

## إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

"إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة"

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

كما أقر بحق أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا في حقوق النشر لهذه الرسالة وأنه لا يجوز النشر إلا بموافقة رسمية مكتوبة من الأكاديمية.

والله خير الشاهدين

## DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification.

I also acknowledged the right of the **Management and Politics Academy for Postgraduate Studies** to the copyright of this thesis and that its publication is admissible only through a formal, written consent by the Academy.

Student's name:

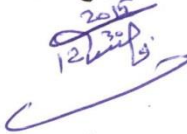
اسم الطالب: فادي عصام محمد سالم

Date:

2015-12-30

19 ربيع الأول، 1437 هـ

Signature:

التوقيع: 



أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا- غزة



تخصص إدارة الدولة و الحكم الرشيد

برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى - غزة

## إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة

"Intellectual Capital Management and its role at improving the social environment in the Gaza strip"

إعداد الباحث

فادي عصام محمد سالم

إشراف

الدكتور: مأمون عامر أبو عامر

الدكتور: نبيل عبد شعبان اللوح

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج إدارة الدولة

تخصص إدارة الدولة و الحكم الرشيد

1437هـ - 2015م


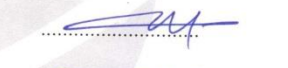




## نتيجة الحكم على أطروحة الماجستير

بناءً على موافقة المجلس الأكاديمي بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ فادي عصام محمد سالم، لنيل درجة الماجستير في تخصص ادارة الدولة والحكم الرشيد، وموضوعها:

"إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة"

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الخميس 13 ربيع الأول 1437 هـ، الموافق 2015/12/24 م الساعة الواحدة مساءً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

	مشرفاً ورئيساً	د. نبييل عبد اللوح
	مشرفاً	د. مأمون عامر أبو عامر
	مناقشاً خارجياً	أ. د. ماجد محمد الفرا
	مناقشاً داخلياً	د. علاء الدين خليل السيد

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في تخصص ادارة الدولة والحكم الرشيد. واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق،،،

رئيس الأكاديمية  
أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا  
  
د. محمد إبراهيم المدهون  
رئاسة الأكاديمية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

”هُوَ الَّذِي يَخْلُقُ مَا يَشَاءُ وَيَخْتَارُ لَهُ أَرْسَالُ مَا يَشَاءُ وَيَخْتَارُ لَهُ أَرْسَالُ مَا يَشَاءُ وَيَخْتَارُ“

صَلَّى اللَّهُ الْعَظِيمِ

(سورة هود ، آية 61)

## الإهداء

أهدي حلمي إلى كل من شاركني فيه، وإلى كل من تمنيت تحقيقه لأجله

إلى أهلي الأعزاء... إلى زوجتي الغالية... إلى أبنائي خالد وشادي

إلى شهداء معركة العصف المأكول ...

إلى المرابطين في القدس والمسجد الأقصى ...

إلى كل موحّد يشهدُ أن " لا إله إلا الله " ...

إلى كل مخلص يحمل همّ الدين والوطن ...

إلى كل الأحرار في زمن التبعية ...

الباحث: فادي عصام سالم

## شكر وتقدير

أُتقدم بخالص الشكر والتقدير والامتنان لكل من الدكتور/ نبيل عبد شعبان اللوح، والدكتور/ مأمون عامر أبو عامر على ما بذلاه معي من وقت وجهد، فبارك الله فيهما ووفقهما لكل خير، وأجرهما على صنيعهما خير الجزاء.

وأُتقدم بالشكر إلى كل من الأستاذ الدكتور/ ماجد الفرا مناقشاً خارجياً، والدكتور/ علاء الدين السيد مناقشاً داخلياً على تفضلهما بقبول مناقشة رسالتي الماجستير.

كما أُتقدم بالشكر إلى كل من الأستاذ/ محمد طيبيل أستاذ اللغة العربية الذي قام بمراجعته وتنقيح الرسالة ، والأستاذة / نهاية الهرياي على ترجمة ملخص الرسالة فبارك الله لهما.

كما وأُتقدم بالشكر لجميع زملائي في وزارة الداخلية، وإلى زملائي الطلاب في الدراسات العليا، وأخيراً لا يسعني إلا أن أسجل عظيم شكري وامتناني لأفراد أسرتي على تشجيعهم ومساعدتهم لي، فإلى هؤلاء جميعاً ولمن نسيتهم سهواً أتوجه بكل الشكر والتقدير، متمنياً لهم التوفيق والسداد في الدنيا والآخرة.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

الباحث

## ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الإجتماعية بقطاع غزة والتي تشكل منها مجتمع الدراسة وهو (جميع العاملين في الوزارات الفلسطينية بقطاع غزة) تبعاً للمتغيرات الآتية: (مكان العمل في الوزارة، الجنس، العمر، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مكان السكن حسب المحافظة، المسمى الوظيفي) وقد اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي من خلاله يمكن أن تتحقق أهداف الدراسة، وكان المجتمع الأصلي للدراسة هو جميع العاملين في الوزارات الفلسطينية بقطاع غزة، وقد بلغت أعداد عينة الدراسة (420) من العاملين في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة، وقد تم توزيع إستبانته كأداة رئيسة تم إعدادها من قبل الباحث وعرضها على مجموعة من المختصين والأكاديميين وتحكيمها لغرض الدراسة، حيث تم إسترداد (380) إستبانته فقط أي بنسبه (90.5%)، وقد استخدم الباحث العديد من الأساليب الإحصائية للإجابة عن تساؤلات الدراسة والتحقق من فروضها.

### أهم ما توصلت إليه الدراسة:

- توجد موافقة متوسطة من العاملين في الوزارات الفلسطينية بقطاع غزة على رأس المال الفكري بشكل عام حيث بلغت درجة الموافقة 59.95%.
- توجد موافقة متوسطة من العاملين في الوزارات الفلسطينية بقطاع غزة على تحسين البيئة الاجتماعية بشكل عام حيث بلغت درجة الموافقة 62.42%.
- يوجد دور مهم ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة حيث بلغت درجة الموافقة 74.1%.

