلومات معينة¹، ولغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالبيانات الخاصة بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة- من الناحية التاريخية وذلك من خلال التعريف بها وأهدافها ومهامها، بالإضافة للهيكل التنظيمي للمؤسسة وكذلك من خلال إجراء بعض المقابلات.

2- المقابلة: وهو أسلوب مهم في جمع المعلومات إذا أحسن الباحث التصرف مع المبحوثين

"المستجوبين"، حيث يميل كثير من الناس إلى تقديم المعلومات بطريقة شفوية أكثر من تقديمها

بطريقة كتابية².

¹ أشرف عبد المحسن الشريف، الإدارة الحديثة للوثائق التاريخية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2011، ص:29

² موسى محمد مصباح، منهجية البحث العلمي بالتركيز على البحث القانوني، المصرية للنشر والتوزيع، 2021، ص:34

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

ثانيا: منهجية الدراسة

نموذج الدراسة

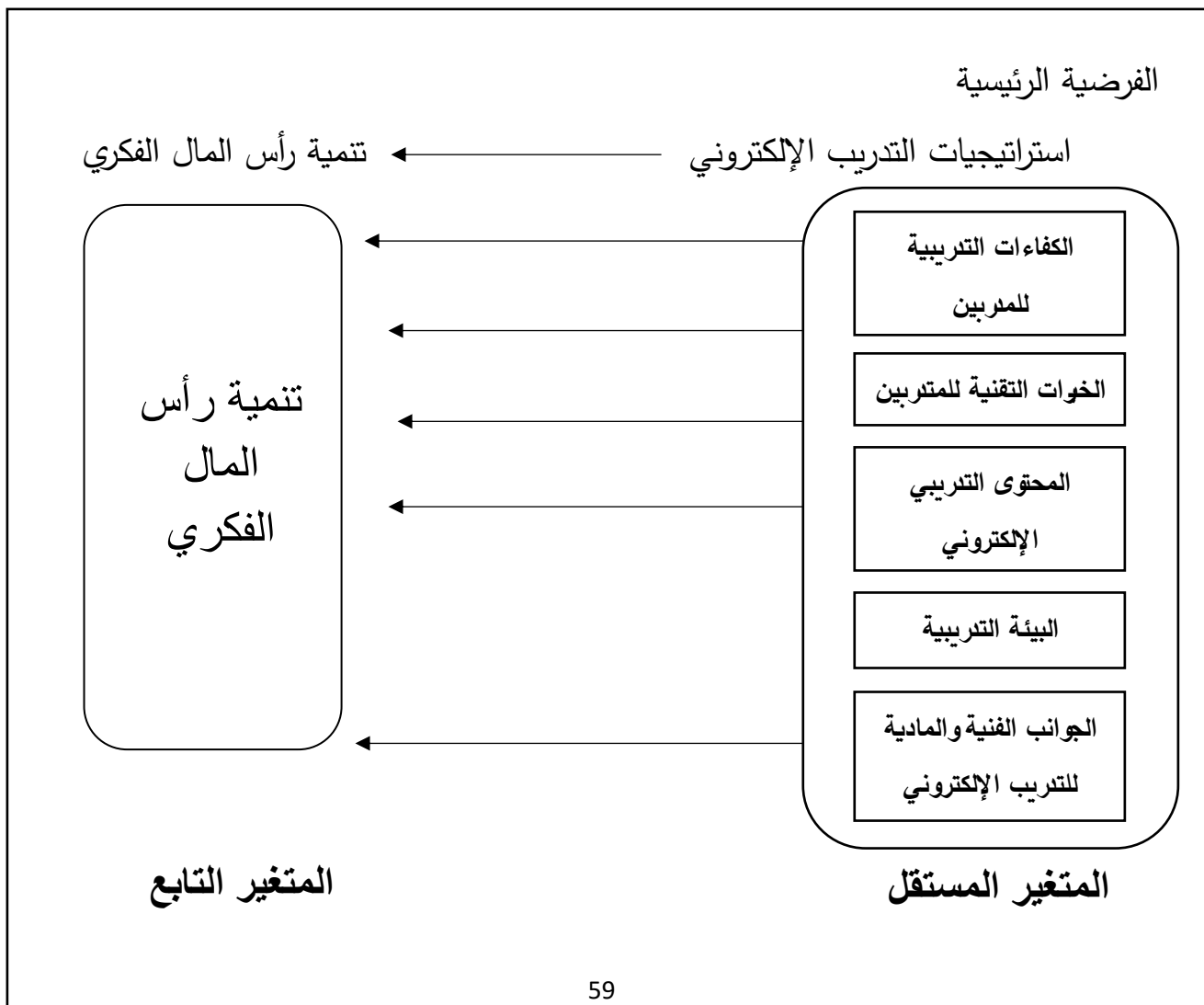
تتناول الدراسة البحث في دور أثر إستراتيجيات التدريب الإلكتروني على تنمية رأس المال وبالتالي فهي تشتمل على المتغيرات التالية:

- **المتغير المستقل:** إستراتيجيات التدريب الإلكتروني الذي تم تقسيمه الى خمسة أبعاد شملت (الكفاءات التدريبية للمدربين، الخبرات التقنية للمدربين، المحتوى التدريبي الإلكتروني، البيئة التدريبية، الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني)

- **المتغير التابع:** تنمية رأس المال الفكري

ويمكن عرض نموذج الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (07): نموذج الدراسة



ثالثا: أدوات الدراسة

لغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالأدوات اللازمة والمناسبة لكل مرحلة من مراحل البحث، والمتمثلة في السجلات والوثائق التي تم تسلمها من قبل المؤسسة والتي ساعدت على توفير بعض المعلومات المتعلقة بها ومنها تلك التي توضح الجانب التاريخي والتنظيمي للشركة وعلاقتها بمحيطها الاقتصادي. **الاستبيان:** وهو أداة من أدوات الدراسة في البحث العلمي تتمثل في الاستفسارات أو الأسئلة التي ترتبط مع بعضها البعض، لتشكل الهدف الذي يتطلع إليه الباحث، من خلال طرح مشكلة البحث¹.
و قد تم تقسيمها إلى جزئين كما يلي:²

-**الجزء الأول :** يضم مجموعة من البيانات الشخصية والوظيفية الخاصة بالموظفين والمتمثلة في :
(الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة المهنية، المركز الوظيفي).

-**الجزء الثاني :** ويتضمن أسئلة الدراسة التي يقدر عددها بـ 26 سؤال تم تقسيمه إلى محورين أساسيين يوضحان أهم متغيرات التي تناولتها الدراسة، ويوضح الجدول رقم (02) متغيرات الدراسة والفقرات التي تقيس كل متغير.

¹ تمارا نجى داوود، مقدمة في اساليب ومناهج البحث العلمي، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2025، ص:145

² الملحق رقم 01

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة
اتصالات الجزائر -تبسة-

الجدول رقم (07): توزيع فقرات استمارة الاستبيان على المحورين

محاوِر الدراسة	عدد الفقرات
التدريب الإلكتروني	الكفاءات التدريبية للمدرّبين 03
	الخبرات التقنية للمتدربين 03
	المحتوى التدريبي 03
	البيئة التدريبية 02
	الجوانب الفنية و المادية للتدريب الإلكتروني 03
	14
مجموع المحور الأول	12
رأس المال الفكري	26
المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين

وسيتم اعتماد مقياس ليكارت الخماسي (Likert scale) لكونه أكثر تعبيراً وتنوعاً وإعطائه مجالات أوسع لإجابات أفراد العينة، حيث يجب على المستجوب اختيار أحد الإجابات التي يتيحها مقياس ليكارت ليحدد بذلك درجة موافقته على كل عبارة من عبارات استمارة الاستبيان، ويحتوي مقياس ليكارت على خمسة بدائل متدرجة تعطي لها أوزان تبدأ بدرجة عالية بقيمة رقمية مقدارها خمسة وتنتهي بدرجة منخفضة بقيمة رقمية مقدارها الواحد، لتحصر الأرقام 01-02-03-04-05 فيما بينها 04 مسافات، ليتحدد بذلك طول الفقرة المستخدمة وهي 05/04 أي حوالي 0.80 (إضافة القيمة 0.80 إلى بداية المقياس وهي الواحد وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية) وهي القيمة التي يتم اعتمادها لحساب المتوسط المرجح والذي يحدد اتجاهات إجابات أفراد العينة، والجدول الآتي يوضح مقياس ليكارت الخماسي والمتوسط المرجح:

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الالكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة
اتصالات الجزائر -تبسة-

الجدول رقم (08): مقياس ليكارت الخماسي والمتوسط المرجح

الوزن	الإجابة	المتوسط المرجح
01	لا أوافق بشدة	من 1.00 إلى 1.79
02	لا أوافق	من 1.80 إلى 2.59
03	محايد	من 2.60 إلى 3.39
04	أوافق	من 3.40 إلى 4.19
05	أوافق بشدة	من 4.20 إلى 5.00

المصدر: محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام spss، الطبعة 01، دار وائل: عمان، الأردن، 2008، ص 23.

رابعاً: صدق وثبات أداة الدراسة

ويتمثل صدق وثبات أداة الدراسة فيما يلي:

1- صدق أداة الدراسة

ويقصد بذلك التأكد من أن استمارة الاستبيان التي تم إعدادها سوف تقيس ما أعدت لقياسه أو شمولها لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط بيرسون¹.

الجدول رقم (09): اختبار الارتباط بيرسون بين محاور الدراسة

المحاور	المحور الأول	المحور الثاني
المحور الأول	1	0.909
المحور الثاني	0.909	1

المصدر: من إعداد الطالبات باستخدام برنامج SPSS

2- ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الاستبيان مدى دقة وتوافق نتائجه، أي أنه ما إذا تم تطبيق الاستبيان أكثر من مرة على نفس المجموعة، وفي نفس الظروف لكن في أوقات مختلفة، يمكن الحصول على نفس النتائج أو على الأقل

¹ الملحق رقم 03

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

نتائج مقارنة، وبالتالي في هذه الحالة يمكن اعتبار أن الاستبيان ثابت. حيث تم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال طريقة معامل " ألفا كرونباخ " ويمكن توضيحها من خلال الجدول التالي:¹

الجدول رقم (10): اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

رقم الفقرة في استمارة الاستبيان	اسم المتغير	معامل الثبات ألفا كرونباخ (%)
من الفقرة 01 إلى 14	التدريب الإلكتروني	94.0
من الفقرة 15 إلى 26	تنمية رأس المال	93.5
من الفقرة 01 إلى 26	معامل الثبات الكلي	96.7

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي **spss**. يلاحظ من الجدول رقم (09) أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات أداة الدراسة 96.7%، وأيضا كانت معدلات باقي المحاور أعلى من أدنى نسبة معقولة لمعامل الثبات (60%) وهي نسبة ثبات عالية ومقبولة لأغراض إجراء الدراسة.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات.

