

**أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم  
المعلومات الإستراتيجية في شركات الصناعات  
الغذائية في جدة**

**أ.م.د. خالد محمد عبد العزيز أبو الغنم  
جامعة الملك عبد العزيز / المملكة العربية السعودية**

- المجلد الخامس
- العدد التاسع
- استلام البحث: 2012/9/11
- قبول النشر: 2012/9/16
- نوفمبر 2012

## أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية في جدة

أ.م.د. خالد عبد العزيز ابو الغم

### المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية بجدة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات وتم توزيع (401) استبانة على مفردات عينة مجتمع الدراسة التي تكونت من العاملين في الوظائف الاشرافية في شركات الصناعات الغذائية والبالغ عددها (7) شركات، وبلغ عدد الاستبيانات المسترجعة والصالحة للتحليل (328) استبانة. استخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.v.16) لتحليل البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

- 1 - أن تصورات الباحثين في شركات الصناعات الغذائية لمستوى تنمية رأس المال الفكري ولمستوى فاعلية المديرين جاءت بمستوى منخفض .
- 2 - وجود أثر لأبعاد تنمية رأس المال الفكري (صناعة رأس المال الفكري، تنشيط رأس المال الفكري، المحافظة على رأس المال الفكري، الاهتمام بالزبائن) في فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية بجده.

أوصت الدراسة بتوجيه عناية الادارات المبحوثة لضرورة ربط سياسات استقطاب وجذب الموارد البشرية فيها بمعايير الكفاءة، من خلال أنظمة خدمة خاصة بهذه الشركات، وضرورة الاهتمام بالمحافظة على رأس المال الفكري من خلال توضيح نظام الخدمة فيها للحقوق والواجبات وفرص التطور، كما اوصت بتوجيه اهتمام الباحثين لضرورة اجراء دراسة مماثلة في القطاعات الصناعية الأخرى، ودراسات تتعلق بتنمية رأس المال الفكري والاداء الموسسي والقدرة التنافسية.

### المقدمة:

لقد اصبح استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في المنظمات المعاصرة حتمياً للحصول على الميزة التنافسية، كما ان الادارات الواعيه بدأت بداية جيدة نحو الاهتمام برأس المال الفكري بها. ويشهد قطاع الصناعات الغذائة تنافسية عالية نتيجة تبلور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، كما بدا واضحاً فيها مؤشرات الاهتمام بتنمية برأس المال الفكري، وتبني السياسات التي توظف رأس المال الفكري في أنشطتها، للوصول إلى مجموعة من الأفكار المتميزة

والحلول الفريدة والملائمة، ولعل تنمية رأس المال الفكري من خلال الاستثمار بها يؤدي الى نضوج تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ممثلة بفاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية، وهو ما تسعى هذه الدراسة جاهدة لأستيضاحه. حيث تسعى هذه الدراسة لتحليل أثر تنمية رأس المال الفكري على فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية، في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية لأستيضاح مدى اهتمام العاملين في هذا القطاع بتنمية رأس المال الفكري وأثره في تحسين فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية.

### **أولاً: مشكلة الدراسة:**

لعل من أهم المظاهر البارزة في قطاع الصناعات الغذائية عالمياً وعربياً، ومنها هذا القطاع في محافظة جدة في المملكة العربية السعودية، احتدام التنافسية لاسيما وان هذا القطاع حيوي، حيث تتبني اداراتها الاستراتيجيات المناسبة للاستثمار برأس المال الفكري وتنميته، كما ان هذا القطاع يشهد تنامي تطبيقات متقدمه في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهو المعروف بنظم المعلومات الاستراتيجية، والتي تساهم في خلق الميزة التنافسية للشركات العاملة في هذا القطاع، الا ان نضوج نظم المعلومات الإستراتيجية ومدى فاعليتها غير معروف. وتكمن مشكلة الدراسة في الغموض الذي ينتاب الباحث حول مدى الاهتمام بتنمية رأس المال الفكري في شركات الصناعات الغذائية العاملة في محافظة جدة، واثره على فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية. لذا جاءت هذه الدراسة لتحليل اثر الاستثمار في رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية.

### **ثانياً: أهمية الدراسة:**

تتبقى أهمية الدراسة من تناولها لموضوعات حيوية تنسم بالحدائثة على الصعيدين الاكاديمي والعملية في المنظمات الادارية العاملة في مختلف المجالات وهذان المفهومان هما تنمية رأس المال الفكري، وفاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية، خاصة مع محدودية الأبحاث والدراسات التي اهتمت بهذا موضوعات في البيئه العربية. كما ويأمل الباحث ان تكون هذه الدراسة منطلقاً لمزيد من الدراسات اللاحقة في مجال المعرفة الادارية المتعلقة بتنمية رأس المال الفكري ونظم المعلومات الاستراتيجية، حيث تعتمد على منهجية علمية متمثلة في استخدام المصادر المكتبية لتغطية الجانب النظري، استخدام والمسح الميداني، مما يساعد في توفير معرفة تطبيقية حول أهمية تطوير استراتيجيات ادارية تعزز من قدره التنافسية للشركات المبحوثة.

### ثالثاً: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى تحليل اثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية من وجهة نظر العاملين في شركات الصناعات الغذائية في محافظة جدة، وكذلك تهدف الى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:-

1. التعرف على مستوى تنمية رأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين في شركات الصناعات الغذائية السعودية في محافظة جدة.
2. التعرف على مدى فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية من وجهة نظر العاملين في شركات الصناعات الغذائية السعودية في محافظة جدة.
3. محاولة الوصول لمجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن الاستعانة بها من قبل قيادات الشركات المبحوثة وأخذها بعين الاعتبار لتنمية رأس المال الفكري وزيادة فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية.

### رابعاً: أسئلة الدراسة: تحاول الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما مستوى تنمية رأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين في الوظائف الاشرافية في شركات الصناعات الغذائية السعودية في محافظة جدة ؟
2. ما مستوى فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية من وجهة نظر العاملين في الوظائف الاشرافية في شركات الصناعات الغذائية السعودية في محافظة جدة ؟

### خامساً: فرضيات الدراسة :

**الفرضية الرئيسية:** لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  لتنمية رأس المال الفكري بأبعادها(استقطاب، وصناعة، وتنشيط، والمحافظة على رأس المال الفكري، والاهتمام بالزيائن) في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية السعودية في محافظة جدة، وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

**الفرضية الفرعية الأولى:** لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  لتنمية رأس المال الفكري (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) في قيمة المعلومات كأحد ابعاد فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية السعودية في محافظة جدة

**الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  لتنمية رأس المال الفكري (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) في القيمة

المعدلة للمعلومات كأحد ابعاد فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجيه في شركات الصناعات الغذائية السعوديه في محافظة جده.

**الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لتنمية رأس المال الفكري (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) في الأداء الفردي للموظف كأحد ابعاد فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجيه في شركات الصناعات الغذائية السعوديه في محافظة جده.

**الفرضية الفرعية الرابعة:** لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لتنمية رأس المال الفكري (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) في الأداء المنظمي كأحد ابعاد فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجيه في شركات الصناعات الغذائية السعوديه في محافظة جده.

**الفرضية الفرعية الخامسة:** لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لتنمية رأس المال الفكري (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) في استخدام النظام كأحد ابعاد فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجيه في شركات الصناعات الغذائية السعوديه في محافظة جده.

### **سادسا: المنهجية العلمية للدراسة**

1- مجتمع وعينة الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من شركات الصناعات الغذائية العاملة في مدينة جده في المملكة العربية السعوديه، وعددها (40) شركة حسب غرفة الصناعة والتجارة في جده، وتضم هذه المؤسسات ما يقارب (768) موظفاً في الوظائف الاشرافية ما بين مدير عاو ونائب مدير عام ومدير إدارة ورئيس قسم. تم سحب عينه عشوائية من الشركات بنسبة 37% وتكونت العينة من الشركات التالية (شركة الروبيان الوطنية، الشركة العربية لأزمات الدواجن، شركة اكواما، شركة البسكويت الوطني، المجموعة المتحدة للصناعات الغذائية، شركة سدافكو، المزارع العالمية) وهي ممثله لمجالات الصناعات الغذائية كافة والبالغ عدد العاملين في الوظائف الاشرافية فيها (401) عامل ويمثل هذا العدد ما نسبة (52.3%) من مجتمع الدراسة وتم توزيع، استبانة على أفراد العينة كافة بعد اخذ موافقة الجهات المسؤولة في تلك الشركات، استرجع منها (333)، استبانة بنسبه بلغت (83%) من الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة، وتم استبعاد (5)، استبيانات لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، وبذلك خضع للتحليل (328)، استبانة أي ما نسبته (82%) من الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة، وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

2- أداة الدراسة: لغرض تحقيق أهداف الدراسة، تم إجراء المسح المكتبي والاطلاع على الجانب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وتم بناء استبانة تتكون من ثلاثة أجزاء، الجزء الأول ويتضمن خصائص عينة الدراسة في ضوء المتغيرات الشخصية و الوظيفية طبقاً للعوامل الشخصية التالية (العمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، والخبرة الوظيفية). الجزء الثاني ويتضمن الفقرات التي تقيس المتغير المستقل تنمية رأس المال الفكري، حيث تم الاسترشاد بدراسة كل من (بني حمدان، 2003 ; الطراونة 2011). الجزء الثالث ويتضمن الفقرات التي تقيس فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية، وقد تم الاسترشاد بدراسة (الجازي 2011) ويوضح الجدور رقم ( 1 ) ارقام الفقرات والابعاد التي تقيس متغيرات الدراسة

