

دور تقنية المعلومات والاتصالات في تطوير رأس المال الفكري

دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين والعاملين

في شركة التأمين الوطنية / فرع البصرة

م. د. ليلي لفته علي م. لقاء مطر عاتي

الكلية التقنية الإدارية/ بصرة

Laylaali71@yahoo.com

المستخلص:

تقنية المعلومات من الأساليب المعاصرة التي تهدف إلى توفير المعلومات للجهات المستفيدة بدقة عالية وبالوقت المناسب. وعلى الرغم من تعدد الجهات المستفيدة من مخرجاتها ، إلا إن رأس المال الفكري والمتمثل بالافراد الذين لديهم المقدرة على التفكير والتحليل والإبداع فضلاً عن متخذي القرار هم أكثر الفئات استفادة من مخرجات هذه التقنيات التي يمكن أن تسهم في رفع مستوى أدائهم .

يهدف البحث الحالي إلى التعرف على الدور المهم الذي تجسده تقنية المعلومات في تنمية رأس المال الفكري ، وقد أجري البحث ميدانياً في شركة التأمين الوطنية/فرع البصرة ، وعلى عينة مكونة من (٣٥) مفردة من مجتمع البحث المكون من (68) مفردة من مدراء الأقسام والعاملين ، وتم الاستعانة باستمارة استبانة صممت لهذا الغرض تضمنت (٢٦) سؤالاً حول استخدام تقنية المعلومات في المنظمة قيد البحث ، كما اعتمد البحث على فرضية رئيسة مفادها "توجد علاقة وأثر ذو دلالة معنوية بين تقنية المعلومات ورأس المال الفكري". توصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات أهمها أن رأس المال الفكري هم النخبة المتميزة من الموارد البشرية التي تمتلك القدرة على التفكير والإبداع من خلال توظيف تقنية المعلومات، فيما وضعت مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة استخدام تقنية المعلومات لرفع وتحسين مستوى الأداء في المنظمة قيد البحث وتعزيز مهارات رأس المال الفكري فيها .

**The role of ICT in development of intellectual capital
A survey of the opinion of a sample of managers and
employees of the National Insurance
Company / Basra Branch**

**Lecturer Dr. Layla Lefta Ali
Lecturer: Leqa Mutter Aate
Technical College of Management – Basrah**

Abstract:

Information technology is a contemporary method that aims to provide information to the beneficiaries in high accuracy and in a timely manner. Despite the multiplicity of beneficiaries of its outputs, the intellectual capital of the individuals who have the ability to think, analysis and creativity as well as decision makers are the most benefit from the outputs of these technologies, which can contribute to raising the level of performance.

The current research aims to identify the important role embodied by information technology in the development of intellectual capital. The field research was carried out by the National Insurance Company / Basrah Branch. The survey method was used for the research community consisting of (68) individual department managers and employees. A questionnaire designed for this purpose included 26 questions on the use of information technology in the organization in question. The research also relied on a main hypothesis that "there is a significant relationship and effect between information technology and intellectual capital." The research reached a number of conclusions, Intellectual is the elite It is distinguished from the human resources that have the ability to think and innovate through the employment of information technology. A number of recommendations have been developed, the most important of which is the need to use information technology to raise and improve the level of performance in the organization in question and enhance intellectual capital skills.

المقدمة

تشهد المنظمات اليوم العديد من التطورات المتسارعة في بيئة الأعمال ، إضافة إلى شدة المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية ، ومن بين الأسباب التي أدت إلى هذا التطور هو الثورة التي أحدثتها تقنية المعلومات والاتصالات مما أدى إلى تغير الكثير من طرائق أداء الأعمال في المنظمات بعيدا عن الطرق التقليدية ، وهذا بدوره يتطلب توفير موارد بشرية ليست عادية ويمكن أن تعتبرهم المنظمة رأس مالها الفكري وهم الأفراد القادرون على التفكير والتحليل في معالجة المشاكل واتخاذ القرارات المصيرية التي تتعلق بمستقبل المنظمة ولاسيما في شركات التأمين والدور الحيوي الذي تمثله هذه الشركات لاسيما مع تزايد الاخطار التي يتعرض لها الأفراد والمنظمات ، لذا فالبحت الحالي جاء ليجسد دور تقنية المعلومات والاتصالات في تطوير رأس المال الفكري من خلال ثلاثة محاور . المحور الأول يمثل منهجية البحث ، أما المحور الثاني فقد خصص للعرض النظري لمتغيرات البحث ، فيما أفرد المحور الثالث للجانب العملي وأهم الاستنتاجات والتوصيات.

المحور الأول: منهجية البحث

أولا: مشكلة البحث

تمثل الموارد البشرية لأي منظمة ومنها شركات التأمين ثروة مهمة لا يمكن الاستغناء عنها أو إغفال الاهتمام بها لأنها العصب الرئيس والمسؤول عن إحداث التغيير بما يتناسب والتطورات الحاصلة في بيئة الأعمال ، لذا كان هذا البحث محاولة للتعرف على مدى مساهمة تقنية المعلومات في تطوير وتحسين رأس المال الفكري ، وعليه فإن فمشكلة البحث يمكن تجسيدها بالتساؤلات الآتية:

١. ما مدى اهتمام الشركة قيد البحث بتقنية المعلومات والاتصالات في أعمالها ؟
٢. هل تهتم الشركة قيد البحث بتطوير رأس المال الفكري ؟
٣. هل هناك علاقة بين تقنية المعلومات والاتصالات وتطوير رأس المال الفكري؟
٤. هل تؤثر تقنية المعلومات والاتصالات في تطوير رأس المال الفكري؟

ثانياً: أهمية البحث

يمكن توضيح أهمية البحث بالنقاط الآتية:

١. تناوله لموضوعات مهمة وحيوية ذات اثر كبير في إدارة المنظمات متمثلة بتقنية المعلومات ورأس المال الفكري
٢. التعرف على دور تقنية المعلومات في تعزيز وتطوير رأس المال الفكري.
٣. يقدم البحث توصيات للشركة قيد البحث في كيفية توظيف تقنية المعلومات في تطوير رأس المال الفكري.

ثالثاً: هدف البحث

١. محاولة التعرف على دور رأس المال الفكري وتقنية المعلومات في رفع مستوى أداء الشركة قيد البحث بوصفه من الأصول المهمة للشركة.
٢. التحقق من استعداد الشركة قيد البحث عملياً لتفعيل تقنيات المعلومات في أداء أعمالها وفي تطوير رأس المال الفكري.
٣. اختبار العلاقة المحتملة بين تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في الشركة قيد البحث.
٤. اختبار التأثير بين تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في الشركة قيد البحث.

رابعاً: مجتمع وعينة البحث

٥. يتمثل مجتمع البحث في المديرين والعاملين في شركة التأمين الوطنية/ فرع البصرة ، والمكون من (٦٨) مفردة تم توزيع استمارة الاستبانة على عينة منهم بلغت (٣٥) واسترجعت على وفق البيانات الواردة في جدول رقم (١) والجدول رقم (٢) الذي يوضح خصائص العينة.

