مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور تنمية رأس المال المعرفي في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية "دراسة ميدانية في شركة الاتصالات – سيرتيل"
اسم الكاتب: د. كندة علي ديب
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5693
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 20:33 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

The Role of Knowledge Capital Development in the Effectiveness of Strategic Information Systems
A Field Study in the Telecom Company-Syriatel

Dr. Kinda Ali Deeb*

(Received 29 / 11 / 2021. Accepted 22 / 2 / 2022)

□ ABSTRACT □

The research sought to examine the relationship between knowledge capital development on the one hand, and between effectiveness of strategic information systems in the Telecom company-Syriatel on the other hand. The researcher relied on five dimensions of knowledge capital development(attracting knowledge capital- making knowledge capital- activating knowledge capital - preserving knowledge capital - attention to customer capital) and two dimensions of the effectiveness of strategic information systems (information value - individual performance of the employee), since the researcher distributed (220) questionnaire on a sample of syriatel employees, (150) responses were received, and(130) questionnaire were used for analysis. To test the relationship, the researcher used the T-student test for one sample, as well as the Pearson correlation coefficient.

The research concluded that there is a increase in the level each of(attracting knowledge capital- making knowledge capital- activating knowledge capital - preserving knowledge capital - attention to customer capital) and a decrease in the level each of (information value - individual performance of the employee) in the company under study.

The research also found a significant relationship between knowledge capital development and effectiveness of strategic information systems in Syriatel, and thus there is a role of knowledge capital development in the effectiveness of strategic information systems. The research concluded with a set of recommendations related to strengthening the cognitive capabilities of employees, and the need to adopt a clear strategy for building strategic information systems resources.

Key words: knowledge capital development, effectiveness of strategic information systems, attracting knowledge capital- making knowledge capital- activating knowledge capital - preserving knowledge capital - attention to customer capital- information value - individual performance of the employee.

***Associate Professor - Faculty of Administrative Sciences - Al-Sham Private University - Lattakia Branch – Syria. K.d.foas.lat@aspu.edu.sy**

دور تنمية رأس المال المعرفي في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية
"دراسة ميدانية في شركة الاتصالات–سيريتل"

الدكتورة كندة علي ديب*

(تاريخ الإيداع 29 / 11 / 2021. قُبِل للنشر في 22 / 2 / 2022)

□ ملخّص □

هدف البحث إلى دراسة العلاقة بين تنمية رأس المال المعرفي من جهة، وبين فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركة الاتصالات–سيريتل من جهة ثانية، اعتمد الباحث على خمسة أبعاد لتنمية رأس المال المعرفي(استقطاب رأس المال–صناعة رأس المال–تنشيط رأس المال–المحافظة على رأس المال–الاهتمام برأس مال الزبون) وبعدين لفاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية(قيمة المعلومات–الأداء الفردي للموظف)، حيث قام الباحث بتوزيع استبانة على عينة من العاملين في شركة سيريتل بلغت (220) استبانة تم استرداد (150) استبانة، كان صالحاً منها للتحليل(130) استبانة. ولاختبار العلاقة قام الباحث باستخدام اختبار T ستيودنت لعينة واحدة، وكذلك معامل ارتباط بيرسون.

توصل البحث إلى وجود ارتفاع في مستوى كل من(استقطاب رأس المال–صناعة رأس المال–تنشيط رأس المال–المحافظة على رأس المال–الاهتمام برأس مال الزبون)، وانخفاض في مستوى كل من(قيمة المعلومات–الأداء الفردي للموظف) وذلك في في الشركة محل الدراسة.

كما توصل البحث إلى وجود علاقة معنوية بين تنمية رأس المال المعرفي، وفاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركة سيريتل، وبالتالي وجود دور لتنمية رأس المال المعرفي في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية. وخلص البحث إلى مجموعة من التوصيات المتعلقة بتدعيم القدرات المعرفية لدى العاملين، وضرورة اعتماد استراتيجية واضحة لبناء موارد نظم المعلومات الاستراتيجية.

الكلمات المفتاحية: تنمية رأس المال المعرفي، فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية، استقطاب رأس المال المعرفي–صناعة رأس المال المعرفي–تنشيط رأس المال المعرفي–المحافظة على رأس المال المعرفي–الاهتمام برأس مال الزبون، قيمة المعلومات، الأداء الفردي للموظف.

* استاذ مساعد– كلية العلوم الإدارية – جامعة الشام الخاصة – فرع اللاذقية – سورية. K.d.foas.lat@aspu.edu.sy

مقدمة:

تلعب نظم المعلومات الاستراتيجية دوراً هاماً في مساندة الإدارة الاستراتيجية للمنظمة على القيام بوظائفها الأساسية في أعلى مستوى من الكفاءة والفاعلية، إضافةً إلى قيامها بالعديد من التحسينات النكنولوجية على المنتجات والخدمات، حيث أن الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات يتمثل في توفير البيانات الملائمة عن الظروف الداخلية والخارجية المحيطة بالمنظمة، مع استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير تلك المنتجات والخدمات.

من جهة أخرى تلعب تنمية رأس المال المعرفي دوراً فعّالاً في تحقيق أهداف المنظمة وغاياتها، لا سيما من خلال استغلال الطاقة الفكرية للأفراد بتدعيم الإمكانيات والطاقات البشرية وتطويرها، على اعتبار أن المورد البشري هو أصل المعرفة وأساسها، وهو ما أدى بمنظمات الأعمال للانتقال إلى اقتصاديات المعرفة التي تعتمد أساساً على الموجودات الفكرية والتطورات التكنولوجية.

انطلاقاً من ذلك، هدف الباحث إلى دراسة دور تنمية رأس المال المعرفي في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية، وذلك في شركة الاتصالات–سيريتل.

2–الدراسات السابقة:

1–دراسة(الحلالمة، 2009):

رأس المال المعرفي وأثره في أسباب النجاح الاستراتيجي لمنظمات الأعمال.

هدفت الدراسة إلى تحليل وقياس رأس المال المعرفي وعلاقته بالنجاح الاستراتيجي، وذلك في شركات الاتصالات الأردنية. اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، حيث تم توزيع 151 استبانة على المدراء ورؤوساء الأقسام، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود ارتفاع في مستوى رأس المال المعرفي بأبعاده المختلفة في الشركات محل الدراسة، إضافةً إلى وجود تأثير إيجابي لرأس المال المعرفي في تحقيق النجاح الاستراتيجي.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة بوجود نظم المعلومات الاستراتيجية كمتغير تابع، كما تتشابه مع الدراسة السابقة بمتغير رأس المال المعرفي.

2–دراسة(أبو الغنم، 2012):

أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية في جدة.

هدفت الدراسة إلى استكشاف أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الصناعات الغائية بجدَة. اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، حيث تم توزيع 401 استبانة على العاملين في الوظائف الإشرافية في الشركات محل الدراسة، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود تأثير إيجابي لأبعاد تنمية رأس المال الفكري(استقطاب رأس المال–صناعة رأس المال–تنشيط رأس المال–المحافظة على رأس المال–الاهتمام بالزبائن) في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في بيئة تطبيق المتغيرات المأخوذة.

3–دراسة(حسناوي، 2013):

دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة.

هدفت الدراسة إلى تحديد الدور الاستراتيجي لرأس المال الفكري في التحسين المستمر للأداء في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، حبث تم توزيعها على 65 عاملاً في الشركات محل

الدراسة، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يلعب رأس المال الفكري دوراً إيجابياً في تحسين الأداء العام الاقتصادي في المؤسسات المدروسة وذلك من خلال أبعاده المختلفة.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة بوجود نظم المعلومات الاستراتيجية كمتغير تابع، كما تتشابه مع الدراسة السابقة بمتغير رأس المال المعرفي.

4-دراسة(Yoshikuni, Albertin, 2017):

Effects of Strategic Information Systems on Competitive Strategy and Performance.

تأثير نظم المعلومات الاستراتيجية على الاستراتيجية التنافسية والأداء

هدفت الدراسة إلى التحقق من الدور الي تلعبه نظم المعلومات الاستراتيجية في تحسين الأداء والاستراتيجية التنافسية وذلك في الشركات البرازيلية العاملة بمجالات مختلفة. اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، حيث تم توزيع 394 استبانة على المدراء التنفيذيين في الشركات محل الدراسة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن نظم المعلومات الاستراتيجية تعزز القدرة والمرونة لتحسين أداء الشركة من جهة، وتحقيق الميزة التنافسية من جهة أخرى.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة بوجود رأس المال المعرفي كمتغير مستقل، كما تتشابه مع الدراسة السابقة بمتغير نظم المعلومات الاستراتيجية.