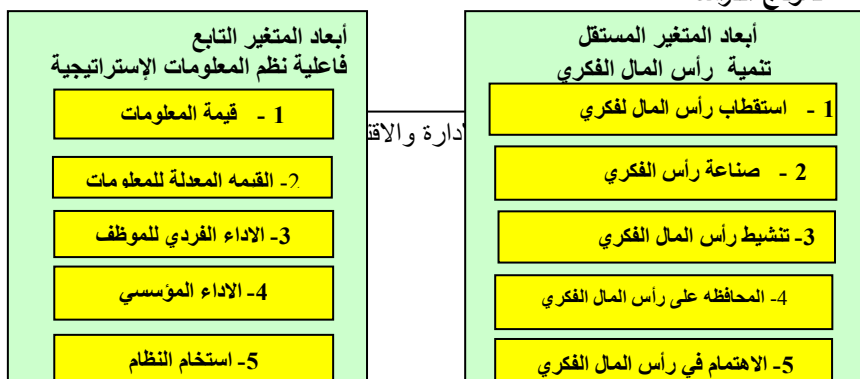
جدول رقم (1)

المتغير التابع فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية (الجزء الثالث)		المتغير المستقل تنمية رأس المال الفكري (الجزء الثاني)	
البعد الذي تقيسه	الفقرات	البعد الذي تقيسه	الفقرات
قيمة المعلومات	29-24	استقطاب رأس المال الفكري	4-1
القيمة المعدلة	36-30	صناعة رأس المال الفكري	9-5
الاداء الفردي للموظف	42-37	تنشيط رأس المال الفكري	14-10
الاداء المؤسسي	48-43	المحافظة على رأس المال الفكري	18-15
استخدام النظام	54-49	الاهتمام في رأس مال الزبون	23-19

وتم اعتماد تحديد أوزان فقرات الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (Likert) على النحو الآتي: (موافق بشدة وتمثل 5 درجات)، (موافق وتمثل 4 درجات)، (موافق بدرجة قليلة وتمثل 3 درجات)، (غير موافق وتمثل درجتين)، (غير موافق بشدة وتمثل درجة واحدة).

3- صدق الأداة: تم عرض أداة الدراسة بصورتها الأولية على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (8) محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في جامعة الملك عبد العزيز، طلب إليهم إبداء رأيهم حول مدى وضوح الفقرة، وارتباطها بالمجال، ومدى ملائمتها للقياس ووضوح المعنى، وقد تم التقيد بملاحظات المحكمين حيث تم استبعاد و إضافة وتعديل الفقرات التي طلبها المحكمين حتى ظهرت الاستبانة بصورتها الحالية لخدمة أغراض الدراسة.

#### 4- نموذج الدراسة





**5- أساليب التحليل الإحصائي:** تم استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي ( Descriptive Statistic Measures) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للاجابة على اسئلة الدراسة، كما تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لاستخراج خصائص عينة الدراسة. أما تحليل الانحدار المتعدد، فقد تم استخدامه لتحليل أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، كما تم استخدام اختبار (F) واختبار (T) لاختبار الفرضيات، وتم أيضاً استخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression، لمعرفة أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً على المتغير التابع.

#### **6- التعريفات الإجرائية:**

**1- المتغير المستقل: تنمية رأس المال الفكري:** مفهوم يعبر عن الجهود والنفقات المبذولة من قبل المنظمة بهدف تطوير وتنمية الأصول غير الملموسة والمخزون المعرفي فيها، من خلال شحذ هذه المعارف ووضعها موضع التنفيذ واستغلالها الاستغلال الأمثل ويتكون هذا المتغير من الأبعاد التالية:

- **استقطاب رأس المال الفكري:** الجهود التي تبذلها المنظمة في البحث والتقصي عن الأفراد ذوي القدرات والمهارات العالية، بما يتناسب وطبيعة نشاطاتها وعملياتها.
- **صناعة رأس المال الفكري:** السياسات والممارسات التي تتخذها المنظمة في تكوين رأس مال فكري خاص بها، من خلال أتباع عدد من الإجراءات المنهجية مثل البرامج والدورات التدريبية وبرامج تنمية العلاقات الاجتماعية بين أفراد التنظيم.
- **تنشيط رأس المال الفكري:** وهي مجموعه السياسات والإجراءات التي تتبناها المنظمة وما تمتلكه من وسائل وأساليب تساعد على تنمية وتطوير القدرات الفكرية والمعرفية الموجودة لدى

العاملين فيها، بما يمكنهم من مواكبة التغيرات والمستجدات في بيئة العمل من خلال استئثار قوى الابتكار والإبداع لديهم.

- **المحافظة على رأس المال الفكري:** مجمل السياسات والإجراءات الإدارية التي تتخذها المنظمة بغية الحفاظ على مخزونها المعرفي من المهارات والخبرات والمعارف .
- **الاهتمام في رأس مال الزبون:** ويعكس هذا البعد الوسائل والأساليب التي تتبناها المنظمة لتنمية وتطوير ما تمتلكه من رأس المال العلاقات، من خلال الاهتمام بآراء الزبائن (العملاء) وتطلعاتهم ومقترحاتهم وأخذها بعين الاعتبار.

**2- المتغير التابع: فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية:** ويشير إلى قدرة المنظمات على الاستخدام الأفضل لنظام المعلومات الاستراتيجية، من أجل تحقيق الميزة التنافسية في أي مستوى من المستويات الإدارية المختلفة وله خمسة أبعاد وهي:

- **قيمة المعلومات:** وتشير إلى مقدار ما تؤدي إليه المعلومات من تخفيض عدم التأكد لدى مستخدم النظام حيث تؤدي هذه القيمة إلى منقعة شكلية وزمنية ومكانية بالإضافة إلى المنقعة الحيازية لدى متخذ القرار في الإدارة المعنية.
- **القيمة المعدلة:** وتشير هذه القيمة كبعد رئيس لتحديد فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية من خلال القيمة المضافة التي تترتب على البيانات بعد معالجتها وتعتمد على ثلاثة مداخل منها انتفاع المستفيد والنشاط المنجز ومتخذ القرار .
- **لأداء الفردي للموظف:** ويشير إلى التغيير الحاصل في سلوك الموظف أثناء تقديمه للخدمة نتيجة تعامله مع نظام المعلومات الاستراتيجي.
- **الأداء المؤسسي:** وتشير إلى التحسن الحاصل في أداء المنظمة نتيجة توظيف نظام المعلومات الاستراتيجي في الإدارة المعنية.
- **استخدام النظام:** وتشير إلى أن خصائص نظام المعلومات الاستراتيجي التي تنعكس إيجاباً على قدرة المستخدمين على التفاعل مع النظام.

## سادساً: تنمية رأس المال الفكري

### 1 - مفهوم رأس المال الفكري

يعرف رأس المال الفكري على انه مجموعة من المهارات والمعارف المتوفرة بالمنظمة والتي تجعلها قادرة على تلبية رغبات وتطلعات العملاء، (Ulrich, 1998)، ويعرف أيضاً على أنه يمثل الصفوة من العاملين الذين يمتلكون القدرات المعرفية والذهنية والمهارات بحيث



يكونون قادرين على الإبداع والابتكار للأفكار الجديدة القادرة على المحافظة على الوضع التنافسي للشركة، وزيادة إنتاجيتها، وتقليل تكاليف الإنتاج، (القليطي و حسن، 2010). كما ان هناك من ينظر الى رأس المال الفكري على انه يتكون من مجموعة من العاملين الذين يمتلكون قدرات ومهارات تميزهم عن غيرهم، بحيث تعطيمهم القدرة على خلق الأفكار وتطويرها بما يحقق موقع تنافسي متقدم للمنظمة، (البطاينة والمشاقبه، 2010).

ومن الناحية الإدارية كان النظر لرأس المال الفكري بأنه المحصلة التفاعلية بين ما يمتلكه العاملون من مهارات وخبرات ومعارف والبيئة الأساسية والعوامل التنظيمية التي تدعم أنتاج العاملين والعلاقات التي تربط المنظمة بالموردين والعملاء (أفندي، 2010)، ومن وجهه نظر البعض فان رأس المال الفكري يمثل الإمكانيات المتاحة لإدارة المنظمة المتعلقة بقدرات وكفاءة العاملين والعلاقات الحميمة مع الزبائن، التي بتضافر استخدامهما مع الموارد المادية الأخرى، يمكن لإدارة المنظمة خلق الإبداعات ومن ثم التفوق والتميز (الفضل، 2009).

## 2 - أهمية تنمية رأس المال الفكري

ويمثل رأس المال الفكري ميزة تنافسية أساسية للمنظمات نظراً لما يقدمه من تطورات نوعيه تسهم في رفع الأداء الكلي لهذه المنظمات وبالتالي تحقيق معدلات أرباح متنامية، ولكن التحدي الأكبر أمام المنظمات يتمثل في المحافظة على هذه الأصول المعرفية والفكرية وتنميتها وتوظيفها بما يحقق ميزة التنافسية للمنظمة.

ويرى (Stewart، 1997) أن رأس المال الفكري الذي لا يجد طريقة للتوظيف والممارسة هو بمثابة رأس مال فكري عديم الفائدة ومهدر، فكثير من الخبرات والمهارات والمعلومات المتوفرة لدى الأفراد تكون على شكل معرفة ذهنية غير مادية وغير متاحة لمتخذي القرار، لذلك يجب على المنظمات شحذ هذه القدرات الذهنية للعاملين ومنحهم مكاناً للمشاركة بأفكارهم وإبداعاتهم، فالنجاح حليف أولئك الذين يديرون رأس مالهم بحكمة، وتؤدي إدارة الأصول المعرفية بحكمة وعقلانية إلى تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة الأرباح (جاد الرب، 2009).