جدول رقم (١) مجتمع وعينة البحث

عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المسترجعة	النسبة	عدد الاستثمارات غير المسترجعة	النسبة
٣٥	٣٤	٩٧,٢ %	١	٢,٨ %

المصدر : إعداد الباحثين

جدول رقم (٢) خصائص عينة البحث

١. بحسب الجنس

النسبة	ذكر	النسبة	أنثى	النسبة
٢٠	%٥٨,٨	١٤	%٤١,٢	

٢. بحسب العمر

أقل من ٣٠ سنة	النسبة	من ٣٠ إلى ٤٠	النسبة	من ٤٠ إلى ٥٠	النسبة	من ٥٠ سنة فأكثر	النسبة
٢	%٥,٩	١٨	%٥٣	٨	%٢٣,٥	٦	١٧,٦ %

٣. بحسب المؤهل العلمي

بكالوريوس	النسبة	دبلوم	النسبة	إعدادية	النسبة	أخرى	النسبة
١٨	%٥٣	٩	%٢٦,٥	٤	%١١,٧	٣	%٨,٨

٤. بحسب سنوات الخبرة

أقل من ٥ سنوات	النسبة	من ٥ إلى ١٠ سنوات	النسبة	من ١٠ إلى ١٥ سنوات	النسبة	١٥ سنة فأكثر	النسبة
٢	%٥,٩	١٣	%٣٨,٣	٣	%٨,٨	١٦	%٤٧

المصدر: إعداد الباحثين

يتضح من الجدول رقم (٢) فيما يتعلق بالجنس ان معظم عينة البحث هم من الذكور اذ بلغ عددهم (٢٠) مفردة من اصل (٣٤) مفردة ، وقد بلغ عدد الإناث فقد بلغ (١٤) مفردة. اما بالنسبة لاعداد عينة البحث فيتضح من الجدول ان نسبة (٥٣ %) هم من الفئة العمرية من (٣٠- إلى أقل من ٤٠) وهي الفئة العمرية التي تمثل العناصر الشابة في الشركة عينة البحث تليها الفئة العمرية من (٤٠ إلى أقل من ٥٠) حيث شكلت نسبة (٢٣,٥ %) وبعدها الفئة العمرية من (٥٠ فأكثر) حيث شكلت نسبة (١٧,٦ %) وأخيرا الفئة العمرية (أقل من ٣٠) حيث شكلت اقل نسبة بلغت (٥,٩ %).

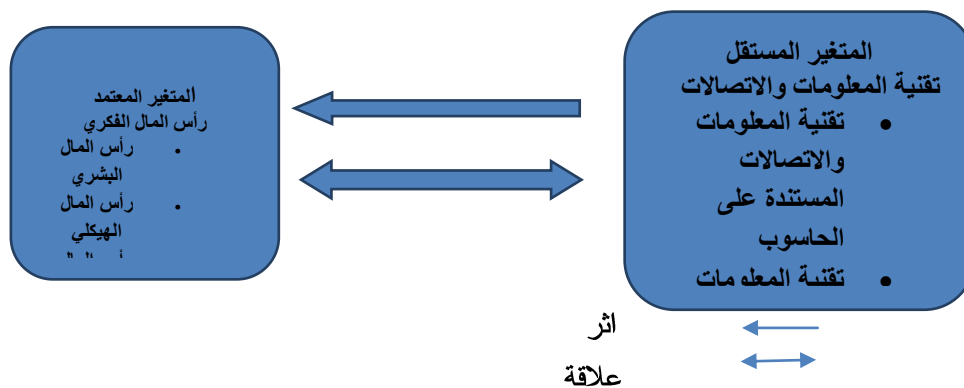
كذلك يتضح من الجدول (٢) فيما يخص المؤهل العلمي ان اكثر من نصف العينة حاصلين على شهادة البكالوريوس حيث بلغت نسبتهم (٥٣%) وهم بذلك يمتلكون الكثير من المعارف والمهارات فيم يتعلق بموضوع التأمين ، مما يجعلهم يشكلون رأس مال فكري للشركة ، اما الحاصلين على شهادة الدبلوم فقد بلغ عددهم (٩) أي بنسبة (٢٦,٥%) والحاصلين على شهادة الإعدادية شكلت اقل نسبة بعد الدبلوم وقد بلغت (١١,٧%) وأخيرا شكل عدد الحاصلين على شهادات أخرى نسبة (٨,٨%). ويتضح أيضا من الجدول (٢) فيما يتعلق بمتغير سنوات الخبرة ان معظم عينة البحث لهم خبرة تزيد على (١٥) سنة أي بنسبة (٤٧) وهذا دليل على امتلاك معظم العاملين في الشركة قيد البحث لخبرات تعزز من أداء الشركة.

خامسا: فرضية البحث

يستند البحث إلى فرضية رئيسة مفادها "توجد علاقة وأثر ذي دلالة معنوية بين تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في الشركة قيد البحث" ويشق منها الفرضيات الفرعية الآتية:-

١. "توجد علاقة واثر ذو دلالة معنوية بين تقنية المعلومات والاتصالات المستندة إلى الحاسوب ورأس المال الفكري"
٢. توجد علاقة واثر ذي دلالة معنوية بين تقنية المعلومات والاتصالات المستندة إلى الشبكات ورأس المال الفكري"

سادسا: مخطط البحث الفرضي



شكل (١) المخطط الفرضي للبحث

المصدر : إعداد الباحثين

يمثل المخطط الفرضي للبحث العلاقات المحتملة بين متغيري البحث، المتغير (المستقل) والمتمثل بتقنية المعلومات والاتصالات والمتغير (المعتمد) والمتمثل برأس المال الفكري ، كما انه يعكس الابعاد لكلا المتغيرين ، حيث يتكون المتغير المستقل من بعدين هما (تقنية المعلومات والاتصالات المستندة إلى الحاسوب، وتقنية المعلومات والاتصالات المستندة على الشبكات) اما المتغير المعتمد فيتكون من ثلاثة ابعاد هي(رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال الزبائني أو العلاقتي)

خامسا: أساليب جمع البيانات

تم الاعتماد في الجانب النظري من البحث على المصادر العلمية المتمثلة بالكتب والدوريات والادبيات ذات العلاقة بمتغيرات البحث، كما تم الاستعانة بشبكة المعلومات الدولية. اما في الجانب العملي فقد كانت استمارة الاستبانة هي الاداة الرئيسة لجمع البيانات، اذ اشتملت الاستمارة على محورين، الاول يتعلق بالمعلومات الشخصية، والثاني لمتغيرات البحث (تقنية المعلومات ورأس المال الفكري).

سادسا: حدود البحث :

الحدود العلمية: أقتصر البحث على دراسة الأدبيات المتعلقة بتقنية المعلومات ورأس المال الفكري.

الحدود المكانية: أجري البحث ميدانيا في شركة التأمين الوطنية فرع البصرة .

الحدود الزمانية: تمثلت الحدود الزمنية للبحث بالفترة من ٠١٨/٨/٤ إلى ٢٠١٨/١٠/٢٦ .

الحدود البشرية: اقتصر البحث على المديرين والعاملين في شركة التأمين الوطنية/فرع البصرة.

سابعا: منهج البحث :

أعتمد البحث المنهجين التاليين :

المنهج الوصفي (النظري) : الذي يختص بجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمفهوم وأهمية تقنية المعلومات ورأس المال الفكري.

المنهج التجريبي : تمثل باستخدام استمارة استبانة مكونة من (٢٦) سؤالاً وقد وجهت إلى عينة البحث ثم جرى تفرغها وتحليلها للتوصل إلى النتائج المرجوة من البحث باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS ,Amos.

المحور الثاني : الدراسات السابقة

١. دراسة لويزة ٢٠١٦ الموسومة " دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في ظل اقتصاد المعرفة"

هدفت الدراسة إلى تحديد دور رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري ورأس المال الزبائني، ورأس المال الهيكلي) في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها المتمثلة ب(الجودة والكفاءة والابداع و الاستجابة) في شركة أسمنت عين التوتة، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية ، أهم ما أوصت به الدراسة زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وإدارته وضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه مورد استراتيجي يجب المحافظة عليه.