5-دراسة(Li, *et al.*, 2019):

Intellectual Capital, Knowledge Sharing, and Innovation Performance: Evidence from the Chinese Construction Industry.

رأس المال الفكري، تشارك المعرفة، وأداء الابتكار: دليل من صناعة البناء الصينية

هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين كل من رأس المال الفكري، تشارك لمعرفة، والأداء الابتكاري وذلك في مؤسسات البناء الصينية. تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، حيث تم توزيع 500 استبانة على المدراء والموظفين في الشركات محل الدراسة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يلعب رأس المال الفكري دوراً إيجابياً في تحسين أداء الابتكار في الشركات المدروسة وذلك من خلال تشارك وتبادل المعرفة.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة بوجود نظم المعلومات الاستراتيجية كمتغير تابع، كما تتشابه مع الدراسة السابقة بمتغير رأس المال المعرفي.

6-دراسة(Simina, 2021):

How Intellectual Capital is made?.

كيفية تكوين رأس المال المعرفي؟

هدفت الدراسة إلى تحسين العلاقة بين مؤشرات رأس المال المعرفي والمقاييس المعتمدة للوصول إلى درجة ابتكار عالية على المستوى الأوروبي. اعتمدت الدراسة على مراجعة الإحصائيات السابقة التي تناولت قياس مستوى مكونات رأس المال المعرفي، و ذلك في عدد من الشركات الرومانية. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن كل مكون من مكونات رأس المال المعرفي يسهم في تحسين أداء الشركات المدروسة وتحقيق الميزة التنافسية.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة بوجود نظم المعلومات الاستراتيجية كمتغير تابع، كما تتشابه مع الدراسة السابقة بمتغير رأس المال المعرفي.

ويأتي الاختلاف الرئيس للدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها من الدراسات التي تناولت الموضوع في بيئة مختلفة متمثلةً بشركة الاتصالات–سيريتل، وذلك من خلال الربط بين تنمية رأس المال المعرفي، وفاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الاتصالات.

3–مشكلة البحث: من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث لعدد من الأقسام في شركة سيريتل(قسم التسويق والمبيعات–قسم الموارد البشرية–القسم التقني) ومقابلة بعض العاملين فيها(رؤوساء أقسام–مشرفين)، حيث بلغ عدد أفراد العينة الاستطلاعية 37، لاحظ الباحث أنه وعلى الرغم من امتلاك شركة سيريتل لنظم المعلومات الاستراتيجية، إلّا أن هناك ضعفاً في مدى الاهتمام بخصائص مخرجات المعلومات من جهة، وتوفير المعلومات عن البيئة الخارجية المتعلقة بكفاءة وفاعلية عمل نظام المعلومات من جهة أخرى، ومن خلال مراجعة الباحث للأدبيات السابقة تبين أن تنمية رأس المال المعرفي تلعب دوراً هاماً في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية، انطلاقاً من ذلك تمكن الباحث من صياغة مشكلة البحث من خلال التساؤل الرئيس الآتي:

ما هو دور تنمية رأس المال المعرفي في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركة سيريتل؟

ويتفرع عن هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات هي:

1–ما هو دور استقطاب رأس المال المعرفي في فاعلية قيمة المعلومات؟

2–ما هو دور صناعة رأس المال المعرفي في فاعلية قيمة المعلومات؟

3– ما هو دور تنشيط رأس المال المعرفي في فاعلية قيمة المعلومات؟

4– ما هو دور المحافظة على رأس المال المعرفي في فاعلية قيمة المعلومات؟

5– ما هو دور الاهتمام برأس مال الزبون في فاعلية قيمة المعلومات؟

6– ما هو دور استقطاب رأس المال المعرفي في فاعلية الأداء الفردي للموظف؟

7– ما هو دور صناعة رأس المال المعرفي في فاعلية الأداء الفردي للموظف؟

8– ما هو دور تنشيط رأس المال المعرفي في فاعلية الأداء الفردي للموظف؟

9– ما هو دور المحافظة على رأس المال المعرفي في فاعلية الأداء الفردي للموظف؟

10– ما هو دور الاهتمام برأس مال الزبون في فاعلية الأداء الفردي للموظف؟

أهمية البحث وأهدافه:

أهمية نظرية: تكمن الأهمية النظرية للبحث انطلاقاً من الدور الكبير الذي تلعبه عملية الاستثمار والمتعلق بتنمية رأس المال المعرفي في إحداث تطور كبير في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ممثلةً بنظم المعلومات الاستراتيجية في منظمات الأعمال، ولا سيما في شركات الاتصالات.

أهمية عملية: تكمن الأهمية العملية للبحث في تقديم نتائج وتوصيات ومعلومات هامة تتعلق بضرورة الاهتمام بتنمية رأس المال المعرفي ودورها في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية، وذلك في شركة الاتصالات–سيريتل.

أهداف البحث:

1–تحديد دور استقطاب رأس المال المعرفي في فاعلية قيمة المعلومات.

2– تحديد دور صناعة رأس المال المعرفي في فاعلية قيمة المعلومات.

3– تحديد دور تنشيط رأس المال المعرفي في فاعلية قيمة المعلومات.

4- تحديد دور المحافظة على رأس المال المعرفي في فاعلية قيمة المعلومات.
5- تحديد دور الاهتمام برأس مال الزبون في فاعلية قيمة المعلومات.
6- تحديد دور استقطاب رأس المال المعرفي في فاعلية الأداء الفردي للموظف.
7- تحديد دور صناعة رأس المال المعرفي في فاعلية الأداء الفردي للموظف.
8- تحديد دور تنشيط رأس المال المعرفي في فاعلية الأداء الفردي للموظف.
9- تحديد دور المحافظة على رأس المال المعرفي في فاعلية الأداء الفردي للموظف.
10- تحديد دور الاهتمام برأس مال الزبون في فاعلية الأداء الفردي للموظف.

فرضيات البحث:

يركز البحث على دراسة العلاقة بين المتغير المستقل (تنمية رأس المال المعرفي)، والمتغير التابع(فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية)، وبالتالي فإن الفرضية الرئيسة للبحث هي:

توجد علاقة معنوية بين تنمية رأس المال المعرفي وفاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركة سيريتل.

ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

1-توجد علاقة معنوية بين استقطاب رأس المال المعرفي وفاعلية قيمة المعلومات.
2-توجد علاقة معنوية بين صناعة رأس المال المعرفي وفاعلية قيمة المعلومات.
3- توجد علاقة معنوية بين تنشيط رأس المال المعرفي وفاعلية قيمة المعلومات.
4- توجد علاقة معنوية بين المحافظة على رأس المال المعرفي وفاعلية قيمة المعلومات.
5- توجد علاقة معنوية بين الاهتمام برأس مال الزبون وفاعلية قيمة المعلومات.
6- توجد علاقة معنوية بين استقطاب رأس المال المعرفي والأداء الفردي للموظف.
7- توجد علاقة معنوية بين صناعة رأس المال المعرفي والأداء الفردي للموظف.
8- توجد علاقة معنوية بين تنشيط رأس المال المعرفي والأداء الفردي للموظف.
9- توجد علاقة معنوية بين المحافظة على رأس المال المعرفي والأداء الفردي للموظف.
10- توجد علاقة معنوية بين الاهتمام برأس مال الزبون والأداء الفردي للموظف.

منهجية البحث:

الجانب النظري: تم استعراض مفهوم رأس المال المعرفي وأهميته وأبعاده، إضافةً إلى أهداف ومكونات نظم المعلومات الاستراتيجية، ولقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لتوصيف المفاهيم النظرية في البحث.

الجانب العملي: اشتمل على الدراسة الميدانية من أجل تجميع البيانات من واقع مجتمع البحث، حيث تم الاعتماد على أسلوب الاستقصاء من خلال تصميم استبانة مناسبة لهذا الغرض، ولقد اعتمد الباحث على المنهج التحليلي لتحليل بيانات الدراسة.

حدود البحث:

- الحدود الزمانية: عام 2021، الحدود المكانية: شركة سيريتل.