ولغرض التعامل الصحيح مع هذه الأصول المعرفية والفكرية كان لا بد من قيام أداره تعنى بكيفية خلق وتنمية هذه الأصول ووضعها موضع التوظيف الأنسب والعمل على نشر هذه المعرفة بين أفراد التنظيم في كافة المستويات بهدف الوصول لما يطمح له التنظيم من أهداف تنظيمية مختلفة (العامري والغالبى، 2004). تتمثل تنمية رأس المال الفكري في أوجه الأنفاق كافة على تكوين الأصول المعرفية في المنظمة وتنمية الخبرات والمهارات والمعارف الموجودة في أذهان الأفراد، والعمل على شحذها ووضعها موضع التنفيذ، والتي تستخدم في

أنتاج السلع وتقديم الخدمات وفي القيام بالنشاطات والوظائف التقليدية المختلفة (بني خالد، 2010).

### 3 - خصائص ومكونات رأس المال الفكري

- يتكون رأس المال الفكري من عدد من المكونات غير الملموسة والتي تشكل مجتمعة رأس المال الفكري (المعرفي) في المنظمة، ويرى البعض بأن رأس المال الفكري يعبر عن ثلاثة عناصر أساسية وهي (Edvinsson & Malone, 1997):
1. رأس المال البشري: وهو ما يمتلكه الأفراد من مهارات وخبرات ومعارف وقدرات والتي تشكل مجتمعة الرصيد المعرفي للفرد بما يمكنه من الاضطلاع بالمهام والواجبات المختلفة وإنجازها على أكمل وجه.
  2. رأس المال الهيكلية: ويمثل الأجهزة والمعدات والوسائل التقنية والمعرفية التي تدعم إنتاجية الأفراد العاملين وتساعدهم على القيام بما هو مطلوب منهم بكفاءة وفاعلية.
  3. رأس مال العملاء (الزبون): ويعكس هذا المصطلح قيمة العلاقات التي تربط التنظيم بعملائه الحاليين والمحتملين، ويشمل قوة علاقة المنظمة بهؤلاء العملاء ودرجة ولائهم ورضائهم.

### 4 - أبعاد تنمية رأس المال الفكري

يتفق كثير من الباحثين على أبعاد تنمية رأس المال الفكري هي ( بني حمدان، 2003 ; بريش، 2005 ; الجنابي، 2006):

#### 1. استقطاب رأس المال الفكري:

ويعكس هذا البعد الجهود التي تبذلها المنظمة في البحث والتقصي عن الأفراد ذوي القدرات والمهارات العالية، بالإضافة لتوفير المناخ الملائم لجذب أصحاب الخبرات والكفاءات (بيئة جاذبة للكفاءات) من خلال توفير احتياجاتهم الاقتصادية والاجتماعية بما يلبي رغباتهم.

#### 2. خلق (صناعة) رأس المال الفكري:

ويمثل هذا البعد السياسات والممارسات التي تتخذها المنظمة في تكوين رأس مال فكري خاص بها، من خلال أتباع عدد من الإجراءات المنهجية مثل البرامج والدورات التدريبية

وبرامج تنمية العلاقات الاجتماعية بين أفراد التنظيم بما يساعد على خلق نسيج معرفي خاص بالمنظمة يكون بمثابة ميزة تنافسية للمنظمة دون غيرها.

### 3. تنشيط رأس المال الفكري:

يعتبر امتلاك المعرفة في المنظمات غير كاف لتكون ميزة تنافسية ذات طابع استراتيجي قادر على النمو والتأقلم مع التغيرات البيئية، ما لم يتم تفعيل هذه المعرفة ووضعها موضع تنفيذي ذو طابع مرن قادر على الحفاظ على التدفق السلس للمعرفة بين المستويات التنظيمية المختلفة بما يتماشى مع المستجدات والتغيرات في بيئة العمل الداخلية والخارجية.

### 4. المحافظة على رأس المال الفكري:

يشير هذا البعد إلى مجمل السياسات والإجراءات الإدارية التي تتخذها المنظمة بغية الحفاظ على مخزونها المعرفي من المهارات والخبرات والمعارف وذلك في ضمن عدد من الأساليب والوسائل ومن أبرزها التدريب والتحفيز المادي والمعنوي والتعلم التنظيمي وتنمية العلاقات الاجتماعية بين أفراد التنظيم.

### 5. الاهتمام في رأس مال الزبون

ويعكس هذا البعد الوسائل والأساليب التي تتبناها المنظمة لتنمية وتطوير ما تمتلكه من رأس مال العلاقات، من خلال الاهتمام بأراء الزبائن (العملاء) وتطلعاتهم ومقترحاتهم وأخذها بعين الاعتبار عند تصميم منتجات وخدمات جديدة أو تعديل المنتجات والخدمات موجودة.

## سابعاً: فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية

### 1 - نظم المعلومات الإستراتيجية المفهوم والأهمية

مع اتساع الدور الذي تقوم به نظم المعلومات في المنظمات على مر السنين، حيث ظهر دور جديد لنظم المعلومات في الثمانينيات وأستمر في التسعينيات من القرن الماضي وما زال مستمراً ليومنا هذا وهو الدور المتعلق باستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية، حيث أصبحت المعلومات تمثل سلاحاً تنافسياً ومورداً استراتيجياً، (الطائي & الخفاجي، 2009). تعرف نظم المعلومات الإستراتيجية، وفقاً ل (Turban) 1999 على أنها " النظم التي تدعم أو تشكل الإستراتيجية التنافسية لوحدات الأعمال". أما (Laudon, 2011)، فقد عرّفها بأنها نظام محو سب في أي مستوى تنظيمي يكون قادراً على تغيير الأهداف أو العمليات أو المنتجات أو الخدمات أو العلاقات البيئية لتمكين المنظمة من الحصول على تقدم تنافسي.

## 2 - فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية:

تتجسد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية بمدى نجاحها في تحقيق هدفها الاسمي، والمتمثل في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة التي توظفها، حيث تزداد قدرة الإدارة ليس في المحافظة على مستويات الاداء الحالية للمنظمة فحسب، وإنما اتخاذ القرارات الإستراتيجية التي تمكنها من توظيف القدرات التنافسية وتحقيق الميزة التنافسية (الطائي والخفاجي، 2009). من الجدير بالذكر انة على الرغم من رغبة الإدارات المختلفة بتقويم فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية اعتمادا على درجة مساهمتها في اتخاذ القرارات الإستراتيجية، إلا أن القياس يعد مهمة صعبة بسبب تعذر تتبع وقياس الاثار المترتبة على هذا النظام، لذا سوف توظف هذه الدراسة الأبعاد التي تم استخدامها من قبل، (الجازي 2011) لقياس فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية والأبعاد هي كما يأتي:

- 1- قيمة المعلومات: وتحدد قيمة المعلومات من خلال مقدار ما تؤدي إليه من تخفيض عدم التأكد لدى المستخدم.
- 2- القيمة المعدلة: وهي القيمة المضافة التي تترتب على البيانات بعد معالجتها أو على المعلومات بعد استخدامها وتحديثها، ويعتمد على ثلاثة مداخل، انتفاع المستفيد، والنشاط المنجز، ومنتخذ القرار.
- 3- الأداء الفردي للموظف: وتشير إلى التغيير الحاصل في سلوك الموظف أثناء تقديمه للخدمة نتيجة تعامله مع نظام المعلومات الإستراتيجية وهذا يؤدي بدوره إلى تميز متخذ القرار على أقرانه عند اتخاذ القرار الإداري المناسب.
- 4- الأداء المنظمي: وهي قدرة المنظمة على التفاعل مع المعلومات المقدمه لتقديم الخدمات المختلفة للمستفيدين منها، ومدى تمتع المنظمة بوجود معلومات ذات خصائص معينة لاتخاذ القرار الإستراتيجي.
- 5 - استخدام النظام: ويشير إلى(قابلية الاستخدام) حيث إن خصائص نظام المعلومات الإستراتيجية تنعكس إيجابيا على قدرة المستفيدين على التفاعل مع النظام الإستراتيجي.

### ثامنا: الدراسات السابقة

أجريت (الحوارة، 2010) دراسة بعنوان " دراسة ارتباط استراتيجيات استثمار رأس المال المعرفي بالأداء التنافسي للمؤسسات"، هدفت إلى تحليل علاقة ارتباط استراتيجيات الاستثمار في رأس المال المعرفي بالأداء لدى شركات التأمين الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى وجود

علاقة ترابط قوية بين استراتيجيات الاستثمار في رأس المال المعرفي والأداء التنافسي للشركات المبحوثة، كما وتوصلت الدراسة إلى أن معظم اتجاهات العلاقات كانت موجبة. وقام (الفضل، 2009) بدراسة تحت عنوان "العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة: دراسة ميدانية على الصناعة المصرفية في دول الخليج العربي"، وهدفت الدراسة إلى إبراز دور رأس المال الفكري في إنجاز استراتيجيات الزبائن للمنظمة. جاءت نتائج الدراسة بدعم أنصار نظم التقويم المعاصر الذين يرون بضرورة التخلي عن أسلوب التحليل المالي في تقويم الأداء، وذلك لعجز هذا الأسلوب عن بيان أهمية الدور للموجودات غير الملموسة في خلق القيمة، ودعمت الدراسة استخدام مقياس معامل القيمة المضافة الفكرية للتعبير عن الأداء الشامل للمنظمة بدلاً من معايير الربحية خاصة في الصناعات المصرفية التي يعتمد بقاؤها ونموها على استمرار رضا زبائنها الحاليين وكسب زبائن جدد.