2.دراسة Cunha et al ٢٠١٥ الموسومة "العلاقة بين رأس المال الفكري وتكنولوجيا المعلومات"

هدفت الدراسة إلى معرفة كيفية العلاقة بين رأس المال الفكري وتكنولوجيا المعلومات ، وكشفت الدراسة عن الإجراءات اللازمة لإدارة رأس المال الفكري في مشاريع تكنولوجيا المعلومات والتعرف على دور IT في إدارة رأس المال الفكري وكيف يمكن للمنظمات أن تتفاعل مع رأس المال الفكري . توصلت الدراسة إلى أنه لغرض تطبيق إدارة رأس المال الفكري في الشركات التايوانية يمكن المناورة بتقييم عملية التكامل وتجنب فقدان المعلومات على نحو فعال .

3 دراسة محمد وسعيد ٢٠١٢ الموسومة " اثر رأس المال الفكري في تحسين الأداء المنظمي "

هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر رأس المال الفكري في تحسين الأداء المنظمي من خلال قياس علاقات الارتباط والأثر . اجريت الدراسة على عينة من التدريسين في المعهد التقني الموصل ، توصلت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات أهمها وجود علاقة بين رأس المال الفكري وتحسين الأداء المنظمي وقدمت مجموعة من المقترحات الضرورية لتحسين الأداء المنظمي عن طريق رأس المال الفكري.

4. دراسة أبو الغنم الموسومة ٢٠١٢ " أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية في جدة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية بجدة ، تمثلت عينة الدراسة بالعاملين في الوظائف الإشرافية في شركات الصناعات الغذائية ، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر لأبعاد تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية بجدة ، أوصت الدراسة بتوجيه عناية الإدارات لضرورة ربط سياسات استقطاب وجذب الموارد البشرية بمعايير الكفاءة وضرورة الاهتمام بالمحافظة على رأس المال الفكري .

المحور الثالث: الجانب النظري

يهدف هذا المحور إلى تقديم عرض نظري للأدبيات التي تناولت متغيرات البحث المتمثلة بكل من تقنية المعلومات ورأس المال الفكري من خلال مبحثين، الأول لتقنية المعلومات والثاني لرأس المال الفكري.

أولاً: تقنية المعلومات : المفهوم – الأنواع – الأهمية

تعد تقنية المعلومات والاتصالات من أهم الموارد المعرفية في الألفية الثالثة ، إذ تتجسد هذه الأهمية بوصفها احد عوامل الإنتاج المعاصرة ، التي تضاف إلى عوامل الإنتاج التقليدية الأربعة (العمل ، ورأس المال ، والأرض، والتنظيم...) ، ولقد احتلت هذه التقنية حيزاً واسعاً من اهتمامات الباحثين للتعرف على سبل توظيفها بشكل فاعل بما يخدم أهداف المنظمة ، و يحقق الكفاءة والفاعلية المنظمة.

١. مفهوم تقنية المعلومات

إن تقنية المعلومات ما هي إلا استخدام التقنيات والابتكارات الحديثة مثل الانترنت والكمبيوتر والطابعة والماسحة الضوئية والأجهزة الخلوية وغيرها من التقنيات الحديثة في عملية جمع المعلومات وحفظها واسترجاعها وبثها ومعالجتها، للمساعدة في مختلف التطبيقات الإنسانية اليومية وللمساعدة في اتخاذ القرارات التي هي محور حياة الأفراد والشركات الخاصة والعامة. لقد أصبح العالم كقرية صغيرة بسبب تطور تقنيات

الاتصالات والانترنت، والتي أصبحت تستخدم في كل شركة تجارية أو مؤسسات خاصة أو حكومية وحتى في كل بيت تقريباً وأدى إلى ظهور ما يسمى بالشركات الرقمية التي تعتمد بشكل أساسي على شبكات الحاسوب والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تيسير جميع أعمالها التجارية من عمليات الطلبات وعمليات البيع والأعمال اليومية والحركات والاتصال مع الزبائن والموردين وشركاء العمل وغيرهم من الأطراف الذين لهم مصالح stakeholders (الطيبي ، ٢٠٠٨ ، ١٥)

ويعرف (المعاضيدي، ٢٠٠١، ١٩) تقنية المعلومات ، بأنها مجموعة الطرائق والوسائل المادية التي يمكن بواسطتها التركيز على وظيفة النظام في معالجة البيانات. وتشير تكنولوجيا المعلومات إلى عملية المعرفة وطرق تطبيقها أو معالجة ، نقل ، وصنع المعلومات بشكل أرقى كما تتضمن جمع وتخزين ونشر واستخدام المعلومات بشكل صوت، صورة فوتوغرافية، نص ، عدد... باستخدام الحاسبة ووسائل الاتصال (Hamidi, 2011,70 Rezaee, Mehdi).

كذلك يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها علم ونشاط تخزين وإرسال المعلومات بشكل رقمي. (Gutman, 2001,1).

ويرى (قدور و ياسين، ٢٠٠٥، ١٨٠) إن مصطلح تقنية المعلومات لا يعني بالضرورة استخدام تقنيات معالجة البيانات وإنتاج المعلومات حصراً ، وإنما تعني أدوات وتقنيات الحاسوب التي تتعامل مع البيانات والمعلومات والمعرفة والذكاء وما ينتج عنه من نظم معلومات تعمل على هذا الأساس.

وتعرف أيضاً تقنية المعلومات أنها حصيلة التقارب بين نوعين من التقنيات المتميزة ، وهي تقنية الاتصالات والتي تهتم بنقل المعلومات ، والنوع الآخر هي تقنية الحاسبات ، التي تهتم بمعالجة البيانات والحصول على المعلومات (John, 1997,81).

مما تقدم يمكن القول إن تقنية المعلومات هي مجموعة الوسائل والتقنيات الحديثة التي تسهم في تقديم المعلومات للمستخدمين ومتخذي القرار.

٢. أنواع تقنية المعلومات والاتصالات

شهدت السنوات الأخيرة من القرن الماضي أنواعاً متعددة ومتطورة من تقنية المعلومات والاتصالات ، ويعود سبب ذلك إلى التطور المتسارع في صناعة التقنية جراء

التنافس بين الشركات المصنعة ، فضلاً عن ظهور الحاجة لتوظيف التقنية في شتى مجالات الحياة ، ومن هذه التقنيات الآتي: -

أ. تقنية المعلومات والاتصالات المستندة إلى الحاسوب:

وهي تلك التقنيات التي تتعامل مع المعلومات والمتمثلة بالأجزاء المادية والبرمجيات ، مثل وحدات الإدخال والإخراج والمعالجة والخزن ونظم التشغيل والبرامج الجاهزة. ويعد الحاسوب العنصر المحوري في تقنية المعلومات المتطورة ، وهو جهاز إلكتروني يمكن برمجته ، ويتكون من وحدات مادية هي الأجهزة ، وغير مادية وهي البرامج ، وتقوم الحاسبة مع البرامج بمعالجة البيانات وخزن واسترجاع المعلومات من خلال تنفيذه لتعليمات البرامج (ياسين ، ٢٠٠٠ ، ٨٣).

ب. تقنية المعلومات والاتصالات المستندة إلى الشبكات:

تعد تقنية الاتصالات البعد الآخر المكمل لتقنية المعلومات المستندة إلى الحاسوب ، ولقد احتلت تقنية الاتصالات أهمية كبيرة في الميدان الأكاديمي والتطبيقي لاسيما بعد التوسع في استخدام الشبكة العالمية للمعلومات ، لما تقدمه هذه التقنيات من منافع للمنظمة والأفراد ، والمتمثلة بعدم التقيد بالحدود المكانية والزمانية ، فضلاً عن سرعة نقل المعلومات ودقتها من مكان إلى آخر.