تتمثل في مجموعة من الأساليب الإحصائية ضمن البرنامج الإحصائي (SPSS) وسيتم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

أولاً: الأساليب الإحصائية الوصفية

استخدمت هذه الأساليب للحصول على مؤشرات عامة عن خصائص مجتمع الدراسة، وتتمثل في:

- التوزيع التكراري والنسب المئوية والتمثيل البياني لمعالجة البيانات الديمغرافية والتعرف على خصائص العينة.

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لتحديد استجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه عبارات الدراسة.

ثانياً: الأساليب الاستدلالية

تضمنت الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة ما يلي:

¹ - الملحق رقم (03)

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الالكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) استُخدم لقياس ثبات أداة الدراسة، وتُعد قيمة المقياس مقبولة من الناحية الإحصائية إذا تجاوزت (0.60)، وكلما اقتربت القيمة من (1.00) دل ذلك على مستوى أعلى من الثبات.
 - معامل الارتباط البسيط (Pearson's Correlation Coefficient) استُخدم لقياس قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة.
 - الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) استُخدم لتحليل أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.
 - اختبار (One-Sample T-Test) استُخدم لاختبار فرضيات الدراسة، مع اعتماد مستوى دلالة إحصائية (0.05) كمعيار لقبول أو رفض الفرضيات، وهو المستوى المتعارف عليه في البحوث الإحصائية.
- وتم حساب هذه الأساليب كما يلي:

- التكرارات والنسب المئوية

حيث استخدمت في وصف خصائص مجتمع الدراسة، تحسب بالقانون التالي:

$$\frac{\text{تكرار المجموعة} \times 100}{\text{المجموع الكلي للتكرارات}} = \text{النسبة المئوية}$$

- معامل الفا كرومباخ

يستخدم لحساب معامل الثبات في الدراسة وفق المعادلة التالية:

$$\left(\frac{Vi \sum}{Vt} \right) \frac{N}{N-1} = \alpha$$

حيث:

α : يمثل معامل الثبات

N: يمثل عدد الأسئلة

Vt: التباين في مجموع محاور الاستمارة

Vi: التباين في أسئلة المحاور.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

يستعرض هذا المبحث التحليل الإحصائي لنتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الاستبيان من خلال عرض المؤشرات الوصفية لإجاباتهم واستعراض دلالتها الأولية باستخدام مختلف الأساليب

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الالكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

الإحصائية المناسبة، ثم اختبار فرضيات الدراسة والخروج بالنتائج والتوصيات. وتم تقسيمه إلى المطالب المالية:

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية

المطلب الثاني: أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات

المطلب الثالث: اختبار نتائج فرضيات الدراسة

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية

سيتم الاعتماد في هذا العنصر على عرض البيانات في جدول وأشكال توضيحية من أجل تحليل نتائج محور البيانات الوصفية كمخرجات برنامج SPSS، والتي تخص: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة، من خلال الإجابات المتحصل عليها من الاستبيان.

أولاً: تحليل نتائج المتغيرات الشخصية

سيتم عرض خصائص العينة المستجوبة وذلك من خلال متغيرات الجنس، السن، المستوى الدراسي، الخبرة الوظيفية، والدرجة الوظيفية

1. توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

حيث تم التوصل الى النتائج التالية:

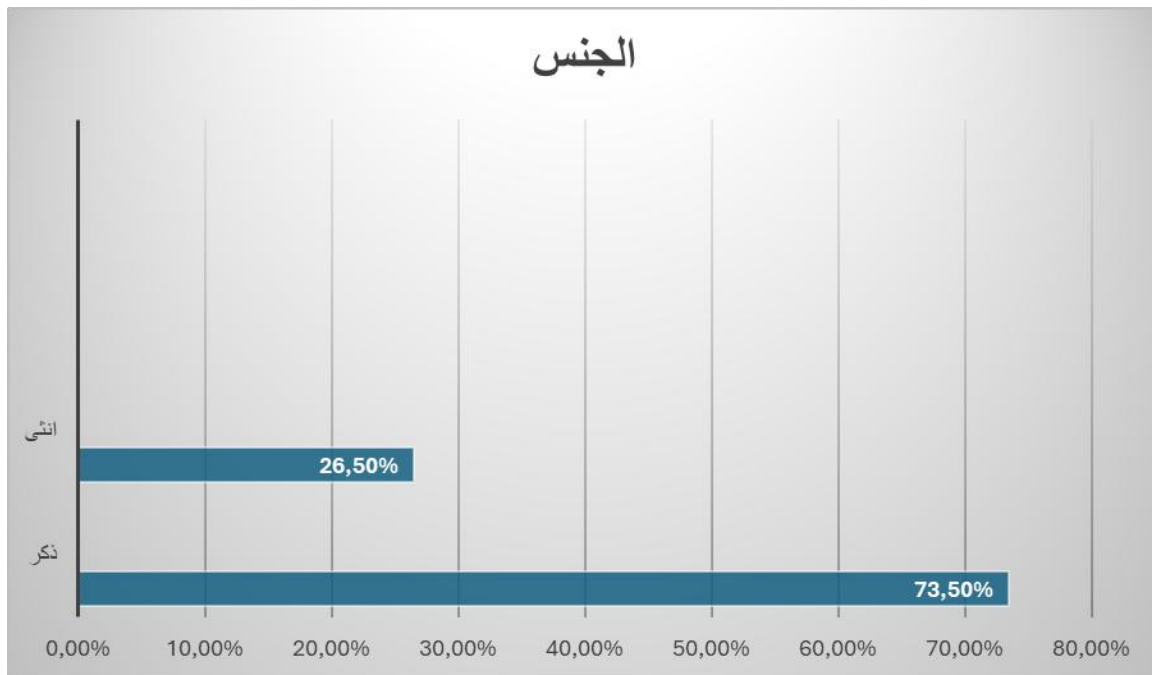
الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسب
ذكر	25	73.5%
أنثى	09	26.5%
المجموع	34	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يبين الجدول رقم (10) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث يلاحظ أن عدد المستجوبين الذكور قد بلغ 25 مستجوباً بنسبة قدرها 73.5%، أما عدد المستجوبين الإناث فبلغ 09 مستجوباً بنسبة قدرها 26.5%. وعليه فإن أغلب الوظائف في شركة اتصالات الجزائر يشغلها الذكور

الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

2- توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

وكانت النتائج كالآتي:

الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب السن

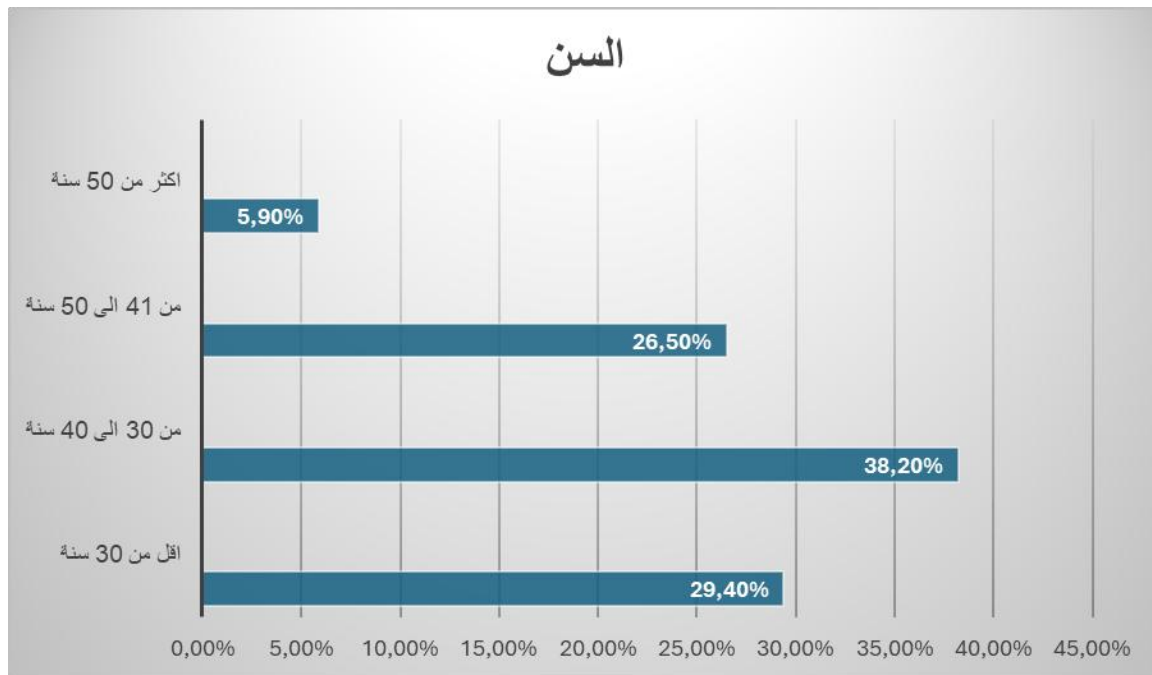
السن	التكرارات	النسب
اقل من 30 سنة	10	%29.4
من 30 الى 40 سنة	13	%38.2
من 41 الى 50 سنة	9	%26.5
اكثر من 50 سنة	2	%5.9
المجموع	34	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يشير توزيع العينة حسب الفئة العمرية إلى أن الفئة الأكثر تمثيلاً هي من 30 إلى 40 سنة بعدد 13 فرداً (%38.2)، تليها فئة أقل من 30 سنة بعدد 10 أفراد (%29.4)، ثم فئة من 41 إلى 50 سنة بعدد 9 أفراد (%26.5)، وأخيراً فئة أكثر من 50 سنة بعدد 2 فقط (%5.9). ويعكس هذا التوزيع سيطرة الفئات الشابة والمتوسطة على العينة، مما قد يدل على الطابع النشط والديناميكي للمشاركين في الدراسة