أجرى (الزعيبي، 2009) دراسة بعنوان "أثر عدم التأكد البيئي في فاعلية تخطيط نظم المعلومات الإستراتيجية في الجامعات الحكومية الأردنية"، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع عملية تخطيط نظم المعلومات الإستراتيجية في الجامعات الأردنية وكذلك الكشف عن مستوى ودرجة عدم التأكد البيئي الذي تواجهه هذه الجامعات وما هو أثر عدم التأكد البيئي على فاعلية تخطيط نظم المعلومات الإستراتيجية في الجامعات نفسها، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن الجامعات الأردنية ما تزال بحاجة إلى بذل مزيد من الجهود حتى تتكامل لديها مداخل تكنولوجيا المعلومات مع المداخل الإدارية والأكاديمية. ولوحظ وجود مستويات مرتفعة من عدم التأكد البيئي التي تواجه الجامعات الأردنية لوجود مستويات متباينة من التنوع والتعقيد وكذلك وجود ممارسة لعملية تخطيط لنظم المعلومات الإستراتيجية من قبل الإدارة العليا في الجامعات الأردنية لتحديد احتياجاتها من هذه النظم

أما (الجداية، 2008) فقدم دراسة بعنوان "مستوى استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وأثره على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية المساهمة العامة"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في الشركات الصناعية الأردنية وتحليل العلاقة ما بين هذه الأدوات والأداء التنظيمي، وكان من أهم النتائج أن ما نسبته (82%) من الشركات الصناعية يتوفر فيها قسم للحاسب الآلي، وأن (93%) من المديرين يستخدمون الحاسب في أداء أعمالهم ولكن (79%) من هذه الشركات لا يوجد فيها رابط داخلي لأجهزة الحاسوب بين الأفراد وبين الدوائر والأقسام.

## الدراسات الاجنبية

أجرى انجار (Ahangar, 2011) دراسة بعنوان "العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء المالي: تحقيق تطبيقي في الشركة الإيرانية"، هدفت إلى فحص القيمة الفكرية المضافة أثرها على أداء الشركة، استناداً الى مقاييس الأداء المالية مثل الربحية، الإنتاجية والنمو في المبيعات. وأكدت النتائج التجريبية للدراسة على وجود علاقة ارتباط بين رأس المال الفكري وأداء الشركة (الربحية والإنتاجية ونمو المبيعات)، مع تفوق ملحوظ لتأثير رأس المال الفكري على إنتاجية الأفراد، كما وارتأت الدراسة أن معدل نمو المبيعات وإنتاجية الموظف يمكن تحسينها من خلال زيادة استثمار الشركة في رأسمالها البشري، وفشلت الدراسة في إيجاد رابطة قوية بين رأس المال الهيكلي كأحد مكونات رأس المال الفكري وبين أداء الشركة.

وأجرى (Sharabati, et al, 2010) دراسة بعنوان "رأس المال الفكري وأداء الأعمال في القطاع الدوائي في الأردن"، هدفت إلى فحص العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري (البشري والهيكلية والعلائقية) وأداء الأعمال في ضمن قطاع صناعة الأدوية في الأردن. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك علاقة إيجابية قوية بين أداره رأس المال الفكري للشركات المبحوثة وأداء هذه الشركات لأعمالها، كما وخلصت الدراسة إلى أن هنالك علاقة إيجابية قوية بين مكونات رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقية) التي تمتلكها هذه الشركات وبين محاور الأداء التنظيمي لهذه الشركات.

وأجرى بوهكا (puhakka, 2010) دراسة بعنوان تنوع ومرونة استخدام رأس المال الفكري في اكتشاف فرص المبادرة، تناولت العلاقة بين ما يمتلكه أصحاب المشاريع من رأس مال فكري وبين الاستراتيجيات التي يستخدمونها في اكتشاف فرص الأعمال الناجحة، وتبين من نتائج هذه الدراسة أن أصحاب المشاريع يمتلكون خبرة إدارية تمكنهم من معرفة الاتجاهات المستقبلية المختلفة التي تواجه أعمالهم، فضلاً عن ذلك فإن هؤلاء المدراء يعتمدون على معرفتهم وإبداعاتهم في تقليص الفجوة الحاصلة في الساحة التنافسية وتمكينهم من التنبؤ بشكل مسبق بالفرص التي تساعدهم على تقليص هذه الفجوة.

أجرى (Newkirk et al, 2008) دراسة بعنوان: أثر التغيير في بيئة الأعمال وتكنولوجيا المعلومات على موائمة نظم المعلومات، هدفت الدراسة إلى تحري أثر التغيير في بيئة الأعمال وتكنولوجيا المعلومات في موائمة نظم المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى أنه كلما كانت التغييرات في بيئة الأعمال كبيرة سبب ذلك زيادة أمد تخطيط نظم المعلومات الإستراتيجية، وأن

زيادة أفق تخطيط نظم المعلومات الإستراتيجية سيؤدي إلى فاعلية مراحل تخطيط نظم المعلومات الإستراتيجية، حيث أفاد الباحث من هذه الدراسة كيفية تناول تخطيط نظم المعلومات الإستراتيجية وفاعليته.

## تاسعا: الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات ومناقشة النتائج:

### 1- الإجابة عن أسئلة الدراسة

السؤال الأول: ما هو مستوى تنمية رأس المال الفكري من وجهة العاملين في الوظائف الإشرافية في شركات الصناعات الغذائية السعودية في محافظة جدة؟.

جدول رقم (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لمستوى تنمية رأس المال الفكري وللمستوى فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية في البنوك العاملة في جدة

المستوى حسب المتوسط	الترتيب حسب المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اسم المتغير	تسلسل الفقرات
منخفض	3	0.857	2.49	استقطاب رأس المال الفكري	5-1
منخفض	5	0.724	2.32	صناعة رأس المال الفكري	10-6
متوسط	2	0.698	2.54	تنشيط رأس المال الفكري	16-11
متوسط	1	0.751	2.63	المحافظة على رأس المال الفكري	21-17
منخفض	4	0.729	2.43	الاهتمام في رأس مال الزبون	26-22
منخفض	-	0.617	2.48	تنمية رأس المال الفكري	26-1
منخفض	3	0.632	2.18	المؤشرات البيئية	32-27
منخفض	2	0.641	2.30	الإداء الفردي للموظف	38-33
متوسط	1	0.772	2.52	القيمة المعدلة للمعلومات	44-39
منخفض	5	0.691	2.13	استخدام النظام	49-45
منخفض	4	0.725	2.18	قيمة المعلومات	54-50
منخفض	-	0.569	2.27	فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية	54-27

تُشير معطيات الجدول (2) إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات أبعاد تنمية رأس المال الفكري، قد جاءت منخفضة بمتوسط حسابي (2.48)، وانحراف معياري (0.617)، وقد احتل بُعد المحافظة على رأس المال الفكري المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.63)، تلاه بُعد تنشيط رأس المال الفكري بمتوسط حسابي (2.54)، وجاء في المرتبة الثالثة، بُعد استقطاب رأس المال الفكري بمتوسط حسابي (2.49)، يلي ذلك في المرتبة الرابعة بُعد الاهتمام في رأس مال الزبون بمتوسط حسابي (2.43)، وجاء في المرتبة الخامسة والأخيرة بُعد صناعة رأس المال الفكري بمتوسط حسابي (2.32).

السؤال الثاني: ما مستوى فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية من وجهة العاملين في الوظائف الإشرافية في شركات الصناعات الغذائية السعودية في محافظة جدة؟.

تُشير معطيات الجدول (2) إلى أن تصورات المبحوثين لقرارات أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية قد جاءت منخفضة بمتوسط حسابي (2.27)، وانحراف معياري (0.569)، وقد احتل بُعد القيمة المعدلة للمعلومات المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.52)، تلاه بُعد الاداء الفردي للموظف بمتوسط حسابي (2.30)، وجاء في المرتبة الثالثة، بُعد (الاداء المؤسسي، قيمة المعلومات) بمتوسط حسابي (2.18)، وجاء في المرتبة الأخيرة بُعد استخدام النظام بمتوسط حسابي (2.13)، وتختلف هذه النتيجة جزئياً مع نتيجية دراسة الجديا 2008 التي توصلت الى ان الشركات الصناعية تطبق مكونات نظم المعلومات الادارية بدرجة مرتفعة.

### 1 - اختبار فرضيات الدراسة.

**الفرضية الرئيسية:** لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  لتنمية رأس المال الفكري بأبعادها (استقطاب، صناعة، تنشيط، محافظة، الاهتمام بالزبائن) على فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية.

تشير النتائج الإحصائية في الجدول (3) إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، وأن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$ ، لتنمية رأس المال الفكري بأبعادها (استقطاب، صناعة، تنشيط، محافظة، الاهتمام بالزبائن) على فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (126.312) عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.000$  وهي معنوية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$ . كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد تنمية رأس المال الفكري كمتغير مستقل تفسر ما مقداره (66.2%) من التباين في المتغير التابع (فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية)، وهي قوة تفسيرية عالية نسبياً تعكس درجة مقبولاً من قوة واستقرار نموذج الدراسة. مما تقدم نرفض فرضية الدراسة الرئيسية بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$  لتنمية رأس المال الفكري بأبعادها (استقطاب، صناعة، تنشيط، محافظة، الاهتمام بالزبائن) على فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية.