### ومن أهم ما أوصت به الدراسة :

- أن تكافئ الوزارات المبدعين في العمل الإداري وفق برنامج محدد واضح.
- أن تضع الوزارات الشخص المناسب في المكان المناسب بما يتوافق مع إمكانياته.
- أن تنمي الوزارات المهارات القيادية الادارية للموظفين بما يتناسب مع التطور التكنولوجي.
- أن تستفيد الوزارات من ملاحظات وشكاوي الجمهور في تقادي المشاكل مستقبلا.

## **Abstract**

### **Intellectual Capital Management and its Role at Improving the Social Environment in the Gaza Strip**

This study aims at identifying the intellectual capital management and its role at improving the social environment in the Gaza Strip. The study population of this study includes all the workers who work at the Palestinians ministries according to the following variables (work place in the ministry, gender, age, the years of service, the qualification, the marital status and the job title). The study used the descriptive analytical method which achieved the study objectives, the study population was all the workers who work in the Palestinian ministries in the Gaza Strip, the sample contains 420 of the workers in the Palestinian ministries in the Gaza strip. The questionnaire is used as a data collection tool which is designed by the researcher and presented on a group of specialists and academic members to check its goal of study where (380) or, (90.5) % of the questionnaires is recovered. The study used several statistical methods to answer the study questions and to check its hypothesis.

#### **The study found the following results:**

- There is medium approval on the intellectual capital in a percentage of 59.95% from the workers in the Palestinian ministries.
- There is medium approval on the improvement of the social environment in a percentage of 62.42% from the workers in the Palestinian ministries.
- There is a statistical relationship at a level ( $\alpha \leq 0.05$ ) between the intellectual capital management and the improvement of the social environment in the Gaza strip in percentage of 74.1%.

#### **The recommendations of the study:**

- The ministries rewarded the creators in the administrative work according to a specific and clear program.
- The ministries put the right person in the right place according to his abilities.
- The ministries develop the staff leadership skills according to the technological development.
- The ministries benefit from the public observations and complaints to avoid the future problems.



## قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
ج	آيه قرآنية
د	الإهداء
هـ	شكر وتقدير
و	ملخص الدراسة باللغة العربية
ز	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
ض	قائمة المحتويات
غ	قائمة الجداول والأشكال والملاحق
<b>الفصل الأول : الإطار العام للدراسة</b>	
2	المقدمة
3	مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
6	فرضيات الدراسة
7	أهداف الدراسة
7	أهمية الدراسة
9	حدود الدراسة
9	متغيرات الدراسة
10	معوقات الدراسة
10	مصطلحات الدراسة
12	هيكل الدراسة
13	الخلاصة
<b>الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة</b>	
<b>المبحث الأول: رأس المال الفكري</b>	
15	المقدمة
15	مفهوم رأس المال الفكري

رقم الصفحة	المحتوى
18	أهمية رأس المال الفكري
20	التمييز بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي
22	مؤشرات قياس رأس المال الفكري
31	مكونات رأس المال الفكري
35	مراحل تكوين رأس المال الفكري
37	صناعة رأس المال الفكري
38	خصائص رأس المال الفكري
38	مواقع تواجد رأس المال الفكري
39	خطوات عملية إدارة رأس المال الفكري
42	بناء وتنمية وتطوير رأس المال الفكري
44	تنمية رأس المال الفكري
49	أدوار رأس المال الفكري
49	علاقة رأس المال الفكري في بعض التحديات الإدارية المعاصرة
52	أخلاقيات رأس المال الفكري
53	المخاطر المحتملة لرأس المال الفكري
<b>المبحث الثاني: البيئة الإجتماعية</b>	
55	مفهوم البيئة الاجتماعية
58	أهم مكونات وعناصر البيئة الاجتماعية
62	مؤسسات التنشئة الاجتماعية
63	التفاعل الاجتماعي
65	الثقافة
67	عوامل انهيار البيئة الاجتماعية
67	تحسين البيئة الاجتماعية
<b>المبحث الثالث: قطاع غزة</b>	
71	وزارات السلطة الفلسطينية
71	القطاع الحكومي الفلسطيني

رقم الصفحة	المحتوى
72	تطور وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية
74	الخلاصة
<b>الفصل الثالث: الدراسات السابقة</b>	
77	المقدمة
77	الدراسات التي تناولت رأس المال الفكري
84	الدراسات التي تناولت البيئة الإجتماعية
87	الفجوة البحثية
88	التعقيب على الدراسات السابقة
89	الخلاصة
<b>الفصل الرابع: الطريقة والاجراءات</b>	
91	المقدمة
91	منهج الدراسة
92	مجتمع الدراسة
92	عينة الدراسة
94	أداة الدراسة
95	خطوات بناء الإستبانة
96	صدق الإستبانة
104	ثبات الإستبانة
105	الأساليب الإحصائية المستخدمة
106	الأدوات الإحصائية
106	الخلاصة
<b>الفصل الخامس: تحليل النتائج وإختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها</b>	
108	مقدمة
108	الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الأساسية

رقم الصفحة	المحتوى
116	تحليل فقرات الاستبانة
135	اختبار فرضيات الدراسة
<b>الفصل السادس: النتائج والتوصيات</b>	
154	المقدمة
<b>المبحث الأول: نتائج الدراسة</b>	
154	النتائج المتعلقة بالإطار النظري
155	النتائج المتعلقة بالإطار العملي
156	النتائج المتعلقة بأهداف الدراسة
157	النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة
<b>المبحث الثاني: توصيات الدراسة</b>	
160	التوصيات العامة
161	بالنسبة للباحثين و المهتمين
161	التوصيات المتعلقة بالمتغير المستقل (رأس المال الفكري)
162	التوصيات المتعلقة بالمتغير التابع (البيئة الإجتماعية)
<b>ثالثا : خطة مقترحة لتنفيذ توصيات الدراسة الخاصة بالمتغيرين (المستقل والتابع)</b>	
167	الدراسات المقترحة
167	الخلاصة
168	المراجع
181	الملاحق