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الالكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

الشكل رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

3- توزيع العينة حسب متغير المستوى الدراسي

وهذه النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التكرارات	النسب
بكالوريا	6	17.6%
ماستر او ماجستير	13	38.2%
ليسانس	8	23.5%
شهادات اخرى	7	20.6%
المجموع	34	100%

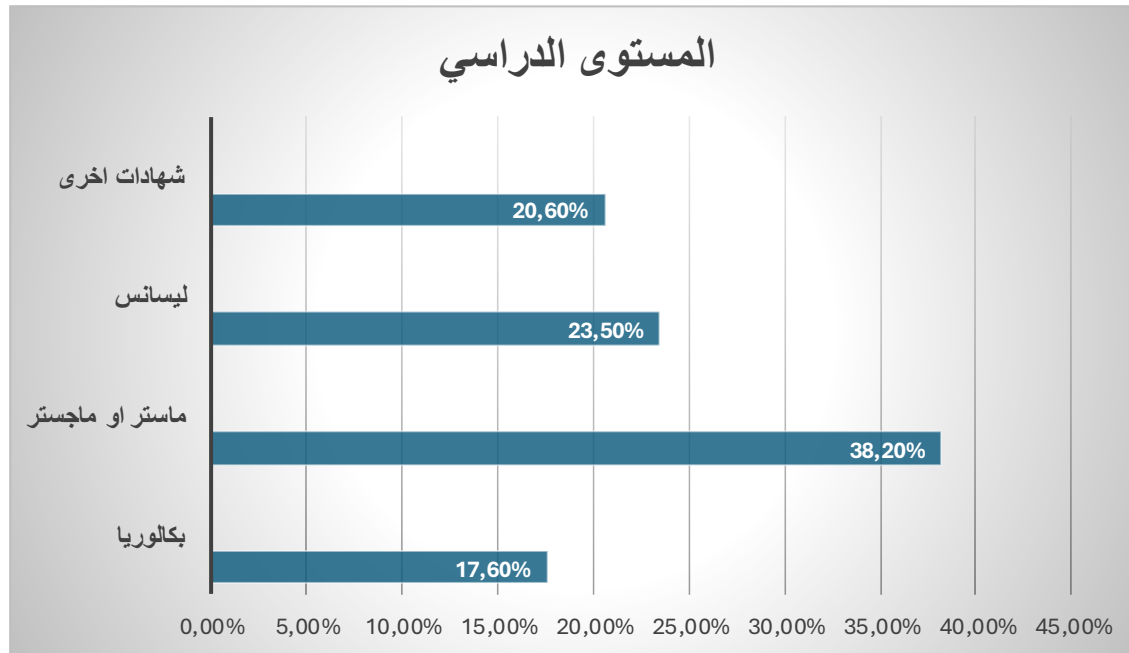
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

بالرجوع إلى الجدول رقم (13)، يتبين أن أعلى نسبة في العينة تعود لفئة حاملي شهادة الماستر أو الماجستير بـ 13 مشاركاً (38.2%) ، تليها فئة الليسانس بـ 8 مشاركين (23.5%) ، ثم فئة الشهادات الأخرى

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الالكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

بـ7 مشاركين (20.6%) ، وأخيرًا فئة البكالوريا بـ 6 مشاركين (17.6%) ويشير هذا التوزيع إلى اعتماد المؤسسة على موارد بشرية ذات مستويات تعليمية متنوعة، مع تركيز ملحوظ على الكفاءات العليا، ما قد ينعكس إيجابا على قدرتها في التكيف مع متطلبات التحول الرقمي وتحقيق أهدافها التنموية.

الشكل رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

4- توزيع العينة حسب متغير الخبرة الوظيفية

تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة الوظيفية

الخبرة الوظيفية	التكرارات	النسب
اقل من 3 سنوات	2	5.9%
من 3 الى اقل من 7 سنوات	8	23.5%
من 7 الى اقل من 9 سنوات	6	17.6%
أكثر من 10 سنوات	18	52.9%
المجموع	34	100%

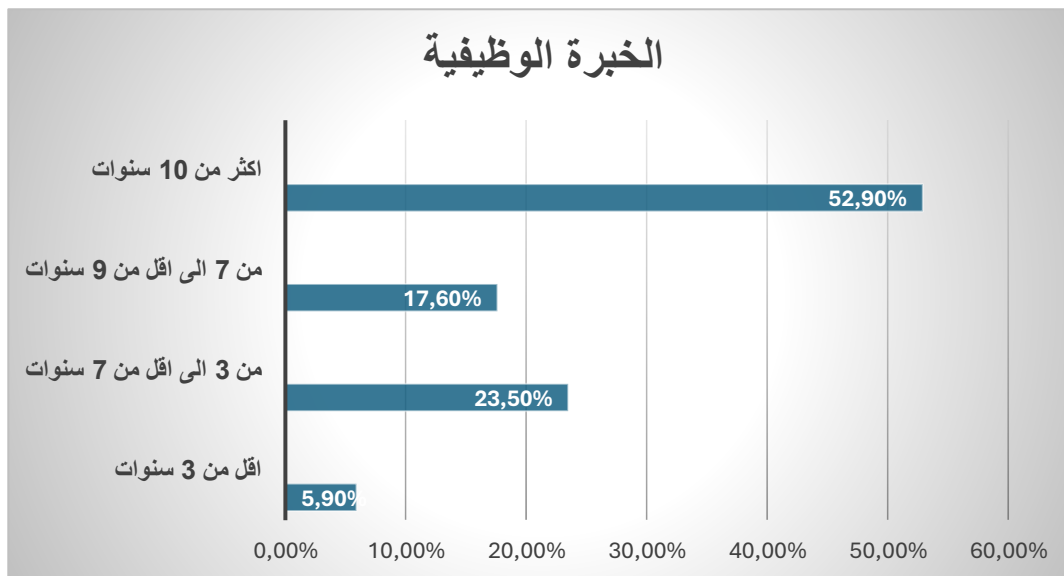
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الالكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

يتضح من الجدول رقم (13) أن أكثر من نصف أفراد العينة يتمتعون بخبرة تفوق 10 سنوات، بعدد 18 مشاركاً (52.9%) ، تليهم فئة من لديهم خبرة بين 3 و7 سنوات بـ 8 مشاركين (23.5%) ، ثم فئة 7 إلى أقل من 9 سنوات بـ 6 مشاركين (17.6%) ، في حين أن فئة أقل من 3 سنوات كانت الأقل تمثيلاً بـ 2 فقط. (5.9%)

ويشير هذا التوزيع إلى أن معظم المبحوثين يمتلكون خبرة مهنية طويلة، مما يُعزز مصداقية آرائهم حول واقع التحول الرقمي والتنمية المستدامة داخل المؤسسة، بحكم إلمامهم العميق بطبيعة العمل والتطورات الحاصلة فيه.

الشكل رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

5- توزيع العينة حسب متغير الدرجة الوظيفية

تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (15): توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية

الخبرة المهنية	التكرارات	النسب
رئيس مصلحة	19	55.9%
إطار	12	35.3%
إطار مسير	3	8.8%

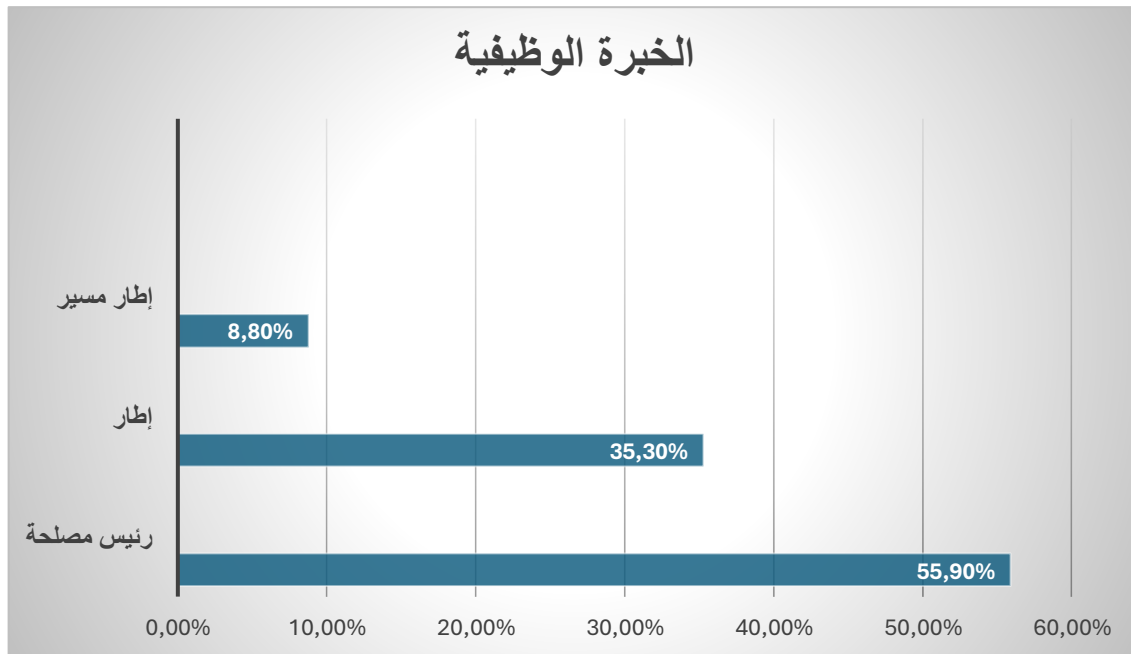
الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الالكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

المجموع	34	%100
---------	----	------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يوضح الجدول رقم (14) أن أغلب أفراد العينة يشغلون منصب رئيس مصلحة بعدد 19 مشاركاً (55.9%) ، تليه فئة الإطارات بـ 12 مشاركاً (35.3%) ، ثم فئة الإطارات المسيرة بـ 3 مشاركين فقط. (8.8%) ويُشير هذا التوزيع إلى أن الدراسة استهدفت في أغلبها مناصب إشرافية وإدارية عليا، مما يعزز من جودة البيانات، باعتبار أن هذه الفئات على احتكاك مباشر باتخاذ القرار وتسيير العمليات، خاصة في سياق التحول الرقمي ومشاريع التنمية المستدامة.

