



**Tikrit Journal of Administrative
and Economics Sciences**
مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

ISSN: 1813-1719 (Print)



**The Impact of Intellectual Capital on the Application of Electronic
Management: An exploratory study of the opinions of a sample of
employees at the Tikrit University**

Ahmed Ayed Mikhilif*, Muhammad Hamid Nayef

College of Administration and Economics, Tikrit University

Keywords:

Intellectual capital, human capital,
structural capital, electronic management.

ARTICLE INFO

Article history:

Received 14 Dec. 2022
Accepted 04 Jan. 2023
Available online 31 Mar. 2023

©2023 College of Administration and Economy,
Tikrit University. THIS IS AN OPEN ACCESS
ARTICLE UNDER THE CC BY LICENSE

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



***Corresponding author:**

Ahmed Ayed Mikhilif

College of Administration and Economics,
Tikrit University



Abstract: The research aims to measure the role of intellectual capital in achieving the requirements of applying electronic management. Through this study, we will seek to verify the validity of the hypothesis of a positive impact of intellectual capital on the success of applying electronic management. This study derives its importance from the importance of electronic management, which has become an urgent requirement. In light of the rapid digital and informational developments in our modern era, as well as an attempt to clarify how to activate the role of intellectual capital in institutions to assist in the process of transformation towards the application of digitization that benefits individuals and institutions in simplifying administrative procedures, and reducing the percentage of financial and administrative corruption. University colleges have been selected Tikrit as an area for conducting the field side of the research through a sample of about (100) of those assigned to the tasks of a manager (a division or an administrative unit). The research problem revolves around the extent of knowing and realizing the importance of intellectual capital in influencing the possibility of achieving the requirements of applying electronic management through the dimensions of capital Intellectual money (human capital, structural capital, customer capital). The most important thing in the results of our study is that the process of transforming institutions from traditional management to applying electronic management gives them several competitive advantages, most notably: solving all complex problems, reducing costs. And improving human resource performance, facilitating the process of providing products and services, improving the decision-making process, enhancing communication continuity with workers, stimulating innovation and creativity. The need to deal with intellectual capital as a strategic resource by preserving and developing it continuously.

أثر رأس المال الفكري في تطبيق الإدارة الإلكترونية: بحث استطلاعي لآراء عينة من العاملين في جامعة تكريت

احمد عايد مخلف

محمد حميد نايف

كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت

المستخلص

يهدف البحث إلى قياس دور رأس المال الفكري في تحقيق متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، سوف نسعى من خلال هذه الدراسة إلى التحقق من صدق فرضية وجود أثر إيجابي لرأس المال الفكري في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الإدارة الإلكترونية التي أصبحت مطلباً ملحاً في ظل التطورات الرقمية والمعلوماتية المتسارعة في عصرنا الحديث، وكذا محاولة توضيح كيفية تفعيل دور رأس المال الفكري في المؤسسات للمساعدة في عملية التحول نحو تطبيق الرقمنة التي تعود بالنفع على الأفراد والمؤسسات في تبسيط الإجراءات الإدارية، وتقليل نسبة الفساد المالي والإداري، وقد تم اختيار كليات جامعة تكريت بوصفها مجالاً لإجراء الجانب الميداني للبحث من خلال عينة بلغت نحو (100) من المكلفين بمهام مدير (شعبة أو وحدة إدارية)، وتتمحور مشكلة البحث حول مدى معرفة وإدراك أهمية رأس المال الفكري في التأثير على إمكانية تحقيق متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني). وأهم ما جاء في نتائج دراستنا أن عملية تحول المؤسسات من الإدارة التقليدية إلى تطبيق إدارة إلكترونية يكسبها مزايا عدة تنافسية أبرزها: حل كافة المشكلات المعقدة، تخفيض التكاليف، تحسين أداء الموارد البشرية، تسهيل عملية تقديم المنتجات والخدمات، تحسين عملية اتخاذ القرارات، تعزيز التواصل المستمر مع العمال، تحفيز الابتكار والإبداع، ضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه مورد استراتيجي من خلال الحفاظ عليه وتطويره بشكل مستمر.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، الإدارة الإلكترونية.

المقدمة

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

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل رأس المال الفكري وإثبات أثره في تحقيق متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية كأحد جوانب دخول عصر العولمة والإنترنت، حيث يتمتع الموضوع بحرية تبادل المعلومات بين الإدارات الوطنية على من ناحية ومن ناحية أخرى بين قطاعات الدولة

والمواطنين ومساهمة رأس المال الفكري في تطبيق الحوكمة الإلكترونية إذ إن التوجه الإيجابي في استثمار الموارد الملموسة وغير الملموسة على صعيد المنظمة من شأنها أن تؤدي إلى رفع كفاءة الإجراءات وسلامة تنفيذ الأهداف في سياق اتمام العملية الادارية بوصف رأس المال الفكري يعد البنية الأساسية لأي منظمة تروم تحقيق أهدافها بأقل كلفة وجهد ووقت فضلا عن كونه يمثل رأس مالها الحقيقي لما يحتويه من مجموعة الموارد والقدرات المستجيبة للابتكار والتحسين المستمر إذا ما استثمرت بالشكل الصحيح كما أننا نلاحظ في الواقع هنالك تباطؤ على مستوى الاستجابة لمعطيات الاقتصاد المعرفي ولذلك كانت الدافع الأساس وراء اختيارها موضوعا للدراسة. تضمن البحث أربعة مباحث المبحث الأول منهجية الدراسة والمبحث الثاني الجانب النظري والمبحث الثالث الجانب التطبيقي أما المبحث الرابع تناول الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول منهجية البحث

يتناول هذا المبحث المنهجية المعتمدة في البحث من حيث طبيعة المشكلة والأهداف وعينة البحث وأساليب جمع لبيانات وأدوات التحليل الإحصائي وصولاً إلى النتائج وكما يأتي:

أولاً. مشكلة البحث وأسئلته: إن الجامعات بصورة عامة لازالت تفتقر الى مفهوم ومعنى واضح لرأس المال الفكري وكذلك تشهد ضعفا ملحوظا في كيفية استخدامه وإدارته بما يخدم توجهات الجامعة لذلك تكمن المشكلة الرئيسة للدراسة في معرفة مدى إدراك أهمية رأس المال الفكري في التأثير على امكانية تحقيق متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية ويمكن تحديد أبعاد البحث من خلال طرح الأسئلة الآتية:

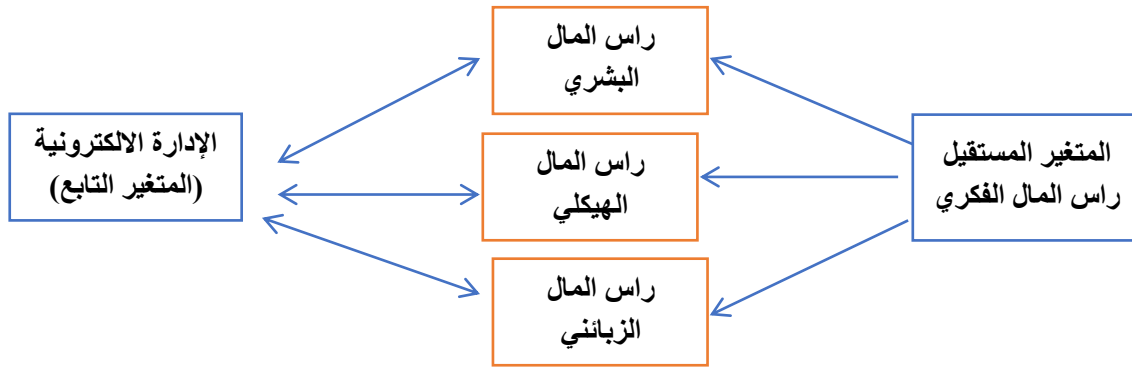
1. ما مدى العلاقة بين رأس المال الفكري وامكانية تحقيق متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية.
2. هل يمتلك رأس المال الفكري تأثيرا ذو دلالة معنوية في امكانية تحقيق متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية.

ثانياً. اهداف البحث: تتمثل أهداف البحث بما يأتي:

1. توفير المعلومات عن امكانية استثمار رأس المال الفكري في امكانية تطبيق الادارة الالكترونية في الكليات عينة البحث.
2. دفع المنظمة قيد الدراسة باتجاه تفعيل رأس المال الفكري لما له من تأثير في تسريع وتيرة تطبيق الادارة الالكترونية.

3. التعريف بعناصر رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال الزبائني) وبيان أهميتها على صعيد متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية.

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

رابعاً. مخطط البحث الفرضي:

الشكل رقم (1) المخطط الفرضي للدراسة المصدر: اعداد الباحثين

خامساً. فرضيات البحث:

1. الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين رأس المال الفكري والإدارة الالكترونية، وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:
 - ❖ الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين رأس المال البشري والإدارة الالكترونية
 - ❖ الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين رأس المال الهيكلي والإدارة الالكترونية
 - ❖ الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين رأس المال الزبائني والإدارة الالكترونية.
 2. الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ذات دلالة معنوية بين رأس المال الفكري وأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني) في الإدارة الالكترونية.
- سادساً. متغيرات البحث:** تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث في ضوء معطياتها الرئيسية وانسجاماً مع أهدافها إذ تشير متغيرات الدراسة إلى رأس المال الفكري بوصفه متغير مستقل في حين يكون مستوى تطبيق الادارة الالكترونية متغيراً تابعاً.

سابعاً. وصف عينة الدراسة

1. **عينة الدراسة:** شملت عينة الدراسة رأس المال الفكري وأثره في امكانية تطبيق الادارة الالكترونية تم توزيع 100 استمارة الاستبيان على موظفين كليات جامعة تكريت وقد تم استرجاع 90 استبانة.
2. **أسلوب جمع العينة:** استخدم الباحثان أسلوب العينة العشوائية البسيطة في توزيع استمارات الاستبيان على المكلفين في الادارة مسؤول (شعبة، وحدة) على فرض أن المجتمع متجانس. لذلك استخدم الباحثان العينة العشوائية البسيطة ومن ثم تم سحب العينة الملائم حيث بلغ حجم العينة (90) موظف والتي مثلت مجتمع الدراسة.
3. **المؤشرات الاحصائية:** اعتمد الباحثان في التحليل الاحصائي على البيانات والمعلومات المستحصلة من البحث حسب مقياس ليكرت الخماسي، وقد استعمل الباحثان أهم المؤشرات الاحصائية بما يلائم فرضيات البحث والتساؤلات الخاصة به، وهي كما يأتي:
 - أ. التكرارات والنسب المئوية: وذلك لمعرفة عدد ونسبة المستجيبين داخل عينة البحث.
 - ب. الوسط الحسابي المرجح: ويستعمل لمعرفة درجة موافقة العينة المبحوثة للتساؤلات.

- ج. الانحراف المعياري: ويستعمل لمعرفة مدى تشتت اجابات العينة المبحوثة عن درجة الموافقة.
- د. معامل الارتباط Person: ويستعمل لقياس مدى ارتباط متغيرات البحث مع بعضها وتحديد نوع العلاقة هل هي طردية (موجبة) ام عكسية (سالبة).
- هـ. اختبار F: ويستعمل لمعرفة وجود أثر للمتغيرات المستقلة في البحث على المتغير المعتمد.
- و. معادلة الانحدار: وتستعمل لمعرفة مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير المعتمد.
- ملاحظة:** تم اعتماد القيمة المعنوية (0.05 sig) في اختبار فرضيات البحث بدل من القيم الجدولية وذلك لدقة النتائج المحسوبة من القيمة المعنوية (0.05 sig).
- ويجدر الاشارة هنا أن جميع هذه المؤشرات قد تم حسابها بواسطة برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V26).

المبحث الثاني: الإطار النظري

اولاً. مفهوم رأس المال الفكري: تحتاج جميع المنظمات إلى رأس مال فكري لإدارة العمليات، ويشمل رأس المال الفكري (المادي والفكري)، ومن خلالها تحدد القيمة السوقية للمنظمة.