الإطار النظري للبحث:

أولاً: مفهوم رأس المال المعرفي:

يتكون رأس المال من شقين: الأول مادي، والثاني فكري، وتتحدد من خلالهما القيمة السوقية للمنظمة، ولقد تعددت التعاريف التي تم تقديمها لمفهوم رأس المال المعرفي بتعدّد وجهات النظر المختلفة لهذا المفهوم، فقد عرفه(جاد الرب، 2006، ص9) بأنه يعكس كل الجوانب الفكرية للعقول البشرية عالية التميز، والتي تعكس الجوانب غير الملموسة في المنظمة وهي الأكثر تأثيراً وفاعليةً نحو التقدم والتميز العالي من الجوانب والأصول الأخرى الملموسة. وعرفه(الوقفي، 2006، ص141) بأنه المقدرة العقلية على توليد أفكار جديدة ومناسبة وعملية قابلة للتنفيذ بمستوى عال من الجودة، وتمتلك القدرة على تحقيق التكامل والتناغم بين مكونات مختلفة وصولاً للأهداف المنشودة للمعرفة. وبحسب(Youndt, *et al.,* 2004, p.3) فإن رأس المال المعرفي هو مجموع المعارف التي يمكن لمنظمات الأعمال الاستفادة منها في الحصول على ميزة تنافسية مستدامة. كما يعرفه(Rudez, Mihalic, 2007, p.3) بأنه الأصل القائم على المعرفة والمتطور عبر التدفقات بين فئاته المختلفة.

وبالتالي يمكن القول بأن رأس المال المعرفي هو أحد الأصول المعرفية للمنظمة، والتي تتراكم من خلال الخبرات والمهارات وتكنولوجيا المعلومات.

ثانياً: أهمية رأس المال المعرفي:

تكمن أهمية رأس المال المعرفي في عدد من النقاط منها(حسناوي، 2013؛ فرحاتي، 2015؛ Manzari, *et al,* 2012):

1-يعتبر رأس المال المعرفي أساساً مهماً في بناء المنظمات الذكية، وذلك من خلال توافر العقول المتميزة وقدرتها على استثمار باقي الموارد وتسخيرها لصالح توسيع مساحة التميز في المنظمة.

2-يمثل رأس المال المعرفي كنزاً مدفوناً يحتاج للبحث عنه واستخراجه من أجل التنفيذ العملي، وتعدّ عملية نشر المعرفة إحدى أساليب استخراجه لتعزيز القدرات العملية التي تبني وتحافظ على العمل.

3-يعتبر رأس المال المعرفي المحرك الأساسي والموجه الرئيسي في توظيف وتوجيه الموارد الأخرى للمنظمة.

4-يعتبر رأس المال المعرفي مورداً استراتيجياً وسلاحاً تنافسياً في ظل اقتصاد المعرفة، إضافةً إلى أنه عبارة عن قدرات علمية لها دوراً جوهرياً في إدخال تعديلات على أعمال وأنشطة المنظمة.

5-يسهم رأس المال المعرفي في خلق معارف جديدة وزيادة كفاءة استخدام الأصول.

6- يعتبر رأس المال المعرفي مصدراً هاماً للربحية وتحقيق إنتاجية أعلى وميزة تنافسية للمنظمة.

ثالثاً: أبعاد تنمية رأس المال المعرفي:

هناك مجموعة من الأبعاد الأساسية لتنمية رأس المال المعرفي على الشكل الآتي(أبو الغنم، 2012):

1-استقطاب رأس المال المعرفي: والذي يتمثل بالجهود التي تبذلها المنظمة في البحث والتقصّي عن الأفراد ذوي القدرات والمهارات العالية بما يتناسب وطبيعة نشاطاتها وعملياتها.

2-صناعة رأس المال المعرفي: المتمثلة بالسياسات والممارسات التي تتخذها المنظمة في تكوين رأس مال معرفي خاص بها، وذلك من خلال اتباع عدد من الإجراءات الممنهجة مثل البرامج والدورات التدريبية وبرامج تنمية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد العاملين.

3-تنشيط رأس المال المعرفي: وهي مجموعة من السياسات والإجراءات التي تتبنّاها المنظمة، وما تمتلكه من وسائل وأساليب تساعد على تنمية وتطوير القدرات الفكرية والمعرفية الموجودة لدى العاملين فيها، بما يمكنهم من مواكبة التغيرات والمستجدات في بيئة العمل من خلال استثارة قوى الابتكار والإبداع لديهم.

4-المحافظة على رأس المال المعرفي: المتمثلة بالسياسات والإجراءات الإدارية التي تتخذها المنظمة بغية الحفاظ على مخزونها المعرفي من المهارات والخبرات والمعارف.

5-الاهتمام برأس مال الزبون: ويعكس هذا البعد الوسائل والأساليب التي تتبنّاها المنظمة لتنمية وتطوير ما تمتلكه من رأس مال العلاقات من خلال الاهتمام بآراء الزبائن وتطلعاتهم ومقترحاتهم وأخذها بعين الاعتبار.

رابعاً: مفهوم نظم المعلومات الاستراتيجية:

تعدّ نظم المعلومات الاستراتيجية أحد الموارد الاساسية للتعامل مع الظروف المختلفة والتغلب على كافة المعوقات الروتينية، ولقد تعددت التعاريف المختلفة التي قدمها الباحثون لنظم المعلومات الاستراتيجية، فقد عرفها(الكردي، العبد، 2003، ص12) بأنها تلك النظم التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات لتقديم وتطوير خدمات تعطي المنظمة ميزة تنافسية على القوى التنافسية التي تواجهها في الاسواق العالمية، ويعرفها(المبيضين، 2015، ص485) بأنها تلك النظم التي ترفد المنظمة بالمعلومات المتعلقة بطبيعة المنتجات والخدمات والقدرات التي تعطيها الميزة الاستراتيجية وتشجع على ابتكار الأعمال وتحسين العمليات. وبحسب(Turban, 2002, p.485) هي الأنظمة التي تدعم أو تصيغ الاستراتيجية التنافسية لوحدات الأعمال، وبذلك تحقق تلك النظم مساندة للإدارة العليا في المنظمة، كما يعرفها(Yoshikuni, Jeronimo, 2013, p.1) بأنها الأنظمة التي تدعم عملية التخطيط الاستراتيجي من خلال نشر الأهداف والغايات الاستراتيجية للمنظمة، وهو ما يساعد في تحديد الفرص والتهديدات الموجودة في البيئة الخارجية للمنظمة. وبالتالي يمكن القول أن نظم المعلومات الاستراتيجية هي نظم محوسبة تستخدم تكنولوجيا المعلومات، وتزوّد الإدارة العليا بالمعلومات الهامة لإكسابها الميزة التنافسية.

خامساً: أهداف نظم المعلومات الاستراتيجية:

تسعى نظم المعلومات الاسترتيجية إلى تحقيق عدة أهداف نذكر منها(بوعسلة، 2013؛ الزيود، 2013):

1-توفير معلومات لوضع الأهداف الاستراتيجية: حيث يسهم في توفير المعلومات الداخلية والخارجية للمستويات الإدارية المختلفة بمنظمات الأعمال والمساهمة في وضع الأهداف الاستراتيجية.

2-توفير المعلومات لإعداد وتكوين الاستراتيجيات: يسهم النظام في دعم ومساندة الإدارة الاستراتيجية من خلال توفير المعلومات اللازمة لإعداد وصياغة الاستراتيجيات والقرارات الاستراتيجية للمنظمة ومتابعة خطط تنفيذ الاستراتيجيات في الواقع الفعلي، وذلك من أجل تحقيق ميزة تنافسية والحفاظ على المركز التنافسي في السوق.

3-المساهمة في اتخاذ القرارات: حيث يسهم النظام في توفير المعلومات التي تساعد الإدارة الاستراتيجية في حل المشكلات التي تواجهها مثل فتح أسواق جديدة أو ابتكار خدمة جديدة أو صنع قرارات تؤثر على المنظمة على المدى البعيد.

4-توفير المعلومات اللازمة ومراقبة الأداء الاستراتيجي: حيث يسهم النظام في توفير المعلومات التي تساعد منظمات الأعمال في متابعة ومراقبة تنفيذ الاستراتيجيات المخططة، وتصحيح المسارات في الوقت المناسب.

5-تقييم الأداء الاستراتيجي لمنظمات الأعمال: وذلك لتحقيق أهداف عديدة يتمثل أهمها في قياس الأداء الذي تم تنفيذه، وقياس أثره على المركز التنافسي لمنظمات الأعمال في المدى الطويل، ثم التغذية العكسية للاستفادة منها في الخطة الاستراتيجية المقبلة.

6-تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية: من خلال تأدية العمليات داخل المنظمة بأقل التكاليف الممكنة مع المحافظة على أفضل أداء.

7-بناء موارد المعلومات الاستراتيجية: من خلال تبنّي المنظمة للاستثمار في نظم المعلومات الاستراتيجية، وهو ما يمكّنها من الحصول على فرص التقدم الاستراتيجي لتطوير الخدمات والسلع الجديدة.