الشكل رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

المطلب الثاني: تحليل نتائج متغيرات الدراسة

للقيام بالتحليل الوصفي لإجابات العينة لابد من تحديد أوزان عبارات محاور الدراسة (الأهمية النسبية) المعبر عنها في محاور الاستبيان، ومن ثم تحديد قيمة الوسط المرجح ودرجة الموافقة المقابلة له مع العلم أنه تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي الموضح سابقاً لتكون درجة الموافقة كالاتي:

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة
اتصالات الجزائر -تبسة-

الجدول رقم (16): قيمة المتوسط المرجح ودرجة التحقق حسب مقياس ليكارت الخماسي

المتوسط المرجح	درجة التحقق
من 1.00 إلى 1.79	منخفض جدا
من 1.80 إلى 2.59	منخفض
من 2.60 إلى 3.39	متوسط
من 3.40 إلى 4.19	مرتفع
من 4.20 إلى 5.00	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

ويمكن توضيح أهم نتائج المتغير المستقل وفقا لما يلي:

أولا: تحليل نتائج المتغير المستقل (التدريب الإلكتروني)

وهو ما سيتم توضيح وفقا لمختلف أبعاد التدريب الإلكتروني، وفقا للجدول الموالي:¹

الجدول رقم (17): تحليل آراء أفراد العينة اتجاه البعد الاول

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	إتجاه العبارة
	الكفاءات التدريبية للمدرّبين	3.89	.68	/	مرتفع
01	تتواجد في المؤسسة برامج تدريب إلكتروني يشرف عليها مدرّبين ذوي خبرة ومهارات عالية.	3.94	.81	1	مرتفع
02	يعتمد المدرّب على تنوّع الأساليب أثناء عرض المحتوى التدريبي وإيصاله للمتدربين.	3.88	.76	2	مرتفع
03	يستخدم المدرّب معايير عالية في إدارة التقييمات الإلكترونية والامتحانات.	3.85	.65	3	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

يعكس بُعد الكفاءات التدريبية للمدربين مستوى مرتفعاً من التقدير لدى المبحوثين، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.89) مع انحراف معياري (0.68)، ما يدل على تقارب في آراء الأفراد حول كفاءة المدربين داخل المؤسسة.

- العبارة (01) ، والتي تشير إلى توفر مدربين ذوي خبرة ومهارات عالية في البرامج التدريبية الإلكترونية، سجلت أعلى متوسط (3.94) وانحرافاً معيارياً (0.81)، وهو ما يعكس إدراكاً إيجابياً ورضاً عاماً من الموظفين حول جودة الإشراف التدريبي.

- العبارة (02) جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط (3.88) وانحراف معياري (0.76)، مما يدل على تقدير واضح لتنوع المدربين لأساليب عرض المحتوى وإيصاله، الأمر الذي يعزز من فعالية العملية التدريبية ويؤكد اهتمام المؤسسة بالجانب البيداغوجي.

- أما العبارة (03) ، فقد حصلت على متوسط (3.85) بانحراف معياري (0.65)، وهي أدنى درجة ضمن هذا البعد، لكنها لا تزال ضمن الفئة "المرتفعة"، ما يشير إلى رضا مقبول عن معايير التقييم الإلكتروني، مع وجود هامش لتحسين هذه الجوانب وتعزيز الثقة بجودة أدوات القياس.

بصورة عامة، يعكس هذا البعد قدرة المؤسسة على الاستفادة من مدربين مؤهلين وتوفير بيئة تدريبية رقمية فعالة، الأمر الذي يُعد من الركائز الأساسية لإنجاح التحول الرقمي والتطوير المؤسسي.

ثانياً: بعد الخبرات التقنية للمتدربين

الجدول رقم (18): تحليل آراء أفراد العينة اتجاه البعد الثاني

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	إتجاه العبارة
	الخبرات التقنية للمتدربين	3.83	.74	/	مرتفع
04	يجيد المتدرب استخدام الكمبيوتر خاصة البرامج المكتبية.	3.67	1.06	3	مرتفع
05	يمتلك المتدرب مهارة البحث عن المعلومات في شبكة الانترنت والمقارنة بين البدائل المعلوماتية المتاحة.	3.91	.79	1	مرتفع

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة
اتصالات الجزائر -تبسة-

06	تسمح مؤهلات المتدرب العلمية باجتياز الدورات التدريبية الإلكترونية وتخطي العقبات المتعلقة بها.	3.91	.83	2	مرتفع
----	---	------	-----	---	-------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

تشير نتائج بعد الخبرات التقنية للمتدربين إلى مستوى مرتفع من الكفاءة الرقمية لدى المتدربين، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.83) مع انحراف معياري (0.74)، مما يعكس تقارباً نسبياً في آراء المبحوثين حول جاهزية المتدربين للتعامل مع متطلبات التدريب الإلكتروني.

- جاءت العبارة (05) في المرتبة الأولى بمتوسط (3.91)، مما يدل على أن المتدربين يمتلكون مهارات جيدة في البحث عبر الإنترنت والمفاضلة بين مصادر المعلومات، وهي من القدرات المهمة في بيئات التعلم الذاتي والرقمي.

- تلتها العبارة (06) بمتوسط (3.91)، وتشير إلى أن الخلفية الأكاديمية للمتدربين تُمكنهم من تجاوز التحديات المرتبطة بالتدريب الإلكتروني، وهو ما يدعم فعالية هذا النوع من التدريب في المؤسسة.

- أما العبارة (04)، فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.67) وانحراف معياري مرتفع (1.06)، مما يدل على تباين كبير في مدى إتقان استخدام البرامج المكتبية، وهو ما يُنذر بوجود فجوة مهارية لدى بعض المتدربين ويستدعي تدخلاً تدريبياً موجّهاً.

بشكل عام، يُظهر هذا البعد أن المتدربين يمتلكون قاعدة رقمية جيدة، إلا أن هناك تفاوتاً في بعض المهارات الأساسية، ما يبرز أهمية تصميم برامج تدريبية مخصصة لسد تلك الفجوات.

ثالثاً: المحتوى التدريبي الإلكتروني

الجدول رقم (19): تحليل آراء أفراد العينة تجاه البعد الثالث

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	إتجاه العبارة
	المحتوى التدريبي الإلكتروني	3.83	.74	/	مرتفع
07	يتوافق المحتوى التدريبي مع الاحتياجات الفعلية للمتدربين ويركز على تنمية المعرفة والكفاءات.	3.55	.95	3	متوسط
08	ملائمة المحتوى التدريبي بما يتوافق مع الجدول الزمني المعتمد للدورة التدريبية الإلكترونية.	3.64	.73	2	مرتفع

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة
اتصالات الجزائر -تبسة-

09	يتم إعداد الحقائب التدريبية للمتدربين من طرف فريق عمل متخصص وتحديثها بشكل مستمر.	3.97	.62	1	مرتفع
----	--	------	-----	---	-------

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

تعكس نتائج هذا البعد "المحتوى التدريبي الإلكتروني" توجهاً إيجابياً من قبل أفراد العينة نحو جودة المادة التدريبية المقدمة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.83)، وهو ما يُصنّف ضمن المستوى "المرتفع"، مما يدل على رضا عام حول المحتوى الإلكتروني المعتمد في الدورات التدريبية.

- **العبارة (09)** جاءت في الصدارة بمتوسط (3.97) وانحراف معياري منخفض (0.62)، ما يشير إلى اتفاق كبير بين آراء الباحثين حول أهمية إعداد المحتوى من قبل فريق متخصص وتحديثه باستمرار، وهو مؤشر على مهنية عالية في تصميم البرامج التدريبية.

- **العبارة (08)** جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط (3.64) وانحراف معياري (0.73)، وتظهر تقديراً مقبولاً لمدى توافق المحتوى مع الجدول الزمني، مما يعكس نوعاً من التنظيم في تنفيذ البرامج التدريبية، رغم وجود مجال لتحسين المرونة الزمنية.

- **أما العبارة (07)**، فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.55) وانحراف معياري مرتفع نسبياً (0.95)، مما يدل على تباين في تقييم مدى مواءمة المحتوى لاحتياجات المتدربين، وهو ما يشير إلى وجود فجوة يجب أخذها بعين الاعتبار عند تصميم المحتوى لضمان توافقه مع توقعات ومهارات المتدربين.

بوجه عام، يظهر البعد الثالث درجة جيدة من التطوير في المحتوى التدريبي الإلكتروني، مع ضرورة مراجعة آليات المواءمة بين المحتوى واحتياجات المتدربين لضمان تحقيق الأهداف التعليمية بكفاءة.

رابعا: البيئة التدريبية

الجدول رقم (20): تحليل آراء أفراد العينة تجاه البعد الرابع

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	إتجاه العبارة
البيئة التدريبية					
		3.94	.715	/	مرتفع
10	تشجع بيئة العمل في المؤسسة الرؤساء والزعماء وفرق العمل على العمل الجماعي في الدورات.	4.00	.816	1	مرتفع جدا

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

مرتفع	2	.769	3.88	11	تسمح البيئة التدريبية في النقاش والتحاور بين المتدربين من جهة وبينهم وبين مدربيهم من جهة أخرى أجل تبادل أفكارهم وخبراتهم.
-------	---	------	------	----	---

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

تشير نتائج هذا البعد إلى أن البيئة التدريبية داخل المؤسسة تحظى بتقدير إيجابي من طرف أفراد العينة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.94)، وهو ما يعكس مستوى مرتفعاً من الرضا حول طبيعة التفاعل والتعاون في محيط التدريب.

- العبارة (10) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط (4.00)، ما يدل على أن بيئة العمل تحفز بدرجة مرتفعة جداً على العمل الجماعي، سواء بين الرؤساء أو الزملاء أو داخل فرق العمل، وهو عنصر أساسي في نجاح البرامج التدريبية الحديثة القائمة على التعاون والتشاركية.
- تليها العبارة (11) بمتوسط (3.88)، وتشير إلى أن النقاش والتحاور متاح بين المتدربين ومدربيهم، ما يوفر بيئة تفاعلية محفزة على تبادل الخبرات. ورغم أن مستوى الرضا حول هذا الجانب لا يزال مرتفعاً، إلا أن الانحراف المعياري (0.769) يظهر بعض التفاوت في تقييم هذا الجانب بين المبحوثين، مما قد يشير إلى وجود تفاوت في ممارسات المدربين أو بيئات التدريب عبر الدورات المختلفة.