عدّ (Bassi, 1997: 35) رأس المال الفكري المعرفة التي تشكل قيمة المنظمة وتتكون من (رأس مال بشري، رأس مال اجتماعي، رأس مال زبائني)، كما أنه يتضمن الموارد الموجودة غير الملموسة التي يمكن ان تستخدمها المنظمات لإيجاد القيمة وذلك عن طريق تحويلها الى عمليات وسلع وخدمات، لذا فهو المعرفة والخبرة والقوة للعاملين.

هناك تعريفات عدة لرأس المال الفكري منها من يعرفه على أنه المعرفة التقنية والعلاقات، وكذلك الموهبة والمهارات الممكن استخدامها لخلق ثروة وهنا يشير هذا التعريف إلى أن رأس المال الفكري هو المعرفة وتضم (الخبرات، التعليم المتراكم في العنصر البشري) والتي يمكن تحويلها إلى قيم.

كذلك يعرف رأس المال الفكري مصدر لتحقيق الميزة التنافسية التي تمكن المنظمة من مواجهة المنافسة الشديدة في السوق. (قراقيش والقشي، 2010: 18)

وتعرفه منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي (OECD) على أنه القيمة الاقتصادية لنوعين من الأصول الملموسة للمنظمات (رأس المال الهيكلي ورأس المال البشري). (الجندي، 2005: 107)

وإذا أردنا أن نحدد بدقة مفهوم رأس المال الفكري، يجب أن نميزه عن رأس المال البشري ورأس المال المادي، إذا يتمثل رأس المال البشري بالمهارات والخبرات المتراكمة للعنصر البشري في المنظمة، ورأس المال المادي يتمثل في الموارد التي تظهر في ميزانية المنظمة، كالتجهيزات والعقارات.

في ظل مجتمع المعرفة الذي نعيشه، أصبح الدور الرئيسي لمؤسسات التعليم العالي يرتبط بضرورة تطوير رأس المال الفكري، وتنميته، وإدارته بعده أهم مورد للمؤسسة، والذي من خلاله يمكن تحقيق الميزة التنافسية، وذلك لما يتمتع به هذا المورد من (قدرات، ومهارات، وكفاءات متنوعة)، خاصة وإن المؤسسات في الوقت الحالي تتنافس بينها على ما تمتلكه كل مؤسسة من عقول بشرية متميزة وأصول فكرية أكثر من اعتمادها على ما تملكه من أصول مادية.

(عطية، رقم الصفحة 2018)

جميع الدراسات اكدت على أهمية رأس المال الفكري في المؤسسات التعليمية بصورة عامة، ومؤسسات التعليم العالي على بصورة خاصة، كما أنها أكدت على أهمية إدارته، واستثماره بما يحقق كفاءة الاداء، وزيادة الإنتاجية في مؤسسات التعليم العالي، كونه مصدراً مهماً للتوجه الاستراتيجي وتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات، الاهتمام برأس المال الفكري يؤدي إلى زيادة إنتاجية الفرد العامل من خلال المهارات المعرفية التي يكتسبها. (العوامرة، 2016: 53)

واستناداً إلى ما سبق ذكره يعرف الباحث رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم على أنه مجموعة الأصول غير الملموسة التي تمتلكها مؤسسات التعليم العالي، والمسؤولة عن تعظيم قدراتها، وتعزيز مكانتها التنافسية.

ثانياً. أهمية رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي: الكثير من القادة الإداريين يرى أنه برغم أهمية تنمية الموارد البشرية بوجه عام، إلا أنه ينبغي التركيز على تنمية فئة خاصة من هذه الموارد وهي الفئة التي تمتلك (المعارف والخبرات، والقدرات الإبداعية) المختلفة، والتي تزدهر عليها المجتمعات؛ مما يجعل استثمارها والمحافظة عليها أمراً ضرورياً في ظل التنافس الشديد على الكفاءات البشرية بين المؤسسات المختلفة لهذا يجب أن تتحول النظرة الاستراتيجية إلى هذه الفئة بعدّها أهم مصدر للاستثمار التي يمكن اكتشافها، ورصد مقوماتها وتصديرها في اطار ما يسمى رأس المال الفكري. (الهاللي، 2011: 13)

إشارة (سلامة، 2014: 13) أن هناك مجموعة من المنطلقات والمرتكزات الأساسية لعلاقة رأس المال الفكري بمؤسسات التعليم العالي؛ وهي كما يأتي:

1. عد العنصر البشري من أهم عناصر الإنتاجية التي من شأنها تسهم في تحقيق التنمية ولن يستطيع هذا العنصر أن يؤدي دوره بدون تعليم، حيث يسهم التعليم في تراكم رأس المال البشري مما يساعد في تحقيق التقدم التقني، والذي يعد مصدر مهم من مصادر التنمية المستدامة.
 2. الاهتمام بإدارة الموارد البشرية، فأصحاب المهارات والخبرات والكفاءات المختلفة هم من يتحمل مسؤولية التغير في المؤسسات ويعملون على تحقيقه، لذا تمثل الكفاءات في الوقت الحاضر السبب الرئيس لتحقيق التميز والتفوق بين المؤسسات.
 3. المعرفة تمثل أهم الأصول الرئيسة لأي نمو اجتماعي أو اقتصادي، فهي تمثل مكون أساسي في العملية الإنتاجية، ومن هنا تتبع أهمية رأس المال الفكري بعده أكثر الأصول قيمة، لأنه يمثل القوى الفكرية القادرة على تطوير المشروعات وتقديمها.
 4. تكوين رأس المال الفكري يتطلب تظافر عوامل متعددة ومختلفة مثل (الوقت المخصص للتعليم والتعلم، البرامج التعليمية المقدمة، خصائص المناهج والكفايات التي يتوقع ان يكتسبها الملتحقون بالبرامج التعليمية المختلفة، والفرص المتاحة امام المتعلمين للاستزادة من المعرفة وجودة التعليم).
- ثالثاً. ابعاد رأس المال الفكري:**

1. **رأس المال البشري:** يشمل رأس المال البشري لأي منظمة (الأفراد الذين يعملون فيها حيث يعتمد نجاح الأعمال عليها (Armstrong, 2009: 15)، حيث يمثل رأس المال البشري القدرات والمهارات، وفي الوقت الحالي أيضا يعد رأس المال البشري الذي يملكه الموظفون في المنظمة بمثابة الموارد التي يمكن أن تساهم في العملية الإنتاجية العالية والتنافسية طالما أن الإدارة والقيادة سوف تعرف كيف تستفيد من هذه الموارد من خلال التدريب والاستفادة منها من خلال وضعها في سياقات داخلية إيجابية للمنظمة (Josani, 2013: 42).

