مجلة ميلاف للبحوث والدراسات
ISSN : 2392 - 5361
المجلد 4العدد 1 / الشهر والسنة

Mila Univ center. Publish. Co..

تأثير الإدارة الإلكترونية على بناء رأس المال الهيكلي للبنوك في الجزائر
– دراسة حالة البنوك العاملة بولاية سطيف–

The impact of electronic management to build structural capital of banks in Algeria
- A case study of the banks operating in setif-

د. خالصة زواوي
email :khalissazazou@yahoo.fr
جامعة سوق اهراس الجزائر

د. الشريف بوفاس
email:achraf1.boufas@yahoo.fr
جامعة سوق اهراس الجزائر

تاريخ الاستلام:2018/03/07 تاريخ التعديل: 2018/06/19 تاريخ قبول النشر: 2018/06/30

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في بناء رأس المال الهيكلي، الذي يعتبر العمود الفقري لكل منظمة، و ذلك في مجوعة من البنوك في الجزائر، بحيث تم عرض الجانب النظري لكل من الإدارة الإلكترونية، ورأس المال الهيكلي، ثم اسقاط هذه الدراسة على الجانب التطبيقي للبنوك محل الدراسة. ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS22، وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج وتقديم بعض التوصيات لمسيري البنوك محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، رأس المال الهيكلي، رأس مال الابتكار، رأس المال التنظيمي، رأس المال العملياتي، البنوك الجزائرية.

Abstract:

The objective of this study is to determine the impact of e-management on building the structural capital, which is the backbone of each organization, which is the whole organization after the departure of its employees, to a group of banks in Algeria. This study should be dropped on the applied side of the banks under study. In order to achieve the objectives of the study and analysis of the collected data, using sppss22 program. The study reached a set of results and made recommendations to the banks' supervisors.

Keywords: *E-management, structural capital, the capital of innovation, organizational capital, operational capital Algerian banks.*

مقدمة

إن ثورة تكنولوجيا المعلومات ليست في الواقع استمرارا لثورة تكنولوجية فقط بل هي نقلة نوعية وجذرية في الابتكار والتجديد لتقنيات العلم، حيث تجلت هذه الثورة في أفكار وقدرات وطاقات جديدة من الإبداع في استخدام الحاسوب وتطوير قدراته وسرعة معالجته، وربطه بمنظومات شبكات الاتصال، وقواعد البيانات ونظم التخطيط بمستوى من التكامل والاندماج، والانتقال به إلى ما يسمى بالإدارة الإلكترونية والتي تقوم باستخدام الانترنت، وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة (التخطيط، التنظيم، القيادة، الرقابة الإلكترونية)، ووظائف المنظمة (الإنتاج، إدارة الموارد البشرية، تطوير العمليات،...)، بطريقة التشبيك الإلكتروني.

وفي الاتجاه نفسه يرتقي الاتجاه من المعلومات إلى استثمار إدارة المعرفة أو ما يعرف برأس المال الفكري ضمن فئاته الثلاث: رأس المال البشري، رأسمال العملاء، ورأس المال الهيكلي الذي هو الهيكل العظمي للمنظمة، وهو كل المنظمة بعد مغادرة موظفيها.

إن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم المكننة الخاصة لإدارات العمل داخل المنظمة، إلى مفهوم تكامل المعلومات بين الإدارات المختلفة، واستخدامها في توجيه إجراءات عمل المنظمة، مع توفير المرونة اللازمة للاستجابة للتغيرات المختلفة المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية، والتي تصب كلها في إرساء البنية التحتية التي تساهم بشكل كبير ومباشر في تدعيم رأس المال الهيكلي، لذا جاءت هذه الدراسة لمعرفة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على بناء رأس المال الهيكلي لمجموعة من البنوك العاملة بمدينة سطيف.

أولا: الإطار المنهجي للدراسة:

1- مشكلة الدراسة: جاءت هذه الدراسة للإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على بناء رأس المال الهيكلي للبنوك العاملة في ولاية سطيف؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى اعتماد البنوك محل الدراسة على الإدارة الإلكترونية؟
- ما مدى اهتمام البنوك محل الدراسة برأس المال الهيكلي.

- مامدى تأثير الإدارة الإلكترونية على بناء رأس المال الهيكلي للبنوك محل الدراسة ؟

2- أهمية الدراسة : تتجلى الأهمية العلمية للدراسة في أهمية متغيراتها، إذ:

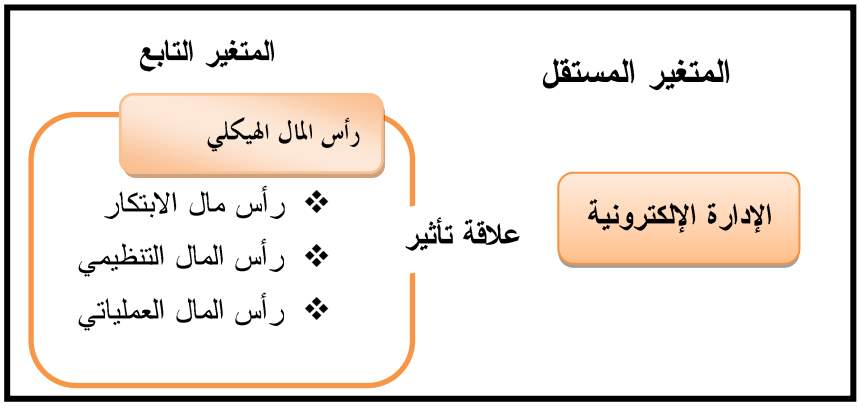
- يعتبر رأس المال الهيكلي ممثلا حقيقيا لقدرة المنظمة على المنافسة وتحقيق النجاح.
- تعتبر الإدارة الإلكترونية مدخلا جديدا يعتمد على تكنولوجيا المعلومات للحصول على المعرفة.
- فضلا عن الأهمية التطبيقية التي تبرز من خلال محاولة تحديد طبيعة العلاقة ومعرفة دور الإدارة الإلكترونية في بناء رأس المال الهيكلي.