٣. أهمية تقنية المعلومات والاتصالات وفوائدها

يتضح من خلال استعراض مفاهيم تقنية المعلومات والاتصالات، إن أهمية تقنية المعلومات تنبثق من الدور البارز الذي تسهم به في انجاز وتحسين أداء الأنشطة المنظمة الإدارية والعلمية ، وحل المشكلات وصنع القرارات الرشيدة ، الأمر الذي يساعد في تحسين كفاءة وفعالية أداء المنظمة عموماً وأداء المورد البشري بشكل خاص.

إن أهمية الثورة التقنية للمعلومات والاتصالات تتمثل باعتمادها على المعرفة العلمية ، والمعرفة المكتسبة من الخبرات والمهارات ، والاستخدام الملائم للمعلومات، إذ إنها لا تعتمد على المكونات المادية فقط، بل إن محورها ومحركها الأساس هو العقل البشري المتمثل بالمورد الفكري ، الذي يطلق عليه حالياً برأس المال الفكري، والمتمثل بالمقدرة العقلية القادرة على توليد أفكار جديدة ومناسبة وعملية، وتتمتع

بمستوى عالٍ من الجودة ، وتمتلك القدرة على تحقيق التكامل والتناغم بين مكونات مختلفة للوصول إلى الأهداف المنشودة (العززي ونعمة، ٢٠٠١، ٣٣) .
ويمكن تحديد أهمية تقنية المعلومات والاتصالات على مستوى المنظمة ، وعلى مستوى المورد البشري بما يأتي:

أهمية تقنية المعلومات والاتصالات على مستوى المنظمة:
تسعى المنظمات لإدخال تقنية المعلومات والاتصالات لتحقيق الكفاءة والفاعلية المنظمة من خلال تقليل الكلف ، وسرعة اتخاذ القرارات من خلال الآتي:

• **الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة:** ان تطبيق مفهوم وأساليب تقنية المعلومات في المنظمات والمجتمعات يحتم على كل منظمة للحاق بركب التطور تجنباً للاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية والتنافس في تقديم السلع والخدمات بناءً على معايير الكفاءة والفاعلية (العوامل ، ٢٠٠٢ ، ١٥١) .

• **التنسيق بين الأقسام:** لقد مكنت تقنية المعلومات والاتصالات من زيادة قدرة التنسيق بين أقسام المنظمة وبين المنظمات مع بعضها البعض ، الأمر الذي يقود إلى تقليل كلف المقابلات الشخصية التي قد تتطلب انتقال الأفراد من منطقة إلى أخرى ، فضلاً عن الوقت المستغرق لإنجاز ذلك من خلال ما توفره الشبكات المحلية والعالمية من إمكانية ربط الحواسيب التابعة للشركات مع بعضها البعض (Daft, 2001, 246-247) .

• **تقليل الاعتماد على الأيدي العاملة:** تعد القوى العاملة أحد أهم عوامل الإنتاج لأية منظمة فيما تعد تقنية المعلومات والاتصالات أداة فاعلة في تقليص أحجام المنظمات (الترشيح Downsizing) ، وإعادة التنظيم ، إذ تدل التقديرات في الدول الصناعية على ان نتيجة استخدام هذه التقنية تمكن من تخفيض حجم الجهاز الإداري بنسبة تتراوح بين ٣٠-٤٠ % (Applhegate, 1988 , 129) .

• **إيجاد قنوات اتصال:** تساعد تقنية المعلومات على إيجاد قنوات اتصال جديدة من خلال شبكات الحواسيب والاتصالات سواء أكان على مستوى المنظمة ام على المستوى الوطني ام العالمي ، وقد مكن ذلك من زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات وتطوير أساليب إدارية حديثة كالاتصالات والتفاوض وعقد الصفقات عن بعد وغيرها (برهان ، ١٩٩٩ ، ٨) .

• **إيجاد القيمة:** تؤدي تقنية المعلومات دوراً مهماً في الاقتصاد المبني على المعرفة والمعلومات ، فقوة تقنية المعلومات تساعد المنظمات الخدمية على تقديم خدمات ذات قيمة عالية ، مثل بطاقات الائتمان والتسليم الفوري للطرود وأنظمة الحجز العالمية المبنية على تقنية المعلومات ، مما يؤكد أهمية دور تقنية المعلومات في حياة المنظمة ونجاحها (البكري ، ١٩٩٧ ، ١١) .

أ. أهمية تقنية المعلومات والاتصالات على مستوى الموارد البشرية:

إن لتقنية المعلومات دوراً مهماً في تنمية مهارات وقدرات القوى العاملة ولاسيما ما يتعلق بالجانب الفكري وتقديم سلع وخدمات متميزة ، يتمثل بما يأتي:

- تساعد تقنية المعلومات على توفير المعارف والعلوم والمعلومات المختلفة التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين ، الأمر الذي يساعد على تقديم أعمال وأفكار مبدعة.
- إن قدرة تقنية المعلومات والاتصالات على توفير المعلومات بسرعة عالية ودقة كبيرة ، يعمل على تمكين المدراء من اتخاذ قرارات رشيدة تفضي إلى تحسين المركز التنافسي للمنظمة .

- تسهم تقنية المعلومات والاتصالات في تخليص المدراء والعاملين من أعباء المهام الروتينية ، بما يتيح لهم استغلال أوقاتهم في التخطيط ورسم السياسات ، الأمر الذي ينعكس على كفاءة الأداء ، ومن ثم على صنع قرارات أفضل. (يوسف، ٢٠٠٥، ١١-١٢)

ثانياً: رأس المال الفكري : المفهوم – الأهمية – المكونات

يعد موضوع رأس المال الفكري من الموضوعات الإدارية المهمة التي طرحتها الأدبيات الإدارية المعاصرة والتي برز الاهتمام بها من الباحثين في بداية عقد التسعينيات من القرن الماضي ، إذ أظهرت الأدبيات موضوعات متعددة غيرت النظرة التقليدية لمفهوم رأس المال والربحية ، فلم يعد رأس المال ذلك المفهوم التقليدي ، إنما الأفراد اليوم هم رأس المال الحقيقي للمنظمات .

١. مفهوم رأس المال الفكري

أدركت منظمات الأعمال في العقود الأخيرة أهمية إدارة أصولها غير الملموسة ، كتطوير العلامة والعلاقات مع أصحاب المصالح والسمعة وثقافة المنظمة وأصبح ينظر لها على أنها تزود المنظمة بالموارد المستدامة لمزايا الأعمال (Kannan & Aulbur, 2008, 389)

فقد عرفه (T.Stewart, 1999, 70) في كتابه الذي حمل عنوان : رأس المال الفكري الثروة الجديدة للمنظمات ، على أنه "يمثل المادة والمعرفة الفكرية، المعلومات ، الملكية الفكرية، الخبرة التي يمكن استخدامها لصنع الثروة. ويعرف رأس المال الفكري بأنه مجموعة الأفراد العاملين في المنظمة الذين يتمتعون بخبرات ومهارات ومعارف عالية تسهم في إيجاد قيمة مضافة للمنتجات التي يقدمونها ، مما يعني زيادة الإنتاجية وتحقيق الربحية العالية وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية.(العبادي، ٢٠٠٨، ٤٣).