- كما أشار (Roomi & Chaudhry, 2010: 15) أن أهم مكونات رأس المال البشري هي: المعرفة، والقدرة، والمهارة.
2. رأس المال الهيكلي: يعدّ رأس المال الهيكلي، إلى جانب رأس المال البشري ورأس المال للعملاء، أحد أهم المكونات الأساسية لرأس المال الفكري، وكلها مفاهيم مرنة بسبب طبيعة حدوثها والبيئة المتغيرة بسرعة. (McElory, 2002: 30)، عرفه على أنه: "عبارة عن الأشياء التي تدعم رأس المال البشري ولكنه يبقى في المؤسسة عندما يتركها الأفراد ويذهبون إلى منازلهم. أما (الغاني، العياشي، 2017: 26) فيعطي مفهوماً أكثر شمولاً لرأس المال الهيكلي بأنه "أي شيء في المؤسسة يقوم على دعم العاملين في أداء أعمالهم. ويمتلك رأس المال الهيكلي من قبل المؤسسة ويبقى معها حتى عند مغادرة العاملين ولها، يتضمن رأس المال الهيكلي الأشياء التقليدية كالبنيات والأجزاء المادية للحاسبات والبرمجيات والعمليات وبراءات الاختراع والعلامات التجارية، فضلاً عن نظام المعلومات الخاص (عطية، 2008: 12).
3. رأس المال الزبائني: رأس المال الزبائني: ويتمثل في العقود، الولاء، العلامة التجارية، هو قيمة العلاقات التي تقيمها المنظمة مع زبائنهم من خلال زيادة رضا الزبون وولائه، عن طريق الاهتمام بمقترحاته، والاستماع لإيجاد حلول للشكاوى المقدمة بالسرعة الممكنة. وقد عرفه (Mazlan): على أنه يشمل على جميع العلاقات التي تربط المنظمة بأصحاب المصالح لديها مثل الموردين، والمستثمرين، والزبائن، وقنوات التوزيع، والتحالفات الاستراتيجية التي تقيمها المنظمة. (Mazlan, 2005: 9).
- ويتكون رأس مال العلاقات (رأس مال الزبون) من المقدرات التسويقية الأساسية، والتي تتضمن أعداد قاعدة بيانات للعملاء وتوفير المتطلبات الضرورية لهم، ويتكون أيضاً من كثافة السوق والتي تتضمن الحصة السوقية للمنظمة والوحدات التي يتم تصريفها إلى عدد العملاء والعائد المتحقق لكل العملاء والاسم التجاري والسمعة التجارية للمنظمة.
- أما مكون مؤشرات ولاء العملاء، ويتضمن رضا العملاء والشكاوى وحجم الاستثمار في بناء العلاقات مع العملاء، ومتوسط دوران العملاء (ستيوارث، 2004: 10).
- رابعاً. الإدارة الإلكترونية:**
1. مفهوم الإدارة الإلكترونية: تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان، عرفها السالمي بأنها الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني، عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم بعد ذلك معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً" (السالمي، 2007: 8)، كذلك تعد استراتيجية إدارية في عصر المعلوماتية غايتها التوظيف الأمثل للموارد المعلوماتية وفي إطار الكتروني حديث.
- يمكن أن نقول إن الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد في الإدارة، يرتكز أساساً على استخدام الوسائل الإلكترونية من حواسيب، تقنيات الإنترنت، الأكسترنات والبرمجيات للقيام بالمهام الإدارية كافة بجهد أقل ووقت أسرع وجودة عالية.

خلال دراسة الفكر الإداري والمدارس الإدارية يتضح أن الإدارة الالكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوزها، فقد حدد المختصون في الإدارة مسار متصاعدا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمن، ابتداء من المدارس الكلاسيكية ثم مدرسة العلاقة الإنسانية وبعدها توالى ظهور العديد من المدارس الإدارية.

2. أهمية الإدارة الالكترونية: ومن أجل مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة، والاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء وتحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة، ظهر الاهتمام بالإدارة الالكترونية وتوسع استعمالها يدل على أن الأهمية الكبيرة التي تنطوي عليها: (حسين، 2010:16)

❖ رداءة مستوى الخدمات لكثير من الإدارات وتعقيدها، إلى درجة تستدعي الحاجة إلى تبسيط الاجراءات وجعلها أكثر سلاسة ومرونة وتسهيل تقديمها.

❖ حرص الجهات الحكومية على تنمية وتطوير كوادرها الوطنية وتأهيلها بالتقنيات الحديثة، للاعتماد عليها في إدارة برامج التنمية وخططها المستقبلية.

❖ الإدارة الالكترونية تعمل على اختصار الوقت لتنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة وتسهل الاتصال بين الإدارات والأجهزة الحكومية ومنظمات الاعمال.

❖ تعمل الإدارة الالكترونية على توفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية وترشيد استخدام الأوراق في المعاملات.

❖ إن التقليل من استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق، مما يؤدي إلى عدم حاجة المنظمة إلى أماكن خزن حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.

3. عناصر الإدارة الالكترونية: الإدارة الالكترونية تقوم على عدة عناصر ومكونات أهمها: (غالب، 2005:74)

اولاً. الحواسيب: قبل البدء في طرح التكنولوجيا داخل إدارتها، يجب على الإدارة التأكد من أن لديها الموارد المالية لتوفير العدد المطلوب من أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الطرفية التي تتطلبها الدائرة لتشغيل مواقعها الإدارية، بغض النظر عن طبيعة العمل.

ثانياً. البرمجيات: ويشمل برامج مثل أنظمة التشغيل وأنظمة إدارة الشبكات وجداول البيانات وأدوات تدقيق البرمجة وبرامج التداول وبرامج التسويق الإلكتروني وقواعد البيانات وبرامج إدارة المشاريع وشبكات الإنترنت المختلفة.