بشكل عام، تعد البيئة التدريبية في المؤسسة من العوامل الداعمة لنجاح العملية التدريبية، بما توفره من تحفيز على التفاعل الجماعي والحوار، ما يعزز من فعالية التعلم الإلكتروني ويزيد من مردوديته.

خامس: الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني

الجدول رقم (21): تحليل آراء أفراد العينة تجاه البعد الخامس

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	إتجاه العبارة
	الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني	3.83	.73		مرتفع
12	توفر المؤسسة شبكات داخلية وخارجية مرتبطة بالإنترنت.	3.82	.71	1	مرتفع

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة
اتصالات الجزائر -تبسة-

13	الإعلان عن التدريب كان واضحا والإجراءات التسجيل كانت سهلة.	3.76	.78	2	مرتفع
14	الترتيبات الإدارية والتنظيمية للتدريب الإلكتروني كانت مناسبة.	3.91	.99	3	مرتفع
المجموع	14	3.83	0.61	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

تشير نتائج هذا البعد إلى أن الجوانب الفنية والمادية المرتبطة بالتدريب الإلكتروني داخل المؤسسة تحظى بتقييم إيجابي نسبي من طرف المبحوثين، حيث بلغ المتوسط العام (3.83)، وهو ما يُصنّف ضمن المستوى المرتفع، ما يعكس توفر بيئة تقنية وإدارية داعمة للتدريب الرقمي.

- جاءت العبارة (14) في المركز الأول بمتوسط (3.91)، ما يدل على رضا المشاركين عن الترتيبات الإدارية والتنظيمية للدورات التدريبية، رغم وجود انحراف معياري مرتفع نسبياً (0.99)، مما قد يشير إلى تفاوت في هذه الترتيبات بين دورة وأخرى أو بين الإدارات.

- العبارة (12) حصلت على متوسط (3.82)، ما يعكس توفر البنية التحتية التكنولوجية المرتبطة بالاتصال بالإنترنت، وهو عنصر حيوي في نجاح أي تدريب إلكتروني، خاصة في بيئات العمل التي تتطلب سرعة وأمان الوصول للمحتوى التدريبي.

- أما العبارة (13) فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.76)، مما يشير إلى تقييم إيجابي أيضاً فيما يتعلق بوضوح الإعلان وسهولة التسجيل، لكن وجود انحراف معياري (0.78) يدل على اختلافات في آراء المشاركين، ربما ناتجة عن اختلاف مستوى التنظيم الإداري أو تباين في طريقة الإعلان والتسجيل بين البرامج المختلفة.

بشكل عام، تُظهر البيانات أن المؤسسة توفر بنية تحتية وفنية جيدة، إلا أن هناك مجالاً لتحسين التجربة الإدارية المرتبطة بالإعلان والتسجيل لضمان اتساق الخدمة المقدمة لكافة المتدربين.

سادساً: تحليل آراء أفراد العينة على عبارات المحور الثاني:

وكانت النتائج المتحصل عليها كالآتي:

الجدول رقم (22): تحليل آراء أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	إتجاه العبارة
-------------	----------	-----------------	-------------------	---------	---------------

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الالكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة
اتصالات الجزائر -تبسة-

مرتفع	6	1.09447	3.8824	يُدرّك الموظفون أهمية المحافظة على المعرفة كمصدر استراتيجي للمؤسسة.	15
متوسط	11	.91725	3.6471	تتواجد في المؤسسة ثقافة المشاركة الجماعية في اتخاذ القرار.	16
متوسط	9	.76755	3.6765	يشارك الموظفون معارفهم وخبراتهم بانتظام.	17
متوسط	12	.78591	3.5588	يستطيع الموظفون الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسهولة.	18
متوسط	8	.65407	3.7647	يستخدم الموظفون المعلومات المتاحة بشكل فعال في اتخاذ القرارات.	19
متوسط	10	.84282	3.6765	يعتمد الموظفون على خبراتهم السابقة في معالجة المشكلات المعقدة.	20
مرتفع	3	.83431	3.9706	يواكب الموظفون التغيرات التقنية والمعرفية داخل المؤسسة.	21
مرتفع	4	1.02596	3.9118	توفر المؤسسة بنية تحتية تكنولوجية قوية	22
مرتفع	5	.71213	3.9118	تحرص المؤسسة على تسجيل ابتكاراتها وبراءات اختراعها لحمايتها قانونيا.	23
مرتفع جدا	1	.81431	4.0588	تنفذ المؤسسة عمليات موثقة وفعالة في مختلف الأقسام.	24
مرتفع	7	.72944	3.7941	تتبع المؤسسة توقعات العملاء بسرعة وفعالية.	25
مرتفع	2	.98473	4.0000	يحرص الموظفون على تقديم خدمة ممتازة للعملاء.	26
مرتفع	/	.65460	3.8211	المحور الثاني: تنمية رأس المال	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الالكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

يظهر تحليل البيانات أن المؤسسة تولي اهتمامًا كبيرًا بتعزيز تنمية رأس المال، حيث جاءت العبارة (24) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.06) وانحراف معياري (0.81)، مما يعكس تركيزًا واضحًا على توثيق العمليات وتحقيق فعالية إدارية عالية داخل الأقسام، وهو ما يعد ركيزة أساسية في إدارة رأس المال التنظيمي.

تليها العبارة (26) التي حصلت على متوسط (4.00)، ما يعكس التزامًا قويًا من الموظفين في تقديم خدمة عملاء متميزة، وهو ما يعزز سمعة المؤسسة ويساهم في كسب رضا العملاء وولائهم. كما حققت العبارة (21) المتعلقة بقدرة الموظفين على مواكبة التغيرات التقنية والمعرفية متوسطًا عاليًا (3.97)، مما يدل على بيئة مؤسسية مرنة تدعم التعلم والتطور المستمر.

وفي ذات السياق، حصلت العبارة (22) على متوسط (3.91)، وهي تعبر عن مدى قوة البنية التحتية التكنولوجية في المؤسسة، ما يساهم في تحسين كفاءة الأعمال. كما حققت العبارة (23) نفس المتوسط (3.91)، مشيرة إلى حرص المؤسسة على حماية حقوقها الابتكارية والقانونية، مما يدل على وعي استراتيجي بأهمية الابتكار المستدام.

أما العبارة (15)، والتي تشير إلى إدراك الموظفين لقيمة المعرفة كمورد استراتيجي، فقد جاءت بمتوسط (3.88)، مما يدل على انتشار ثقافة معرفية جيدة داخل المؤسسة. في حين جاءت العبارة (25) بمتوسط (3.79)، وتُظهر استجابة المؤسسة الجيدة لمتطلبات العملاء بشكل فعال.

العبارة (19) سجلت متوسطًا (3.76)، مما يدل على وجود وعي باستخدام المعلومات لدعم اتخاذ القرار، وإن كان هناك مجال لتعزيز فعالية هذا الاستخدام. وتوضح العبارتان (17) و(20) متوسطات متقاربة (3.68)، مما يشير إلى مستوى جيد نسبيًا من تبادل المعرفة والخبرة، مع إمكانية تعزيزهما بآليات تشاركية أكثر فاعلية.

بينما حصلت العبارة (16) التي تعكس ثقافة المشاركة الجماعية على متوسط (3.65)، مما قد يشير إلى بعض التحديات في إرساء ممارسات اتخاذ القرار التشاركي. وأخيرًا، جاءت العبارة (18) في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.56)، ما يعكس وجود بعض القيود في سهولة الوصول إلى المعلومات، وهي نقطة بحاجة إلى تحسين.

بناءً على المتوسط العام للمحور (3.82)، الذي يصنف ضمن الفئة "مرتفعة"، يمكن القول إن المؤسسة تمتلك مستوى جيدًا في تنمية رأس المال البشري والمعرفي، مع وجود بعض المجالات التي يمكن تحسينها لتعزيز بيئة العمل التشاركية وتحسين تدفق المعلومات بشكل أكثر انسيابية.

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

المطلب الثالث: اختبار نتائج فرضيات الدراسة

من خلال هذا المطلب سيتم اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية، وبالتالي سيتم رفض أو قبول فرضيات الدراسة.

أولاً- اختبار التوزيع الطبيعي

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية، تم إجراء اختبار سيميرنوف-كولموغوروف Kolmogorov-Smirnov من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار أو بعبارة أخرى للتحقق من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) كاختبار ضروري للفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً.

وقد تم إجراء الاختبار بعد توزيع كل الاستثمارات وجمعها من قبل أفراد عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (23): الاختبار بعد توزيع الاستثمارات

محتوى المحور	قيمة z	مستوى الدلالة (sig)	محاو الاستبيان
التدريب الإلكتروني	0.927	0.123	المحور الأول
رأس المال الفكري	0.957	0.112	المحور الثاني
	0.948	0.101	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

تشير نتائج اختبار التوزيع الطبيعي إلى أن جميع محاور الدراسة (التدريب الإلكتروني، رأس المال الفكري، والاستبيان ككل) تتبع التوزيع الطبيعي، حيث تجاوزت قيم Sig عتبة 0.05. يدل ذلك على أن البيانات موزعة بشكل طبيعي.

إختبار الفرضيات الفرعية:

فيما يلي توضيح لنتائج اختبار الفرضيات الفرعية:¹

¹ ملحق رقم (03)

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة
اتصالات الجزائر -تبسة-

الجدول رقم (24): اختبار الفرضيات الفرعية

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار α	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة t	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الكفاءات التدريبية للمدربين	تنمية رأس المال الفكري	0.716	0.750	0.562	6.405	41.020	0.000
الخبرات التقنية للمدربين		0.680	0.773	0.598	6.897	47.571	0.000
المحتوى التدريبي الإلكتروني		0.799	0.804	0.646	7.644	58.429	0.000
البيئة التدريبية		0.702	0.767	0.588	6.762	45.719	0.000
الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني		0.753	0.846	0.715	8.966	80.396	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

الفرضية الفرعية الأولى

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للكفاءات التدريبية للمدربين في تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر تبسة.

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الالكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

H1: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للكفاءات التدريبية للمدربين في تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر تبسة.

تشير نتائج التحليل إلى أن القيمة الاحتمالية (Sig) بلغت 0.000، وهي أقل بكثير من مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءات التدريبية للمدربين وتنمية رأس المال الفكري.