سادساً: مكونات المعلومات الاستراتيجية:

يمكن تمثيل مكونات نظم المعلومات الاستراتيجية كما يأتي(بوعسلة، 2013؛ Yoshikuni, Albertin, 2017):

1-النظام الفرعي للتحاور والتداخل: يتيح هذا النظام للمستخدم إمكانية الاتصال بنظام المعلومات من خلال إدخال البيانات وعرض النتائج في صورة مرئية ومطبوعة.

2-النظام الفرعي للنتائج التحليلية: يعتبر هذا النظام جزءاً متكاملاً ومترابطاً، حيث يساعد إدارة المنظمة والمستخدمين في بناء النموذج التحليلي الشامل للمعلومات، وذلك من خلال تحليل البيئة المالية وغير المالية، كما يتولى أيضاً مهام ووظائف التخزين والاسترجاع.

3-النظام الفرعي للبيانات: يتضمن هذا النظام وسائل مختلفة للتشغيل واسترجاع البيانات، وذلك باستخدام قواعد البيانات المختلفة، كما يشمل النظام الأدوات المستخدمة لدراسة البيانات.

المناقشة والنتائج:

مجتمع الدراسة: تكوّن مجتمع الدراسة من العاملين(المدراء والمشرفين ورؤوساء الأقسام، إضافةً للعاملين في المكاتب الإدارية) في شركة سيريتل، وذلك في أقسام (الموارد البشرية-التسويق والمبيعات-القسم التقني-القسم المالي-قسم تقييم الجودة).

عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من العاملين في شركة سيريتل بالاعتماد على القانون الاحتمالي الآتي(Atkinson, Nevill, 1998):

$$n = \frac{p.q}{\frac{p.q}{N} + \frac{E^2}{Z^2}}$$

حيث: n : حجم عينة البحث، $P = 0.5$ ، $E = 0.05$ ، Z=1.96

N: حجم مجتمع البحث: (6000)عامل في جميع فروع الشركة في المحافظات، ولقد اعتمد الباحث حجم العاملين الموجود في محافظة اللاذقية كحجم لمجتمع البحث(500) عامل.

أداة الدراسة: اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث قام الباحث بتوزيع الاستبانة على عينة من العاملين في الشركة المدروسة، وكان عدد الاستبانات الموزعة(220) استبانة، تم استرداد(150) استبانة، كان صالحاً للتحليل(130).

وقد هدف الباحث من ذلك إلى جمع بيانات حول الدور الفعال الذي تلعبه تنمية رأس المال المعرفي في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في الشركات المدروسة. وقد شملت الاستبانة (37) عبارة، يمكن الرجوع إليها في الملحق رقم(1). من جهة أخرى اعتمد الباحث على مقياس ليكرت الخماسي، حيث قابل كل عبارة خمس درجات من الموافقة وهي:

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

ولقد اختار الباحث العبارات المدرجة ضمن الاستبانة بعد الرجوع إلى عدة دراسات سابقة تناولت الموضوع، استعان بها الباحث لتصميم الاستبانة، كما تم عرض الاستبانة وتحكيمها من قبل لجنة تحكيم.

قسم الباحث الدراسة العملية إلى ثلاثة أقسام رئيسة: حيث تناول القسم الأول اختبار ثبات وصدق المقياس لعبارات الاستبانة، وتناول القسم الثاني الإحصاءات الوصفية، في حين تناول القسم الثالث اختبار الفرضيات.

القسم الأول: دراسة ثبات وصدق المقياس:

1-حساب معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس:

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس، حيث تم حساب معامل ألفا كرونباخ للاستبانة الموزعة على العاملين في الشركة محل الدراسة، وكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ على الشكل الآتي:

الجدول رقم(1-1):Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	37

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

الجدول رقم(1-2): معامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

محاور الدراسة	Cronbach's Alpha	N of Items
استقطاب رأس المال المعرفي	.701	5
صناعة رأس المال المعرفي	.737	5
تنشيط رأس المال المعرفي	.717	5
المحافظة على رأس المال المعرفي	.737	5
الاهتمام برأس مال الزبون	.777	5
قيمة المعلومات	.788	6
الأداء الفردي للموظف	.771	6

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

من الجدول رقم(1-1) نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للاستبانة الموزعة بلغت(0.801) وهي أكبر من(0.6) وهذا ما يدل على ثبات البيانات وصلاحيتها للدراسة ولا داعي لحذف أي من العبارات، وكذلك كانت قيمة المعامل بالنسبة لكل محور من محاور الدراسة أكبر من(0.6) وهو ما يؤكد ثبات وصلاحية بيانات الدراسة.

2-حساب مصفوفة الاتساق الداخلي لقياس صدق المقياس:

لقياس صدق المقياس قام الباحث بحساب مصفوفة الاتساق الداخلي على الشكل الآتي:

الجدول رقم(1-3):Correlations

		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7
M1	Correla-tion	1	.990**	.986**	.989**	.984**	.980**	.959**
	Sig.		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130

M2	Correla-tion	.990**	1	.986**	.989**	.984**	.981**	.958**
	Sig.	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130
M3	Correla-tion	.986**	.986**	1	.976**	.995**	.946**	.985**
	Sig.	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130
M4	Correla-tion	.989**	.989**	.976**	1	.981**	.976**	.943**
	Sig.	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130
M5	Correla-tion	.984**	.984**	.995**	.981**	1	.956**	.979**
	Sig.	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130
M6	Correla-tion	.980**	.980**	.946**	.976**	.956**	1	.920**
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130	130
M7	Correla-tion	.959**	.959**	.985**	.943**	.979**	.920**	1
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130

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

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

يتضح من الجدول رقم(1-3) أن قيمة احتمال الدلالة(P=0.000< α=0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة معنوية بين متوسطات المتغيرات، مما يدل على صدق المقياس.

القسم الثاني: الإحصاءات الوصفية: قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات الاستبانة، وذلك بالنسبة لكل محور من محاور الاستبانة كما يأتي:

1-استقطاب رأس المال المعرفي:

الجدول رقم(1-4):Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maxi-mum	Mean	Std. Deviation
1	130	3	5	3.83	.559
2	130	3	5	3.58	.645
3	130	2	4	3.45	.648
4	130	3	4	3.58	.495
5	130	2	5	3.66	.859
Valid N (list-wise)	130				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

إن أكبر قيمة للمتوسط الحسابي بالنسبة للمحور الأول كانت للعبارة المتعلقة باعتماد الشركة على معايير الكفاءة والجدارة(3.83)، وأصغر قيمة للعبارة المتعلقة بوجود آلية واضحة للاستقصاء عن الكفاءات البشرية(3.45).

2- صناعة رأس المال المعرفي:

الجدول رقم(1-5):Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
6	130	2	4	3.22	.718
7	130	2	5	3.45	.898
8	130	3	5	3.83	.559
9	130	2	5	4.05	.761
10	130	2	5	3.55	.965
Valid N (listwise)	130				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

إن أكبر قيمة للمتوسط الحسابي بالنسبة للمحور الثاني كانت للعبارة المتعلقة بمشاركة الشركة في الندوات العلمية(4.05)، وأصغر قيمة للعبارة المتعلقة باعتماد الشركة على البحث العلمي(3.22).

3- تنشيط رأس المال المعرفي:

الجدول رقم(1-6):Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
11	130	2	4	3.68	.623
12	130	3	5	3.72	.613
13	130	2	5	3.35	.970
14	130	2	5	3.72	.990
15	130	3	5	4.02	.383
Valid N (listwise)	130				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

إن أكبر قيمة للمتوسط الحسابي بالنسبة للمحور الثالث كانت للعبارة المتعلقة بوجود التحدي في العمل لدى العاملين(4.02)، وأصغر قيمة للعبارة المتعلقة باستخدام الشركة لأسلوب العصف الذهني(3.35).

4- المحافظة على رأس المال المعرفي:

الجدول رقم(1-7):Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
16	130	2	5	3.68	.845
17	130	2	5	3.97	1.019
18	130	2	5	3.98	1.096
19	130	2	5	4.02	.597
20	130	3	5	3.66	.629
Valid N (listwise)	130				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

إن أكبر قيمة للمتوسط الحسابي بالنسبة للمحور الرابع كانت للعبارة المتعلقة بوجود فرص للتقدم الوظيفي للعاملين (4.02)، وأصغر قيمة للعبارة المتعلقة بتوفر جميع شروط السلامة المهنية (3.66).