ثالثاً. القوى البشرية: يرى بعض الباحثين أن الموارد البشرية في الإدارة الحديثة من أهم الأصول وخطورتها، وتشمل الموارد البشرية القادة الرقميين مثل مديري مصادر المعرفة، والمعلمين، والكوادر الإدارية المتفرغة من ذوي الخبرة في تطبيق تقنيات الإدارة الحديثة. يمكن للوكالات السماح للقادة بالمشاركة في دورات حول كيفية استخدام أجهزة الكمبيوتر لتحويل أساليب الإدارة الإلكترونية. (حسين، 2010:17)

وبعض الباحثين يرى أن العنصر البشري من الأصول الثابتة في المنظمة يجب الاهتمام به وتنمية إبداعاته.

4. متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية: المجتمع الحديث حريص على تجربة التكنولوجيا، كان هناك اختلاف نوعي في طموحات وتطلعات المجتمع لتحقيق مستويات أعلى من الخدمات الإدارية،

وهناك حالة من السخط بين الفئات التي تتعامل مع السلطة التنفيذية لا تستطيع تلبية وضع هذه الإدارات وطموحات مراجعيها، وكل ذلك يؤدي إلى الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية.

أولاً. أسباب التحول: هناك أسباب عدة للتحول منها:

1. عامل الزمن: يسعى المدير التنفيذي للفوز بسباق السرعة والتغلب على عامل التوقيت. وهكذا تجد نفسها في مواجهة الحاجة إلى الاستفادة من تطبيق التكنولوجيا، وهو المطلب الأول للقضاء على أسباب بطء الحركة وروتين المعاملات اليدوية، والدخول في أفق الابتكار التكنولوجي، وإتمام المعاملات في الوقت المناسب، والدخول في دائرة المنافسة. الإدارة ليست منافسة، بل خدمة حكومية. إن المخاطر أكبر هنا، حيث سيكتسب المجتمع ميزة تقصير الإطار الزمني الذي تتسابق فيه البلدان حول العالم من أجل التطور والبناء. (الحسن، 2010:9)
 2. قفزة الحاسوب: بدأت نظرية الإدارة ومفاهيم الإدارة المتجسدة في تكنولوجيا الكمبيوتر بالظهور، وظهرت بعض الاختلافات في اتجاه تطوير هذه التقنية، وتم إحراز بعض الإجراءات والتقدم. توقع هربرت سيمون ودراكر وديفيز وآخرون أنه في عصر المعلومات، ستتجاوز نسبة الآلات نسبة العمال، وسيعتمد نظام إدارتها على الدور الرئيسي للآلات وأجهزة الكمبيوتر، لذا فإن أجهزة الكمبيوتر وتطبيقاتها سوف تولد تطوراً تطوراً. نقفز وتطبيقه في مختلف المجالات. الفوائد الملموسة على مستوى الإدارة هي حافز مهم للانتقال إلى الإدارة الإلكترونية.
 3. تطور الاتصالات: التقدم في شبكة الاتصالات والانترنت عزز بقوة فكرة تحول الإدارات إلى تعميم تطبيقات التقنية بما اتاحته الاتصالات من تواصل فعال، سريع ومختصر للوقت، الجهد عبر شبكات الاتصالات الداخلية للإدارة. (حسين، 2010:16)
 4. الاجماع على التقنية: انتشار الثقافة الإلكترونية وانتشارها بين الشباب، وتعميق علاقتهم بالحواسيب والإنترنت، سواء كانوا متخصصين في هذا المجال أو لا، يضع الحكومة في موقف محرج إذا لم يتم اتخاذ إجراءات عاجلة، وجيل جديد من الشباب. يعتقد الناس أنهم يتناسبون مع تطلعاتهم وثقافتهم الخاصة لأنه من غير المنطقي أن تسبق أفكار الجيل الجديد الحكومة، بينما المبدأ هو أن تأخذ الحكومة زمام المبادرة لرفع مستوى وعي الناس ومفاهيمهم وثقافتهم الجديدة. من خلال تزويدهم بالتطبيقات التكنولوجية. (بسمه ووهيبة، 2018)
 5. التواصل والحوار: إن رغبة المجتمعات المعاصرة في التقدم، وإقامة حوار حضاري بأسلوب اجتماعي، وخلق روابط صداقة مع شعوب العالم على مستويات مختلفة من المجتمع، تشكل عاملاً يدفع إدارات هذه المجتمعات إلى التوسع. تطبيق تقنياتهم على السلطة التنفيذية، كنافذة على مجتمعهم للنظر إليه باحتقار. بدون ثقافة تقنية منتشرة، ستكون قدرات الاتصال لهذه المجتمعات غير مكتملة ومحدودة. لذلك تسعى الإدارة إلى تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية لنشر الثقافة التكنولوجية. (العمرى، 2003:18)
- ثانياً. متطلبات التحول:** لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية دون دراسة متطلبات هذا التحول إجراء قد ينذر فشل محتمل لهذه الإدارة، بالرغم من أن الأجواء مهيأة لنجاحها إلا أن الاندفاع نحو تطبيق التقنية من دون توفير الإعدادات والتجهيزات المادية والبشرية اللازمة لها ستضيع على الإدارة فرصة الاستفادة التامة من نجاح التجربة.

❖ المتطلبات الإدارية والأمنية

❖ المتطلبات السياسية

❖ المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية

❖ البنى التحتية للاتصالات

ثالثاً. خطوات تنفيذ الإدارة الالكترونية: لغرض تطبيق الإدارة الالكترونية يجب على المنظمات أولاً أن تتأكد من أمور عدة أهمها الحاجة الفعلية لهذه الإدارة وهل التكاليف التي تصرف في سبيل تطبيقها تكون موازية للخدمات التي سوف تقدمها، وهل تتوفر العناصر الأساسية لإنجاحها. ولكي تطبق الإدارة الالكترونية هناك خطوات عدة يجب اتباعها (العمرى، 2003:18):

❖ اعداد الدراسة الأولية

❖ وضع خطة التنفيذ

❖ تحديد المسؤولية

❖ تحديد المصادر

❖ متابعة التقدم التقني

المبحث الثالث: الإطار العملي للبحث

أولاً. المتغيرات الديمغرافية للبحث: يبين وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة البحث الجدول رقم (1) التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديمغرافية للبحث