3- أهداف الدراسة: تسعى الدراسة إلى:

- معرفة مدى اعتماد الإدارة الإلكترونية في البنوك محل الدراسة.
- معرفة مدى اهتمام البنوك محل الدراسة برأس المال الهيكلي.
- معرفة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على بناء رأس المال الهيكلي للبنوك محل الدراسة.
- الخروج بجملة من التوصيات والنتائج التي من شأنها تعزيز المعرفة في مجال البحث.

4- المخطط الفرضي للدراسة و فرضياتها: يبين المخطط الفرضي توضيحا للفكرة الأساسية للدراسة، فضلا عن توضيح العلاقة بين المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع رأس المال الهيكلي، كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 01: المخطط الفرضي للدراسة



المصدر: إعداد الباحثان

الفرضية الرئيسية: ستتم الإجابة على الإشكالية من خلال الفرضية التالية:

تؤثر الإدارة الإلكترونية إيجابيا على بناء رأس المال الهيكلي للبنوك محل الدراسة.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: تعتمد البنوك محل الدراسة على الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة.

الفرضية الفرعية الثانية: تهتم البنوك محل الدراسة برأس المال الهيكلي بدرجة كبيرة.

الفرضية الفرعية الثالثة: تؤثر الإدارة الإلكترونية إيجابيا على بناء رأس المال الهيكلي للبنوك محل الدراسة.

5- منهجية الدراسة: بغية القيام بتحليل علمي ومنهجي لإشكالية تأثير الإدارة الإلكترونية على بناء رأس المال الهيكلي للبنوك محل الدراسة، وبهدف اختبار صحة الفرضيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، والذي بواسطته تم إجراء هذه الدراسة: بشقيها النظري و الميداني، ففي الدراسة النظرية استندنا إلى مصادر عديدة بمختلف اللغات، أما في الدراسة الميدانية فقد تم جمع البيانات والمعلومات من مصادرها الأولى في الميدان العملي للبنوك المدروسة من خلال تصميم استبيان تضمّن الجوانب الرئيسية لميدان الدراسة، وتمّ تحليلها إحصائيا باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها.

6- أدوات جمع البيانات: إن استخدام أي منهج علمي يتطلب الاستعانة بجملة من الأدوات التي تمكن من الوصول إلى البيانات الضرورية، وكذا تحديد إطار الدراسة الميدانية، ووفقا لطبيعة الموضوع الذي نحن بصدد دراسته والذي يتمحور تأثير الإدارة الإلكترونية على بناء رأس المال الهيكلي للبنوك بالجزائر، فسوف يتم الاعتماد على أربع أدوات تتلاءم مع طبيعة هذا الموضوع، والمتمثلة في الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، في حين استعملنا المقابلة الشخصية والملاحظة والاطلاع على مواقع ويب ومختلف برامج الإدارة الإلكترونية للبنوك محل الدراسة كأدوات ثانوية.

- مجتمع الدراسة: لقد تم اختيار فروع البنوك العامة والخاصة العاملة بسطيف كميدان للدراسة الحالية، والتي مثلت مجتمع الدراسة وبطريقة المسح الشامل والبالغ عددها (16) بنكا رفض بنكين (2) منها التعاون من أجل إتمام هذا البحث، أما عينة الدراسة فتكونت من رؤساء المصالح العاملين بهذه البنوك، وقد تم اللجوء في تحديد حجم العينة إلى

أسلوب العينة الملائمة التي يكون فيها اختيار وحدات المجتمع على أساس السهولة والملائمة، ويرجع اختيار هذه الفئة لتمثيل عينة الدراسة لإطلاعهم ودرايتهم بالأمور الإدارية، وكذا توفر الأشخاص المراد توزيع الاستبيان عليهم داخل البنوك، إضافة إلى قبول البنوك محل الدراسة لعدد محدود من الاستبيانات، حيث بلغ عدد الاستبيانات الموزعة 140 استبيانا، وكان عدد الاستبيانات المستردة والصالحة 120 استبيانا، وهو حجم يسمح لنا بإجراء العديد من الاختبارات الإحصائية المهمة.

والجدول التالي يوضح أسماء البنوك وعدد الاستبيانات الموزعة و المستردة والصالحة للدراسة:

الجدول رقم (01): عدد الاستبيانات الموزعة والمستردة على أفراد عينة الدراسة

الرقم	اسم البنك	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المستردة والصالحة
1	البنك الوطني الجزائري	10	6
2	القرض الشعبي الجزائري	10	6
3	بنك الإسكان الجزائر	10	8
4	بنك سوسيتي جنرال الجزائر	10	7
5	بنك البركة الجزائري	10	9
6	بنك BasarisP BNP الجزائر	10	8
7	بنك السلام	10	10
8	البنك العربي	10	10
9	المؤسسة العربية المصرفية	10	8
10	البنك الخارجي الجزائري	10	10
11	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط	10	10
12	12- بنك الفلاحة والتنمية الريفية	10	9
13	13- بنك التنمية المحلية	10	10
14	14- بنك الخليج	10	9
المجموع		**140**	**120**

المصدر: إعداد الباحثان

7- أدوات التحليل: لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS22)، وبالنظر إلى نموذج الدراسة فإن أنسب المقاييس التي تتطلبها الدراسة هي:

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

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

جـ- معادلات ونماذج الانحدار: تعبر هذه النماذج والمعادلات عن وجود الدلالة الإحصائية لتأثير الإدارة الإلكترونية على بناء رأس المال الهيكلي.

د- معامل التحديد (R^2): يبين لنا هذا المعامل النسبة التي يؤثر بها المتغير المستقل على المتغير التابع حيث كلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كانت المساهمة أكبر، وتعزى النسب المتبقية لمتغيرات أخرى خارج الدراسة وكذا الخطأ العشوائي.

ثانيا: الإطار النظري للدراسة:

1- مفاهيم عامة للإدارة الإلكترونية:

أ- التعريف: يطرح مصطلح الإدارة الإلكترونية بصورة مترادفة مع مصطلحات أخرى مثل الأعمال الإلكترونية E-Business، والتجارة الإلكترونية E-Commerce والحكومة الإلكترونية E-Government، والتي ترتبط فيما بينها في ما يسمى العالم الرقمي، لذا وجب هنا تحديد ومقاربة هذه المصطلحات:

- **الأعمال الإلكترونية:** قد عرفتها IBM (هي شركة عالمية متعددة الجنسيات تعمل في مجال تصنيع وتطوير الحواسيب مقرها مدينة أرمونك في نيويورك، الولايات المتحدة الأمريكية)، بأنها: مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات باستخدام تكنولوجيا الأنترنت[1].