5- الاهتمام برأس مال الزبون:

الجدول رقم(1-8):Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
21	130	2	4	3.25	.598
22	130	2	4	3.37	.637
23	130	2	4	3.08	.499
24	130	2	5	3.38	.602
25	130	2	5	3.08	.961
Valid N (listwise)	130				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

إن أكبر قيمة للمتوسط الحسابي بالنسبة للمحور الخامس كانت للعبارة المتعلقة بسعي الشركة لزيادة عدد زبائنها(3.38)، وأصغر قيمة للعبارات المتعلقة بتقليل وقت تسليم الخدمة، والأخذ بمقترحات الزبائن البشرية(3.08).

6-قيمة المعلومات:

الجدول رقم(1-9):Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
26	130	1	4	2.50	.926
27	130	1	4	1.90	.834
28	130	1	4	2.00	.778
29	130	1	4	3.00	1.188
30	130	2	4	3.20	.875
31	130	2	3	2.30	.460

Valid N (listwise)	130				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

إن أكبر قيمة للمتوسط الحسابي بالنسبة للمحور السادس كانت للعبارة المتعلقة بتوفير المعلومات في الوقت المناسب (3.20)، وأصغر قيمة للعبارة المتعلقة بوجود معلومات تتفق مع احتياجات المستخدمين(1.90).

7- الأداء الفردي للموظف:

الجدول رقم(1-10):Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
32	130	1	4	2.30	.784
33	130	1	4	2.40	.803
34	130	2	3	2.20	.402
35	130	2	4	2.60	.666
36	130	1	3	2.20	.602
37	130	2	4	3.40	.803
Valid N (listwise)	130				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

إن أكبر قيمة للمتوسط الحسابي بالنسبة للمحور السابع كانت للعبارة المتعلقة بإمكانية التواصل مع المستفيدين بشكل مباشر (3.40)، وأصغر قيمة للعبارات المتعلقة بقدرة العاملين على التقدم والتطور، وتقديم الخدمة بطرائق متنوعة (2.20).

القسم الثالث اختبار الفرضيات:

1-اختبار (T) ستيودنت لعينة واحدة:

قام الباحث بحساب متوسط إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات الدراسة، وللحكم على نتيجة الفرضيات المتعلقة بالفروق المعنوية، قام الباحث باختبار وجود فرق جوهري بين المتوسط المحسوب ومتوسط مقياس ليكرت المستخدم (3)، وذلك لتبيان إمكانية اعتماده كمؤشر للمقارنة، حيث تم الاعتماد على اختبار T ستيودنت لعينة واحدة، وكانت النتائج كما يأتي:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات العاملين عن متغير استقطاب رأس المال المعرفي ومتوسط الحياد(3):

الجدول رقم(1-11): One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
M1	130	3.6500	.41289	.03621

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

الجدول رقم(1-12):One-Sample Test20

	Test Value = 3					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
M1	17.949	129	.000	.65000	.5784	.7216

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

يظهر من خلال الجدول رقم(1-11) أن قيمة المتوسط المتعلق باستقطاب رأس المال المعرفي كانت(M1=3.65)، كما ويظهر من خلال الجدول رقم(1-12) أن قيمة احتمال الدلالة/p(sig)=0.000/ وهي أصغر من مستوى الدلالة/α=0.05/ الأمر الذي يعني وجود فروق جوهرية بين متوسط الإجابات ومتوسط المقياس، مما يعطي الإمكانية في اعتماد متوسط المقياس(3) للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها، وبما أن قيمة متوسط المقياس المحسوب(3.65) أكبر من متوسط المقياس(3)، فإن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة على العبارات التي تظهر مستوى استقطاب رأس المال المعرفي، وبالتالي فإن نتيجة الاختبار تظهر ارتفاع مستوى استقطاب رأس المال في الشركة.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات العاملين عن متغير صناعة رأس المال المعرفي ومتوسط الحياد(3):

الجدول رقم(1-13): One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
M2	130	3.8167	.41289	.03621

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

الجدول رقم(1-14):One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
M2	22.552	129	.000	.81667	.7450	.8883

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

يظهر من خلال الجدول رقم(1-13) أن قيمة المتوسط المتعلق بصناعة رأس المال المعرفي كانت(M1=3.81)، كما ويظهر من خلال الجدول رقم(1-14) أن قيمة احتمال الدلالة/p(sig)=0.000/ وهي أصغر من مستوى الدلالة/α=0.05/ الأمر الذي يعني وجود فروق جوهرية بين متوسط الإجابات ومتوسط المقياس، مما يعطي الإمكانية في اعتماد متوسط المقياس(3) للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها، وبما أن قيمة متوسط المقياس المحسوب(3.81) أكبر من متوسط المقياس(3)، فإن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة على العبارات التي تظهر مستوى صناعة رأس المال المعرفي، وبالتالي فإن نتيجة الاختبار تظهر ارتفاع مستوى صناعة رأس المال في الشركة.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات العاملين عن متغير تنشيط رأس المال المعرفي ومتوسط الحياد(3):

الجدول رقم(1-15): One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
M3	130	3.5667	.45636	.04003

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

الجدول رقم(1-16): One-Sample Test

	Test Value = 3					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
M3	14.158	129	.000	.56667	.4875	.6459

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

يظهر من خلال الجدول رقم(1-15) أن قيمة المتوسط المتعلق بتنشيط رأس المال المعرفي كانت(M1=3.56)، كما ويظهر من خلال الجدول رقم(1-16) أن قيمة احتمال الدلالة/p(sig)=0.000/ وهي أصغر من مستوى الدلالة/α=0.05/ الأمر الذي يعني وجود فروق جوهرية بين متوسط الإجابات ومتوسط المقياس، مما يعطي الإمكانية في اعتماد متوسط المقياس(3) للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها، وبما أن قيمة متوسط المقياس المحسوب(3.56) أكبر من متوسط المقياس(3)، فإن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة على العبارات التي تظهر مستوى تنشيط رأس المال المعرفي، وبالتالي فإن نتيجة الاختبار تظهر ارتفاع مستوى تنشيط رأس المال في الشركة.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات العاملين عن متغير المحافظة على رأس المال المعرفي ومتوسط الحياد(3):

الجدول رقم(1-17): One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
M4	130	3.4125	.47964	.04207

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

الجدول رقم(1-18): One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
M4	9.806	129	.000	.41250	.3293	.4957

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

يظهر من خلال الجدول رقم(1-17) أن قيمة المتوسط المتعلق بالمحافظة على رأس المال المعرفي كانت(M1=3.41)، كما ويظهر من خلال الجدول رقم(1-18) أن قيمة احتمال الدلالة/p(sig)=0.000/ وهي أصغر من مستوى الدلالة/α=0.05/ الأمر الذي يعني وجود فروق جوهرية بين متوسط الإجابات ومتوسط المقياس، مما يعطي الإمكانية في اعتماد متوسط المقياس(3) للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها، وبما أن قيمة متوسط

المقياس المحسوب(3.41) أكبر من متوسط المقياس(3)، فإن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة على العبارات التي تظهر مستوى المحافظة على رأس المال المعرفي، وبالتالي فإن نتيجة الاختبار تظهر ارتفاع مستوى المحافظة على رأس المال في الشركة.

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات العاملين عن متغير الاهتمام برأس مال الزبون ومتوسط الحياد(3):

الجدول رقم(1-19): One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
M5	130	3.5100	.33128	.02905

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

الجدول رقم(1-20):One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Differ-ence	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
M5	17.553	129	.000	.51000	.4525	.5675

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

يظهر من خلال الجدول رقم(1-19) أن قيمة المتوسط المتعلق بالاهتمام برأس مال الزبون كانت(M1=3.51)، كما ويظهر من خلال الجدول رقم(1-20) أن قيمة احتمال الدلالة/p(sig)=0.000/ وهي أصغر من مستوى الدلالة/α=0.05/ الأمر الذي يعني وجود فروق جوهرية بين متوسط الإجابات ومتوسط المقياس، مما يعطي الإمكانية في اعتماد متوسط المقياس(3) للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها، وبما أن قيمة متوسط المقياس المحسوب(3.51) أكبر من متوسط المقياس(3)، فإن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة على العبارات التي تظهر مستوى الاهتمام برأس مال الزبون، وبالتالي فإن نتيجة الاختبار تظهر ارتفاع مستوى الاهتمام برأس مال الزبون في الشركة.