الجدول رقم (3)

نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، والفرضيات الفرعية

الفرضية الرئيسية	المصدر	معامل $R^2$	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F



0.000	*126.312	14.036	5	70.179	0.662	الانحدار	
		0.111	322	35.781		الخطأ	
			327	105.960		الكلية	
0.000	*61.959	12.824	5	64.120	0.490	الانحدار	الفرضية الفرعية الأولى
		0.207	322	66.646		الخطأ	
			327	130.767		الكلية	
0.000	*46.157	11.236	5	56.180	0.417	الانحدار	الفرضية الفرعية الثانية
		0.243	322	78.386		الخطأ	
			327	134.566		الكلية	
0.000	*53.779	11.236	5	88.881	0.455	الانحدار	الفرضية الفرعية الثالثة
		0.243	322	106.434		الخطأ	
			327	195.316		الكلية	
0.000	*72.733	16.568	5	82.841	0.530	الانحدار	الفرضية الفرعية الرابعة
		0.228	322	73.350		الخطأ	
			327	156.191		الكلية	
0.000	*44.344	14.037	5	70.184	0.408	الانحدار	الفرضية الفرعية الخامسة
		0.317	322	101.927		الخطأ	
			327	172.111		الكلية	

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ .

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (4) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن أبعاد المتغير المستقل (صناعة رأس المال الفكري، تنشيط رأس المال الفكري، المحافظة على رأس المال الفكري، الاهتمام في رأس مال الزبون) على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$  والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta). كما أشارت النتائج في الجدول أعلاه إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً لبعد المتغير المستقل (استقطاب رأس المال الفكري) في المتغير التابع (فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية)، ويفسر ذلك بعدم ادراك المبحوثين لأهمية وجود سياسة واضحة لأعتماد مبداء الكفاءة في الاستقطاب في فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية، وهذا يفسر ادراكهم بان موضوع الفاعلية يرتكز على العمليات التي يتم من خلالها الحصول على البيانات، ومعالجتها واستخدام المعلومات و تخزينها واسترجاعها، أكثر من التركيز على سياسات الاستقطاب.

#### جدول رقم (4)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر تنمية رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة في فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية، وفي كل بعد من أبعادها.

أبعاد الاستثمار في رأس المال الفكري	B	الخطأ	Beta	قيمة t	الدلالة
-------------------------------------	---	-------	------	--------	---------

أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية

الإحصائية			المعياري			
0.578	0.558	0.024	0.029	0.016	استقطاب رأس المال الفكري	في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية
0.000	*4.388	0.220	0.039	0.173	صناعة رأس المال الفكري	
0.000	*6.007	0.296	0.040	0.241	تنشيط رأس المال الفكري	
0.001	*3.369	0.171	0.038	0.129	المحافظة على رأس المال الفكري	
0.000	*5.470	0.250	0.036	0.195	الاهتمام في رأس مال الزبون	
0.534	0.623	0.033	0.040	0.025	استقطاب رأس المال الفكري	في الاداء المؤسسي
0.000	*3.846	0.237	0.054	0.207	صناعة رأس المال الفكري	
0.000	*3.620	0.219	0.055	0.199	تنشيط رأس المال الفكري	
0.067	1.839	0.114	0.052	0.096	المحافظة على رأس المال الفكري	
0.000	*4.906	0.276	0.049	0.239	الاهتمام في رأس مال الزبون	
0.023	*2.286	0.131	0.043	0.098	استقطاب رأس المال الفكري	في الاداء الفردي للموظف
0.001	*3.217	0.212	0.058	0.188	صناعة رأس المال الفكري	
0.000	*4.503	0.292	0.059	0.268	تنشيط رأس المال الفكري	
0.012	*2.515	0.167	0.057	0.143	المحافظة على رأس المال الفكري	
0.004	*2.906	0.174	0.053	0.153	الاهتمام في رأس مال الزبون	
0.126	1.535	0.085	0.050	0.077	استقطاب رأس المال الفكري	في القيمة المعدلة للمعلومات
0.012	2.525	0.161	0.068	0.172	صناعة رأس المال الفكري	
0.000	4.594	0.288	0.069	0.318	تنشيط رأس المال الفكري	
0.773	0.288	0.019	0.066	0.019	المحافظة على رأس المال الفكري	
0.000	4.306	0.250	0.062	0.265	الاهتمام في رأس مال الزبون	
0.480	0.706	0.036	0.041	0.029	استقطاب رأس المال الفكري	في استخدام النظام
0.000	*3.518	0.208	0.057	0.199	صناعة رأس المال الفكري	
0.000	*4.406	0.256	0.058	0.254	تنشيط رأس المال الفكري	
0.001	*3.306	0.197	0.055	0.182	المحافظة على رأس المال الفكري	
0.003	*3.034	0.164	0.051	0.155	الاهتمام في رأس مال الزبون	
0.018	*2.378	0.137	0.049	0.116	استقطاب رأس المال الفكري	في قيمة المعلومات
0.175	1.361	0.091	0.067	0.091	صناعة رأس المال الفكري	
0.022	*2.308	0.151	0.068	0.157	تنشيط رأس المال الفكري	
0.000	*3.587	0.241	0.065	0.232	المحافظة على رأس المال الفكري	
0.014	*2.477	0.150	0.060	0.149	الاهتمام في رأس مال الزبون	

الجدول رقم (5)

نتائج تحاليل الانحدار المتعدد التدرجي Step Wise Multiple Regression للتنبؤ بفاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية وابعاده ( الاداء المؤسسي، الاداء الفردي للموظف، القيمة المعدلة للمعلومات، استخدام النظام، قيمة المعلومات) من خلال أبعاد تنمية رأس المال الفكري.

مستوى دلالة t	قيمة t المحسوبة	قيمة R <sup>2</sup>	ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	التنبؤ بفاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية
0.000	*18.414	0.510	تنشيط رأس المال الفكري	
0.000	*9.385	0.614	الاهتمام في رأس مال الزبون	
0.000	*5.641	0.649	صناعة رأس المال الفكري	
0.000	*3.546	0.662	المحافظة على رأس المال الفكري	

0.000	*13.814	0.369	الاهتمام في رأس مال الزبون	التنبؤ بالأداء المؤسسي
0.000	*7.173	0.455	تنشيط رأس المال الفكري	
0.000	*4.304	0.485	صناعة رأس المال الفكري	
0.000	12.857	0.336	تنشيط رأس المال الفكري	التنبؤ بالأداء الفردي للموظف
0.000	4.967	0.383	الاهتمام في رأس مال الزبون	
0.000	3.002	0.400	صناعة رأس المال الفكري	
0.000	2.100	0.408	المحافظة على رأس المال الفكري	
0.000	2.286	0.417	استقطاب رأس المال الفكري	التنبؤ بالقيمة المعدلة للمعلومات
0.000	13.242	0.350	تنشيط رأس المال الفكري	
0.000	6.756	0.430	الاهتمام في رأس مال الزبون	
0.000	3.489	0.450	صناعة رأس المال الفكري	
0.000	*15.065	0.410	تنشيط رأس المال الفكري	التنبؤ باستخدام النظام
0.000	*6.960	0.487	صناعة رأس المال الفكري	
0.000	*4.373	0.516	المحافظة على رأس المال الفكري	
0.002	*3.117	0.530	الاهتمام في رأس مال الزبون	
0.000	12.567	0.326	المحافظة على رأس المال الفكري	التنبؤ بقيمة المعلومات
0.000	4.709	0.369	صناعة رأس المال الفكري	
0.002	3.071	0.387	الاهتمام في رأس مال الزبون	
0.017	2.406	0.398	استقطاب رأس المال الفكري	
0.022	2.308	0.408	تنشيط رأس المال الفكري	

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ .

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد العامل المستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل اثر أبعاد تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية ، يوضح الجدول رقم (5) ترتيب دخول أبعاد العامل المستقل في معادلة الانحدار، فقد أحتل بُعد تنشيط رأس المال الفكري المرتبة الأولى وفسر ما مقداره 51.0% من التباين في المتغير التابع (فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية)، تلاه بعد الاهتمام في رأس مال الزبون الذي فسر مع بعد تنشيط رأس المال الفكري ما مقداره (61.4%) من التباين في المتغير التابع (فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية)، تلاه بُعد صناعة رأس المال الفكري الذي فسر مع بُعدي (تنشيط رأس المال الفكري، الاهتمام في رأس مال الزبون) ما مقداره (64.9%) من التباين في المتغير التابع (فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية)، ثم جاء بُعد المحافظة على رأس المال الفكري الذي فسر مع الأبعاد السابقة ما مقداره (66.2%) من

التباين في المتغير التابع (فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية)، وخرج من معادلة الانحدار بعد استقطاب رأس المال الفكري لعدم اهميته احصائياً.

**الفرضية الفرعية الأولى:** لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  لتنمية رأس المال الفكري (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) على الاداء المؤسسي كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية.

تشير النتائج الإحصائية في الجدول (3) إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى، وأن هناك اثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$ ، لتنمية رأس المال الفكري (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) على الاداء المؤسسي كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (61.959) عند مستوى دلالة  $(\alpha = 0.000)$  وهي معنوية عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ . كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد تنمية رأس المال الفكري كمتغير مستقل تقسر ما مقداره (49.0%) من التباين في المتغير التابع (فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية)، وهي قوة تفسيرية متوسطة نسبياً تعكس درجة مقبولة من قوة واستقرار نموذج الدراسة. مما تقدم نرفض فرضية الدراسة الفرعية الأولى بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  لتنمية رأس المال الفكري (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) على الاداء المؤسسي كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية، وتختلف هذه الدراسة مع دراسة Ahangar 2011 وفشلت الدراسة في إيجاد رابطة قوية بين رأس المال الهيكلي كأحد مكونات رأس المال الفكري وبين أداء الشركة.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (4) أن أبعاد المتغير المستقل (صناعة رأس المال الفكري، تنشيط رأس المال الفكري، الاهتمام في رأس مال الزبون) على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع الاداء المؤسسي بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$  والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta). كما أشارت النتائج في الجدول أعلاه إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً لبعدي المتغير المستقل (استقطاب رأس المال الفكري، المحافظة على رأس المال الفكري) في المتغير التابع (الاداء المؤسسي). ويفسر ذلك بعدم ادراك المبحوثين لأهمية وجود سياسة واضحة لأعتماد مبداء الكفاءة في الاستقطاب، والمحافظة على رأس المال الفكري في الاداء المؤسسي، وهذا يفسر

ادراكهم بان موضوع الفاعلية يرتكز على العمليات التي يتم من خلالها الحصول على البيانات، ومعالجتها واستخدام المعلومات و تخزينها واسترجاعها، اكثر من التركيز على سياسات استقطاب رأس المال الفكري والمحافظة عليه.