بلغ معامل الانحدار (0.716) (α)، مما يعكس تأثيراً متوسطاً إلى قوي. كما سُجل معامل الارتباط (R) عند (0.750)، أي وجود ارتباط قوي نسبياً. وبلغ معامل التحديد (R^2) قيمة (0.562)، أي أن 56.2% من التغيرات في رأس المال الفكري تُعزى لهذا البعد.

كما بلغت قيمة t المحسوبة (6.405) وقيمة F المحسوبة (41.020)، وهما تدعمان معنوية النموذج. ومنه ترفض الفرضية الصفرية وتُقبل البديلة، أي أن:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الكفاءات التدريبية للمدربين وتنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر تبسة.

الفرضية الفرعية الثانية

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للخبرة التقنية للمتدربين في تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر تبسة.

H1: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للخبرة التقنية للمتدربين في تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر تبسة.

القيمة الاحتمالية $0.05 < 0.000 = \text{Sig}$ ، ما يدل على دلالة إحصائية قوية للعلاقة.

سُجل معامل الانحدار (0.680)، وهو يشير إلى تأثير متوسط. بينما كان معامل الارتباط ($R = 0.773$)، أي ارتباط قوي نسبياً.

أما معامل التحديد (R^2) فبلغ (0.598)، ما يعني أن 59.8% من التغيرات في رأس المال الفكري تفسرها الخبرات التقنية.

وقد دعمت الاختبارات التكميلية ذلك، بقيمة $t = 6.897$ و $F = 47.571$

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

ومنه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل البديلة، أي أن:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الخبرات التقنية للمتدربين وتنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر تبسة.

الفرضية الفرعية الثالثة

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمحتوى التدريبي الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر تبسة.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمحتوى التدريبي الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر تبسة.

تشير النتائج إلى أن $\text{Sig} = 0.000$ ، وهي أقل من 0.05، مما يدل على دلالة إحصائية عالية. بلغ معامل الانحدار (0.799)، وهو أعلى من الأبعاد السابقة، ما يعكس تأثيرًا كبيرًا. وسُجل $R = 0.804$ (مرتفع جدًا)، و $R^2 = 0.646$ ، ما يعني أن 64.6% من التغير في رأس المال الفكري يُعزى لهذا البعد. كما أن $t = 7.644$ و $F = 58.429$ تعززان من قوة النموذج.

وعليه تقبل الفرضية البديلة، أي أن:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين المحتوى التدريبي الإلكتروني وتنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر تبسة.

الفرضية الفرعية الرابعة

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبيئة التدريبية في تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر تبسة.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبيئة التدريبية في تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر تبسة.

النتائج أوضحت أن $\text{Sig} = 0.000$ ، مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، سجل معامل الانحدار (0.702)، أي تأثير متوسط إلى قوي، أما معامل الارتباط $R = 0.767$ ، وهو ارتباط قوي، ومعامل التحديد $R^2 = 0.588$ يدل على أن 58.8% من التغيرات في رأس المال الفكري تعزى إلى البيئة التدريبية، كما أن قيمة $t = 6.762$ و $F = 45.719$ تؤكد صحة النموذج.

الفصل الثاني واقع تطبيق استراتيجيات التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-

ومنه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل البديلة، أي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين البيئة التدريبية وتنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر تبسة.

الفرضية الفرعية الخامسة

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر تبسة.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر تبسة.

القيمة الاحتمالية Sig = 0.000، وهي تدل على دلالة إحصائية قوية جدًا.

بلغ معامل الانحدار (0.753)، مما يعكس تأثيرًا قويًا.

كما سجل أعلى معامل ارتباط $R = 0.846$ ، و $R^2 = 0.715$ ، أي أن 71.5% من التغيرات في رأس المال الفكري تفسرها الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني.

اختبارات $t = 8.966$ و $F = 80.396$ هي الأعلى بين جميع الأبعاد، مما يثبت قوة النموذج. تقبل الفرضية البديلة، أي أن:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني وتنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر تبسة

اختبار الفرضية الرئيسية

فيما يلي نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

الجدول رقم (25): اختبار الفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار α	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة T	القيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig
التدريب الإلكتروني	تنمية رأس المال الفكري	0.970	0.909	0.827	12.375	153.145	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

- **H0:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستراتيجيات التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة.
- **H1:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستراتيجيات التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة .

تشير نتائج اختبار الانحدار إلى أن القيمة الاحتمالية (Sig) بلغت (0.000)، وهي أقل بكثير من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب الإلكتروني وتنمية رأس المال الفكري، وقد بلغ معامل الارتباط (R) قيمة مرتفعة جدًا (0.909)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية جدا بين المتغيرين. ويعكس معامل التحديد ($R^2 = 0.827$) أن نحو 82.7% من التغيرات في تنمية رأس المال الفكري يُمكن تفسيرها من خلال التدريب الإلكتروني، وهو ما يمثل نسبة تفسيرية عالية ومؤثرة.

كما أن قيمة (12.375) T المرتفعة تدل على معنوية الانحدار، وتدعم قيمة F المحسوبة (153.145) هذه النتيجة، مشيرة إلى ملاءمة النموذج الإحصائي بشكل كبير، بناء على ما سبق ترفض الفرضية الصفرية تقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن هناك أثرًا ذا دلالة إحصائية لاستراتيجيات التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر تبسة.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم التعرف على مؤسسة اتصالات الجزائر-تبسة- وتم التعرف على الأهداف التي تسعى لتحقيقها بالإضافة إلى النشاطات التي تمارسها، إلى جانب الهيكل التنظيمي لمؤسسة ومختلف المصالح التي يتكون منها، وقد تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات للحصول على المعلومات والبيانات ومنها الاستبانة التي تم توزيعها على عينة بلغت (34) موظف، والتي تحتوي على قسمين هما محور البيانات الشخصية ومحور متغيرات الدراسة، بهدف اختبار الفرضيات الدراسة.

وبعد استرجاع الاستبانة تم تفرغها وتحليل بياناتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لأغراض التحليل وتفسير الدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات، أن هناك أثرا ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات التدريب الإلكتروني على تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة وأن استراتيجيات التدريب الإلكتروني تؤثر إيجابيا وبشكل دال إحصائيا على تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة-.

الخاتمة

الخاتمة

من خلال هذه الدراسة يتضح أن استراتيجيات التدريب الإلكتروني أصبحت من العوامل الجوهرية في دعم وتعزيز رأس المال الفكري داخل المؤسسات، لاسيما في بيئات العمل التي تسعى إلى الابتكار والتطور المستمر. ومن خلال النتائج المتوصل إليها، تم التأكيد على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءات المدربين، خبرات المتدربين، محتوى التدريب، البيئة الرقمية، والجوانب الفنية للتدريب من جهة، وبين تنمية رأس المال الفكري من جهة أخرى.

وقد أظهرت الدراسة أن مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة - بدأت بالفعل في إدماج الوسائل التكنولوجية الحديثة في برامجها التدريبية، ووجود أثر إيجابي دال إحصائيا لاستراتيجيات التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري مما يبرز أهمية هذه المكونات كعوامل محفزة لتطوير المعارف والمهارات.

وأن تنمية رأس المال الفكري لا تتوقف عند حدود المعرفة والمهارة فقط، بل تتعداها لتشمل البيئة التنظيمية الحاضنة لهذا التطوير، مما يجعل من التدريب الإلكتروني أحد الأدوات الاستراتيجية التي ينبغي أن تحظى بدعم مستدام ومخطط له بعناية. وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التالية:

أولاً: النتائج

نتائج نظرية:

- أظهرت الدراسة أن التدريب الإلكتروني أصبح ضرورة لا غنى عنها في المؤسسات العصرية وذلك نظرا لمرونته وكفاءته العالية في إيصال المعرفة وتنمية الكفاءات.
- بينت الدراسة أن هناك علاقة قوية بين التدريب الإلكتروني ورأس المال الفكري، باعتباره رصيذا غير ملموسا يشمل المعرفة، المهارات، والخبرات التي تساهم في تحسين الأداء المؤسسي

نتائج تطبيقية:

- من خلال النتائج الإحصائية تبين أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية في تطبيق استراتيجيات التدريب الإلكتروني لتنمية رأس المال الفكري من خلال (الكفاءات المدربين، الخبرات التقنية

الخاتمة

للمتدربين، المحتوى التدريبي الإلكتروني، البيئة التدريبية، والجوانب الفنية والمادية).

- أثبتت النتائج وجود أثر إيجابي كبير لاستراتيجيات التدريب الإلكتروني على تنمية رأس المال الفكري حيث بلغ معامل التحديد $0.827 (R^2)$ ، مما يعني أن 82.7% من التغيرات في تنمية رأس المال الفكري يمكن تفسيرها من خلال التدريب الإلكتروني وهو ما يمثل نسبة تفسيرية عالية ومؤثرة.

ثانياً: التوصيات

في ضوء النتائج المتحصل عليها يمكن تقديم التوصيات التالية:

- ضرورة دعم برامج التدريب الإلكتروني من خلال توفير منصات رقمية فعالة وسهلة الاستخدام؛
- تشجيع المدربين على استخدام وسائل وتقنيات تكنولوجية حديثة في تقديم المحتوى التدريبي؛
- العمل على تحفيز العاملين للمشاركة في الدورات التدريبية الإلكترونية وتقدير جهودهم من خلال أنظمة تحفيزية؛
- توفير بنية تحتية تكنولوجية مناسبة لضمان جودة التدريب الإلكتروني؛
- تطوير المحتوى التدريبي ليكون تفاعلياً، محدثاً، ويتماشى مع متطلبات المؤسسة وسوق العمل؛
- إدماج تقييم دوري لقياس أثر التدريب الإلكتروني على رأس المال الفكري ومكونات الأداء؛
- تعزيز ثقافة التعلم الذاتي داخل المؤسسة من خلال مبادرات تشجع على الاستمرارية في تطوير المهارات.