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	الجدول	م
21	الفرق بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري	(1)
27	عينة من مقاييس نموذج "سكانديا" لرأس المال الفكري	(1)
28	أهم الطرق والنماذج المستخدمة لقياس إنتاجية أصول المعرفة ورأس المال الفكري	(2)
33	تحليل مكونات وعناصر رأس المال الفكري	(3)
73	وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة	(5)
87	الفجوة البحثية	(6)
94	درجات المقياس المستخدم في الاستبانة	(7)
97	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "رأس المال البشري" والدرجة الكلية للمجال	(8)
98	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "رأس المال الهيكلي" والدرجة الكلية للمجال	(9)
99	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "رأس مال العلاقات" والدرجة الكلية للمجال	(10)
100	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "التفاعل الاجتماعي" والدرجة الكلية للمجال	(11)
101	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الثقافة" والدرجة الكلية للمجال	(12)
102	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "مؤسسات التنشئة الاجتماعية" والدرجة الكلية للمجال	(13)
103	معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للاستبانة	(14)

رقم الصفحة	الجدول	م
104	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة	(15)
105	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	(16)
108	توزيع عينة الدراسة حسب مكان العمل	(17)
109	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(18)
110	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	(19)
111	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة	(20)
112	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	(21)
113	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	(22)
114	توزيع عينة الدراسة حسب مكان السكن حسب المحافظة	(23)
115	توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	(24)
116	المحك المعتمد في الدراسة	(25)
117	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "رأس المال البشري"	(26)
120	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "رأس المال الهيكلي"	(27)
123	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "رأس مال العلاقات"	(28)
125	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات "رأس المال الفكري"	(29)
127	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "التفاعل الاجتماعي"	(30)
129	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "الثقافة"	(31)

رقم الصفحة	الجدول	م
131	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "مؤسسات التنشئة الاجتماعية"	(32)
133	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات "البيئة الاجتماعية"	(33)
136	معامل الارتباط بين إدارة رأس المال الفكري وتحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة	(34)
137	معامل الارتباط بين إدارة رأس المال البشري و تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة	(35)
139	معامل الارتباط بين إدارة رأس المال الهيكلي و تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة	(36)
140	معامل الارتباط بين إدارة رأس مال العلاقات و تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة	(37)
141	تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار	(38)
144	نتائج اختبار "التباين الأحادي" - مكان العمل	(39)
145	نتائج اختبار "T- لعينتين مستقلتين" - الجنس	(40)
146	نتائج اختبار "التباين الأحادي" - العمر	(41)
147	نتائج اختبار "التباين الأحادي" - عدد سنوات الخدمة	(42)
148	نتائج اختبار "التباين الأحادي" - المؤهل العلمي	(43)
149	نتائج اختبار "T- لعينتين مستقلتين" - الحالة الاجتماعية	(44)
150	نتائج اختبار "التباين الأحادي" - مكان السكن	(45)
152	نتائج اختبار "التباين الأحادي" - المسمى الوظيفي	(46)
156	النتائج المتعلقة بأهداف الدراسة	(47)
157	ملخص للنتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى	(48)

رقم الصفحة	الجدول	م
158	ملخص للنتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الثانية	(49)
158	ملخص للنتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الثالثة	(50)
159	خطة تنفيذ التوصيات الخاصة بمتغيرات الدراسة	(51)
189	عينة الدراسة ونسبتها المئوية والتكرارات في تطبيق الاستبانة بالوزارات	(52)

### قائمة الأشكال

رقم الصفحة	الشكل	م
9	علاقة المتغيرات المستقل والتابع	(1)
35	تصنيف مكونات رأس المال الفكري	(2)

### قائمة الملاحق

رقم الصفحة	الملحق	م
182	كتاب التحكيم	(1)
183	الاستبانة في صورتها النهائية	(2)
188	قائمة المحكمين	(3)
189	العينة التي طبقت عليها الدراسة في الوزارات	(5)



# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

- المقدمة
- أولاً: مشكلة الدراسة
- ثانياً: فرضيات الدراسة
- ثالثاً: أهداف الدراسة
- رابعاً: أهمية الدراسة
- خامساً: حدود الدراسة
- سادساً: متغيرات الدراسة
- سابعاً: معوقات الدراسة
- ثامناً: مصطلحات الدراسة
- تاسعاً: هيكل الدراسة
- ملخص الفصل

## مقدمة :

شهدت الدول العربية عامة والدولة الفلسطينية خاصة العديد من المتغيرات السياسية والاجتماعية والاقتصادية، بالإضافة إلى مجموعة من التطورات على المستوى الفكري، حيث أصبح المجتمع الفلسطيني يعيش على الفكر والمعرفة في الإنتاج والنشر والتكوين وتبادل الفكر والمعرفة كنشاط اقتصادي، وذلك بعد الحصار الذي فُرض على قطاع غزة بعد عام 2006 م، حيث شهد قطاع غزة العديد من الصراعات ومنها الاحتلال الاسرائيلي، و الإنقسام السياسي، وثلاثة حروب مرت على قطاع غزة وأدت إلى مزيد من الضغوط السياسية والاقتصادية والاجتماعية والأسرية، وكان من أهم نتائجها الوخيمة الوضع السياسي الذي أثر على اقتصاد الدولة، وزاد من نسبة البطالة من خريجي الجامعات، ومنها أيضاً هجرة العقول إلى الخارج بسبب عدم جني ثمار جهدهم وتعبهم في حياتهم الجامعية والأكاديمية، فبحثوا عن مجتمع يعطيهم بصيص أمل في تحقيق حلمهم المنشود، ويلوذ بهم إلى حياة آمنة، فنحن في فلسطين عامة وقطاع غزة خاصة لا بد لنا أن نهتم بالعنصر البشري الفلسطيني، ولذلك بدأ الاهتمام بالفكر العلمي والبحث عنه، وبدأت الأنظار تتوجه نحو التميز وبدأ الاهتمام بكيفية التمييز بين الأصول المادية الملموسة، والأصول غير الملموسة مثل الأصول المعنوية من حيث بناء القدرات المعرفية والابتكارات للعاملين والبحوث والتطوير حيث بلغت نسبة العاملين في مجال البحث والتطوير في فلسطين (8.71%)، وبلغت نسبة عدد الباحثين في مجال البحث والتطوير من الذكور والإناث في فلسطين (4.533%) (الجهاز المركزي الاحصائي الفلسطيني، 2014:105) وقد أصبحت المنافسة في البيئة الاجتماعية بقطاع غزة التي تتمثل في البناء القائم على تنمية رأس المال الفكري بكل الوسائل الممكنة وأصبح المجتمع يدرك أهمية ذلك الامر.