- **التجارة الإلكترونية:** إن التجارة الإلكترونية هي الشكل الأول لاستخدام التجارة بالأنترنت بعد تحوله من الاستخدام لأغراض عسكرية، وأكاديمية إلى الاستخدام التجاري في منتصف تسعينات القرن العشرين، وبالتالي فإنها تمثل بداية الموجة المتدافعة لسعي المنظمات لجعل عملياتها التجارية تكتسب السمة الإلكترونية وتدخل إلى السوق الإلكتروني[2].

- **الحكومة الإلكترونية:** تمثل المصلحة أو الجهاز الحكومي الذي يستخدم التكنولوجيا المتطورة (الحاسبات الآلية، شبكات الأنترنت...)، لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات الحكومية وتوصيلها إلى المواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وعدالة وكفاءة عالية[3].

وعموما يمكن القول أن الحكومة الإلكترونية هي عبارة عن تقديم كافة الخدمات والأعمال الحكومية بواسطة الوسائط الإلكترونية.

أما فيما يخص الإدارة الإلكترونية فهي منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة في إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة الموجهة للمواطنين ودوائر الحكومة.[4]

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها منظومة متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصال والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة[5]، وهي إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الأنترنت وشبكات الأعمال،[6]وهي مصطلح إداري يقصد به عملية ميكنة جميع مهام المنظمة الإدارية ونشاطاتها، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة.[7]

من خلال التعريفات السابقة الذكر يلاحظ أن معظمها يعرف الإدارة الإلكترونية على أنها القيام بالمهام الإدارية بطريقة إلكترونية، وعموما يمكن القيام بوضع تعريف للإدارة الإلكترونية من خلال مميزاتها:

-**أنها عملية إدارية:** وذلك من خلال قيامها بتحديد الأهداف وتحديد السياسات وتوجيه الموارد وفق خيارات إستراتيجية.

- **لها بعد إلكتروني:** وذلك من خلال اعتمادها على شبكات الأنترنت.

ب-أهمية الإدارة الإلكترونية: تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، وما يرافقها من انبثاق للثورة المعلوماتية، حيث نجد أن الإدارة الإلكترونية تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرين، والتي تستطيع التعامل معها بكفاءة وفعالية.[8]

جـ- البنية الشبكية للإدارة الإلكترونية: إن الشبكات هي مجموعة من النظم الحاسوبية المرتبطة بخطوط اتصال سلكية أو لاسلكية، من خلال برمجيات وبروتوكولات، تمكن

المستفيدين من المشاركة في الموارد المتاحة عن طريق نقل وتبادل المعلومات فيما بينهم.

إن أنواع الشبكات عديدة ولها أشكال ومميزات مختلفة ناتجة عن التطور في مجال التكنولوجيا وعلوم الحاسوب وتطور الحاجة، وما يهمنا في الإدارة الإلكترونية هو التعرف على الشبكات المستخدمة في هذا المجال ومن أهم أنواع الشبكات نجد:

جـ – 1– شبكة الاتصال المحلي Local Network Aria: قبل الولوج في تعريف الشبكات الاتصال المحلي لابد من الإشارة إلى أنها تستخدم كابلات بأنواع مختلفة منها الأسلاك الهاتفية (Téléphone Wires) المزدوجة النقل، الكابلات المحورية ذات القناة الواحدة أو المتعددة (Single Or Multichannel)،والألياف الضوئية (Fiber Optics)، ذات الأداء والكلفة العالية، كذلك لابد من توفر مشغلات وحدة الشبكة، وهي برامج تسمح للأجهزة بالاتصال والتخاطب مع نظام التشغيل للكمبيوتر.[9]

شبكات الاتصال المحلي "هي الشبكة التي تسمح بالربط المحلي للحواسيب داخل المنظمة"[10]

هي شبكة للاتصالات وتبادل المعلومات عبر مسافات صغيرة ومحدودة، تسمح بتقاسم البيانات والبرامج المتوفرة، مثل: البرامج الإحصائية، برامج معالجة الكلمات، بالإضافة إلى تبادل البيانات والمعلومات، معالجتها، تخزينها وتحديثها، وطلب التقارير في الوقت المناسب.

تتكون الشبكة المحلية من العناصر التالية:[11]

– **أجهزة حواسيب خادمة (Server):** تعمل على تخزين البيانات والمعلومات، إضافة إلى إدارة الشبكة وتوفير الأمن والحماية لها.

– **نظام التشغيل الخاص بالشبكة (System Operating Network):** عبارة عن نظم تشغيل مصممة لتشغيل الشبكات، وتأمين نقل البيانات عبر الشبكات.

– **وسائل الاتصال:** والتي تكون في الغالب وسائل سلكية تؤمن نقل البيانات عبر الشبكة المحلية.

إن لشبكة الاتصال المحلية Lan أهمية تقنية بالغة التأثير بالنسبة للإدارة الإلكترونية، ذلك لأنها تمثل منطلق المنظمة لنسيج الاتصالات الداخلي أولا قبل بناء وصلات مع الأطراف المستفيدة والمؤثرة خارج المنظمة.

جـ – 2– شبكة الاتصال الداخلية Intranet: "هي وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المنظمة، والمشاركة بالخبرات والمعلومات لإنجاز الأعمال"[12]

تعتبر شبكة الأنترانت شبكة داخلية تصمم لتلبية احتياجات العاملين، ولا يتمكن الأفراد من غير العاملين بالمنظمة الدخول إلى الشبكة، ذلك أنها محمية من التداخلات والقرصنة، بواسطة ما يسمى بجدران النار Firewall.

إن شبكة الأنترانت تعمل من خلال تكنولوجيا الأنترنت، وترتبط عادة بشبكة المنظمة الخارجية الإكسترانت، حيث من شبكتي الأنترانت والإكسترانت واعتماد تكنولوجيا المعلومات يتم الانتقال بالمنظمة إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية.