ويشير Choong إلى أن رأس المال الفكري هو ليس أصولاً مالية بدون جوهر مادي ولكنه يمتلك قيمة وأنه يمكن ان يتولد منافع او مزايا مستقبلية (Choong, 2008, 613). كما يعرف بأنه الموهبة والمهارات والمعرفة التقنية والعلاقات وكذلك الماكينات التي تجسدها والممكن استخدامها لخلق الثروة. (نور، القشي، وفراقيش، ٢٠١٠، ٥٦). ويشير رأس المال الفكري إلى مجموع كل شيء يعرفه الجميع في المنظمة ويعطيها ميزة تنافسية ، وهو مادة فكرية ومعرفة وخبرة وملكية فردية والمعلومات التي يمكن استخدامها لخلق قيمة. (Dumay, Guthrie, 2017, 30)

ويمكن القول إن رأس المال الفكري يتعامل مع ثمار مفصلية ومعقولة ومعرفة جوهرية للعقل ، فهو يدعى بالأبعاد غير الملموسة (الضمنية) والملموسة (الصرحية) والتي لاتبتعد عن بعضها البعض لكنها تكمل بعضها البعض، وان تحويل المعرفة إلى أصول قيمة يعرف باسم الأصول الفكرية او رأس المال الفكري.(Kok, 2007, 184). واستنادا إلى التعريفات السابقة نستنتج إن رأس المال الفكري يمثل:

مجموعة من الأصول غير الملموسة التي تضيف قيمة للمنظمة. انها أصول فكرية يصعب قياسها.

يشكل رأس المال الفكري مجموعة المهارات والمعارف المتوفرة في المنظمة التي تجعلها قادرة على تلبية رغبات وتطلعات الزبائن.

يشكل رأس المال الفكري الاساس لتوليد الميزة التنافسية المستدامة من خلال خبرات الافراد وابداعهم.

٢. أهمية رأس المال الفكري

تنبثق أهمية رأس المال الفكري من أهمية الدور الذي تؤديه هذه النخبة من القوى العاملة ، والمتمثل بتقديم الأفكار الجديدة والابتكارات والمخترعات التي تسهم في تحسين المركز التنافسي للمنظمة ، وعلى هذا الأساس يمكن استعراض هذه الأهمية على النحو الآتي:

أ. إن الإدارة الفاعلة لرأس المال الفكري قد تكون المحدد النهائي للأداء المنظمي ، إذ إن المنظمات التي ترغب بالنجاح في بيئة أعمال اليوم ينبغي لها أن تقوم باستثمارات مناسبة للموجودات الفكرية ، لكي تمتلك افراداً يتمتعون بقدرات ومهارات تفوق منافسيها ، لذا فإن الأفراد العاملين في منظمات اليوم عليهم الانتقال من العمل التقليدي إلى العمل المعرفي الذي تكون فيه مسؤولياتهم أوسع وأعمق من ذي قبل.(يوسف، ٢٠٠٥: ٣٧- ٣٨)

ب. إن أهمية رأس المال الفكري للمجتمع ولمنظمات الأعمال تبينت من خلال المنزلة الرفيعة، إذ فضل الخالق جلت قدرته ، بني البشر على سائر المخلوقات الأخرى ومنحهم نعمة العقل والتفكير ، وأفرد لأصحاب العقول والألباب في القرآن الكريم موقعاً مهماً ، إذ ذكرت هاتان الكلمتان في (٦١) آية موزعة على (٤٣) سورة كريمة ، أي بنسبة (٣٨%) من مجموع سور القرآن الكريم البالغة (١١٤) سورة ، وهي نسبة ليست بالقليلة . وتشير إلى أهمية الدور الذي يؤديه وحجم المسؤولية الملقاة عليهم إزاء الدين والدنيا ، عن طريق نعمة العقل التي تعمل بفعل جزء مازال غامضاً على الكثيرين ولا يعرف معجزته إلا القليلون(العنزي وصالح ، ١٧١، ١٧٢) .

ت. زيادة النشاطات أو العمليات التي تساعد على اكتشاف وتدعيم تدفق القدرات المعرفية والتنظيمية للأفراد ، وتمكين هذه القدرات من إنتاج منتجات جديدة للمنظمة ، ومن ثم

توسيع حصتها السوقية من جهة وكسبها ميزة تنافسية تميزها عن غيرها لتفادي المنافسة الشديدة ومن ثم تعظيم نقاط قوتها من جهة أخرى. (محمد، بدون سنة ، ا) .

ث. كما أكد Drucker, 1993 إن من الأسباب التي تجعل رأس المال الفكري موردا مهما وليس مجرد مورد آخر إلى جانب الموارد التقليدية هو السعي لتحقيق الميزة التنافسية ، إضافة إلى أن القيمة المضافة التي يخلقها رأس المال الفكري اكبر من القيمة التي تخلقها الأصول الملموسة كالمكائن والمعدات . (Bhatti & Zaheer, 2014, 187)

٣. مكونات رأس المال الفكري

إن القيمة السوقية للمنظمات تتكون بشكل عام من نوعين من العناصر والمتمثلة برأس المال المالي (Financial Capital) ورأس المال الفكري (Intellectual Capital) ، ويتكون رأس المال المالي من رأس المال المادي ورأس المال النقدي ، ويتمثل رأس المال المادي بالامتلاكات والمكائن ، في حين يتمثل رأس المال النقدي بالنقد والأشكال المالية الأخرى.

إن أغلب الباحثين متفقون على أن رأس المال الفكري يتكون من ثلاثة مكونات فرعية هي رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقتي (ألزبائني) ، ومن هؤلاء الباحثين (Bontis, 2001) ، (Lothgren, 1999) ، (Edvinsson & Malone, 1997) ، (يوسف ، ٢٠٠٥ ، ٣٨-٣٩)

أ. رأس المال البشري Human Capital:

يعد رأس المال البشري من أهم مكونات رأس المال الفكري ويتمثل بالقوى العاملة التي تمتلك المقدرة على التفكير والإبداع ، ويشير Bontis (١٩٩٦) إلى أن رأس المال البشري هو مجموعة قدرات المنظمة لاستخلاص أفضل الحلول من معارف القوى العاملة لديها ، ويحتل هذا العنصر أهمية كبيرة لكونه مصدراً للإبداع والتجديد الاستراتيجي ، ويمكن تنميته من خلال العصف الذهني في مختبرات البحوث ، وإعادة هندسة العمليات وتحسين المهارات الشخصية.

ب. رأس المال الهيكلي: Structural Capital

يعد رأس المال الهيكلي المكون الرئيسي الثاني من مكونات رأس المال الفكري ، وتعتمد قيمة المنظمة على قدرتها لتجميع ونقل واستخدام رأسمالها الهيكلي ، لتحقيق

أهدافها الشمولية. إن رأس المال الهيكلي لا يتمثل بالمعدات والأجزاء المادية للحاسبات فقط، بل هو يتمثل بمقدرة المنظمة لاستخدام هذه الأدوات لزيادة الربحية (Brinker, 2000, 7).

ت. رأس المال العلاقتي (الزبائني) Customer (Relational) Capital:

يعد رأس المال الزبائني المكون الثالث من عناصر رأس المال الفكري ، ويطلق على هذا العنصر عدة مسميات منها رأس المال الزبائني (Customer C.) أو رأس المال العلاقتي (Relational C.) أو رأس المال الخارجي (External C.)، وعلى أية حال فإن هذه الاختلافات في المسميات تعطي دلالة محددة ، وهي إن هذا النوع من رأس المال يكون خارج المنظمة على خلاف النوعين السابقين (رأس المال البشري والهيكلية) اللذين يكونان داخل المنظمة ، كما إن للمنظمة سيطرة مباشرة عليهما ، إلا إن سيطرة المنظمة على رأس المال الزبائني تكون غالباً بشكل غير مباشر.