فقد شهد العالم اليوم زيادة في الإهتمام برأس المال الفكري وذلك بعد التحولات والتغيرات الكثيرة في تركيبة الدول والمجتمعات من خلال التطور السريع للعولمة والدخول في مراحل كثيرة مثل التصنيع والابتكار، حيث قال تعالى: "هوأنشأكم فيالأرض واستعمركم فيها" (سورة هود، آيه 61)، ومن خلال الاعتماد على التنمية والتطوير بالقوى البشرية العاملة في هذه المجتمعات فالعنصر البشري الكفؤ هو أساس الإنتاج فقد قال تعالى: "وعلم آدم الأسماء كلها ثم عرضهم على الملائكة فقال أنبؤني بأسماء هؤلاء إن كنتم صادقين"

(سورة البقرة، آيه 31) .

ونظراً لأن الباحث يعمل في جهاز الشرطة الفلسطينية وفي بيئة فلسطينية تتسم بالتغير بصورة دائمة مما يضع جميع الأفراد أمام تحد دائم للتكيف مع تلك المتغيرات، فإنه تزداد الحاجة لاستثمار كل الفرص المتاحة لكسب ودعم كل الجهود التي تجعل البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تتسم بالاستقرار، ولن يتحقق هذا الأمر إلا إذا امتلك قطاع غزة الكوادر البشرية المؤهلة مع توفير رأس مال فكري يتميز بالإبداع والابتكار، حيث ظهرت بعد الحرب الأخيرة على قطاع غزة في عام 2014م بعض المشاكل النفسية عند الأفراد جعلت الاهتمام برأس المال الفكري ضعيف ولذلك أصبح هناك دور ضعيف في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة، والذي زاد الأمر صعوبة هو الوضع الاقتصادي نتيجة الحصار، لذلك وبعد شعور الباحث بهذه المشكلة أدرك أنه لا بد من عمل شيء يساعد على إعادة تجديد الطاقة للمجتمع ولأفراده، ويساعد في بناء رأس المال الفكري، ومن هنا بدأ الباحث في إعداد فكرة الدراسة لتكون سبباً في تجديد الطاقات لأبناء قطاع غزة ولقاداتها وأفرادها من أجل التميز بالعلم والعمل والمعرفة والابتكار وتطوير العقول البشرية، ومن خلال الخروج بالنتائج والتوصيات التي تساعد على تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة ولجميع العاملين فيها من الأفراد سواء في المؤسسات الحكومية أو الأهلية وما ذلك على الله بعزير.

### أولاً: مشكلة الدراسة:

استند الباحث في مشكلة الدراسة إلى مجموعة من المقابلات والملاحظات في بيئته الاجتماعية، ومن خلال الرؤية للواقع الفلسطيني وخاصة قطاع غزة وجد أن هناك بعض المشاكل في البيئة الاجتماعية ومنها:

1. لاحظ الباحث أن هناك زيادة في نسبة معدلات البطالة حيث وصلت النسبة إلى 45% (وزارة العمل، 2015) في قطاع غزة، وخاصة في صفوف الفئة المتعلمة وهم الطلبة الذين أنهوا الدراسة وتخرجوا من الجامعات الفلسطينية حيث لا يجدون فرص عمل في بيئتهم الاجتماعية من خلال إسقاط العلم النظري على الواقع الفلسطيني والبيئة الاجتماعية لقطاع غزة.
2. من خلال متابعة الأمور الاجتماعية عبر شبكات التواصل الاجتماعي ومن خلال العمل وجد الباحث زيادة في حالات الطلاق التي وصلت إلى 17.000 ألف حالة (المحاكم الشرعية في قطاع غزة: 2015) ويرجع ذلك إلى الآثار النفسية بأشكالها المتنوعة، وهي من خلال مخلفات الحرب والوضع السياسي السائد، مما خلف وراءه وضع مادي مريع. ومن خلال زيارة للأخصائي النفسي وضَّح عدة

أمر بالنسبة لارتفاع معدلات الطلاق في قطاع غزة حيث ذكر أهمها وهي: "إن الطلاق مشكلة اجتماعية تؤدي بحياة الأسر إلى التفكك ومن الملاحظ أن هناك زيادة كبيرة في معدلات الطلاق بعد عام 2006 أي بعد الانقسام الفلسطيني الفلسطيني حيث يرجع ذلك الفقر نتيجة ما خلفه الانقسام من حصار على قطاع غزة وكان من نتائج الفقر على بعض المتزوجين خاصة تدهور الوضع النفسي لديهم (المنكوش. بلال، 2015).

3. ومن خلال عمل الباحث بإدارة المباحث العامة لاحظ أن هناك مشكلات اجتماعية كثيرة وارتفاع بمعدل إيذاء النفس في محاولات الانتحار أو الجرائم المرتكبة ضد حياه الأشخاص أو سمعتهم أو المخلة بالآداب والأخلاق العامة والنظام العام أو السرقات أو السطو أو جرائم القتل إلخ، ونظراً لسرية البيانات والاحصائيات لم توافق إدارة المباحث بإعطائه النسب الخاصة بحالات إيذاء النفس واكتفت فقط بالاستئناس فيها، ويرى الباحث أن السبب الرئيسي في هذا الأمر هو الثقافة الاجتماعية والفكرية التي يعيشها المجتمع والتنشئة الاجتماعية الفلسطينية .