الفرضية السادسة: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات العاملين عن متغير فاعلية قيمة المعلومات ومتوسط الحياد(3):

الجدول رقم(1-21): One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
M6	130	2.0111	.45226	.03967

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

الجدول رقم(1-22):One-Sample Test

	Test Value = 3					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
M6	-24.931-	129	.000	-.98889-	-1.0674-	-.9104-

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

يظهر من خلال الجدول رقم(1-21) أن قيمة المتوسط المتعلق بفاعلية قيمة المعلومات كانت(M1=2.01)، كما ويظهر من خلال الجدول رقم(1-22) أن قيمة احتمال الدلالة/p(sig)=0.000/ وهي أصغر من مستوى الدلالة/α=0.05/ الأمر الذي يعني وجود فروق جوهرية بين متوسط الإجابات ومتوسط المقياس، مما يعطي الإمكانية في اعتماد متوسط المقياس(3) للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها، وبما أن قيمة متوسط المقياس المحسوب(2.01) أصغر من متوسط المقياس(3)، فإن أفراد العينة يميلون إلى عدم الموافقة على العبارات التي تظهر مستوى فاعلية قيمة المعلومات، وبالتالي فإن نتيجة الاختبار تظهر انخفاض مستوى فاعلية قيمة المعلومات في الشركة.

الفرضية السابعة: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات العاملين عن متغير الأداء الفردي للموظف ومتوسط الحياد(3):

الجدول رقم(1-23): One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
M7	130	2.5556	.40062	.03514

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

الجدول رقم(1-24):One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
M7	-12.649-	129	.000	-.44444-	-.5140-	-.3749-

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

يظهر من خلال الجدول رقم(1-23) أن قيمة المتوسط المتعلق بالأداء الفردي للموظف كانت(M1=2.55)، كما ويظهر من خلال الجدول رقم(1-24) أن قيمة احتمال الدلالة/p(sig)=0.000/ وهي أصغر من مستوى الدلالة/α=0.05/ الأمر الذي يعني وجود فروق جوهرية بين متوسط الإجابات ومتوسط المقياس، مما يعطي الإمكانية في اعتماد متوسط المقياس(3) للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها، وبما أن قيمة متوسط المقياس المحسوب(2.55) أصغر من متوسط المقياس(3)، فإن أفراد العينة يميلون إلى عدم الموافقة على العبارات التي تظهر مستوى الأداء الفردي للموظف، وبالتالي فإن نتيجة الاختبار تظهر انخفاض مستوى الأداء الفردي للموظف في الشركة.

2-اختبار معامل ارتباط بيرسون:

قام الباحث بحساب معامل ارتباط بيرسون(لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة) وذلك بين أبعاد المتغير المستقل وأبعاد المتغير التابع، وكانت النتائج كما يأتي:

الفرضية الأولى: توجد علاقة معنوية بين استقطاب رأس المال المعرفي وفاعلية قيمة المعلومات:

يوضح الجدول رقم (1-25) أن قيمة احتمال الدلالة P=0.000<α=0.05 لذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة معنوية بين استقطاب رأس المال المعرفي من جهة وفاعلية قيمة المعلومات من جهة أخرى، كما تبين أن قيمة معامل الارتباط /**بيرسون**/ بين المتغيرين تبلغ (0.980) مما يدل على وجود علاقة طردية بينهما.

الجدول رقم(1-25):Correlations

			M1	M6
A1	M1	Pearson Correlation	1	.980**
		Sig. (2-tailed)		.000
		N	130	130
A2	M6	Pearson Correlation	.980**	1
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	130	130

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

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

الفرضية الثانية: توجد علاقة معنوية بين صناعة رأس المال المعرفي وفاعلية قيمة المعلومات:

يوضح الجدول رقم (1-26) أن قيمة احتمال الدلالة $P=0.000<\alpha=0.05$ لذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة معنوية بين صناعة رأس المال المعرفي من جهة وفاعلية قيمة المعلومات من جهة أخرى، كما تبين أن قيمة معامل الارتباط /**بيرسون**/ بين المتغيرين تبلغ (0.981) مما يدل على وجود علاقة طردية بينهما.

الجدول رقم(1-26):Correlations

			M2	M6
A1	M2	Pearson Correlation	1	.981**
		Sig. (2-tailed)		.000
		N	130	130
A2	M6	Pearson Correlation	.981**	1
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	130	130

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

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

الفرضية الثالثة: توجد علاقة معنوية بين تنشيط رأس المال المعرفي وفاعلية قيمة المعلومات:

يوضح الجدول رقم (1-27) أن قيمة احتمال الدلالة $P=0.000<\alpha=0.05$ لذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة معنوية بين تنشيط رأس المال المعرفي من جهة وفاعلية قيمة المعلومات من جهة أخرى، كما تبين أن قيمة معامل الارتباط /**بيرسون**/ بين المتغيرين تبلغ (0.946) مما يدل على وجود علاقة طردية بينهما.

الجدول رقم(1-27):Correlations

			M3	M6
A1	M3	Pearson Correlation	1	.946**
		Sig. (2-tailed)		.000
		N	130	130
A2	M6	Pearson Correlation	.946**	1
		Sig. (2-tailed)	.000	

		N	130	130

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

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

الفرضية الرابعة: توجد علاقة معنوية بين المحافظة على رأس المال المعرفي وفاعلية قيمة المعلومات:

يوضح الجدول رقم (1-28) أن قيمة احتمال الدلالة P=0.000<α=0.05 لذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة معنوية بين المحافظة على رأس المال المعرفي من جهة وفاعلية قيمة المعلومات من جهة أخرى، كما تبين أن قيمة معامل الارتباط /**بيرسون**/ بين المتغيرين تبلغ (0.976) مما يدل على وجود علاقة طردية بينهما.

الجدول رقم(1-28):Correlations

			M4	M6
		Pearson Correlation	1	.976**
A1	M4	Sig. (2-tailed)		.000
		N	130	130
		Pearson Correlation	.976**	1
A2	M6	Sig. (2-tailed)	.000	
		N	130	130

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

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

الفرضية الخامسة: توجد علاقة معنوية بين الاهتمام برأس مال الزبون وفاعلية قيمة المعلومات:

يوضح الجدول رقم (1-29) أن قيمة احتمال الدلالة P=0.000<α=0.05 لذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة معنوية بين الاهتمام برأس مال الزبون من جهة وفاعلية قيمة المعلومات من جهة أخرى، كما تبين أن قيمة معامل الارتباط /**بيرسون**/ بين المتغيرين تبلغ (0.956) مما يدل على وجود علاقة طردية بينهما.

الجدول رقم(1-29):Correlations

			M5	M6
		Pearson Correlation	1	.956**
A1	M5	Sig. (2-tailed)		.000
		N	130	130
		Pearson Correlation	.956**	1
A2	M6	Sig. (2-tailed)	.000	
		N	130	130

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

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

الفرضية السادسة: توجد علاقة معنوية بين استقطاب رأس المال المعرفي والأداء الفردي للموظف:

يوضح الجدول رقم (1-30) أن قيمة احتمال الدلالة P=0.000<α=0.05 لذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة معنوية بين استقطاب رأس المال المعرفي من جهة والأداء الفردي للموظف من جهة أخرى، كما تبين أن قيمة معامل الارتباط /**بيرسون**/ بين المتغيرين تبلغ (0.959) مما يدل على وجود علاقة طردية بينهما.

الجدول رقم(1-30):Correlations

			M1	M7
A1	M1	Pearson Correlation	1	.959**
		Sig. (2-tailed)		.000
		N	130	130
A2	M7	Pearson Correlation	.959**	1
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	130	130

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

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

الفرضية السابعة: توجد علاقة معنوية بين صناعة رأس المال المعرفي والأداء الفردي للموظف:

يوضح الجدول رقم (1-31) أن قيمة احتمال الدلالة P=0.000<α=0.05 لذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة معنوية بين صناعة رأس المال المعرفي من جهة والأداء الفردي للموظف من جهة أخرى، كما تبين أن قيمة معامل الارتباط /**بيرسون**/ بين المتغيرين تبلغ (0.958) مما يدل على وجود علاقة طردية بينهما.

الجدول رقم(1-31):Correlations

			M2	M7
A1	M2	Pearson Correlation	1	.958**
		Sig. (2-tailed)		.000
		N	130	130
A2	M7	Pearson Correlation	.958**	1
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	130	130

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

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

الفرضية الثامنة: توجد علاقة معنوية بين تنشيط رأس المال المعرفي والأداء الفردي للموظف:

يوضح الجدول رقم (1-32) أن قيمة احتمال الدلالة P=0.000<α=0.05 لذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة معنوية بين تنشيط رأس المال المعرفي من جهة والأداء الفردي للموظف من جهة أخرى، كما تبين أن قيمة معامل الارتباط /**بيرسون**/ بين المتغيرين تبلغ (0.985) مما يدل على وجود علاقة طردية بينهما.