و عند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد العامل المستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل اثر أبعاد تنمية رأس المال الفكري في الاداء المؤسسي، يوضح الجدول رقم (5) ترتيب دخول أبعاد العامل المستقل في معادلة الانحدار، فقد احتل بُعد الاهتمام في رأس مال الزبون المرتبة الأولى وفسر ما مقداره 36.9% من التباين في المتغير التابع (الاداء المؤسسي)، تلاه بعد تنشيط رأس المال الفكري الذي فسر مع بعد الاهتمام في رأس مال الزبون ما مقداره (45.5%) من التباين في المتغير التابع (الاداء المؤسسي)، تلاه بُعد صناعة رأس المال الفكري الذي فسر مع الأبعاد السابقة ما مقداره (48.5%) من التباين في المتغير التابع (الاداء المؤسسي). كما خرج من معادلة الانحدار بعدي استقطاب رأس المال والمحافظة عليه لعدم اهميتهما احصائياً.

**الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتنمية رأس المال الفكري (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) على الاداء الفردي للموظف كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية.

تشير النتائج الإحصائية في الجدول (3) إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، وأن هناك اثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq \alpha$ )، لتنمية رأس المال الفكري (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) على الاداء الفردي للموظف كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (46.157) عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.000$ ) وهي معنوية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ). كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد تنمية رأس المال الفكري كمتغير مستقل تفسر ما مقداره (41.7%) من التباين في المتغير التابع (الاداء الفردي للموظف)، وهي قوة تفسيرية متوسطة نسبياً. مما تقدم نرفض فرضية الدراسة، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتنمية رأس المال الفكري (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) على الاداء الفردي للموظف كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج

دراسة Ahangar 2011 التي توصلت الى ان هناك أثر لرأس المال الفكري على إنتاجية الأفراد.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (4) أن أبعاد المتغير المستقل (استقطاب رأس المال الفكري، صناعة رأس المال الفكري، تنشيط رأس المال الفكري، المحافظة على رأس المال الفكري، الاهتمام في رأس مال الزبون) على التوالي ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (الاداء الفردي للموظف) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta).

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد العامل المستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل اثر أبعاد تنمية رأس المال الفكري في الاداء الفردي للموظف ، يوضح الجدول رقم (5) ترتيب دخول أبعاد العامل المستقل في معادلة الانحدار ، فقد أحتمل بُعد تنشيط رأس المال الفكري المرتبة الأولى وفسر ما مقداره 33.6% من التباين في المتغير التابع (الاداء الفردي للموظف)، تلاه بعد الاهتمام في رأس مال الزبون الذي فسر مع بعد تنشيط رأس المال الفكري ما مقداره (38.3%) من التباين في المتغير التابع (الاداء الفردي للموظف)، تلاه بُعد صناعة رأس المال الفكري الذي فسر مع بعدي (تنشيط رأس المال الفكري، الاهتمام في رأس مال الزبون) ما مقداره (40.0%) من التباين في المتغير التابع (الاداء الفردي للموظف)، ثم جاء بعد المحافظة على رأس المال الفكري الذي فسر مع الأبعاد السابقة (تنشيط رأس المال الفكري، الاهتمام في رأس مال الزبون، صناعة رأس المال الفكري) ما مقداره (40.8%) من التباين في المتغير التابع (الاداء الفردي للموظف)، وأخيراً دخل بعد استقطاب رأس المال الفكري الذي فسر مع الأبعاد الأربعة السابقة ما (41.7%) من التباين في المتغير التابع (الاداء الفردي للموظف).

**الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  لتنمية رأس المال الفكري (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) على قيمه المعدلة للمعلومات كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية.

تشير النتائج الإحصائية في الجدول (3) إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، وأن هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$ ، لتنمية رأس

المال الفكري (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) على القيمة المعدلة للمعلومات كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (53.779) عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.000$ ) وهي معنوية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ). كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن تنمية رأس المال الفكري كمتغير مستقل تفسر ما مقداره (45.5%) من التباين في المتغير التابع (القيمة المعدلة للمعلومات)، وهي قوة تفسيرية متوسطة نسبياً. مما تقدم نرفض الفرضية بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتنمية رأس المال الفكري (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) على القيمة المعدلة للمعلومات كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (4) أن أبعاد المتغير المستقل (صناعة رأس المال الفكري، تنشيط رأس المال الفكري، الاهتمام في رأس مال الزبون) على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (القيمة المعدلة للمعلومات) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta). كما بينت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدي (استقطاب رأس المال الفكري، المحافظة على رأس المال الفكري) في المتغير التابع (القيمة المعدلة للمعلومات)، ويفسر ذلك بعدم ادراك الباحثين لأهمية وجود سياسة واضحة لاعتماد مبدأ الكفاءة في الاستقطاب، والمحافظة على رأس المال الفكري في القيمة المعدلة للمعلومات، وهذا يفسر ادراكهم بأن موضوع القيمة المعدلة للمعلومات يركز على العمليات التي يتم من خلالها الحصول على البيانات، ومعالجتها واستخدام المعلومات و تخزينها واسترجاعها، أكثر من التركيز على سياسات استقطاب رأس المال الفكري والمحافظة عليه.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد العامل المستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل اثر أبعاد تنمية رأس المال الفكري في القيمة المعدلة للمعلومات، يوضح الجدول رقم (5) ترتيب دخول أبعاد العامل المستقل في معادلة الانحدار، فقد أحتمل بُعد تنشيط رأس المال الفكري المرتبة الأولى وفسر ما مقداره 35.0% من التباين في المتغير التابع (القيمة المعدلة للمعلومات)، تلاه بعد الاهتمام في رأس مال الزبون الذي فسر مع بعد تنشيط رأس المال الفكري ما مقداره (43.0%) من التباين في المتغير التابع (القيمة المعدلة للمعلومات)، تلاه بُعد صناعة رأس المال الفكري الذي فسر مع بعدي (تنشيط رأس المال

الفكري، الاهتمام في رأس مال الزبون) ما مقداره (45.0%) من التباين في المتغير التابع (القيمة المعدلة للمعلومات). كما خرج من معادلة الانحدار بعدي استقطاب رأس المال والمحافظة عليهما لعدم أهميتهما إحصائياً.

**الفرضية الفرعية الرابعة:** لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتنمية رأس المال الفكري (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) على استخدام النظام كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية.

تشير النتائج الإحصائية في الجدول (3) إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة، وأن هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ )، لتنمية رأس المال الفكري (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) على استخدام النظام كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (72.733) عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.000$ ) وهي معنوية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ). كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد تنمية رأس المال الفكري كمتغير مستقل تفسر ما مقداره (53.0%) من التباين في المتغير التابع (استخدام النظام)، وهي قوة تفسيرية جيدة. مما تقدم نرفض الفرضية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتنمية رأس المال الفكري (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) على استخدام النظام كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (4) أن أبعاد المتغير المستقل (صناعة رأس المال الفكري، تنشيط رأس المال الفكري، المحافظة على رأس المال الفكري، الاهتمام في رأس مال الزبون) على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (استخدام النظام) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta). كما بينت النتائج عدم وجود اثر ذو دلالة إحصائية لبعد (استقطاب رأس المال الفكري) في المتغير التابع (استخدام النظام).

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد العامل المستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل اثر أبعاد تنمية رأس المال الفكري في استخدام النظام، يوضح الجدول رقم (5) ترتيب دخول أبعاد العامل المستقل في معادلة الانحدار، فقد أحتمل بُعد تنشيط



رأس المال الفكري المرتبة الأولى وفسر ما مقداره 41.0% من التباين في المتغير التابع (استخدام النظام)، تلاه بعد صناعة رأس المال الفكري الذي فسر مع بعد تنشيط رأس المال الفكري ما مقداره (48.7%) من التباين في المتغير التابع (استخدام النظام)، تلاه بُعد المحافظة على رأس المال الفكري الذي فسر مع بعدي (تنشيط رأس المال الفكري، صناعة رأس المال الفكري) ما مقداره (51.6%) من التباين في المتغير التابع (استخدام النظام)، وأخيراً دخل بعد الاهتمام في رأس مال الزبون الذي فسر مع الأبعاد السابقة ما مقداره (53.0%) من التباين في المتغير التابع (استخدام النظام).

**الفرضية الفرعية الخامسة:** لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتنمية رأس المال الفكري (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) على قيمة المعلومات كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية.

تشير النتائج الإحصائية في الجدول (3) إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة، وأن هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ )، لتنمية رأس المال الفكري (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) على قيمة المعلومات كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (44.344) عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.000$ ) وهي معنوية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ). كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد تنمية رأس المال الفكري كمتغير مستقل تفسر ما مقداره (40.8%) من التباين في المتغير التابع (قيمة المعلومات) وهي قوة تفسيرية متوسطة نسبياً تعكس درجة مقبولاً من قوة واستقرار نموذج الدراسة. مما تقدم نرفض الفرضية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص علأنه : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتنمية رأس المال الفكري (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) على قيمة المعلومات كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (4) أن أبعاد المتغير المستقل (استقطاب رأس المال الفكري، تنشيط رأس المال الفكري، المحافظة على رأس المال الفكري، الاهتمام في رأس مال الزبون) على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (قيمة المعلومات) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta). كما بينت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد (صناعة رأس المال الفكري) في المتغير التابع (قيمة المعلومات).