المؤهل العلمي			
Valid	اعدادية	16	17.78
	دبلوم	16	17.78
	بكالوريوس	25	27.78
	شهادات عليا	33	36.66
	Total	90	100
الجنس			
Valid	الذكور	39	43.33
	الاناث	51	56.67
	Total	90	100
المركز الوظيفي			
Valid	مسؤول شعبة	18	20.00
	مسؤول وحدة	14	15.55
	اداري	18	20.00
	موظف ميداني	40	44.45
	Total	90	100
سنوات الخدمة			
Valid	5 فاقل	15	16.67
	من 6 الى 10 سنة	19	21.11
	من 11 الى 15 سنة	17	18.89
	16 سنة فاكثر	39	43.33
	Total	90	100

Valid	الفئة العمرية		
	30 فأقل	12	13.33
	من 31 الى 40 سنة	21	23.34
	من 50 الى 41 سنة	18	20.00
	50 فأكثر	39	43.33
	Total	90	100

المصدر اعداد الباحثين بالاعتماد على استمارة الاستبانة.

نلاحظ في الجدول رقم (1) ما يأتي:

- ❖ فيما يخص متغير المؤهل العلمي في البحث حيث كان تكرار الشهادات العليا هو الأعلى حيث بلغ 33 بنسبة % 36.66.
- ❖ فيما يخص متغير الجنس في البحث حيث كان تكرار الاناث هو الأعلى حيث بلغ 51 بنسبة % 56.66.
- ❖ فيما يخص متغير المركز الوظيفي في البحث حيث كان موظف ميداني هو الأعلى حيث بلغ 40 بنسبة % 44.45.
- ❖ فيما يخص متغير سنوات الخدمة في البحث فقد كان تكرار الأعلى أقل من 16 سنة فأكثر حيث بلغ 39 بنسبة % 43.33.
- ❖ فيما يخص متغير الفئة العمرية في البحث فقد كان تكرار الأعلى أقل من 50 سنة فأكثر حيث بلغ 39 بنسبة % 43.33.

ثانيا. وصف وتشخيص متغيرات البحث: تتضمن هذه الفقرة وصف متغيرات الدراسة الرئيسية وتشخيصها والمتمثلة. رأس المال الفكري كمحور مستقل والادارة الالكترونية كمحور تابع في البحث ولتحقيق ذلك تم استخدام التحليلات الاحصائية الملائمة.

1. الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة الخاص برأس المال الفكري

الجدول رقم (2) أدناه يصف متغيرات البحث الخاص برأس المال الفكري

ت	رأس المال الفكري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البعد الاول: رأس المال الهيكلي			
1	تهتم المؤسسة بأنظمة المعلومات المدعمة لاتخاذ القرار	4.1800	0.74751
2	تتوفر المؤسسة قاعدة بيانات تتضمن معلومات عن كل أنشطتها	4.1000	0.70711
3	نظم المؤسسة وإجراءاتها في مجال أنظمة المعلومات تدعم الأفكار الجديدة.	4.0600	0.73983
4	تقوم المؤسسة بمراجعة وتقييم العمليات الإدارية بشكل مستمر.	4.0600	0.65184
5	تسعى المؤسسة إلى بناء برامج تعنى بالحفاظ وبتطوير جميع المكونات المادية والبشرية فيها.	3.8400	0.61809

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	راس المال الفكري	ت
0.70623	4.4800	← المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	
البعد الثاني: راس المال البشري			
0.72843	4.0000	تحرص المؤسسة دائماً على جذب الموظفين الذين يمتلكون قدرات عالية	6
0.95298	4.1500	المؤسسة تقدم دورات تدريبية لموظفيها	7
0.85714	4,1700	تترك المؤسسة المجال للموظفين في التصرف بحرية في مهامهم حسب معارفهم وخبراتهم	8
1.49571	3.7400	أهم أهداف المؤسسة نظام التحفيز وإبقاء الكفاءات في المؤسسة	9
1.25098	4.6000	← المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	
البعد الثالث: راس المال الزبائني			
0.75298	4.1000	العلاقات مع الزبائن	11
0.95714	4,1200	العلاقات مع الموردين	12
1.29571	3.5400	تحقيق رضا الزبون والحفاظ على علاقة طيبة معه من أولويات الشركة	13
1.33291	3.6600	الشركة توفر قاعدة بيانات كاملة حول الموردين وتعمل على تحديثها باستمرار	14
1.37457	4.1100	معرفة آراء ومقترحات الزبائن والاصغاء لهم وحل مشاكلهم تعمل الشركة على الاهتمام بذلك	15
0.927109	3.871835	← المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	

المصدر اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS.

تشير نتائج الجدول رقم (2) أن رأس المال الفكري قد حصل على وسط حسابي عام قدره (3.871835) وانحراف معياري (0.927109) وهذا يدل على تجانس اجابات العينة حول قيمة الوسط الحسابي، وأما على مستوى الفقرات فقد جاء الفقرة رقم (1) في هذا المحور والتي هي (تتوفر المؤسسة قاعدة بيانات تتضمن معلومات عن كل أنشطتها) هو الأكثر تجانسا حيث حصل على متوسط (4.1800) وبانحراف معياري قدره (0.74751) من البعد الأول لرأس المال الهيكلي وان اتجه هذه الفقرة هي (موافق)، وان الاتجاه العام لرأس المال الفكري هو (موافق).

2- الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة الخاص بالإدارة الالكترونية
الجدول رقم (3) ادناه يصف متغيرات البحث الخاص بالإدارة الالكترونية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الادارة الالكترونية	ت
0.95298	4.3000	تأثير العمليات والإجراءات المعقدة على زيادة التكاليف	1
0.85714	4,2200	صعوبة تطبيق الإدارة الالكترونية بسبب صعوبة تبادل المعلومات بين مستويات الإدارة	2
1.49571	3.7400	الوقت الذي قد تأخذه الإجراءات والعمليات المتبعة	3
1.22291	3.8800	من أسباب التحول نحو الإدارة الالكترونية كثرة المشاكل التي تقع بين الموظف والمواطن	4

ت	الادارة الالكترونية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
5	الإجراءات المتبعة تتطلب جهد من الموظفين	4.3200	1.07457
6	صعوبة تطبيق القرارات بصورة سريعة	4.1800	0.80026
7	الحاق بالتقدم التكنولوجي العالمي	3.8800	1.13641
8	صعوبة تحقيق رضا المواطنين من الخدمات المقدمة	3.0000	1.01571
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ←	4.0238	1.092526

المصدر اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS.