جـ – 3– شبكة الاتصال الخارجية الإكسترانت (Extranet)هي شبكة معلوماتية مكونة من مجموع شبكات انترانت ترتبط ببعضها عن طريق الأنترنت، اي أنها تربط شبكات الأنترانت الخاصة بالمتعاملين والشركاء، ومركز الأبحاث الذين تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد[13].

تصمم شبكة الإكسترانت لتلبية حاجات المستفيدين من خارج المنظمة من موردين، زبائن، حملة أسهم...، أي أن هذه الشبكة تساعد على زيادة فعالية الأعمال من خلال تحسين جودة الأنشطة، وتوفير مرونة عالية للاتصال الفوري، وكمثال على ذلك نجد شركة جنرال موتورGM، التي قامت بوضع خطة استراتيجية لبناء شبكة الإكسترانت في سنة 2002، والتي تقوم بتقديم خدمات إلكترونية إلى 12 وحدة أعمال استراتيجية وأربعون ألف (40000) شريك تجاري، وسوف توفر أيضا 500 إلى750 مليون دولار للشركة، وذلك من خلال تقليل الأخطاء أولا، وتعزيز الفعالية التشغيلية لوحدات الشركة[14].

جـ –4 – الأنترنت: "هي مجموعة مفككة من ملايين الحواسيب، أو النظم المحوسبة موجودة في آلاف الأماكن حول العالم، ويمكن لمستخدمي الحواسيب التحري عن المعلومات والعثور عليها، والمشاركة في ملفات متوفرة على الشبكة".[15]

الأنترنت هي أساس الأعمال الإلكترونية التي تتم داخل المنظمة أو خارجها، فهي عبارة عن أداة تمكن المنظمة من الوصول إلى قيادة التكلفة، وذلك من خلال السرعة في القيام بالوظائف لاعتمادها على الأنترنت.

2- **رأس المال الهيكلي:**

يعبّر هذا النوع من رأس المال عن الجدارة الجوهرية للمنظمة، ومعرفتها الصريحة والتي يتم الاحتفاظ بها داخل هياكل وأنظمة المنظمة، ورأس المال الهيكلي هو الهيكل العظمي للمنظمة، وهو كل المنظمة بعد مغادرة موظفيها، وهو يظم البنية التحتية التي تدعم وتبني رأس المال البشري، ويتضمن كل من نظم معلومات، قواعد البيانات الشخصية، المخططات التنظيمية، الأدلة العملية، المختبرات، معلومات السوق، لملكية الفكرية.

أ- تعريف رأس المال الهيكلي: يعرف بأنه ملكية المنظمة غير الملموسة في جوانبها الصلبة، وهو دمج مجموعة من السياسات والصيغ والبراءات والقواعد، ومستودعات البيانات، والأنظمة، والتي تمكن الأفراد من القيام بمهامهم في إنشاء المعرفة، وتوليفاتها وتحقيق رافعتها، وتطوير منتجات وخدمات المنظمة، لذا فإنه يمثل البنية التحتية الضرورية لرأس المال البشري من أجل القيام بالمهام المتوقعة منه.[16]

أمّا Mazlan فقد قام بتعريفه بأنه "عبارة عن القدرات التنظيمية التي تمكن المنظمة من انجاز أعمالها، ويشمل على الهيكل التنظيمي، الإجراءات، القواعد، البيانات، أنظمة المعلومات، شبكة الاتصالات، دليل إجراءات العمل، العلامة التجارية، حقوق الملكية الفكرية.[17]

ب- إدارة رأس المال الهيكلي: رأس المال الهيكلي هو جزء من رأس المال الفكري الذي تملكه المنظمة، وإدارته بكفاءة أمر ضروري من أجل خلق قيمة للمساهمين، وبناء ميزة تنافسية، ولإدارة رأس المال الهيكلي لابد من إدارة كل مكون من مكوناته والتي هي:[18]

- **رأسمال الابتكار:** يتكون من براءات الاختراع، إدارة العلامة التجارية والتي لها أهمية خاصة في بناء قاعدة العملاء الأوفياء.

- **رأس المال التنظيمي:** يتضمن جميع النظم القائمة على الكمبيوتر وقنوات التوزيع، وفلسفة المنظمة وثقافتها، وهذا العنصر يشكل العمود الفقري لدعم رأس المال البشري.

- **رأس المال العملياتي:** يمثل المسألة المهمة التي تقوم على تمهيد الطريق لتطوير وتعظيم القيمة داخل المنظمات.

وعموما فإن الدور النهائي لرأس المال الهيكلي هو تمكين المديرين التنفيذيين للاستفادة من رأس المال البشري لضمان تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة.

1-إدارة رأس مال الابتكار: يمثل رأسمال الابتكار قدرة المنظمة على خلق المنتجات والخدمات التي تمثل قيمة إضافية للعملاء الجدد وتشمل في المقام الأول: براءات الاختراع، العلامة التجارية، والتي يتم تفصيلها فيما يلي:

أ- إدارة براءة الاختراع: البراءة هي عبارة عن رخصة احتكار محدودة، حيث يتم استبعاد الآخرين من صنع أو بيع أو استغلال براءة الاختراع لفترة من الزمن، ويستفيد من له براءة حق ترخيص معين، واقتناء احتكار الأعمال التجارية، ويمكن استخدامه كسلاح من قبل المنظمة التي لها منتجات تهيمن على السوق أو زيادة حصتها في السوق[19]، كما يجب التواصل باستمرار بين الإدارة العليا ومكتب براءة الاختراع للتنمية والاستغلال في السوق[20].