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد العامل المستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل اثر أبعاد تنمية رأس المال الفكري في قيمة المعلومات، يوضح الجدول رقم (5) ترتيب دخول أبعاد العامل المستقل في معادلة الانحدار، فقد أُحتلُّ بعد المحافظة على رأس المال الفكري المرتبة الأولى وفسر ما مقداره 32.6% من التباين في المتغير التابع (قيمة المعلومات)، تلاه بعد صناعة رأس المال الفكري الذي فسر مع بعد المحافظة على رأس المال الفكري ما مقداره (36.9%) من التباين في المتغير التابع (قيمة المعلومات)، تلاه بُعد الاهتمام في رأس مال الزبون الذي فسر مع بعدي (المحافظة على رأس المال الفكري، صناعة رأس المال الفكري) ما مقداره (38.7%) من التباين في المتغير التابع (قيمة المعلومات)، ثم دخل بعد استقطاب رأس المال الفكري الذي فسر مع الأبعاد الثلاثة السابقة ما مقداره (39.8%) من التباين في المتغير التابع (قيمة المعلومات)، وأخيراً دخل بعد تنشيط رأس المال الفكري الذي فسر مع الأبعاد الأربعة السابقة ما مقداره (40.8%) من التباين في المتغير التابع (قيمة المعلومات).

### نتائج الدراسة:

1. توصلت الدراسة إلى أن تصورات المبحوثين لمستوى تنمية رأس المال الفكري ولمستوى فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية قد جاءت بمستوى منخفض.
2. توصلت النتائج إلى أن هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  لتنمية رأس المال الفكري بأبعاده ( صناعة، تنشيط، محافظة، الاهتمام بالزبائن) على فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية.
3. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$ ، لتنمية رأس المال الفكري بأبعاده (صناعة رأس المال، تنشيطه، الاهتمام به) على الاداء المؤسسي كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية.
4. بينت النتائج إلى أن هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  لأبعاد تنمية رأس المال الفكري بصورة مجتمعة (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) على الأداء الفردي للموظف كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية.

5. كما توصلت النتائج إلى أن هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$ ، لأبعاد تنمية رأس المال الفكري رأس المال الفكري (الصناعة، التنشيط، الاهتمام) على القيمة المعدلة للمعلومات كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية.
6. وقد توصلت الدراسة كذلك إلى أن هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ ، لأبعاد تنمية رأس المال الفكري بصورة مجتمعة (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) على استخدام النظام كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية.
7. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$ ، لأبعاد تنمية رأس المال الفكري بصورة مجتمعة (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام) على قيمة المعلومات كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية.

## التوصيات

- في ضوء نتائج الدراسة، توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات الهادفة إلى تعزيز دور تنمية رأس المال الفكري في تحسين فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية وهي كالأتي:
1. توجيه اهتمام الادارات المبحوثة حول الاهتمام بتنمية رأس المال الفكري لما تبين له من اهمية في تحسين فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية، وذلك من خلال نشر ثقافة تنظيمية تعزز الاهتمام برأس المال الفكري مثل افراد حسابات في الموازة تبين المبالغ المصروفة على تنمية راس المال الفكري والاعتزاز بهذا الاستثمار باعبارة استثمار طويل الاجل متنامي في اهم اصول المنظمة.
  2. توجيه عناية الادارات المبحوثة لضرورة ربط سياسات استقطاب وجذب الموارد البشرية فيها بمعايير الكفاءة والجدارة، من خلال أنظمة خدمة خاصة بهذه الشركات، تبين وصف ومواصفات كل وظيفة يتم اعتمادها عند الحاجة الى الاستقطاب.
  3. مراعاة توجيه عناية الادارات المبحوثة لضرورة الاهتمام بالمحافظة على راس المال الفكري من خلال توضيح نظام الخدمة فيها للحقوق والواجبات وفرص التطور، ونشر ثقافة تنظيمية معززة بحسابات تبين الخسارة المحتملة لترك العاملين على الاداء الكلي للمنظمة.

4. توجية اهتمام الباحثين لضرورة اجراء دراسة مماثلة في القطاعات الصناعية الاخرى، ودراسات تتعلق بتنمية راس المال الفكري والاداء الموسسي والقدرة التنافسية.

### قائمة المراجع:

#### أ - المراجع العربية

1. أفندي، عطية حسين، (2010) ، في سبيل البحث عن التمييز رأس المال الفكري وإدارة المعرفة تحديد طبيعة العلاقة، بحث مقدم ضمن مؤتمر "تطوير رأس المال الفكري" المنعقد في دولة الكويت 18-20 يناير 2010.
2. البطاينة، محمد؛ المشاقبة، زياد، (2010)، أداره المعرفة بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.
3. الجازي، علي، (2011)، أثر فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية على جودة الخدمات الحكومية دراسة تطبيقية: إدارة ترخيص السواقين والمركبات في مديرية الأمن العام، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة. المملكة الاردنية الهاشمية.
4. الجداية، محمد نور (2008)، مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وأثره على الأداء في الشركات الصناعية المساهمة العامة، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مجلد4، عدد2، الجامعة الأردنية، ص ص175-190.
5. الجنابي، أميرة هانف، (2006)، اثر أداره معرفة الزبون في تحقيق التفوق التنافسي: دراسة مقارنة بين عينة من المصارف العراقية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الكوفة، الجمهورية العراقية.
6. الحواجرة، كامل، (2010)، دراسة ارتباط استراتيجيات استثمار رأس المال المعرفي بالأداء التنافسي للمؤسسات، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 7، العدد الثاني، ص 279-309
7. الزعبي، هيثم (2009)، أثر عدم التأكد البيئي على فاعلية تخطيط نظم المعلومات الإستراتيجية في الجامعات الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان للدراسات العليا، الأردن.
8. الطائي، محمد والخفاجي، نعمة، (2009)، نظم المعلومات الإستراتيجية: منظور الميزة التنافسية، ط1، عمان، الأردن، دارالثقافة للنشر والتوزيع.
9. الطراونه، علي (2011)، اثر الاستثمار في رأس المال الفكري على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية المؤسسات العامة الأردنية، رسالة غير منشورة، جامعة مؤتة. المملكة الاردنية الهاشمية.
10. العامري، صالح؛ الغالبي، طاهر، (2004) ، رأس المال المعرفي: الميزة التنافسية الجديدة لمنظمات الأعمال في ظل الاقتصاد الرقمي، "إدارة المعرفة كأداة من اجل البقاء و النمو"، بحث

- مقدم إلى المؤتمر العلمي السنوي الرابع حول إدارة المعرفة في العالم العربي.الأردن، المنعقد خلال الفترة من 26 إلى 28 نيسان 2004م.
11. الفضل، مؤيد محمد، (2009)، العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة: دراسة ميدانية على الصناعة المصرفية في دول الخليج العربي، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد11، عدد3، ص 173- ص 190 الجمهورية العراقية.
12. القليطي، سعيد؛ حسن،احمد، (2010)، التخطيط الاستراتيجي لتطوير رأس المال الفكري في المؤسسات، ورقة عمل ضمن مؤتمر "تطوير رأس المال الفكري" المنعقد في دولة الكويت 18-20 يناير 2010.
13. بريش، فابزة، (2005)، دور الكفاءات المحورية في تدعيم الميزة التنافسية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سعد دحلب البليدة، الجمهورية الجزائرية.
14. بني حمدان، خالد محمد، (2003) ، تحليل معطيات العلاقة الارتباطية بين نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي الأول لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية " اقتصاد الأعمال في ظل عالم متغير المنعقد في جامعة العلوم التطبيقية الأهلية في الفترة ( 2003/7/25-7/23 )
15. بني خالد، مرعي، (2010)، قياس الاستثمار في رأس المال الفكري، ورقة عمل ضمن مؤتمر "تطوير رأس المال الفكري" المنعقد في دولة الكويت 18-20 يناير 2010.
16. جاد الرب، سيد محمد (2009)، موضوعات إدارية متقدمة وتطبيقاتها في منظمات الأعمال الدولية، دار الفكر العربي، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

## ب-المراجع الأجنبية:

17. Ahangar, reza Ghaioie (2011). the relationship between intellectual capital and financial performance: An empirical investigation in an Iranian company, African Journal of Business Management, Vol 5(1), pp 88-95.
18. Edvinsson, Leif & Malone, Michael, (1997), "Intellectual capital", First Ed., Harper Collins publishers, Inc. New York, U.S.A.
19. Laudon, Kenneth C., and Laudon, Jane P., (2011), "Management Information Systems: Managing the Digital Firm", 12<sup>th</sup>ed, New Jersey: Prentice-Hall, Person Education, Upper Saddle River.
20. NewKirk, Henry and Albert Lederer, (2008), The impact of Business and IT change on strategic information system Alignment, proceedings for the Northeast Region Decision Sciences institute, vol.6, No.1.

21. Puhakka, Vesa, (2010), Versatile and flexible use of intellectual capital in entrepreneurial opportunity discovery, Journal of Management Research, Vol. 2, No. 1, p21
22. Sharabati, Abdel-Aziz Ahmad. Jawad, Shawqi Najj, Bontis, Nick (2010). Intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of Jordan, Management Decision. Vol. 48 No. 1, pp. 105-131.
23. Stewart, T. A., (1997). Intellectual Capital: the New wealth of Organization, Doubleday Currency, New York, NY.
24. Technology in the E-Business Enterprise, McGraw-Hill/Irwin. N.Y.  
Turban, Eframe and other's, (1999), information Technology for management :2Ed, U.S.A.
25. Ulrich, (1998) a new manages for human resources, Harvard business review, January- February.