وتذهب وجهة نظر أخرى إلى إن رأس المال الزبائني ذو شقين داخلي وخارجي ، إذ تتحدد قيمة المنظمة طبقاً لوجهة النظر هذه وفقاً لعلاقتها بزبائنها سواء أكانوا الداخليين (موارد المنظمة البشرية) أم الخارجيين (المستفيدين من السلع والخدمات) ، إذ إن رضا الزبائن وولاءهم يعد مؤشراً إيجابياً على قدرة المنظمة في مد جسور التعاون وإشباع رغباتهم وحاجاتهم ، كما أن المنظمة التي تحتفظ بزبائنها تحقق مزايا تنافسية تتمثل بتعزيز القدرات الفكرية المؤدية إلى إيجاد القيمة المضافة ، إذ إن الحفاظ على رأس المال الزبائني الداخلي يتطلب جهوداً حثيثة من قبل إدارة الموارد البشرية في إعداد برامج التحفيز والتطوير وصيانة هذه الموارد. (عباس ، ٢٠٠٤ ، ١٣٠).

ويعرف (العنزي ونعمة، ٢٠٠١ ، ٣٠-٣١) رأس المال الزبائني إلى أنه قيمة علاقات المنظمة مع الزبائن الذين تتعامل معهم ، والمتمثل برضا الزبون وولائه ، ومدى الاحتفاظ بالزبون من خلال الاهتمام بمقترحاته ومعالجة الشكاوى المقدمة منه ، وتلبية رغباته واحتياجاته بالسرعة الممكنة ، ومشاركته في أعمالها وصفقاتها ، ومد جسور التعاون معه.

المحور الرابع : الجانب الميداني

أولاً: نبذة مختصرة عن شركة التأمين الوطنية

تأسست شركة التأمين الوطنية بموجب القانون ٥٦ لسنة ١٩٥٠ حيث رأت الحكومة العراقية إن حاجة سوق التأمين العراقي تدعو إلى وجود شركة عراقية قوية لمنافسة الشركات الأجنبية ووكالاتها وفروعها ، فقررت تأسيس شركة تأمين تتولى حصر اجراء عمليات التأمين التي تحتاجها الدولة ومؤسساتها الرسمية وغير الرسمية ، فأصدرت القانون رقم ٥٦ لسنة ١٩٥٠ الذي تم بموجبه تأسيس شركة التأمين الوطنية برأسمال اسمي قدره مليون دينار كان المدفوع منه في البداية ١٠٠٠٠٠٠ دينار. مركز الشركة في بغداد وقد توسع عمل الشركة في السنوات اللاحقة ولاسيما بعد عام ١٩٩٤ عام تأمين القطاع المالي وقطاع التأمين حيث توسع عمل الشركة وتوسعت فروعها بحيث صارت حالياً بفروع عدة:

فرع الحريق والحوادث، فرع التأمين على السيارات ، فرع السفن والطيران وإعادة التأمين، فرع التأمين البحري ، فرع التأمين على الحياة ، فرع بغداد، فرع التأمين الإلزامي، فرع التأمين الزراعي.

أما الفروع الجغرافية فهي: فرع البصرة و فرع بابل وفرع كركوك وفرع نينوى كذلك هناك أقسام في الشركة كل حسب نشاطه وهي :

قسم الموارد البشرية وقسم الإنتاج وقسم التخطيط والتسويق والقسم المالي وقسم الحسابات وقسم التجهيز . بلغ عدد العاملين فيها ٩٨٠ منتسباً موزعين على فروع الشركة وأقسامها وبمختلف المستويات .

ثانياً: اختبارات الصدق

1. الصدق الداخلي

يشير إلى استقرار الأداة المستخدمة في جمع البيانات وثباتها ، وبعبارة أخرى تعبر عن الاتساق الداخلي أو إلى أي مدى ينتج الاختبار نتائج تكاد تكون متشابهة في ظل ظروف مماثلة وفي جميع الأوقات. كذلك يؤدي إلى وضوح فقرات الاستلانة (Zikmund et al.,2010:309) . ولتحديد صدق أداة القياس استخدمت الباحثين (Item – to –

Total Correlation) الذي يقيس تأثير كل فقرة من فقرات الاستبيان على المتغير الأساسي، حيث تم إلغاء كل فقرة كان ارتباطها اقل من (0.40) لأنها بهذه الحالة لا تكون معبرة ولا تنتمي إلى المتغير والإبقاء على بقية الفقرات التي كان ارتباطها اكبر من (0.40) (Pallant,2011:5). والجدول (3) يوضح معاملات الصدق الداخلي النهائي لأداة جمع البيانات.

جدول رقم (3)

قيم الصدق الداخلي

Corrected Item–Total Correlation	متغيرات الدراسة	ابعاد الدراسة
.765	تقنية المعلومات والاتصالات	
.586		
.765	رأس المال الفكري	رأس المال البشري
.841		رأس المال الهيكلي
.806		رأس المال العلاقتي

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS, V.18

١. قياس الثبات

اعتمدت هذه الدراسة على عدد من المقاييس المستخدمة سابقا في أدبيات الإدارة التي تمتاز بالثبات والمصدقية العالية وقد صممت جميع مقاييس الدراسة بالاعتماد على مقياس (Likert) الخماسي ولغرض التأكد من ثبات واتساق مقاييس الدراسة تم استخدام Cronbach's Alpha الموضح بالجدول رقم (4) وقد تراوحت قيم معامل Cronbach's Alpha بين (0.80-0.95) وهي مقبولة إحصائيا في البحوث الإدارية والسلوكية لان قيمتها أكبر من (0.7) (Pallant,2011:100).

جدول رقم (4)

قيم الثبات للمقاييس

المقياس	Alpha-Cronbach
تقنية المعلومات	0.80
رأس المال الفكري	0.91
رأس المال البشري	0.90
رأس المال الهيكلي	0.95
رأس المال العلاقتي	0.90

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج SPSS, V.18

ثانياً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

يتحدد الأسلوب الإحصائي المستخدم في التحليل بنوع توزيع بيانات المتغيرات موضوع الدراسة , فإذا كان التوزيع يتبع التوزيع الطبيعي , فالأسلوب الإحصائي المناسب هو (الإحصاء المعلمي), إما إذا كان التوزيع توزيعاً غير طبيعي, فالأسلوب الإحصائي المناسب هو (الإحصاء اللامعلمي) (Sekar and Bougie, 2010: 337-338) . وبما ان بيانات هذه الدراسة هي بيانات لعينة واحدة فأن اختبار Kolmogorov-Smirnov هو الأسلوب الأنسب.

جدول (5)

اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Simrnov) لمتغيرات الدراسة

المتغير	Kolmogorov-Simrnov Z	الاستنتاج
تقنية المعلومات	0.642	طبيعي
رأس المال الفكري	0.829	طبيعي
رأس المال البشري	0.831	طبيعي
رأس المال الهيكلي	0.612	طبيعي
رأس المال العلاقتي	0.810	طبيعي

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.18 .

ثالثاً: الإحصاءات الوصفية ومعاملات الارتباط

تم عرض الإحصاءات الوصفية والارتباطات في الجدول (٥) وقد أشارت النتائج الى أن المتوسطات الحسابية للمتغيرات كانت أكبر من المتوسط الفرضي وهذا يشير إلى تأييد أفراد عينة البحث بخصوص الدور الحيوي الذي تؤديه تقنية المعلومات في زيادة رأس المال الفكري .

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والارتباطات بين المتغيرات

المتغيرات	Mean	S.D	تقنية المعلومات	رأس المال الفكري	رأس المال البشري	رأس المال الهيكلي	رأس المال العلائقي
تقنية المعلومات	3.28	0.94	1				
رأس المال الفكري	3.21	0.80	0.543**	1			
رأس المال البشري	3.47	1.34	0.594**	0.863**	1		
رأس المال الهيكلي	3.35	1.52	0.753**	0.654**	0.808**	1	
رأس المال العلائقي	2.96	0.98	0.632**	0.108**	0.612**	0.734**	1

المصدر : اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V.18 (**P< 0.05)

يتضح من الجدول (٥) ان قيم الوسط الحسابي تراوحت بين (٢,٩٦ – ٣,٤٧) وهي جميعا قيم عالية وأعلى من الوسط الفرضي مما يدل على اهتمام افراد العينة بمتغيرات البحث. كما يتبين من الجدول أن قيم الانحراف المعياري تراوحت بين (٠,٨٠ – ١,٥٢) مما يدل على تجانس إجابات أفراد العينة .