4. واستطلع الباحث آراء بعض الطلبة بالجامعات الفلسطينية لقطاع غزة من الفئات المتعلمة لمعرفة سبب هجرة العقول للخارج، فقام الباحث بعمل مقابلة سريعة مع عشرين شخص وبشكل عشوائي منهم في محافظة غزة للاطلاع على مدى رضاهم عن الحياه العامة والتعرف هل على مدى رغبتهم في الهجرة إلى الخارج؟ وما هي الدوافع الشخصية لديهم إذا كانت الإجابة نعم؟ وقد لخص الباحث أهم الدوافع لستة عشر شخصاً من الذين كانت لديهم الرغبة الشديدة للهجرة إلى الخارج، بحيث تعود رغبتهم في الهجرة إلى الخارج أنه لا يوجد تجديد في الحياة، ولا يوجد حياة كريمة تشجع الشخص للبقاء ، وأيضاً لا يوجد فرصة للعمل بالشهادات العملية التي صرفنا عليها المال، أو لتطوير المعلومات التي تلقيناها من خلال التطبيق في مجال وظيفي معين ، بالإضافة إلى الحروب المتتالية والحصار المفروض علينا، وزياد نسبة البطالة ولا يوجد دخل ثابت؛ كل هذه العوامل تشجع على الهروب من الواقع إلى الخارج، ففي الخارج فرصة للعمل، وتوفير دخل وحياه أفضل وبناء المستقبل، وتحسين الظروف المعيشية. أما الأشخاص الراضين لهذا الأمر قالوا إنهم راضيين وموافقين على الواقع ، ومتعايشين معه ، وأن البيئة الإقليمية للدول المحيطة جميعها تعيش نفس الظروف الصعبة ، لذلك يرى الباحث أنه يجب عليه أن يعمل على تنمية رأس المال الفكري للبيئة الاجتماعية في المجتمع الفلسطيني وقطاع غزة.

5. وفي مقابلة خاصة أجراها الباحث مع مدير دائرة التحري في إدارة المباحث العامة بقطاع غزة هشام المقادمة بتاريخ 10/3/2015 حول إرتفاع معدل الجريمة والسراقات والسطو على المحال التجارية والبيوت أفاد أن السبب الرئيسي يعود إلى تنشئة البيئة الاجتماعية للأبناء وعدم الاهتمام الجيد بالتربية وهذا يرجع إلى طبيعة التفكير والتعليم الذي يتعلمه الأشخاص من البيئة الاجتماعية والأسرية، وأيضاً هناك أسباب أخرى تدفع الأشخاص لارتكاب الجرائم والسراقات وهي الوضع الاقتصادي الصعب وسوء المعيشة وهذا يحتاج إلى إعادة الثقافة والعادات والتقاليد الحسنة والتربية والتعلم في البيئة الاجتماعية لترتقي جميعاً بمجتمع خالٍ من المساوئ ومستقر.

ولذلك تمثلت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :

### ما دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة ؟

وللإجابة عن السؤال الرئيس لا بد من الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما واقع رأس المال الفكري في قطاع غزة ؟
2. ما واقع البيئة الاجتماعية في قطاع غزة ؟
3. ما العلاقة بين رأس المال الفكري والبيئة الاجتماعية بقطاع غزة ؟
4. هل يوجد دور مهم ذو دلالة احصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  لإدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي  $(\alpha \leq 0.05)$  تجاه واقع إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تبعاً للمتغيرات (مكان العمل بحسب الوزارة، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الحالة الاجتماعية، مكان السكن حسب المحافظة، المسمى الوظيفي) ؟

ثانياً: فرضيات الدراسة : تتبى الباحث عدة فرضيات للإجابة عن الأسئلة السابقة وهي :

• **الفرضية الرئيسية الأولى :**

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس المال الفكري وتحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.

ويتفرع من هذه الفرضيات الرئيسية **الفرضيات الفرعية التالية :**

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس المال البشري و تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.

2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس المال الهيكلي و تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.

3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس مال العلاقات و تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.

• **الفرضية الثانية:**

لا يوجد دور مهم ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.

• **الفرضية الثالثة :**

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تبعاً للمتغيرات ( مكان العمل بحسب الوزارة ، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الحالة الاجتماعية، مكان السكن حسب المحافظة، المسمى الوظيفي ).

### ثالثاً: أهداف الدراسة :

من خلال الاستعراض في مشكلة الدراسة وفرضياته يمكن القول أن الأهداف الأساسية لهذه الدراسة تتمثل في الآتي:

1. الكشف عن واقع إدارة رأس المال الفكري في قطاع غزة
2. إبراز واقع البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.
3. تحديد العلاقة بين إدارة رأس المال الفكري والبيئة الاجتماعية.
4. التعرف على دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية.
5. الكشف عن الفروق الإحصائية تجاه إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تبعاً للمتغيرات (مكان العمل بحسب الوزارة، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الحالة الاجتماعية، مكان السكن حسب المحافظة، المسمى الوظيفي).

### رابعاً: أهمية الدراسة:

- الأهمية النظرية:
  - كون الدراسة حديثة على حد علم الباحث والتي تخص رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.
  - يأمل الباحث أن تسهم هذه الدراسة في إثراء الإطار النظري بالمكتبة العربية في إدارة رأس المال الفكري والبيئة الاجتماعية النادرة في وجود دراسات عليها.
  - أن الدراسة تركز على الجانب غير الملموس والذي يهتم في تحسين البيئة الاجتماعية الفلسطينية في قطاع غزة من خلال إدارة رأس المال الفكري.
  - تتوافق هذه الدراسة مع التطلعات المهنية والعملية للباحث والتي تساعده في الحصول على درجة الماجستير في برنامج إدارة الدولة والحكم الرشيد.

## • الأهمية التطبيقية:

- تؤدي هذه الدراسة في البيئة العربية إلى تأكيد الاهتمام بالجوانب الاجتماعية والإدارية التي تتعلق برأس المال الفكري والبيئة الاجتماعية.
- من الممكن أن تكون هذه الدراسة مرجعاً يسترشد به المُدرء والرؤساء والعاملون في المؤسسات والوزارات الحكومية، ومساعدتهم في تطوير فكرهم، ومعارفهم، ومهاراتهم، وقدراتهم، من أجل رفع مستوى تحسين البيئة الاجتماعية في قطاع غزة وفي الوزارات الفلسطينية.
- قد تستمد هذه الدراسة أهميتها من الفائدة المستقبلية المتوقعة، ومقدار العائد الذي يمكن أن يحققه القطاع الحكومي الفلسطيني، وانعكاسات ذلك على البيئة الاجتماعية، إذا ما تم الأخذ بنتائجها وتوصياتها.
- الإهتمام بتحسين البيئة الاجتماعية من خلال إدارة رأس المال الفكري في العاملين بالوزارات الفلسطينية .
- قد توفير معلومات واضحة للعاملين في الوزارات عن البيئة الاجتماعية وكيفية الارتقاء بالعقول والكوادر البشرية الموجود فيها .
- تعتبر مرجعاً للعاملين لمعرفة الطريق المثلى لتطوير الكوادر الموجودة لديهم من خلال تنمية مهاراتهم الفكرية والذهنية والمعرفية .