الجدول رقم(1-32):Correlations

			M3	M7
A1	M3	Pearson Correlation	1	.985**
		Sig. (2-tailed)		.000
		N	130	130
A2	M7	Pearson Correlation	.985**	1
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	130	130

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

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

الفرضية التاسعة: توجد علاقة معنوية بين المحافظة على رأس المال المعرفي والأداء الفردي للموظف:

يوضح الجدول رقم (1-33) أن قيمة احتمال الدلالة P=0.000<α=0.05 لذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة معنوية بين المحافظة على رأس المال المعرفي من جهة والأداء الفردي للموظف من جهة أخرى، كما تبين أن قيمة معامل الارتباط **/بيرسون/** بين المتغيرين تبلغ (0.943) مما يدل على وجود علاقة طردية بينهما.

الجدول رقم(1-33):Correlations

			M4	M7
A1	M4	Pearson Correlation	1	.943**
		Sig. (2-tailed)		.000
		N	130	130
A2	M7	Pearson Correlation	.943**	1
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	130	130

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

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

الفرضية العاشرة: توجد علاقة معنوية بين الاهتمام برأس مال الزبون والأداء الفردي للموظف:

يوضح الجدول رقم (1-34) أن قيمة احتمال الدلالة P=0.000<α=0.05 لذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة معنوية بين الاهتمام برأس مال الزبون من جهة والأداء الفردي للموظف من جهة أخرى، كما تبين أن قيمة معامل الارتباط **/بيرسون/** بين المتغيرين تبلغ (0.979) مما يدل على وجود علاقة طردية بينهما.

الجدول رقم(1-34):Correlations

			M5	M7
A1	M5	Pearson Correlation	1	.979**
		Sig. (2-tailed)		.000
		N	130	130
A2	M7	Pearson Correlation	.979**	1
		Sig. (2-tailed)	.000	

N	130	130

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

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

النتائج والمناقشة:

النتائج:

1-هناك ارتفاع في مستوى استقطاب رأس المال المعرفي في الشركة محل الدراسة، حيث بلغ متوسط إجابات العاملين على مستوى استقطاب رأس المال (3.65)، وهو ما أظهرته نتيجة الاختبار.

2- هناك ارتفاع في مستوى صناعة رأس المال المعرفي في الشركة محل الدراسة، حيث بلغ متوسط إجابات العاملين على مستوى صناعة رأس المال (3.81)، وهو ما أظهرته نتيجة الاختبار.

3- هناك ارتفاع في مستوى تنشيط رأس المال المعرفي في الشركة محل الدراسة، حيث بلغ متوسط إجابات العاملين على مستوى تنشيط رأس المال (3.56)، وهو ما أظهرته نتيجة الاختبار.

4- هناك ارتفاع في مستوى المحافظة على رأس المال المعرفي في الشركة محل الدراسة، حيث بلغ متوسط إجابات العاملين على مستوى المحافظة على رأس المال (3.41)، وهو ما أظهرته نتيجة الاختبار.

5- هناك ارتفاع في مستوى الاهتمام برأس مال الزبون في الشركة محل الدراسة، حيث بلغ متوسط إجابات العاملين على مستوى الاهتمام برأس المال(3.51)، وهو ما أظهرته نتيجة الاختبار.

6- هناك انخفاض في مستوى قيمة المعلومات في الشركة محل الدراسة، حيث بلغ متوسط إجابات العاملين على مستوى قيمة المعلومات(2.01)، وهو ما أظهرته نتيجة الاختبار.

7- هناك انخفاض في مستوى الأداء الفردي للموظف في الشركة محل الدراسة، حيث بلغ متوسط إجابات العاملين على مستوى الأداء الفردي للموظف(2.55)، وهو ما أظهرته نتيجة الاختبار.

8-أظهرت نتائج الاختبار وجود علاقة معنوية بين استقطاب رأس المال المعرفي وفاعلية قيمة المعلومات، حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين المذكورين(0.980)، وهو ما يدل على علاقة طردية بينهما.

9- أظهرت نتائج الاختبار وجود علاقة معنوية بين صناعة رأس المال المعرفي وفاعلية قيمة المعلومات، حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين المذكورين(0.981)، وهو ما يدل على علاقة طردية بينهما.

10- أظهرت نتائج الاختبار وجود علاقة معنوية بين تنشيط رأس المال المعرفي وفاعلية قيمة المعلومات، حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين المذكورين(0.946)، وهو ما يدل على علاقة طردية بينهما.

11- أظهرت نتائج الاختبار وجود علاقة معنوية بين المحافظة على رأس المال المعرفي وفاعلية قيمة المعلومات، حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين المذكورين(0.976)، وهو ما يدل على علاقة طردية بينهما.

12- أظهرت نتائج الاختبار وجود علاقة معنوية بين الاهتمام برأس مال الزبون وفاعلية قيمة المعلومات، حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين المذكورين(0.956)، وهو ما يدل على علاقة طردية بينهما.

13- أظهرت نتائج الاختبار وجود علاقة معنوية بين استقطاب رأس المال المعرفي والأداء الفردي للموظف، حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين المذكورين(0.959)، وهو ما يدل على علاقة طردية بينهما.

14- أظهرت نتائج الاختبار وجود علاقة معنوية بين صناعة رأس المال المعرفي والأداء الفردي للموظف، حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين المذكورين(0.958)، وهو ما يدل على علاقة طردية بينهما.

15- أظهرت نتائج الاختبار وجود علاقة معنوية بين تنشيط رأس المال المعرفي والأداء الفردي للموظف، حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين المذكورين(0.985)، وهو ما يدل على علاقة طردية بينهما.

16- أظهرت نتائج الاختبار وجود علاقة معنوية بين المحافظة على رأس المال المعرفي والأداء الفردي للموظف، حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين المذكورين(0.943)، وهو ما يدل على علاقة طردية بينهما.

17- أظهرت نتائج الاختبار وجود علاقة معنوية بين الاهتمام برأس مال الزبون والأداء الفردي للموظف، حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين المذكورين(0.979)، وهو ما يدل على علاقة طردية بينهما.

ويرجع الباحث سبب انخفاض مستوى فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في الشركة محل الدراسة إلى عدم القدرة على الاستخدام الأفضل والاستثمار الأمثل لنظام المعلومات الاستراتيجي، ويظهر ذلك من خلال عدم استفادة الشركة من المنفعة الأساسية التي يقدمها نظام المعلومات الاستراتيجي، وكذلك انخفاض مستوى كل من توفير البيانات الملائمة عن الظروف البيئية المحيطة بالشركة، ومستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدم في تطوير الخدمات، وعدم توافر شبكة اتصالات تسهل عملية التواصل، إضافةً إلى عدم أخذ اتجاهات العملاء بعين الاعتبار، وضعف مستوى التحسين المستمر.

الاستنتاجات و التوصيات:

1-العمل على نشر ثقافة تنظيمية تعزز الاهتمام بتنمية رأس المال المعرفي باعتباره أحد أصول المنظمة طويلة الأجل، وذلك من خلال إيجاد بيئة عمل تسودها الثقة والاحترام والعلاقات التعاونية بين الأفراد العاملين، مع التأكيد على عملية تشارك وتبادل المعارف المتنوعة.

2-العمل على تدعيم القدرات المعرفية لدى العاملين، وذلك من خلال بناء شبكات العمل والتواصل، مع الاستفادة من ورش العمل والمؤتمرات الدورية والدورات التدريبية.

3- وضع السياسات والإجراءات والمعايير الداعمة لمكونات رأس المال المعرفي من خلال تطبيق آلية واضحة تأخذ بعين الاعتبار التحسين المستمر لتلك المكونات.

4- ضرورة تبنّي استراتيجية واضحة لبناء الموارد الخاصة بنظم المعلومات الاستراتيجية، وذلك من خلال العمل على زيادة كفاءة العمليات التشغيلية، بحيث يؤدي ذلك إلى تقديم خدمات جديدة وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

5-العمل على ربط نظم المعلومات الاستراتيجية مع نظم المعلومات الأخرى، وذلك من خلال استخدام البرامج التدريبية المتطورة للعاملين، وحوسبة العمل الإداري، وتحديد الأهداف وبدائل العمل الممكنة.

6-الاهتمام بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من خلال تدعيم المكونات المادية والبرمجيات وشبكات المعلومات(الانترنت والانترانت).

7-يوصي الباحث بأن تكون هذه الدراسة منطلقاً لدراسات مستقبلية متعلقة بمعوقات تنمية رأس المال المعرفي من جهة، وتقييم مستوى فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في قطاعات مختلفة من جهة أخرى.

References:

-ATKINSON, G; NEVILL, A. *Statistical Methods for Assessing Measurement Error(Reliability) in Variables Relevant to Sports Medicine.* Sports Med, 26(4), 1998, pp: 217-238.