ب- إدارة العلامة التجارية: العلامة التجارية هي: اسم، علامة، رمز، تصميم، أو مزيج، أن يحدد البائع أو المنتج، أو الخدمة المستهلكة، عرض العلامة التجارية باعتباره جزء هام من المنتج، والعلامة التجارية يمكن أن تضيف قيمة للمنتج، والعلامة التجارية هي واحدة من أقوى أدوات المنظمة، وهي تضيف قيمة إلى الهوامش الربحية للمنظمة، وتمثل قيمة الأصول الفكرية التي تحتاج أن تدار بكفاءة[21]، وإذا وصلت العلامة التجارية إلى مستوى الولاء هنا فإنها تمثل القيمة الهيكلية للأصول الفكرية للمنظمة.[22]

2- إدارة رأس المال العملياتي: يعتبر رأس المال العملياتي أكثر صعوبة في التحديد والتحليل والذي يتم اكتشافه في الآتي:

أ- إدارة عمليات الأعمال (BPM، Business Process Management): وهي أي عمل أو وظيفة أو مجموعة من الوظائف التي تتضمن تفاعل أعداد كبيرة من الأفراد الموزعين على مختلف الأنظمة بتنسيق الإدارة، وأتمتة المهام واتخاذ القرارات التي من شأنها أن توفر فائدة للأعمال، وتشمل العمليات التجارية لتحديد وتطوير وإنتاج وبيع منتجات وخدمات المنظمة بشكل ناجح، من أجل تحقيق أقصى قدر ممكن من الكفاءة من خلال مجموعة من الأنظمة والأفراد لتحسين العمليات التي تحدد كيف يتم تحقيق العمل، كما تمنح (BPM)المنظمة فرص ملموسة للتركيز على الكفاءات الأساسية والتعاون بنجاح مع العملاء، الشركاء، الموردين.[23]

ب- إدارة منهجية المشروع: وهي تشير إلى مجموعة من السياسات والمعايير والممارسات، ومنهجية العمليات والإجراءات والطرق التوجيهية، ويجب أن تكون

المنهجية قابلة للتكيف من أجل تلبية الاحتياجات المتغيرة للمنظمة، كما يجب أن تضيف قيمة للمشاريع التي تستخدم فيها، وهذه المنهجيات تمثل مصادر قيمة رأس المال الفكري، مثلا: يمكن أن تمكن المنهجيات الفعالة بتطوير المنتجات الجديدة وتسويقها بسرعة أكبر واستجابة أسرع. وهناك ثلاث مجالات لإدارة منهجية المشروع وهي: تطوير المنهجية، الدعم، التعزيز.[24]

ثالثا: الإطار العملي للدراسة

1- اختبار ثبات الدراسة الميدانية :

يقصد بثبات الاستبيان الاستقرار في نتائجه فيما لوتم توزيعه على أفراد العينة مرة أخرى، وتحت نفس الظروف، وقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات الاستبيان لجميع مجالات الدراسة، وقد تم حسابه باستخدام برنامج SPSS 22، وكانت النتائج موضحة كالتالي:

الجدول رقم (02):اختبار الثبات للدراسة الميدانية.

اسم المتغير	الإدارة الإلكترونية	رأس المال الهيكلي
عدد المفردات	10	15
ألفا-كرونباخ	0.75	0.89

المصدر:إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS 22

نلاحظ من الجدول أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مقبولة وهي أكبر من النسبة المقبولة إحصائيا (0.60) حيث بلغ معامل الثبات للإدارة الإلكترونية ورأس المال الهيكلي على التوالي: 0.75، و0.89 وهي نسبة ثبات كبيرة ويمكن الاعتماد على الأداة في التطبيق الميداني للدراسة.

2- نتائج تحليل اختبار الفرضيات

أ- نتائج تحليل فرضية مدى اعتماد الإدارة الإلكترونية من قبل البنوك محل الدراسة

جدول رقم (03): مدى اعتماد المؤسسات محل الدراسة على الإدارة الإلكترونية

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	مستوى الدلالة
1- تعمل مؤسستكم على تسجيل ساعات العمل	3.08	1.10	10.74	0.00

الكترونيا.				
2- تعمل مؤسستكم على ربط نظام الأجور بنظام تسجيل الحضور والانصراف.	3.65	0.58	30.68	0.00
3- تعمل مؤسستكم على تسجيل الإجراءات الخاصة بالرواتب الكترونيا.	3.34	0.84	17.39	0.00
4- تعتمد مؤسستكم على أنظمة الكترونية لتقييم أداء موظفيها.	2.77	0.84	10.05	0.00
5- تعتمد مؤسستكم على الانترنت لإجراء اختبارات التقييم الذاتي لموظفيها.	2.55	1.12	5.45	0.00
6- تعتمد مؤسستكم على شبكة داخلية تسمح للموظفين بتعلم الخدمات المتوفرة.	2.95	0.92	11.29	0.00
7- تعتمد مؤسستكم على شبكة داخلية توفر معلومات مفصلة للموظفين للقيام بمهامهم.	3.19	0.90	14.48	0.00
8- تعتمد مؤسستكم على شبكة خارجية تسمح بالاتصال بالموظفين عبر مختلف الفروع.	3.15			0.00
9- تعتمد مؤسستكم على شبكة خارجية تسمح بربط المؤسسة بأصحاب المصلحة (العملاء، الموردين، المساهمين).	2.72	0.89	14.07	0.00
المجموع	30.53	0.96	8.18	0.00

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS 22

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

* المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (02) [(0+1+2+3+4)/5]، أما للمحور ككل فهو (20)[2×10].

يتضمن الجدول نتائج تحليل المحور الأول وهو مدى اعتماد الإدارة الإلكترونية من قبل البنوك محل الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (30.53)، بانحراف معياري قدره (4.24)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي الذي قدره (20)، وهذا يعني أن البنوك تعتمد على الإدارة الإلكترونية، وما يؤكد ذلك هي قيمة "t" المحسوبة والمقدرة بـــ

(27.16) وهي دالة عند درجات الحرية (119)، ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00)،حيث نلاحظ:

▪حسب الفقرتان رقم (2،3) والتي بلغ متوسطهما الحسابي (3.65، 3.34)أي درجة اعتماد كبيرة، والتي تتعلق بربط نظام الأجور بنظام تسجيل الحضور والانصراف، بالإضافة إلى القيام بأتمتة الإجراءات الخاصة بالرواتب كالساعات الإضافية، التعويضات، العطل، والتي تعتمد من قبل كل البنوك سواء الخاصة أو العامة، وما يؤكد ذلك هي قيمة "t" المحسوبة والمقدرة بـــ (30.68، 17.39) وهي دالة عند درجات الحرية (119)، ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00).