## • الأهمية بالنسبة للباحثين والمهتمين بموضوع الدراسة:

- قد تفيد المؤسسات الحكومية والمدنية وطلبة الجامعات من خلال النتائج والتوصيات التي ستخرج فيها الدراسة.
- تمكين المهتمين بالبحث العلمي من التعرف على إدارة رأس المال الفكري والتعرف على طرق تحسين البيئة الاجتماعية في قطاع غزة.
- تقديم توصيات وأفكار للباحثين لأطروحاتهم المستقبلية في هذا المجال .

## • الأهمية الأكاديمية:

- تعتبر هذه الدراسة -على حد علم الباحث- من الدراسات التي أُخرجت من أكاديمية الإدارة والسياسة في مجال رأس المال الفكري، وقد تكون مستقبلاً إضافة جديدة لمكتبتها العلمية، خاصة وأنها تتناول البحث في البيئة الاجتماعية بقطاع غزة الذي اتسمت دراساته التطبيقية بالندرة.



خامساً: حدود الدراسة: تم إجراء هذه الدراسة في إطار الحدود التالية:

**الحد الموضوعي**: إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.

**الحد المكاني**: طُبقت هذه الدراسة على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية وقسمت لقطاعات في قطاع غزة. كونهم الأقدر تأثيراً على البيئة الاجتماعية من خلال انعكاس تطورهم وفكرهم في التعامل مع المجتمع.

**الحد الزمني**: تم إنجاز الدراسة في عام 2015م.

سادساً: متغيرات الدراسة:

1. **المتغير المستقل**: " إدارة رأس المال الفكري " وينقسم إلى:

1. رأس المال البشري.

2. رأس المال الهيكلي.

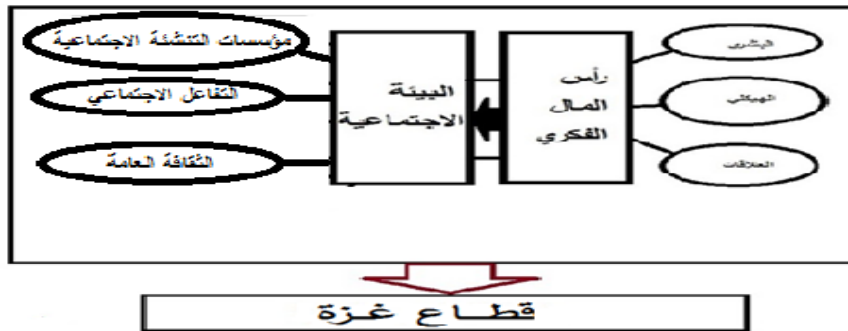
3. رأس مال العلاقات.

2. **المتغير التابع**: "البيئة الاجتماعية" في قطاع غزة وتنقسم إلى:

1. مؤسسات التنشئة الاجتماعية.

2. التفاعل الاجتماعي.

3. الثقافة.



المصدر : جرد بواسطة الباحث

شكل (1) تقسيم متغيرات الدراسة والربط بينهما

## سابعاً: معوقات الدراسة:

كان من أهم المعوقات التي واجهت الباحث ما يلي:

1. صعوبة توفير الإمكانيات المادية التي تتطلبها عملية البحث نتيجة الوضع الاقتصادي في المجتمع الغزي.
2. ندرة دراسات تتحدث عن البيئة الاجتماعية بشكل واضح، وكانت أغلب الدراسات عن البيئة الصحية والطبيعية.
3. ندرة الدراسات التي تتحدث عن متغيرات البيئة الاجتماعية بشكل موحد.
4. إنقطاع التيار الكهربائي.
5. ارتباط الباحث بعمل آخر غير التفرغ للبحث والدراسة.

## ثامناً: مصطلحات الدراسة:

- **تعريف الإدارة:** هي عملية تتضمن التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على أعمال مهام موظفي المنظمة عن طريق استخدام المصادر المتاحة لتحقيق اهداف المنظمة (وزارة التربية والتعليم العالي، 2015:5).
- **التعريف الإجرائي للباحث لرأس المال الفكري:** هو أحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت على الساحة المعرفية خلال وقت محدود ، حيث يعتبر رأس المال الفكري قياس واستثارة المعرفة الكامنة نتيجة الخبرات والتجارب التي تؤدي إلى الابتكار الذي يتعدى حدود رأس المال البشري الموجود في العقول المتميزة والذي تؤدي إلى تطوير وتحسين الدولة والمجتمع والأفراد.
- **التعريف الإجرائي للباحث لإدارة رأس المال الفكري:** هي أسلوب إداري يشمل على التخطيط التكتيكي والتنظيم الإداري وتقييم الأداء لتطوير الأهداف بكفاءة أعلى من خلال الجهود التي تبذل بالاهتمام في التقدم الفكري والمعرفي .
- **التعريف الإجرائي للباحث لرأس المال البشري:** هو مجموعة من القدرات والمهارات المكتسبة من قبل الفرد أو المجتمع من خلال التدريب والتطوير والتنمية والتجارب، لتحسين البيئة الاجتماعية وخلق روح الابتكار والتنافس النافع والإيجابي للدولة بجميع متغيراتها السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

• **التعريف الإجرائي للباحث لرأس المال الهيكلي:**

هو عبارة عن هياكل أو أنظمة داخل المؤسسات والوزارات والجامعات وغيرها وتكون هذه الهياكل سبباً في تسهيل المهام وإدارة العمل.

• **التعريف الإجرائي للباحث عن رأس مال العلاقات:** هو عبارة عن علاقات مهنية واجتماعية بين

الأفراد داخل المجتمع أو خارجه مع مجتمعات أخرى، والمنظمات ومؤسسات العمل مع بعضها البعض، وهذه العلاقات قد تكون شخصية وتساهم في بناء المجتمع ومؤسساتها .

• **التعريف الإجرائي للباحث عن البيئة:** هي مكان العيش الطبيعي لأي إنسان وبه مقومات للحياة.

• **التعريف الإجرائي للباحث للبيئة الاجتماعية :** أنها النسق الإجتماعي الذي يتم من خلاله

التفاعلات الاجتماعية التي تحكم سلوك الأفراد من خلال العناصر المادية والثقافية للمجتمع .