تشير نتائج الجدول رقم (3) أن الإدارة الالكترونية قد حصل على وسط حسابي عام قدره (4.0238) وانحراف معياري (1.092526) وهذا يدل على تجانس اجابات العينة حول قيمة الوسط الحسابي، وأما على مستوى الفقرات فقد جاء الفقرة رقم (5) في هذا البعد والتي هي (الإجراءات المتبعة تتطلب جهد من الموظفين) هو الأكثر تجانسا حيث حصل على متوسط (4.3200) وبانحراف معياري قدره (1.07457) وإن اتجه هذه الفقرة هي (اتفق)، وإن الاتجاه العام بالإدارة الالكترونية هو (اتفق).

ثالثا. اختبار الفرضيات:

1. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: والتي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين الآتي:

❖ رأس المال الفكري والادارة الالكترونية.

❖ رأس المال الهيكلي والادارة الالكترونية

❖ رأس المال البشري والادارة الالكترونية

❖ رأس المال الزبائني والادارة الالكترونية

علاقة الارتباط بين رأس المال الفكري والادارة الالكترونية.

H_0 : لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الفكري والادارة الالكترونية.

H_1 : توجد علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الفكري والادارة الالكترونية.

الجدول رقم (4) يمثل علاقة الارتباط

Correlations		
		الادارة الالكترونية
راس المال الفكري	Pearson Correlation	0.720**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	90
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

المصدر اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS.

الجدول رقم (4) يشير إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الفكري والادارة الالكترونية البحث، حيث كانت قيمة معامل ارتباط بيرسون معنوية وتساوي (0.720) وذلك لان القيمة المعنوية sig. تساوي (0.001) وهي أقل من 0.01 بثقة 99% وهذا يعني تحقق الفرضية الرئيسية الأولى أي يوجد ارتباط معنوي بين رأس المال الفكري والادارة الالكترونية

1. علاقة الارتباط بين رأس المال الهيكلي والادارة الالكترونية.

H_0 : لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الهيكلي والادارة الالكترونية.

H_1 : توجد علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الهيكلي والادارة الالكترونية.

الجدول رقم (5) يمثل علاقة الارتباط

Correlations		
		الادارة الالكترونية
راس المال الهيكلي	Pearson Correlation	0.660**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	90
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

المصدر اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

الجدول رقم (5) يشير إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الهيكلي والادارة الالكترونية البحث، حيث كانت قيمة معامل ارتباط بيرسون معنوية وتساوي (0.660) وذلك لأن القيمة المعنوية sig. تساوي (0.001) وهي أقل من 0.01 بثقة 99% وهذا يعني تحقق الفرضية الرئيسية الأولى أي يوجد ارتباط معنوي بين رأس المال الهيكلي والادارة الالكترونية.

2. علاقة الارتباط بين رأس المال البشري والادارة الالكترونية.

H₁: توجد علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال البشري والادارة الالكترونية.

الجدول رقم (6) يمثل علاقة الارتباط

Correlations		
		الادارة الالكترونية
راس المال البشري	Pearson Correlation	0.640**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	90
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

المصدر اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS.

الجدول رقم (6) يشير إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال البشري والادارة الالكترونية البحث، حيث كانت قيمة معامل ارتباط بيرسون معنوية وتساوي (0.640) وذلك لأن القيمة المعنوية sig. تساوي (0.001) وهي أقل من 0.01 بثقة 99% وهذا يعني تحقق الفرضية الرئيسية الأولى أي يوجد ارتباط معنوي بين رأس المال البشري والادارة الالكترونية.

3. علاقة الارتباط بين رأس المال الزبائني والادارة الالكترونية.

H₁: توجد علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الزبائني والادارة الالكترونية.

الجدول رقم (7) يمثل علاقة الارتباط

Correlations		
		الادارة الالكترونية
راس المال الزبائني	Pearson Correlation	0.620**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	90
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

المصدر اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS.

الجدول رقم (7) يشير إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الزبائني والادارة الالكترونية البحث، حيث كانت قيمة معامل ارتباط بيرسون معنوية وتساوي (0.620) وذلك لأن

القيمة المعنوية sig. تساوي (0.001) وهي أقل من 0.01 بثقة 99% وهذا يعني تحقق الفرضية الرئيسية الأولى أي يوجد ارتباط معنوي بين رأس المال الزبائني والادارة الالكترونية.

4. اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة: والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة معنوية بين رأس المال الفكري والادارة الالكترونية.

H₁: يوجد أثر بين رأس المال الفكري والادارة الالكترونية.

الجدول رقم (8) يمثل جدول تحليل التباين

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.122	1	9.133	37.622	0.000
	Residual	12.345	88	0.133		
	Total	25.455	89			
a. Predictors: (Constant), المال الفكري						
b. Dependent Variable الادارة الالكترونية						

المصدر اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS.

تشير نتائج اختبار F الى وجود أثر بين رأس المال الفكري والادارة الالكترونية والموضحة في الجدول رقم (8) أن قيمة F المحسوبة قد بلغت (37,622) عند مستوى معنوية (0.05) حيث كانت قيمة P-value تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 وهذا يعني رفض الفرضية العدم وقبول الفرضية البديلة وهذا يعني وجود أثر بين رأس المال الفكري والادارة الالكترونية.