ويتضح أيضا وجود علاقات ارتباط معنوية قوية بين تقنية المعلومات ورأس المال الفكري ، اذ بلغت قيمة الارتباط (0.543)، كذلك يتضح من الجدول وجود علاقات ارتباط معنوية بين تقنية المعلومات وبين أبعاد رأس المال الفكري كلا على انفراد (٠,٥٩٤)، (٠,٧٥٣)، (٠,٦٣٢) وعلى التوالي مما يدل على الدور الذي تؤديه تقنية المعلومات في تطوير رأس المال الفكري وتحسينه.

رابعا: اختبار الفرضيات

بما ان فرضيات هذه الدراسة هي فرضيات علاقة تأثير (قياس التأثيرات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات) فان برنامج AMOS 20 يعد الأنسب لغرض اختبار الفرضيات بواسطة تحليل المسار فضلا عن اختبار المتغيرات الوسيطة. ويعتمد تحليل المسار على فكرة المربعات الصغرى Least Square المستخدمة في تحليل الانحدار ، اذ يتضمن تحليل المسار أوزان الانحدار Regression Weights التي تتضمن مخرجاتها معاملات المسار Estimate وهي اوزان مشابهة لأوزان الانحدار (B or β) وقد تكون معاملات المسار عادية مثل معاملات الانحدار (B) أو معاملات مسار معيارية، وكذلك يتضمن تحليل المسار النسبة الحرجة Critical Ratio (C.R) التي تبين مستوى الاختلافات بين اوزان الانحرافات وتقابل قيمة (t) في تحليل الانحدار ولكي تكون الفرضية مقبولة ، ينبغي ان تكون قيم (C.R) اكبر من 1.96 (+) (-) ، عند مستوى معنوية 0.05 (Tabachnick and Fidell , 2001 :687). والجدول رقم (6) يوضح علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة .

جدول رقم (6)

علاقات التأثير المباشر وغير المباشر بين متغيرات الدراسة

Results	C.R.	Estimate	Effect			
تقبل	5.126*	.763	مباشر	رأس المال الفكري	<---	تقنية المعلومات والاتصالات
تقبل	8.114*	.409	مباشر	رأس المال البشري	<---	تقنية المعلومات والاتصالات
تقبل	9.608*	.240	مباشر	رأس المال الهيكلي	<---	تقنية المعلومات والاتصالات
تقبل	8.856*	.416	مباشر	رأس المال العلاقتي	<---	تقنية المعلومات والاتصالات

* عند مستوى معنوية 0.05

المصدر : اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج AMOS.V.20

يتضح من الجدول رقم (٦) ان قيم (C.R) كانت عالية سواء فيما يتعلق بالمتغيرات الرئيسية للبحث (تقنية المعلومات والاتصالات ، رأس المال الفكري) او أبعادهما كلاً على انفراد مما يدل على وجود اثر ذي دلالة معنوية بين تقنية المعلومات والاتصالات ورأس المال الفكري ويثبت صحة الفرضية الرئيسية للبحث والفرضيات الفرعية المشتقة منها، وبناءاً على معاملات المسار المبينة في الجدول رقم (6) باستخدام برنامج Amos، يتضح أن أغلب فرضيات الدراسة مدعومة .

المحور الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

١. اتضح من خلال العرض النظري للأدبيات أن تقنيات المعلومات تعد أداة معرفية معاصرة تقدم المعلومات والمعارف التي تعد ذات دور بالغ الأهمية في إثراء وتطوير الجانب الفكري والمعرفي للموارد البشرية فضلاً عن أمكانية تبادل الأفكار وتناقلها بين الأفراد والمنظمات.
٢. كذلك إن ازدياد حدة المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية دعت المنظمات إلى التفكير في السبل التي يمكن من خلالها تحسين الأداء التنافسي، الأمر الذي أوجب على المنظمات اللجوء إلى توظيف تقنية المعلومات في هذا الجانب بهدف تقديم سلع وخدمات ذات جودة عالية.
٣. أظهرت النتائج الإحصائية للبحث وقيم الوسط الحسابي المرتفعة نسبياً ان هناك اهتماماً واسعاً من افراد العينة بمتغيرات البحث في الشركة قيد البحث.
٤. كما أظهر التحليل الاحصائي وجود علاقات ارتباط معنوية بين تقنية المعلومات ورأس المال الفكري مما يثبت صحة الفرضية الرئيسة للبحث " توجد علاقة ارتباط معنوية بين تقنية المعلومات ورأس المال الفكري".
٥. اتضح من مصفوفة الارتباط وجود علاقات ارتباط معنوية بين تقنية المعلومات وابعاد رأس المال الفكري وعلى التوالي (رأس المال الهيكلي ، رأس المال العلاقتي، رأس المال البشري) (٠,٥٩٤٠,٦٣٢,٠,٧٥٣) على التوالي ، مما يثبت صحة الفرضيات الفرعية للبحث.

ثانياً: التوصيات

- بناءً على الاستنتاجات التي تم التوصل اليها نقدم بعض التوصيات المهمة:
١. ضرورة استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في تحسين مستويات الاداء في الشركة قيد البحث
 ٢. التوسع في توفير تقنية المعلومات والأجهزة الحديثة اضافة إلى تعزيز مهارات رأس المال الفكري بفقراته كافة التي تنصب بالنهاية في تطوير أداء الشركة .
 ٣. توفير شبكات الانترنت الواسعة التي تسهم في تطوير رأس المال البشري من خلال استخدام التقنية الحديثة وتنمية عقول ذوي الخبرة لتحسين الاداء مما يساعد على تقليل الوقت المستغرق في انجاز الاعمال.
 ٤. ضرورة نشر الوعي المتعلق باستخدام التقنيات الحديثة لما له من اثر في تعزيز وضع الشركة وتطوير الموارد البشرية العاملة فيها.
 ٥. ضرورة إقامة الدورات التدريبية والتطويرية للعاملين في هذه الشركة لتحسين مستويات ومهارات الأداء للعاملين ومن ثم تحسين أداء الشركة بشكل عام.

المصادر

أولا : المصادر العربية

١. أبو الغنم، خالد عبد العزيز (٢٠١٢) اثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية في جدة، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد العدد التاسع المجلد الخامس .
٢. برهان ، محمد نور (١٩٩٩) ، تقنية المعلومات وتحديات الإدارة العامة العربية في عقد التسعينات ، المجلة العربية الإدارة ، المجلد (١٩) ، العدد (١).
٣. البكري ، سونيا محمد (١٩٩٧)، نظم المعلومات الإدارية :المفاهيم الأساسية ، جامعة الإسكندرية، كلية التجارة.
٤. الطيطي ، خضر مصباح (٢٠٠٨)، التعليم الإلكتروني من منظور تجاري وفني وإداري ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان .
٥. عباس ، سهيلة (٢٠٠٤) ، علاقة رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة: دراسة تحليلية ونموذج مقترح ، الإداري ، العدد ٩٧ ، يونيو.
٦. العنزي ، سعد علي وصالح ، أحمد علي (٢٠٠٩)، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
٧. العنزي ، سعد و نعمة ، نغم حسين (٢٠٠١) ، أثر رأس المال الفكري في أداء المنظمة: دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، العدد (٢٨) ، مجلد (٨).
٨. العواملة ، نائل عبد الحافظ (٢٠٠٢) ، الحكومة الالكترونية في دولة قطر ، مجلة دراسات ، العلوم الإدارية ، مجلد ٢٩ ، عدد (١).
٩. قدور، رسل جميل ، و ياسين ، سعد غالب (٢٠٠٣) ، نموذج لرأس تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاستخدام الامثل للموارد في المنشأة ، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية ، العلوم الإنسانية ، المجلد السادس ، العدد (٢).
١٠. لويزة، فرحاتي (٢٠١٦) ، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة دراسة حالة في شركة اسمنت عين التوتة ، أطروحة دكتوراه منشورة .