• **قطاع غزة:** هو جزء من السهل الساحلي بفلسطين وتبلغ مساحته 365 كيلو متر مربع ، ومع قيام

السلطة تم تقسيم قطاع غزة إلى خمس محافظات وهي(شمال غزة ، غزة ، الوسطى ، خان يونس ، رفح) (وزارة التخطيط والتعاون الدولي الفلسطيني، 1997:14).

• **التعريف الإجرائي للتفاعل الاجتماعي :** هو سلوك يقوم به الفرد ويتبادله مع الأفراد الآخرين في

مواقف معينة ضمن مجالات الاتصالات ، وإدراك الدور المناط بهم.

• **مؤسسات التنشئة الاجتماعية:** هي عملية تعلم وتعليم وتربية ، قوامها التفاعل الإجتماعي، وهي

مؤسسات تسمى بالتطبيع الإجتماعي (موقع المقال)

• **الثقافة :** هي مجموعة مكتسبة من الخصائص والصفات التي تحدد للإنسان نوعاً مميزاً من

السلوك يقوم على مجموعة من القيم والمثل، والمفاهيم يتأثر بها ويحرص عليها، وهذه الخصائص والصفات تتوفر لديه على مر العصور والأجيال (الصاوي،2000:36).

## تاسعاً: هيكل الدراسة:

### الفصل الاول : الاطار العام للدراسة وشمل على :

المقدمة، المشكلة، الفرضيات، الأهداف، الأهمية، المتغيرات، المنهجية، الأدوات، الحدود، المصطلحات، هيكل الدراسة، الملخص.

### الفصل الثاني: الدراسات السابقة والتي شملت على :

- المقدمة
- المبحث الأول / الدراسات التي تناولت رأس المال الفكري (عربية، محلية، أجنبية).
- المبحث الثاني / الدراسات التي تناولت البيئة الاجتماعية (عربية، محلة، أجنبية).
- الفجوة البحثية.
- التعقيب على الدراسات (من حيث أوجه الاتفاق والاختلاف والاستفادة)، و خلاصة الفصل.

### الفصل الثالث :الاطار النظري

- المقدمة.
- المبحث الأول: رأس المال الفكري ويشمل (تاريخ تطوره، مفهومه، مراحل تكوينه، أهميته، الجهات المنتجة له، أوجه الاختلاف بينه وبين رأس المال المادي، خصائصه، مداخله، أخلاقياته.. إلخ).
- المبحث الثاني: البيئة الاجتماعية وتشمل (مفهوم البيئة الاجتماعية، عناصر البيئة الاجتماعية، عوامل انهيار وتحسين البيئة الاجتماعية).
- المبحث الثالث: قطاع غزة.
- الخلاصة .

### الفصل الرابع: الطريقة والإجراءات:

المقدمة، منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، أداة الدراسة، خطوات بناء الاستبانة، صدق الاستبانة، ثبات الاستبانة، الأساليب الإحصائية المستخدمة، الخلاصة.

## الفصل الخامس: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

المقدمة، الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الأساسية، تحليل فقرات الاستبانة، اختبار فرضيات الدراسة، الخلاصة.

### الفصل السادس :

- المقدمة

أولاً: نتائج الدراسة واشتملت على :

1. نتائج متعلقة بالإطار النظري.
2. نتائج متعلقة بالإطار العملي وشملت على (نتائج خاصة بأهداف الدراسة، وخاصة بفرضيات الدراسة)

ثانياً: توصيات الدراسة وشملت (التوصيات العامة، والتوصيات المتعلقة بالمتغير المستقل رأس المال الفكري، التوصيات المتعلقة بالمتغير المستقل (البيئة الاجتماعية).

### المراجع - الملاحق

#### الخلاصة:

قدم الباحث في هذا الفصل وصفاً لمشكلة الدراسة من خلال الواقع الذي يعيشه واستند بذلك للعديد من الدراسات السابقة والقابلات والملاحظة التي تخص المتغير المستقل رأس المال الفكري وتفقد الدراسات التي تخص البيئة الاجتماعية في قطاع غزة، وقام بتبني عدد من الفرضيات المتوقعة لغرض الدراسة، وبيّن أهمية وأهداف الدراسة، وعرف المصطلحات الخاصة بالدراسة، وخلص الباحث بوضع هيكل للدراسة.

# الفصل الثاني

## الإطار النظري للدراسة

ويشتمل على :

- المقدمة.

أولاً: المبحث الأول: رأس المال الفكري وينقسم إلى:

1. رأس المال البشري
2. رأس المال الهيكلي
3. رأس المال العلاقات

ثانياً: المبحث الثاني: البيئة الاجتماعية وتنقسم إلى:

1. مؤسسات التنشئة الاجتماعية
2. التفاعل الاجتماعي
3. الثقافة

ثالثاً: المبحث الثالث: قطاع غزة

- الخلاصة

## المقدمة:

تناول الباحث في هذا الفصل الإطار النظري لموضوع رأس المال الفكري والبيئة الاجتماعية وقطاع غزة، من خلال مجموعة من المراجع المختلفة، والتي تظهر أهمية موضوع رأس المال الفكري والبيئة الاجتماعية وقطاع غزة.

## المبحث الأول: رأس المال الفكري

توطئة:

يعيش العالم فترة غير مسبوقه من التغيير والتطوير المستمر ، حيث أصبح التركيز نحو الإقتصاد القائم على المعرفة والمعلومات والتي تعتمد في الأول على الخبراء والمتخصصين والمبدعين وذوي القدرات المعرفية المتميزة ، وأصبح التركيز اليوم على تبادل الأفكار والخبرات مع الزملاء في العمل ، فهذه المعرفة المتراكمة والمتزايدة تشكل رأس المال الفكري ، ويتميز رأس المال الفكري بعمليات تساعد على إكتشاف وتدعيم تدفق المقدرات المعرفية والفكرية والتنظيمية للأفراد ، ولذلك يهدف هذا المبحث إلى التعرف على مفهوم رأس المال الفكري ، ومراحل تطوره ، ونشأته ، وكذلك التعرف على مكوناته وخصائصه ، وإبراز أهميته وأدواره ووسائل قياسه وتنميته .