الجدول (9): يمثل تأثير رأس المال الفكري والادارة الالكترونية

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	R ²
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	0.996	0.577		1.728	0.090	0.453
	راس المال الفكري	0.890	0.225	0.560	5.624	0.000	
a. Dependent Variable الادارة الالكترونية							

المصدر اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يشير الجدول رقم (9) إلى أن قيمة R^2 تساوي (0.453) وهذا يعني أن رأس المال الفكري قد فسر ما نسبته (43.7%) من التغيرات التي تطرأ على الإدارة الالكترونية وقد بلغت قيم $B = 0.560$ أي أن زيادة متغير رأس المال الفكري وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي إلى زيادة الإدارة الالكترونية بنسبة 56% من وحدة الانحراف معياري.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً. الاستنتاجات:

1. اتجهت اجابات عينة البحث نحو الاتفاق حول ارتباط رأس المال الفكري بكافة أبعاده بالإدارة الالكترونية في كليات الجامعة على نحو مقبول، مما يؤشر إدراك كليات الجامعة لأهمية رأس المال الفكري
2. تميل إجابات الأفراد المبحوثين باتجاه الاتفاق حول توفر أبعاد رأس المال الفكري وبنسب مقبولة إلى حد ما، وهذا يعطي تصورا لمستوى اهتمام كليات الجامعة ميدان البحث للمخرجات).
3. تعكس إجابات العينة المبحوثة باتجاه الاتفاق حول توفر أبعاد رأس المال الفكري على نحو جيد من خلال توفر (راس المال البشري، والهيكلية والزبائني) ولكنها تحتاج إلى العمل على ترسيخ صورتها بشكل أفضل من خلال دراسة بيئة العمل والعمل على سد الفجوات في الأداء للوصول إلى التفوق.
4. تعكس نتائج علاقات الارتباط والتأثير بين المتغيرات المستقلة (رأس المال الفكري) والمتغير التابع (الإدارة الالكترونية) على أن وجود رأس مال فكري وبشري وأداء وظيفي متميز يؤديان إلى تحقيق تطبيق الإدارة الالكترونية للجامعة المبحوثة.
5. عكست نتائج التحليل بأن رأس المال الفكري يزداد تأثيره.

ثانياً. التوصيات:

1. ضرورة اهتمام الجامعة برأس المال الفكري.
2. تحتاج الجامعة المبحوثة إلى تركيز جهودها نحو الحصول على الخبرات المطلوبة والمناسبة من حملة الشهادات العليا والذين يكسبون المعرفة المطلوبة من خلال خبراتهم بما يساهم في تعزيز رأس المال الفكري لديها.
3. العمل على تشجيع طرح الأفكار الجديدة وتجربتها في إطار العمل لغرض الحصول على الأساليب الجديدة في حل المشكلات وتطوير الأداء للوصول إلى تطبيق الادترة الالكترونية.
4. تشجيع العمل الجماعي من خلال وضع فرق للعمل ضمن إطار العمل وذلك بهدف زرع روح التعاون بين العاملين وكسب الخبرات والمهارات فيما بينهم من خلال تبادل الأفكار وطرح كل ما هو جديد والذي يصب في إطار تطوير العمل.

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

1. أفكار سعيد خميس عطية، أنموذج مقترح لإدارة أرس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي، ومتطلبات تطبيقه، مجلة الإدارة التربوية، العدد الثامن عشر – 2018. ص18

2. العنزي، سعد علي، صالح، أحمد علي، (2009)، (إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال)، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.
3. بوشمال عبدالغاني وزرزار العياشي، اثر راس المال الهيكلي على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية الصناعية، مجلة التنظيم والعمل، المجلد (6)، العدد (4)، 2017، ص9.
4. حسين محمد الحسن، (2010)، الإدارة الالكترونية، المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، طأ، عمان، ص39.
5. جهاد قراقيش، ظاهر الفشي، رأس المال الفكري: الأهمية والقياس والافصاح، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخامس والعشرون، ص118، 2010.
6. ستيوارث توماس، أ، ثروة المعرفة – رأس المال الفكري – ترجمة علا أحمد إصلاح، الدار الدولية للاستثمارات الفنية، 2004، ص10.
7. سعيد بن معلا العمري المتطلبات الادارية والامنية لتطبيق الادارة الالكترونية، دراسة مسحية للموائى رسالة ماجستير غير منشورة، اكااديمية نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، 2003، ص18-1
8. سلامة عمرو عزت، استثمار رأس المال الفكري في منظمة التعليم العالي العربية، ورقة بحثية مقدمة الى مؤتمر " راس المال الفكري العربي- نحو رؤية استراتيجية جديدة للاستثمار والتطوير" بالتعاون مع معهد الإدارة العامة بسلطنة عمان، الجزء الأول القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، ص13-42، 2014.
9. عبدالسلام فهد نمر العوامرة، العلاقة التأثيرية بين راس المال الفكري وتنمية القدرات الإبداعية لأعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم التربوية – الجامعة الأردنية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد (9)، العدد (23)، ص53-74، 2016.
10. نهال احمد الجندي، قياس وتقييم راس المال الفكري أحد المتطلبات الأساسية لتحديد قيمة المنشأة: نموذج مقترح، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، المجلد (44) العدد (65)، ص107-174، 2005.

ياسين سعد غالب، الادارة الالكترونية وافاق تطبيقات العربية، معهد الادارة العامة، 11.

السعودية، 2005، ص 23

ثانياً. المصادر الأجنبية:

1. Bassi, l ayri, harnessing the power of intellectual capital, training & development, 1997 - 30.
2. Hung-chao Yu, wen-Yin wang and chingfu chang, "The pricing oh intellectual capitalin the IT in dustry" Department of Accounting college of commerce, National chengchi University, Taipei ,11605,TAIWAN,2009.
3. Armstrong, M., (2009), "A hand book of Human resource management practice", 11th ed., Edition, Kogan Page, Great Britain, Cambridge University Press.
4. josan, ioana Julieta, (2013), "human Capital and organizational Effectiveness", Change and Leadership, No. 17 ~ 2013.

5. Chaudhry, N. & Roomi, M., (2010), "Accounting for the development of Human Capital in Manufacturing Organizations A stud of the Pakistani Textile Sector", Journal of Human Resource Costing & Accounting, Vol. (14), No. (3).
6. Mazlan , I., (2005) , Study: « The Role of Employee development in the Growth of Intellectual Capita » ,Personnel Review , Vol. (29) , N° (4) , p 09.
7. McElory, M. W. (2002). Social Innovation Capital, Journal of Intellectual Capital, 3(1), 30-39.