ثالثاً: أفاق الدراسة

بالنظر إلى محددات الدراسة التي كانت دافعاً للتركيز على بعض الجوانب وفي الأخير تم اقتراح بعض المواضيع التي يمكن أن تكون محاور للبحوث المستقبلية أو بداية أفكار جديدة تكمل مختلف زوايا هذا البحث، ويمكن ذكرها فيما يلي:

- أثر التدريب الإلكتروني على تنمية الإبداع الوظيفي لدى العاملين؛
- علاقة التدريب الإلكتروني بإدارة المعرفة في المؤسسات الاقتصادية؛
- التدريب الرقمي ودوره في بناء الميزة التنافسية المستدامة؛
- استراتيجيات التعلم الإلكتروني وأثرها في تحسين الأداء المؤسسي؛
- العلاقة بين التحول الرقمي وتنمية رأس المال الفكري في المؤسسات العمومية

قائمة المراجع

أولاً: باللغة العربية

1- الكتب

- أحمد الطيب هيكمل، سلسلة المدرب العملية :مهارات التعامل مع الناس، مجموعة النيل العربية القاهرة 2009
- أشرف عبد المحسن الشريف، الإدارة الحديثة للوثائق التاريخية، الدار المصرية اللبنانية القاهرة 2011
- ،أكرم أحمد رضا الطويل وصباح أنور يعقوب اليونس، رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة دار اليازوري، الأردن، 2022
- تمارا نجى داوود، مقدمة في أساليب ومناهج البحث العلمي، دار اليازوري، الأردن، 2025
- حمدي أحمد عبد العزيز، التعليم الإلكتروني "الفلسفة، المبادئ، الأدوات، التطبيقات"، دار الفكر عمان، 2013
- حنان سليمان الزنبقي، التدريب الإلكتروني، دار الميسرة، عمان، 2011
- ،خالد أحمد علي محمود، اقتصاد المعرفة وإدارة الأزمات المالية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2019
- عبد الرحمان توفيق، تكنولوجيا التدريب عن بعد، مركز الإدارة المهنية، مصر، 2010
- عبد الغني بوشمال، العياشي زرزار، إدارة رأس المال الفكري، ألفا للوثائق، الأردن، 2020
- علي عبد الفتاح، الصحافة الإلكترونية في ظل الثورة التكنولوجية، دار اليازوري، الأردن، 2014
- علي العابدي، إدارة رأس المال الفكري في المنظمات، دار اليازوري، الأردن، 2025
- غيث ضرغام خليل جاسم، استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في التدريس والتعليم، دار دجلة، 2018
- مبروكة عمر محيريق، أساسيات تدريب الموارد البشرية، دار حميثرا، القاهرة، 2018
- محمود عبد الفتاح رضوان، نظرية التدريب، المجموعة العربية، مصر، 2013
- ،مدحت محمد أبو النصر، التدريب عن بعد بوابتك لمستقبل أفضل، المجموعة العربية، مصر 2017
- مدحت محمد أبو النصر، مهارات المدرب المتميز، المجموعة العربية، مصر، 2012
- مصطفى يوسف كافي، التعليم الإلكتروني والاقتصاد المعرفي، دار رسلان، سوريا، 2009

قائمة المراجع

- موسى محمد مصباح، منهجية البحث العلمي بالتركيز على البحث القانوني، المصرية للنشر 2021
- 2- رسائل التخرج
 - إبراهيم أبو داود، استخدام تكنولوجيا المعلومات في البيئة الأكاديمية، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 2007
 - حسناوي بلال، دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة، مذكرة ماجستير جامعة سطيف، 2014
 - عبد الرحمن الحراري محمد، أثر التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال البشري، رسالة ماجستير ليبيا
 - نجوى نصري، صرية بوطرفة، مساهمة التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية - دراسة حالة مؤسسة سونلغاز فرع تنسة، مذكرة ماجستير، الجزائر، 2023
- 3- المقالات العلمية من المجلات
 - إسماعيل عمر علي حسونة، أثر التدريب الإلكتروني، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح، 2015
 - بن عروس محمد، طبيبي عمار، دور التدريب الإلكتروني، مجلة التميز، 2021
 - بوفاس الشريف، بوخضرة مريم، رأس المال الفكري في المنظمات المتعلمة، مجلة الأصل، 2017
 - جمال الدهشان، التدريب الإلكتروني مدخل، المجلة العربية لبحوث التدريب والتطوير
 - السعيد معطوب، عمر بن سديرة، نماذج ومؤشرات قياس رأس المال الفكري، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، 2020
 - سملاي يحضة، التسيير الاستراتيجي لرأس المال الفكري، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة 2004
 - ضرغام إبراهيم كاظم الشكري، همام سعودي، رأس المال الفكري، مجلة دراسات الاقتصاد وإدارة الأعمال، 2020
 - علاء عبد الخالق حسين المندلاوي، الانتقال إلى التدريب الرقمي، مجلة الارتقاء، جامعة بغداد 2024
 - مجدي محمد يونس، التدريب الإلكتروني للمعلمين، مجلة التدريب والتطوير، 2019

قائمة المراجع

- نوي طه حسين وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، 2018
- الهالالي الشربيني الهالالي، قياس رأس المال الفكري، مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة 2011
- وهيبة مسعي، نوال بوعلاق، دور الإبداع، مجلة تنمية الموارد البشرية، 2020
- نسني عوض شادية مخلوف، مستوى جودة التدريب الإلكتروني، جامعة القدس
- المفتوحة من وجهة نظر المتدربين، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، 2013
- 4- ندوات فعاليات علمية**
- جمال علي خليل الدهشان، استخدام الهاتف المحمول في التعليم والتدريب، الندوة الأولى في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جامعة الملك سعود، 2010
- ثانيا: باللغة الأجنبية**

- Ahmed Ferchichi, Jamil Itmazi, First International conference in Information and communication Technologies for education and Training, Hammamet, Tunisia, May7-12, 2012
- Edvinsson, L, "Developing intellectual capital at Skandia", Long Range Planning, Vol 30, N° 03 1997
- Jamil Itmazi, E-Learning Systems and Tools, an Arabic Textbook, Phillips publishing, 2010
- Jigisha Pardesi, Emerging trends in information technology, 1st Edition, Nirali Prakashan, India, 2007
- Naoual Ben Amara, Dr Larbi Atia, E-Training and its role in human resources development, Global Journal of Human Resource Management, University of Ouargla, Algeria Vol 4, N°1, 2016

قائمة المراجع

- Roos .G , Bainbridge. A, & Jacobsen. K , Study, Intellectual Capital Analysis as a Strategic Tool, Strategy and Leadership, Vol 29 , N° 4 , 2001

الملاحق

الملاحق



الملحق رقم (01): الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع: استبيان

السادة والسيدات الكرام موظفو المؤسسة في إطار استكمال متطلبات انجاز مذكرة ماستر بعنوان
أثر إستراتيجيات التدريب الإلكتروني على تنمية رأس المال دراسة حالة اتصالات الجزائر ولاية
-تبسة-

للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، يشرفنا أن نضع بين أيديكم
هذا الاستبيان الذي يتكون من مجموعة من الأسئلة والعبارات، نرجو منكم التكرم بالإجابة عليها،
علما أن مساهمتك في ملء هذا الاستبيان بدقة يخدم أغراض البحث العلمي كما أن أجوبتك ستحظى
بالسرية التامة.

شكرا على تعاونكم مسبقا.

تحت إشراف الدكتورة:

منجية بورحلة

من إعداد الطالبتين:

سجود عياد

هديل شكر

السنة الدراسية: 2025 / 2024

الجزء الأول: البيانات الشخصية

الرجاء وضع علامة (X) في المكان المناسب:

1. الجنس

☐

أنثى

☐

ذكر

2. السن

☐

من 30 إلى 40 سنة

☐

أكثر من 50 سنة

☐

أقل من 30 سنة

☐

من 41 إلى 50 سنة

3. المستوى الدراسي

☐

ماجستير أو ماجستير

☐

شهادات أخرى

☐

بكالوريا

☐

ليسانس

4. الخبرة الوظيفية

☐

من 3 إلى أقل من 7 سنوات

☐

أكثر من 10 سنة

☐

أقل من 3 سنوات

☐

من 7 إلى أقل من 9 سنة

5. الدرجة الوظيفية

☐

إطار مسير

☐

إطار

☐

رئيس مصلحة

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أولاً: الكفاءات التدريبية للمدربين						
1	تتواجد في المؤسسة برامج تدريب إلكتروني يشرف عليها مدربين ذوي خبرة ومهارات عالية.					
2	يعتمد المدرب على تنوع الأساليب أثناء عرض المحتوى التدريبي وإيصاله للمتدربين.					
3	يستخدم المدرب معايير عالية في إدارة التقييمات الإلكترونية والامتحانات.					
ثانياً: الخبرات التقنية للمتدربين						
4	يجيد المتدرب استخدام الكمبيوتر خاصة البرامج المكتبية.					
5	يملك المتدرب مهارة البحث عن المعلومات في شبكة الانترنت والمقارنة بين البدائل المعلوماتية المتاحة.					
6	تسمح مؤهلات المتدرب العلمية باجتياز الدورات التدريبية الإلكترونية وتخطي العقبات المتعلقة بها.					
ثالثاً: المحتوى التدريبي الإلكتروني						
7	يتوافق المحتوى التدريبي مع الاحتياجات الفعلية للمتدربين ويركز على تنمية المعرفة والكفاءات.					
8	ملائمة المحتوى التدريبي بما يتوافق مع الجدول الزمني المعتمد للدورة التدريبية الإلكترونية.					
9	يتم إعداد الحقائب التدريبية للمتدربين من طرف فريق عمل متخصص وتحديثها بشكل مستمر.					
رابعاً: البيئة التدريبية						
10	تشجع بيئة العمل في المؤسسة الرؤساء والزعماء وفرق العمل على العمل الجماعي في الدورات.					

الملاحق

					11	تسمح البيئة التدريبية في النقاش والتداول بين المتدربين من جهة وبينهم وبين مدربيهم من جهة أخرى أجل تبادل أفكارهم وخبراتهم.
خامسا: الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني						
					12	توفر المؤسسة شبكات داخلية وخارجية مرتبطة بالإنترنت.
					13	الإعلان عن التدريب كان واضحا والإجراءات التسجيل كانت سهلة.
					14	الترتيبات الإدارية والتنظيمية للتدريب الإلكتروني كانت مناسبة.

المحور الثاني: رأس المال الفكري

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	يدرك الموظفون أهمية المحافظة على المعرفة كمصدر استراتيجي للمؤسسة.					
2	تتواجد في المؤسسة ثقافة المشاركة الجماعية في اتخاذ القرار.					
3	يشارك الموظفون معارفهم وخبراتهم بانتظام.					
4	يستطيع الموظفون الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسهولة.					
5	يستخدم الموظفون المعلومات المتاحة بشكل فعال في اتخاذ القرارات.					