-AL-GHANM, K. *The Impact of Intellectual Capital Development on the Effectiveness of Strategic Information Systems in Food Industries Companies in Jeddah*. A periodical journal published by the College of Administration and Economics, 5(9), 2012, pp: 1-36.

-BOUASLA, F. **The Role of Strategic Information Systems in Achieving Competitive Advantage**. Master's thesis in management sciences, specializing in the strategic management of organizations, Faculty of Economic and Commercial Sciences, University of Mohamed Khider, Algeria, 2013.

-FARHATY, L. **The Role of Intellectual Capital in Achieving the Competitive Advantage of Economic Institutions in the Light of the Knowledge Economy**. PhD thesis in management sciences, specializing in the organization of human resources, Faculty of Economic and Commercial Sciences, University of Mohamed Khider, Algeria, 2015.

-GAD AL-RUB, S. **Managing Intellectual and Knowledge Resources in Egyptian Business Organizations.** Al-Ashry Press, Cairo, 2006.

-HALALMA, M. *Knowledge Capital and its Impact on the Reasons for the Strategic Success of Business Organizations*. Baghdad College of Economic Sciences، 19, 2009, pp: 1-62.

-HASNAWI, B. **The Role of Intellectual Capital in Improving the Sustainable Performance of the Institution**. Master's Thesis in Management Sciences, Specialization in Strategic Business Administration, Farhat Setif University, Algeria,
2013.

-KURDI, M; ABED, D. **Introduction to Management Information Systems: Basic Concepts and Applications**. First Edition, New University Dar, Alexandria, Egypt, 2003.

-LI, Y; SONG, Y; WANG, J; LI, C. *Intellectual Capital, Knowledge Sharing, and Innovation Performance: Evidence from the Chinese Construction Industry*. Sustainability, 11, 2019, pp: 1-20.

-WAQFI, A. **The Role of Knowledge Capital Investment in the Performance of Organizations**. A research paper presented to the Eighth Scientific Conference of the Faculty of Economics and Administrative Sciences, University of Irbid, Jordan, 2006.

-ZAYOUD, K. **The Impact of Strategic Information Systems on Achieving Competitive Priorities**. MBA Thesis, College of Business, Middle East University, 2013.

-MANZARI, M; KAZEMI, M; NAZEMI, S; POOYA, A. *Intellectual Capital: Concepts Components and Indicators: A literature Review.* Management Science Letters, 2, 2012, pp: 1-16.

-MUBAIDEEN, H. *Strategic Information Systems and their Impact on Achieving Competitive Advantage in the Arab Potash Company in the Hashemite Kingdom of Jordan*. Jordanian Journal of Business Administration, 11(2), 2015, pp: 481-508.

-RUDEZ, H; MIHALIC, T. *Intellectual Capital in the Hotel Industry: A Case Study from Slovenia.* Hospitality Management, 26, 2007, pp: 188-199.

-SIMINA, P. *How Intellectual Capital is made?* Studies in Business and Economics, 16(1), 2021, pp: 136-146.

-TURBAN, E. **Information Technology for Managements.** John and Sons, New York, INC, 2002.

-YOUNDT, M; SUBRAMANIAM, M; SNELL, S. *Intellectual Capital Profils: An Examination of Investments and Returns*. Journal Management Studied, 41, 2004, pp: 335-361.

-YOSHIKUNI, A; JERONIMO, L. **Corporate Performance: The IT Alignment with Business Strategy and Finance Management**. Brasport, Riode Janeiro, 2013.

-YOSHIKUNI, A; ALBERTIN, A. *Effects of Strategic Information Systems on Competitive Strategy and Performance.* International Journal of Productivity and Performance Management, 67(9), 2017, pp: 2018-2045.

12-الملاحق:

الملحق رقم(1): أسئلة قياس المتغير المستقل والمتغير التابع

	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	العناصر الخاصة بالمتغير المستقل(تنمية رأس المال المعرفي)					
1	تستند الشركة على معايير الكفاءة والجدارة في بحثها عن الموارد البشرية					
2	تعمل الشركة على استقطاب المتميزين من المواقع الخارجية كالأخصائيين والاستشاريين					
3	تمتلك الشركة آلية واضحة في استقصائها عن الكفاءات البشرية المميزة					

4	تعمل الشركة على تحديد مستوى المعرفة والمهارة المطلوبين للعمل فيها					
5	تقدم الشركة عروضاً مناسبة من أجل استقطاب العاملين للعمل فيها					
6	تعتمد الشركة على البحث العلمي لابتكار المعرفة الجديدة المرتبطة بأنشطتها					
7	تربط الشركة علاقات تعاون متبادلة مع غيرها من الشركات لتعزيز رصيدها المعرفي					
8	تمتلك الشركة إدارة متخصصة تعنى بتطوير وتجديد المعرفة فيها					
9	تشارك الشركة في المؤتمرات والندوات العلمية ذات العلاقة بطبيعة عملها					
10	تولي الشركة أهمية لنظم العمل الجماعي والعمل بروح الفريق لتوليد المعرفة					
11	توفر الشركة سياسات وبرامج تنمي القدرات المعرفية والفكرية للعاملين					
12	تعمل إدارة الشركة على مناقشة قواعد وإجراءات العمل مع العاملين بشكل دوري					
13	تستخدم الشركة وسائل عملية لإيجاد الأفكار الجديدة كأسلوب العصف الذهني وورش العمل وغيرها					
14	تتيح سياسات وإجراءات العمل في الشركة حرية أكبر للعاملين للإبداع والابتكار					
15	تحتوي واجبات ومهام العمل في الشركة على شيئ من التحدي يعزز الابتكار والإبداع لدى العاملين					
16	توفر الشركة برامج ونشاطات تدريبية وتطويرية بشكل مستمر					
17	تتناسب الأجور والمكافآت في الشركة مع حجم الإنجازات والإبداعات للعاملين					
18	تدعم الشركة الأفكار والتجارب الرائدة المقدّمة من قبل الأفراد وتعمل على تبنّيها					
19	تقدم الشركة فرص للتقدم والتطور الوظيفي					

	للعاملين المتميزين					
20	توفر الشركة جميع شروط السلامة الصحية والمهنية للعاملين والتي تكفل بيئة عمل آمنة					
21	تجري الشركة استطلاعات للسوق للتعرف على آراء العملاء ورغباتهم					
22	تخصص الشركة جزءاً من مواردها المالية للإنفاق على خدمات ما بعد البيع المقدمة للعملاء					
23	تأخذ الشركة بآراء ومقترحات وتفضيلات العملاء عند تصميم خدمات ومنتجات جديدة					
24	تسعى الشركة باستمرار نحو تحقيق زيادة في عدد زبائنها الجدد					
25	تعمل الشركة على تقليل الوقت المستغرق بين طلب وتسليم الخدمة للزبون					
	العناصر الخاصة بالمتغير التابع(فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية)					
26	إن المعلومات التي ينتجها نظام المعلومات الاستراتيجية في الشركة ذات أهمية كبيرة لعملية التخطيط الاستراتيجي					
27	يوفر نظام المعلومات في الشركة معلومات تتفق مع احتياجات المستخدم المتوقعة					
28	تسهم المعلومات التي يتيحها نظام المعلومات الاستراتيجية في تقليل أخطاء العمل					
29	يستطيع نظام المعلومات الاستراتيجية في الشركة توفير المعلومات للعاملين لاتخاذ القرار					
30	يتيح نظام المعلومات الاستراتيجية في الشركة المعلومات وقت الحاجة إليها					
31	تسهم المعلومات التي يتيحها نظام المعلومات الاستراتيجية في تحسين الجودة وتخفيض التكلفة					
32	يسهم نظام المعلومات الاستراتيجية المتوفر في الشركة في رفع مستوى أداء الفرد العامل فيها					
33	يمكن نظام المعلومات الاستراتيجية العاملين في الشركة من التميز في أدائهم عن سواهم في					

	إدارات الشركات الأخرى					
34	يمكن نظام المعلومات الاستراتيجية في الشركة من رفع قدرة العاملين على التطور والتقدم					
35	يوفر نظام المعلومات الاستراتيجية في الشركة برامج تدريبية لرفع كفاءة الموظفين فيها					
36	يمكن نظام المعلومات الاستراتيجية العاملين في الشركة من تقديم الخدمة بطرائق متنوعة					
37	يمكن نظام المعلومات الاستراتيجية العاملين في الشركة من التواصل مع المستفيدين بشكل مستمر					

المصدر: الاستبيان من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

(أبو الغنم، 2012: Yoshikuni, Albertin, 2017)