▪حسب الفقرتان (4،5) والتي بلغ متوسطهما الحسابي (2.77، 2.55) أي درجة اعتماد أكبر من المتوسط، والتي يتم الاعتماد عليها أكثر في البنوك الخاصة وتتمثل في اعتماد أنظمة إلكترونية لتقييم الأداء، وكذا الاعتماد على الانترنت لإجراء اختبارات التقييم الذاتي، حيث تقوم كل البنوك الخاصة بوضع هذه الأنظمة على شبكتها الداخلية لتمكين الموظفين من إجراء التقييم لأنفسهم في أي وقت يروه مناسبا، وهذه الأنظمة متوفرة أكثر في البنوك الخاصة مثل سوسيتي جنرال، بنك الخليج، بنكBNP، NATAXIS، كما نجد أن معظم البنوك العامة، لا تعتمد كثيرا على مثل هذه الأنظمة، ويرجع ذلك لعدم وعي هذه البنوك بأهمية هذه الأنظمة أولا، وما يؤكد ذلك هي قيمة "t" المحسوبة والمقدرة بـــ (10.05، 5.45) وهي دالة عند درجات الحرية (119)، ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00).

ب- نتائج تحليل الفرضية المتعلقة بمدى اعتماد الإدارة الإلكترونية من قبل البنوك محل الدراسة

جدول رقم (04): مدى اهتمام البنوك محل الدراسة برأس المال الهيكلي

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	مستوى الدلالة
رأس المال التنظيمي				
1- تعتمد مؤسستكم على نظام معلومات يستجيب لمتطلبات العمل.	3.29	0.59	23.59	0.00
2- يزود نظام معلومات مؤسستكم	3.19	0.62	20.86	0.00

متخذي القرارات بالمعلومات بالجودة المطلوبة.				
3- يساعد نظام معلومات مؤسستكم على سرعة أداء المهام.	3.24	0.57	23.46	0.00
4- تعتمد مؤسستكم على هيكل تنظيمي يوفر تدفق المعرفة اللازمة لجميع المستويات الإدارية.	3.02	0.74	14.97	0.00
رأس مال الابتكار				
5- تبذل مؤسستكم الجهود اللازمة في نشاطات البحث والتطوير.	2.72	1.06	7.43	0.00
6- تبذل مؤسستكم الجهود اللازمة في نشاطات البحث والتطوير.	2.11	0.91	1.39	0.00
7- تعتمد مؤسستكم على مكتب داخلي لإدارة براءة الاختراع يتصل مباشرة بوظيفة البحث والتطوير.	1.85	0.81	-1.91	0.00
8- تعتمد مؤسستكم على فريق عمل متخصص في إدارة العلامة التجارية.	3.07	0.62	18.87	0.00
9- تعمل مؤسستكم على زيادة وعي العميل للعلامة التجارية.	3.20	0.68	19.30	0.00
رأس المال العملياتي				
10- تعتمد مؤسستكم على الشبكات للوصول بسرعة إلى المعلومات.	3.24	0.76	17.7	0.00
11- رتعتمد مؤسستكم على الشبكات لتبادل المعرفة.	3.02	0.81	13.7	0.00
12- تعتمد مؤسستكم على البرمجيات للحصول على المعارف الجديدة.	2.73	0.95	8.37	0.00
13- تعتمد مؤسستكم مكتب إدارة المشاريع.	1.85	0.81	-1.91	0.00
14- تعمل مؤسستكم على دعم تنفيذ	1.02	0.81	1.7	0.00

عمليات هذه المكاتب من خلال اعتماد الدورات التدريبية المستمرة للموظفين الجدد والحاليين.				
15- تعمل مؤسستكم على توسيع وتمديد العمليات الحالية لهذه المكاتب، وإنشاء دورات تدريبية جديدة، تعزيز العمليات لجعلها أكثر قيمة وسهلة الاستخدام وضمان الأداء الأفضل للمشروع.	.092	.88	1.4	0.00
رأس المال الهيكلي ككل	35.45	7.51	10.8	0.00

المصدر:إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS 22

1. **رأس المال التنظيمي:** نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لمدى اهتمام البنوك محل الدراسة بكل فقرات رأس المال التنظيمي أكبر من المتوسط الفرضي، وهذا يعني أن البنوك محل الدراسة تهتم برأس المال التنظيمي، وما يؤكد ذلك قيمة "t"المحسوبة، وهي دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00)، أي أن معظم أفراد العينة المبحوثة أكدوا اهتمام البنوك محل الدراسة به، وذلك من خلال المتوسط الحسابي للفقرات (1، 2، 3،4) بلغ على التوالي (3.29، 3.19، 3.24، 3.02) أي درجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن غالبية البنوك تعتمد على نظام معلومات يستجيب لمتطلبات العمل، كما يتم الاعتماد عليه أيضا لتزويد متخذي القرارات بالمعلومات بالجودة المطلوبة.

2. رأس مال الابتكار: المتوسط الحسابي لمدى اهتمام البنوك محل الدراسة بمعظم فقراته أكبر من المتوسط الفرضي، وهذا يعني أن البنوك محل الدراسة تهتم برأس مال الابتكار، وما يؤكد ذلك قيمة "t"المحسوبة، وهي دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00)، وذلك من خلال المتوسط الحسابي للفقرات (5،8،9) بلغ على التوالي (2.72، 3.07، 3.20)، أي درجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن أغلب البنوك، تبذل الجهود اللازمة في نشاطات البحث والتطوير، كما تعتمد على فريق عمل متخصص في إدارة العلامة التجارية، والذي يساهم بشكل كبير في جذب المتعاملين بطريقة ابداعية تجعل العملاء أكثر ولاء، بالإضافة إلى أن معظم

البنوك ونركز هنا على البنوك الخاصة تعمل على زيادة وعي العميل للعلامة التجارية من خلال التعريف بمختلف المنتجات البنكية، وما يؤكد ذلك قيمة "t" المحسوبة والمقدرة بـــ(7.43، 18.87، 19.30)، وهي دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0,05) بمستوى دلالة قدره (0.00).