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الفاضل

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

أضع بين أيديكم هذا الاستبانة لأجراء دراسة ميدانية بعنوان " اثر الاستثمار في رأس المال الفكري على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية المؤسسات العامة الأردنية" وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، راجياً منكم التلطف بتعبئة فقرات هذا الاستبانة بدقة وموضوعية، علماً بأن المعلومات الواردة ستعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط.  
شاكراً لكم تعاونكم مع وافر الاحترام والتقدير،،،

الباحث/ د. خالد ابوالغنم

جامعة الملك عبد العزيز - كلية العلوم والاداب

بالكامل

قسم الحاسبات وتقنية المعلومات

- يرجى التكرم بوضع إشارة (√) في المربع الذي ينطبق على حالتك :

1 - العمر:

- |                          |             |                          |              |
|--------------------------|-------------|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | 30 سنة فأقل | <input type="checkbox"/> | 31 - 35 سنة  |
| <input type="checkbox"/> | 36 - 40 سنة | <input type="checkbox"/> | 41 سنة فأكثر |

2 - المؤهل العلمي:

- |                          |                  |                          |             |
|--------------------------|------------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | ثانوية عامه فأقل | <input type="checkbox"/> | دبلوم متوسط |
| <input type="checkbox"/> | بكالوريوس        | <input type="checkbox"/> | ماجستير     |
| <input type="checkbox"/> | دكتوراه          |                          |             |

3 - المستوى الوظيفي:

مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد

أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية

---

- |                          |               |                          |            |
|--------------------------|---------------|--------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | نائب مدير عام | <input type="checkbox"/> | مدير عام   |
| <input type="checkbox"/> | رئيس قسم      | <input type="checkbox"/> | مدير أداره |

4 - الخبرة الوظيفية.

- |                          |              |                          |              |
|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | 6 - 10 سنوات | <input type="checkbox"/> | 5 سنوات فأقل |
| <input type="checkbox"/> | 16 سنة فأكثر | <input type="checkbox"/> | 11 - 15 سنة  |



القسم الثاني : الفقرات ادناه، صممت لقياس تنمية رأس المال الفكري، يرجى وضع إشارة (X) على الإجابة التي تنطبق على حالتك					
الرقم	أ - استقطاب رأس المال الفكري	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة قليلة	غير موافق بشده
1	تستند الشركة في بحثها عن الموارد البشرية على معايير الكفاءة والجدارة.				
2	تعمل الشركة على استقطاب المتميزين من المواقع الخارجية كالأخصائيين والاستشاريين.				
3	تمتلك الشركة آلية واضحة ومحددة في استقصائها عن الكفاءات البشرية المميزة.				
4	تعمل الشركة على تحديد مستوى المعرفة والمهارة المطلوب للعمل فيها.				
<b>ب - صناعة رأس المال الفكري</b>					
5	تعتمد الشركة على البحث العلمي لابتكار المعرفة الجديدة المرتبطة بأنشطتها.				
6	تربط الشركة علاقات تعاون متبادلة مع غيرها من المنظمات لتعزيز رصيدها المعرفي				
7	تمتلك الشركة إدارة متخصصة تعنى بتطوير وتجديد المعرفة فيها.				
8	تشارك الشركة في المؤتمرات والندوات العلمية ذات العلاقة بطبيعة عملها.				
9	تولي الشركة أهمية لنظم العمل الجماعي والعمل بروح الفريق لتوليد المعرفة.				
<b>ج- تنشيط رأس المال الفكري</b>					
10	توفر الشركة سياسات وبرامج تنمي القدرات المعرفية والفكرية للعاملين.				
11	تعمل اداره الشركة على مناقشة قواعد وإجراءات العمل مع العاملين بشكل دوري.				
12	تستخدم الشركة وسائل عملية لإيجاد الأفكار الجديدة كأسلوب العصف الذهني وورش العمل وغيرها.				
13	تتيح سياسات وإجراءات العمل في الشركة حرية اكبر للعاملين للإبداع والابتكار.				
14	تحتوي واجبات ومهام العمل في الشركة على شي من التحدي يعزز الابتكار والإبداع لدى العاملين.				
<b>د- المحافظة على رأس المال الفكري</b>					
15	توفر الشركة برامج ونشاطات تدريبية وتطويرية بشكل مستمر				
16	تتناسب الأجرور والمكافآت في الشركة مع حجم الإنجازات والإبداعات للعاملين.				
17	تدعم الشركة الأفكار والتجارب الرائدة المقدمة من قبل الأفراد وتعمل على تنيئها.				
18	تقدم الشركة فرص للتقدم والتطور الوظيفي للعاملين				

أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية

الرقم	أ - قيمة المعلومات	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة قليلة	غير موافق بشده	غير موافق
	المتفوقين.					
	<b>هـ - الاهتمام في رأس مال الزبون</b>					
19	تجري الشركة استطلاعات للسوق للتعرف على آراء الزبائن ورغباتهم.					
20	تخصص الشركة جزءاً من مواردها المالية للأنفاق على خدمات ما بعد البيع المقدمة للزبائن.					
21	تأخذ الشركة بآراء ومقترحات وتفضيلات الزبائن بنظر الاعتبار عند تصميم خدمات ومنتجات جديدة.					
22	تسعى الشركة باستمرار نحو تحقيق زيادة في عدد زبائنها الجدد					
23	تعمل الشركة على تقليل الوقت المستغرق بين طلب وتسليم الخدمة للزبون.					
<b>القسم الثالث:</b> الفقر التالية تقياس فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية، يرجى وضع إشارة (X) عند البديل الذي ينطبق على حالتك.						
الرقم	أ - قيمة المعلومات	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة قليلة	غير موافق بشده	غير موافق
24	أشعر بان المعلومات التي ينتجها نظام المعلومات الإستراتيجي في شركتي ذات أهمية كبيرة.					
25	توفّر نظام المعلومات في شركتي معلومات تتفق مع احتياجات المستخدم المتوقعة.					
26	تساهم المعلومات التي يتيحها نظام المعلومات الإستراتيجي في تقليل أخطاء العمل.					
27	يستطيع نظام المعلومات الإستراتيجي في شركتي توفير المعلومات للعاملين لاتخاذ القرار المناسب.					
28	يتيح نظام المعلومات الإستراتيجي في شركتي المعلومات وقت الحاجة إليها.					
29	يتيح نظام المعلومات الإستراتيجي في شركتي المعلومات أينما نحتاجها.					
<b>ب - القيمة المعدلة</b>						
30	يتيح نظام المعلومات الإستراتيجي في شركتي معلومات متجددة.					
31	تمتلك شركتي أساليب حديثة للحصول على البيانات اللازمة لها.					
32	يوظف نظام المعلومات الإستراتيجي في شركتي أجهزة وبرمجيات حديثة.					
33	يمكن نظام المعلومات الإستراتيجي المستخدمين من الاستفادة من المعلومات بعد أن يتم استخدامها.					

				34	يسهل نظام المعلومات الإستراتيجي عملية انجاز النشاطات في شركتي.
				35	يمكن نظام المعلومات الإستراتيجي في شركتي متخذ القرار من تحسين عمليات اتخاذ القرارات.
				36	تساعد نظام المعلومات الإستراتيجي في شركتي على إعادة استخدام المعلومات الإستراتيجية
				<b>ج- الأداء الفردي للموظف</b>	
				37	يسهم نظام المعلومات الإستراتيجي المتوفر في شركتي في رفع مستوى أداء الفرد العامل فيها.
				38	يمكن نظام المعلومات الإستراتيجي الموظفين في شركتي من التميز في أدائهم عن سواهم في إدارات الشركات الأخرى
				39	يمكن نظام المعلومات الإستراتيجي في شركتي من رفع قدرة العاملين على التطور والتقدم.
				40	يوفر نظام المعلومات الإستراتيجي في شركتي برامج تدريبية لرفع كفاءة الموظفين فيها.
				41	يمكن نظام المعلومات الإستراتيجي الموظفين في شركتي من تقديم الخدمة بطرق متنوعة.
				42	يمكن نظام المعلومات الإستراتيجي الموظفين في شركتي من التواصل مع المستفيدين بشكل مستمر.
				<b>ج- الأداء المؤسسي</b>	
				43	يمكن نظام المعلومات الإستراتيجي شركتي من التكيف مع البيئة الخارجية.
				44	يمكن نظام المعلومات الإستراتيجي شركتي من الحصول على معلومات من بيئات خارجية
				45	لدى دائرتي برامج مخططة للحصول على المعلومات الإستراتيجية.
				46	يساهم نظام المعلومات الإستراتيجي في تحقيق أهدافي شركتي بدرجة عالية.
				47	يمكن نظام المعلومات الإستراتيجي شركتي من الارتقاء المستمر بمستويات الأداء.
				48	يتيح نظام المعلومات الإستراتيجي في شركتي الاستفادة من المعلومات المخزنة لتطوير مهارات العاملين فيها..
				<b>د- استخدام النظام</b>	
				49	إن النظام الإستراتيجي المتوفر في شركتي يتسم بالبساطة.
				50	نظام المعلومات الإستراتيجي المستخدم سهل الاستعمال حتى لغير المختصين.
				51	تساعد نظم المعلومات الإستراتيجية في شركتي على حل مشكلات العمل.
				52	يسهل على العاملين في شركتي التعامل مع برمجيات نظم المعلومات الإستراتيجية المتواجدة

أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية

					فيها	
					يسهل على المستخدمين في شركتي الاستفادة من نظم المعلومات الإستراتيجية المتواجدة فيها.	53
					تتفاعل دائرتي باستمرار مع النظام الإستراتيجي بصورة مستمرة.	54