					يعتمد الموظفون على خبراتهم السابقة في معالجة المشكلات المعقدة.	6
					يواكب الموظفون التغيرات التقنية والمعرفية داخل المؤسسة.	7
					توفر المؤسسة بنية تحتية تكنولوجية قوية	8
					تحرص المؤسسة على تسجيل ابتكاراتها وبراءات اختراعها لحمايتها قانونيا.	9
					تنفذ المؤسسة عمليات موثقة وفعالة في مختلف الأقسام.	10
					تلبي المؤسسة توقعات العملاء بسرعة وفعالية.	11
					يحرص الموظفون على تقديم خدمة ممتازة للعملاء.	12

الملحق رقم (02): الأساتذة المحكمين للاستبيان

الأستاذ	الرتبة	القسم
بوطورة فضيلة	أستاذ	علوم تسيير
عولمي بسمة	أستاذ	علوم تجارية

الملاحق

الملحق رقم (03): مخرجات ال Spss

اختبار الارتباط بيرسون

Correlations

		التدريب الإلكتروني	تنمية رأس المال
التدريب الإلكتروني	Pearson Correlation	1	,909**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	34	34
تنمية رأس المال	Pearson Correlation	,909**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	34	34

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

اختبار الفا كرومباخ

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.967	26

اختبارات المعلومات الوظيفي

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	25	73.5	73.5	73.5
	انثى	9	26.5	26.5	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

		السن			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من 30 سنة	10	29.4	29.4	29.4
	من 30 الى 40 سنة	13	38.2	38.2	67.6
	من 41 الى 50 سنة	9	26.5	26.5	94.1
	اكثر من 50 سنة	2	5.9	5.9	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

الملاحق

المستوى الدراسي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid بكالوريا	6	17.6	17.6	17.6
ماستر او ماجستير	13	38.2	38.2	55.9
ليسانس	8	23.5	23.5	79.4
شهادات اخرى	7	20.6	20.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

الخبرة الوظيفية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 3 سنوات	2	5.9	5.9	5.9
من 3 الى أقل من 7 سنوات	8	23.5	23.5	29.4
من 7 الى أقل من 9 سنوات	6	17.6	17.6	47.1
اكثر من 10 سنوات	18	52.9	52.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

الدرجة الوظيفية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid رئيس مصلحة	19	55.9	55.9	55.9
إطار	12	35.3	35.3	91.2
إطار مسير	3	8.8	8.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

اختبارات المتوسطات والانحرافات لاجابات افراد العينة

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
تتواجد في المؤسسة برامج تدريب إلكتروني يشرف عليها مدربين ذوي خبرة ومهارات عالية.	34	3.9412	.81431
يعتمد المدرب على تنوع الأساليب أثناء عرض المحتوى التدريبي وإيصاله للمتدربين.	34	3.8824	.76929
يستخدم المدرب معايير عالية في إدارة التقييمات الإلكترونية والامتحانات.	34	3.8529	.65747

الملاحق

الكفاءات_التدريبية_للمدربين	34	3.8922	.68520
Valid N (listwise)	34		

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
يجيد المتدرب استخدام الكمبيوتر خاصة البرامج المكتبية.	34	3.6765	1.06517
يمتلك المتدرب مهارة البحث عن المعلومات في شبكة الانترنت والمقارنة بين البدائل المعلوماتية المتاحة.	34	3.9118	.79268
تسمح مؤهلات المتدرب العلمية باجتياز الدورات التدريبية الإلكترونية وتخطي العقبات المتعلقة بها.	34	3.9118	.83003
الخبرات_التقنية_للمتدربين	34	3.8333	.74423
Valid N (listwise)	34		

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
يتوافق المحتوى التدريبي مع الاحتياجات الفعلية للمتدربين ويركز على تنمية المعرفة والكفاءات.	34	3.5588	.95952
ملائمة المحتوى التدريبي بما يتوافق مع الجدول الزمني المعتمد للدورة التدريبية الإلكترونية.	34	3.6471	.73371
يتم إعداد الحقائق التدريبية للمتدربين من طرف فريق عمل متخصص وتحديثها بشكل مستمر.	34	3.9706	.62694
الخبرات_التقنية_للمتدربين	34	3.8333	.74423
Valid N (listwise)	34		

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
تشجع بيئة العمل في المؤسسة الرؤساء والزعماء وفرق العمل على العمل الجماعي في الدورات.	34	4.0000	.81650
تسمح البيئة التدريبية في النقاش والتداول بين المتدربين من جهة وبينهم وبين مدبرهم من جهة أخرى أجل تبادل أفكارهم وخبراتهم.	34	3.8824	.76929
البيئة_التدريبية	34	3.9412	.71525

الملاحق

Valid N (listwise)	34	
--------------------	----	--

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
توفر المؤسسة شبكات داخلية وخارجية مرتبطة بالإنترنت.	34	3.8235	.71650
الإعلان عن التدريب كان واضحاً والإجراءات التسجيل كانت سهلة.	34	3.7647	.78079
الترتيبات الإدارية والتنظيمية للتدريب الإلكتروني كانت مناسبة.	34	3.9118	.99598
الجوانب الفنية والمالية	34	3.8333	.73512
Valid N (listwise)	34		

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
التدريب الإلكتروني	34	3.8382	.61403
Valid N (listwise)	34		

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
تنمية رأس المال	34	3.8211	.65460
Valid N (listwise)	34		

اختبار التوزيع الطبيعي

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
التدريب الإلكتروني	.231	34	.000	.815	34	.000
تنمية رأس المال	.205	34	.001	.856	34	.000

a. Lilliefors Significance Correction

اختبار الفرضيات

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

الملاحق

1	.804 ^a	.646	.635	.39544
---	-------------------	------	------	--------

a. Predictors: (Constant), المحتوى_التدريبي_الإلكتروني

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.137	1	9.137	58.429	.000 ^b
	Residual	5.004	32	.156		
	Total	14.141	33			

a. Dependent Variable: تنمية_رأس_المال

b. Predictors: (Constant), المحتوى_التدريبي_الإلكتروني

Coefficients^a

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.846	.395		2.141	.040
	المحتوى_التدريبي_الإلكتروني	.799	.104	.804	7.644	.000

a. Dependent Variable: تنمية_رأس_المال

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.767 ^a	.588	.575	.42655

a. Predictors: (Constant), البيئة_التدريبية

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.318	1	8.318	45.719	.000 ^b
	Residual	5.822	32	.182		
	Total	14.141	33			

a. Dependent Variable: تنمية_رأس_المال

b. Predictors: (Constant), البيئة_التدريبية

Coefficients^a

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.055	.416		2.537	.016

الملاحق

البيئة_التدريبية	.702	.104	.767	6.762	.000
------------------	------	------	------	-------	------

a. تنمية_رأس_المال. Dependent Variable:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.909 ^a	.827	.822	.27636

a. Predictors: (Constant), التدريب_الإلكتروني

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	11.697	1	11.697	153.145	.000 ^b
Residual	2.444	32	.076		
Total	14.141	33			

a. تنمية_رأس_المال. Dependent Variable:

b. Predictors: (Constant), التدريب_الإلكتروني

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	.100	.304		.327	.746
التدريب_الإلكتروني	.970	.078	.909	12.375	.000

a. تنمية_رأس_المال. Dependent Variable:

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر تطبيق استراتيجيات التدريب الإلكتروني على تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تبسة، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بينهما. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام استبيان تم تطبيقه على عينة بلغت 34 فردًا، وجرى تحليل البيانات إحصائيًا ببرنامج SPSS. أظهرت النتائج أن المؤسسة بدأت بدمج التكنولوجيا الحديثة في برامجها التدريبية، مع وجود أثر إيجابي ودال إحصائيًا لاستراتيجيات التدريب الإلكتروني في تنمية رأس المال الفكري. أكدت الدراسة ضرورة التدريب الإلكتروني لمرونته وكفاءته في تنمية الكفاءات، مبينةً علاقة قوية بينه وبين رأس المال الفكري كأصل غير ملموس يحسن الأداء المؤسسي. تطبيقيًا، وجدت النتائج علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق استراتيجيات التدريب الإلكتروني وتنمية رأس المال الفكري من خلال (الكفاءات المدربين، الخبرات التقنية للمتدربين، المحتوى التدريبي الإلكتروني، البيئة التدريبية، والجوانب الفنية والمادية). وقد بلغ معامل التحديد (R^2) 0.827، مما يعني أن 82.7% من التغيرات في رأس المال الفكري تُفسر بالتدريب الإلكتروني، وهي نسبة عالية ومؤثرة. تؤكد هذه النتائج الأهمية الكبيرة لاستراتيجيات التدريب الإلكتروني كعامل محفز لتطوير المعارف والمهارات ورأس المال الفكري، مما يدعم دوره الحيوي في تحسين الأداء المؤسسي. الكلمات المفتاحية: التدريب الإلكتروني، رأس المال الفكري، تنمية الكفاءات، مؤسسة اتصالات الجزائر، المنهج الوصفي.

Abstract

This study aimed to evaluate the impact of e-training strategies on the development of intellectual capital at Algerie Telecom in Tebessa province, in addition to examining the relationship between them. The study adopted a descriptive-analytical approach, utilizing a questionnaire administered to a sample of 34 individuals, with data statistically analyzed using SPSS software.

Results indicated that the institution has begun integrating modern technological tools into its training programs, demonstrating a positive and statistically significant impact of e-training strategies on intellectual capital development. The study affirmed the necessity of e-training due to its flexibility and efficiency in competence development, revealing a strong relationship between it and intellectual capital as an intangible asset that enhances organizational performance. Practically, the findings revealed a statistically significant relationship between the application of e-training strategies and intellectual capital development through factors such as trainers' competencies, trainees' technical expertise, e-training content, the training environment, and technical and material aspects. The coefficient of determination (R^2) was 0.827, indicating that 82.7% of the variations in intellectual capital development can be explained by e-training, representing a high and influential explanatory percentage.

These results underscore the significant importance of e-training strategies as a catalyst for developing knowledge, skills, and intellectual capital, supporting its vital role in enhancing organizational performance.

Keywords: E-training, Intellectual Capital, Competence Development, Algerie Telecom Descriptive-Analytical Method.