3. **رأس المال العملياتي:** نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لمدى اهتمام البنوك محل الدراسة بالابتكار بكل فقراته أكبر من المتوسط الفرضي، وهذا يعني أن البنوك محل الدراسة تهتم رأس المال العملياتي، وذلك بدرجات متفاوتة، وما يؤكد ذلك قيمة "t" المحسوبة، وهي دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00)، أي أن معظم أفراد العينة المبحوثة أكدوا اهتمام البنوك محل الدراسة برأس المال العملياتي بدرجة متوسطة، وذلك من خلال أن المتوسط الحسابي للفقرات (10،11، 12) بلغ على التوالي (3.24، 3.02، 2.73)، أي درجة قبول مرتفعة، وما يؤكد ذلك قيمة "t" المحسوبة والمقدرة بـــ (17.7، 13.7، 8.37)، وهي دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0,05) بمستوى دلالة قدره (0.00)، ولتحديد بصفة إجمالية مدى اهتمام البنوك محل الدراسة برأس المال الهيكلي ككل، فنجد أن المتوسط الحسابي يقدر بـــ(35.45)، بانحراف معياري قدره (7.51)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي الذي قدره (30)، وهذا يعني أن البنوك محل الدراسة تهتم برأس المال الهيكلي بدرجة مرتفعة، وما يؤكد ذلك قيمة "t" المحسوبة والمقدرة ب(10.8)، وهي دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00).

وعليه **نقبل الفرضية الثانية** التي تنص على أن: **البنوك محل الدراسة تهتم برأس المال الهيكلي بدرجة كبيرة.**

جـــ- تحليل نتائج اختبار الفرضية الثالثة: تأثير الإدارة الإلكترونية على بناء رأس المال الهيكلي

جدول رقم (05): نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط للمتغير التابع تطوير رأس المال الهيكلي

	معادلة الانحدار	اختبار F	اختبار(t)	معامل

	المعاملا تB	الخطأ المعيار ي	F	مستوى المعنوية Sig	T	مستوى المعنوية Sig	التحديد R^2
الثابت (باقي العوامل الأخرى)	2.95	4.00	67.08	.000[b]	0.73	0.46	%36.2
الإدارة الالكترونية	1.06	0.13			8.19	0.00	

المصدر:إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS 22

- نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج هذا الجدول مقبولة إحصائيا حيث بلغت قيمة "F" (67.08) وهي دالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05)، بمستوى الدلالة (0.00)،أي هناك تأثير كبير جدا للمتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) على المتغير التابع (رأس المال الهيكلي) في البنوك محل الدراسة، إذ بلغت قيمة"t"المحسوبة (8.19) الدالة عند درجات حرية (119) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00)، وتشير قيمة المعامل "B" إلى أن التغير في قيمة المتغير المستقل(الإدارة الإلكترونية) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (1.06) في المتغير التابع (رأس المال الهيكلي)، أي أنه كلما اعتمدت البنوك على الإدارة الإلكترونية فإن هذا يؤدي إلى تطوير رأس المال الهيكلي، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد (R^2)المقدر بـــ(36.2%) من التباين في المتغير التابع، أي أن (36.2%) من التغيرات على مستوى رأس المال الهيكلي سببه تغيرات على مستوى الإدارة الإلكترونية، مقابل عدم دلالة قيمة "t" بين باقي العوامل الأخرى التي لم تؤخذ بعين الاعتبار بمستوى دلالة قدره(0.46).
- **إذا اعتماد البنوك الإدارة الإلكترونية يؤثر بشكل إيجابي على تطوير رأس الهيكلي.**
- وعليه نقبل فرضية وجود تأثير للإدارة الإلكترونية على تطوير رأس المال الهيكلي.

رابعا: الاستنتاجات والتوصيات

1- الاستنتاجات:

- اعتماد البنوك محل الدراسة على الإدارة الإلكترونية في ممارسة مختلف عملياتها، حيث يمكن أن نلمس ذلك من خلال النقاط التالية:

– لقد أكدت نتائج التحليل أن البنوك محل الدراسة تقوم بربط نظام الأجور بنظام تسجيل الحضور والانصراف، بالإضافة إلى القيام بأتمتة الإجراءات الخاصة بالرواتب كالساعات الإضافية، التعويضات، العطل وغير ذلك اي ربط كل المهام إلكترونيا، بالإضافة إلى اعتماد الأنظمة إلكترونية لتقييم الأداء، وكذا الاعتماد على الانترنت لإجراء اختبارات التقييم الذاتي. والتي توفرت أكثر في البنوك الخاصة مثل سوسيتي جنرال، بنك الخليج، بنك**BNP**، **NATAXIS**، كما نجد أن معظم البنوك العامة، لا تعتمد كثيرا على مثل هذه الأنظمة، ويرجع ذلك لعدم وعي هذه البنوك بأهمية هذه الأنظمة، واهمال هذا الجانب من قبل مدراء البنوك على اعتبار البنك عمومي وليس خاص.

– تأكيد نتائج الدراسة أن أقل من نصف البنوك محل الدراسة تقوم باعتماد مختلف البرامج ويتم وضعها على شبكتها الداخلية لتمكين الموظفين من إجراء التقييم لأنفسهم في أي وقت يروه مناسبا، أيضا الحصول على مختلف المعارف والمعلومات في أي وقت دون الحاجة إلى الاتصال بخبراء أو موظفين آخرين وما يتبعها من مضيعات للوقت والجهد أي المعلومة أصبحت آنية وفي متناول الجميع وليست حكرا على فئة معينة.

➢ أكدت نتائج التحليل بأن البنوك محل الدراسة تهتم برأس المال الهيكلي بدرجة كبيرة، وذلك من خلال اهتمامها بمكوناته الثلاثة: رأس المال التنظيمي، رأس المال الابتكار، ورأس المال العملياتي، وذلك بنسب متفاوتة في الاهتمام حيث يمكن أن نلمس ذلك من خلال النقاط التالية:

–أوضحت نتائج التحليل بأن غالبية البنوك تهتم برأس المال التنظيمي وذلك من خلال أنها تعتمد على نظام معلومات يستجيب لمتطلبات العمل، يزود متخذي القرارات بالمعلومات بالجودة المطلوبة، أيضا يساهم بشكل كبير على سرعة أداء المهام والذي ينعكس إيجابا على كفاءته، كما يساعد هذا النظام على توفير النسق المناسب لتدفق المعرفة اللازمة لجميع المستويات الإدارية.