١١. محمد ، أمية أبو الفتوح ، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال : وزارة التجارة والصناعة قطاع سياسات تنمية صادرات المشروعات الصغيرة والمتوسطة (ص١) بدون سنة .
١٢. محمد، نوال يونس وسعيد، منى يونس (٢٠١٢) اثر رأس المال الفكري في تحسين الأداء المنظمي ، دراسة لآراء عينة من تدريسي المعهد التقني الموصل ، مجلة العلوم الاقتصادية العدد ٣٠ المجلد الثامن .
١٣. المعاضيدي ، عادل طالب وآخرون ، (٢٠٠١) ، تقانات المعلومات وتطبيقاتها ، دار الكتب للطباعة والنشر ، جامعة الموصل.
١٤. نور، عبد الناصر ،القشي، ظاهر، قراقيش،جهد ، (٢٠١٠) ، رأس المال الفكري: الأهمية والقياس والافصاح ، دراسة فكرية من وجهات نظر متعددة ،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الخامس والعشرون
١٥. يوسف ، بسام عبد الرحمن (٢٠٠٥)، أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز : دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل ، أطروحة دكتوراه غير منشوره ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .

ثانيا: المصادر الاجنبية

- 1- Anders, Lothgren, (1999), The Legal Protection of Structural Capital, Thesis in law, submit to Gothenburg school of Economics and Commercial.
- 2- Applhegate, Lyndo M. et al. , (1988), Information and Tomorrow's manager, *Harvard Business Review*, Vol. 66 , No. 6 , Nov-Dec.
- 3- Bahatti,waheed,Zaheer,Arshed,(2014),the role of Intellectual in creating and Adding value to organizational Performance :A conceptual Study ,The Electronic journal of knowledge Management ,vol.12,issue.3.
- 4- Bontis, Nick, (1996), There's a Price on Your Head: Managing Intellectual Capital Strategically, *Business Quarterly* ,60(4), Summer.
- 5- Brinker, Barry, (2000), Intellectual Capital: Tomorrow's Asset, Today's challenge, *AICPA*.

- 6- Brooking, Annie, (1997), *Intellectual Capital* , London: International Thomson Business Press.
- 7- Choong,Kwee Keong(2008), Itelluctual Capital : Definitions,Categorization and Reporting Models, Journal of intellectual Capital
- 8- Cunha,livia,Cunha,jose Adson, Matos Florinda,Thomaz,Joao, (2015) The Relationship between Intellectual Capital and Information Technology, ECIC,
- 9- Daft, R. , (2001), *Organization Theory and Design*, 7th edition, South Western, USA.
- 10- Dummay,John,Guthrie,(2017), Involuntary disclosure of intellectual Capital : Is it relevant?, Journal of intellectual Capital,vol.18,issue.1.
- 11- Edvinsson & Malone, (1997), *Intellectual Capital: Realizing Your Company True Value by Finding Its Hidden Brainpower*, New York: Harper Business.
- 12- Farideh,Hamidi,Meshcat ,Maryam,Rezaee,Maryam,Jafari,Mehdi,(2011), Information Technology In Education ,Procedia comuter Scince . 3.
- 13- Gutman,Michael,(2001), Informationl Technology and Society.
- 14- John, Robin, (1997), *Global Business Strategy*, International Thomson Business press.
- 15- Kannan,Gopica,& Aulbur,Wilfried ,(2008),Intellectual Capital , Measurment effectiveness,journal of intellectual capital ,vol 5,no 3.
- 16- Kok, Andrew,(2007), Intellectual Capital Management as apart of Knowledge Management Initiatives of Higher Learning .
- 17- Stewart ,T.A, (1997),*Intellectual Capital: The New wealth of organization*,new York ,Doubeday-Currency.

الملاحق

ملحق (١) استمارة استبيان

أولاً: تقنية المعلومات

١. تقنية المعلومات والاتصالات المستندة على الحاسوب

العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
١. تمتلك الشركة تقنيات معلوماتية حديثة كالحاسوب وملحقاته توفر المعلومات المطلوبة للعاملين والمدراء.					
٢. تسعى الشركة إلى توفير أجهزة الحاسوب الحديثة والمتطورة بهدف رفع مستوى الاداء.					
٣. تستخدم تقنية المعلومات المستندة الى الحاسوب في الشركة لأغراض انجاز الاعمال باقل وقت وجهد.					
٤. يتوفر لدى الشركة كادر علمي متخصص في إدارة قواعد المعلومات.					

٢. تقنية المعلومات والاتصالات المستندة الى الشبكات

العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
١. ترتبط الشركة مع الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) مما يسهل من انجاز اعمالها					
٢. أقوم باستخدام الانترنت بشكل مستمر في الشركة.					
٣. تتيح لي شبكة الانترنت التعرف على آخر المستجدات في مجال الاختصاص.					
٤. أتعرف من خلال الانترنت على الفرص التدريبية المتاحة والتي تسهم في تطوير المهارات.					

ثانياً: رأس المال الفكري

العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
١. تمتلك الشركة ملاكات من المدراء والعاملين يتمتعون بمهارات وخبرات ومعارف متنوعة.					
٢. تقوم إدارة الشركة بتنمية رأس مالها البشري من خلال أساليب متعددة كالتمرير والتطوير.					
٣. تمتلك الشركة قادة إداريين يتمتعون بقدرات فكرية وعقلية تجعلهم متميزين في أدائهم.					
٤. تعمل إدارة الشركة على بذل جهود كبيرة بهدف الاحتفاظ بموظفيها المتميزين.					
٥. تحرص الشركة على الاستثمار الكبير في رأس المال الفكري متمثلاً بالموظفين ذوي الخبرة.					
٦. تعد المعرفة التي يمتلكها موظفو الشركة ضرورية لتحقيق مستوى الأداء المتميز.					
٧. يمتلك المديرون في الشركة خبرة طويلة في مجال عملهم.					
٨. الخبرة الطويلة في مجال عملي تحقق لي مستويات عالية من الأداء.					
٩. تولي إدارة الشركة اهتماماً خاصاً للعاملين المتميزين					

					١٠. يتطلب انجاز العمل في الشركة امتلاك مهارات علمية وعملية .
					١١. تحرص إدارة الشركة على مشاركة العاملين في برامج تدريبية لإكسابهم المهارات المطلوبة.
					١٢. تولي الشركة مهمة شغل المناصب الإدارية فيها للأفراد الذين لديهم خبرة طويلة في مجال عملهم.
					١٣. تشجع الشركة العاملين على تقديم أفضل ما لديهم بما يرتقي إلى مستوى الابتكار والإبداع في مجال تخصصهم.
					١٤. تحرص الشركة دوماً على تشجيع العاملين لتقديم أعمال تتميز بالإبداع .
					١٥. تشجع الشركة الأفراد العاملين فيها لاستخدام التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصالات.
					١٦. تمتلك الشركة مهارات تفاعلية (علاقات إنسانية) جيدة للتعامل مع العاملين.
					١٧. يستخدم العاملين في الشركة مهارات خاصة للتعامل مع المستفيدين والزبائن.
					١٨. تعمل الشركة على توفير بيئة مناسبة تساعد على إقامة علاقات ودية مع جميع الاطراف