– أوضحت نتائج الدراسة أن أكثر من نصف البنوك محل الدراسة تهتم برأس مال الابتكار من خلال أنها تبذل الجهود اللازمة في نشاطات البحث والتطوير، كما تعتمد على فريق عمل متخصص في إدارة العلامة التجارية، والذي يساهم بشكل كبير في

جذب المتعاملين بطريقة ابداعية تجعل العملاء أكثر ولاء، بالإضافة إلى أن معظم البنوك وأركز هنا على البنوك الخاصة تعمل زيادة وعي العميل للعلامة التجارية من خلال التعريف بمختلف المنتجات البنكية.

- أوضحت نتائج الدراسة أن نصف البنوك محل الدراسة تهتم برأس المال العملياتي من خلال اعتمادها على الشبكات للوصول بسرعة إلى المعلومات، وكذا تبادل مختلف المعارف سواء داخليا بين الموظفين أو خارجيا بين البنك وبنوك أخرى أو عملاء أو مساهمين أو بين الموظفين الداخلين والموظفين في فروع أخرى تابعة للبنك، أيضا يتم الاعتماد في البنوك الخاصة الاجنبية على البرمجيات للحصول على المعارف الجديدة، واعادة تجديد واحياء المعارف القديمة.
- أكدت معظم إجابات أفراد العينة أن الإدارة الإلكترونية تؤثر بشكل إيجابي وكبير على بناء رأس المال الهيكلي، وهذا ما أكدته قيمة "F" الدالة عند درجات الحرية (119) ومستوى الخطأ (0.05)، وبمستوى دلالة قدره (0.00)، وقيمة المعامل "B"، وأيضا حسب معامل التحديد (R^2).

2- توصيات الدراسة:

في خاتمة الدراسة سوف نحاول تقديم بعض التوصيات واليت تخص البنوك العمومية، لأن البنوك الخاصة لا تحتاج للتوصيات نظرا للتقدم الذي وجدتها فيه من خلال الاستخدام المكثف والمتطور للإدارة الإلكترونية:

- ضرورة زيادة اهتمام البنوك محل الدراسة وأخص بالذكر هنا البنوك العمومية، بتطوير وتنمية رأس مالها الهيكلي من خلال الاطلاع على المنظمات العالمية في الدول المتقدمة في هذا المجال، فضلا عن توفير الأطر المتخصصة في مجال استخدام الإدارة الإلكترونية.
- قيام البنوك خاصة العامة بالتوجه الرسمي والعملي نحو التطبيق العملي للإدارة الإلكترونية، وذلك باعتماد مؤسسات خاصة تهتم بكل ما يخص البرمجيات والنظم وكل ما هو جديد فيما يخص برامج الإدارة الإلكترونية.

– ضرورة قيام البنوك محل الدراسة بعملية تحسيسية توعوية كبيرة بأهمية الإدارة الإلكترونية، وأهمية الاستثمار في البنية التحتية، من خلال استضافة خبراء ومتخصصين في ذلك، والتي تعود فائدتها على البنك ككل.

المراجع والاحالات:

[1] – سعد غالب ياسين، **الإدارة الإلكترونية**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص: 24.

[2] – نجم عبد نجم، **الإدارة والمعرفة الإلكترونية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص: 47.

[3] – الإدارة الإلكترونية، http://alyaseer/ readtheshownet\vp\ ، اطلع عليه يوم 09/19/ 2017.

[4] – سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص:26.

[5] – عامر، طارق عبد الرؤوف، **الإدارة الإلكترونية**، دار السحاب للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2007، ص:28.

[6] – نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص: 157.

[7] – لمين علوطي، **الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية**، بحوث اقتصادية، العدد 42، المركز الجامعي يحيى فارس المدية، الجزائر، 2008، ص:48.

[8] – سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص ص: 35–36.

[9] – السالمي علاء عبد الرزاق وآخرون، **شبكات الإدارة الإلكترونية**، دار وائل للنشر، ط1، عمان، 2005، ص:24.

[10] – Alneric Quenfaine, Informatique, Internet TPE, Dunod, PARIS, 2009, p.20.

[11] – عامر ابراهيم قنديلجي وآخرون، **شبكات المعلومات والاتصالات**، دار السيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009، ص: 55.

[12] – المرجع نفسه، ص:61

[13] – عامر ابراهيم قنديلجي وآخرون، مرجع سابق، ص: 65.

[14] – سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص:97.

[15] – عامر ابراهيم قندلجي وآخرون، مرجع سابق، ص: 139.

[16] – نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص: 136.

[17] – Mazlan,I, **The Influence Of Intellectual Capital On The Performance Of Telecom Malaysia,**Phd, Thesis, Engineering Business Management, Business Advanced Technology Centre, University Technology Malasia, 2005, P.5.

[18] – Vanlyl, R, **Structural Capital Management Creates Sustunable Competitiveness And ProlongetFerst-Mover Advantage**, Intellectual Capital Management Series, (Articl 3 Of 3), 2005 , P.85.

[19] – Japan Patent Office, Patent Management in Enterprises ,From : http://www.ircc.iitb.ac.in/~webadm/rnd/IPcourse/Dr.%20Ganguli%20IP%20Course/additional%20 docs/4-01.pdf , 30-09-2014.

[20]– Delphion Industry Insights, Greater Value through Intellectual Asset Management (IAM), 2002 From: http://grace.wharton.upenn.edu/~sok/papers/d/iam-value_wp.pdf, 30-09-2014.

[21] – Williams, Foods And Their Brands Are Soon Parted, 2000, From: http://www.findarticles.com/cf-0/m3336/6-110/article.jhtm?=stratigic+management, 06-06-2013.

[22] - Armstrong G &Kotler P, **Principles of Marketing**, 9th ed**,** Prentice Hall: New Jersey, 2001, p.301.

[23] –Tibco Business Process Management, 2002, From : http://www.Tibco.Com/Solutions/Technology_Solutions/Bpm/Default.Jsp?M=C14 , 25-08-2014.

[24] –Mochal T**,** Defining And Supporting Project Management Methodology, From : Http://Asia.Cnet.Com/Itmanager/Project/0,39006404,39100099,00.Htm, 20-08-2014.