### 1. رأس المال الفكري: مفهوم متعدد الرؤى

هناك العديد من الدراسات التي احتوت على رؤى الباحثين والمختصين وتعدد إختلاف المفاهيم الدائرة حوله، حيث تناولت تعريف رأس المال الفكري نذكر منها التعريفات التالية :

❖ تزايد الاهتمام بمفهوم رأس المال الفكري حيث أن العقود الثلاثة الماضية شهدت تطوراً كبيراً في العديد من التقنيات وهذا ما ساهم في ظهور أدوات جديدة طورت كثيراً من حركة النشاط الاقتصادي وساهمت في بروز منافع غير ملموسة لم تكن موجودة من قبل (رحمه، 2014:36).

ويضيف المفرجي وصالح (2007:14) أن ظهور مصطلح رأس المال الفكري أول مرة كان في سنة 1969م من قبل الاقتصادي "جالبرايت" الذي وصف رأس المال الفكري بالسلوك الذي يتطلب نشاط الذهن، وفي أواخر القرن العشرين سطح مفهوم رأس المال الفكري في حقل إدارة الأعمال بالضبط في سنة 1990م من قبل "رالف ستاير" مدير منظمة "john sonville" للأطعمة والذي قال : في السابق

كانت المصادر الطبيعية أهم مكونات الثروة الطبيعية أهم من مكونات الثروة القومية وأهم موجودات المنظمات والمجتمع، وأما الآن فقد حل محل المصادر الطبيعية والنقد والموجودات الثابتة ، رأس المال الفكري الذي يعد أهم مكونات الثروة القومية ، وفي نفس السياق كتب "إستيوارت" مقالاً بعنوان القوة الذهنية وقام بنشرة عام 1991م، وتم تعيين "ليف إدفينسون" كمدير رأس المال الفكري في منظمة "skandia" السويدية وهذا كان الأول من نوعه في العالم وبعدها قامت عدة دراسات بحوث إنعقدت حوله من قبل المنظمات الكبرى منها منظمة "Chemical Dou" عام 1993 ، وفي عام 1995 إنعقد اجتماع متفق عليه من قبل "ادفينسون، وريتراش ، و سوليفان " تحت عنوان "إدارة رأس المال الفكري" ، وفي عام 1999 إنعقد ندوة دولية لرأس المال الفكري في "أمستردام " وعقد في 2000 و 2001 المؤتمر الدولي الرابع في "كندا" وعقد مؤتمر آخر في 2003 في "نيويورك" وهذا ما جعل مفهوم رأس المال الفكري متعدد الرؤى.

❖ ويتحدث لعور (4:2011) أن الباحثين إختلفوا في تسمية رأس المال الفكري فمنهم من عالج هذا المصطلح ومنهم من كتب ودرس رأس المال المعرفي ونجد كذلك دراسات اخرى كتبت عن رأس المال اللاملموس ، لكن كل هذه المجموعات تدور في نفس المجال ونفس الحقل إلا أن الإقتصاديون يفضلون تسميته برأس المال الفكري أما خبراء الإدارة يفضلون التسمية المعرفية والمحاسبون يسمونه برأس المال الغير ملموس .

ومن وجهه نظر الباحث أنه يوجد إختلاف في تسمية رأس المال الفكري من نطاق أوسع حيث أن المعرفة محدودة على شيء معين لمن يقولون أن رأس المال المعرفي لا يختلف عن رأس المال الفكري، ولكن الباحث يعتبر أن المعرفة جزء من الفكر كون الإهتمام بالفكر يدرس جوانب عديدة من المعارف والأفكار وبحسب ما ذكر سابقاً من إختلاف الكُتاب والباحثين فلا يوجد تعريف محدد له بالرغم أنه معروض على طاولة النقاش منذ نشأته.

• يعرف العنزى و صالح (2009:169) رأس المال الفكري: هو مجموعة من العاملين يمتلكون قدرات عقلية عناصرها المعرفة والمهارة والخبرة ، يمكن توظيفها وإستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية لتحسين أداء عمليات المنظمة ، وتطوير مساحة إبداعاتها بشكل يحقق لها علاقات فاعلة مع جميع الاطراف المتعاملة معها ويجعل فروق قيمتها السوقية عن الدفترية كبيرة .



• ويعرفه غرايه وبرش(2011:2) أن في منظمات الأعمال و بالأخص منظمة (STEWART):  
إنه المادة المعرفة الفكرية ، المعلومات ، الملكية الفكرية ، الخبرة التي يمكن وضعها بإستخدام  
لتنشئ الثروة .

• وكذلك يعرفه الروسان، والعجلوني (2010:43): هو قدرة عقلية ذات مستوى معرفي عالٍ تمتلكها  
مجموعة محددة من العاملين.

• وعرفة البكري (2011:11): المجموعة التي تمتلك المعرفة سواء كانت منظمات أو أفراد وقادرة  
على إستخدام تلك المعرفة في زيادة الإنتاجية وإكتساب ميزة تنافسية تتفوق بها على غيرها من  
المنظمات في ذات الصناعة .

• ويرى السعيد (2008:69) أن رأس المال الفكري هو: مجموع القيم الغير الملموسة التي تعتبر  
جزءاً من رأس مال المنظمة والتي تشمل على مكونات بشرية وهيكلية وعلاقية تساهم في إنتاج  
أفكار جديدة ومبتكرة تساعد على البقاء وتحسين الحصة السوقية وتعظيم القدرات التنافسية  
للمنظمة .

• ويضيف الحمداني وعلى (2010:126) أن رأس المال الفكري هو: القيمة المستخلصة من  
تحويل المعرفة الضمنية والمعلومات والخبرات والمهارات التي يتمتع بها العاملون إلى أشكال  
ملموسة يمكن الإتجار بها (حقوق النشر والتأليف) والتي تمكن المنظمة من بناء مكانة ذهنية  
وعلاقات متميزة مع المستفيدين بهدف التفوق التنافسي .

• يعرفه أبو دية (2012:14): بأنه المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة.

• يعرفه شعبان (2011:39): بأنه ما يمتلكه من مجموعة من العاملين في المؤسسة من قدرات  
معرفية متميزة تعمل الشركة على توظيفها من خلال ما تملكه من سياسات وبرامج وأنظمة،  
لوضع تلك المعرفة والأفكار الجديدة قيد التنفيذ لتقديم خدمات، ومنتجات متميزة للزبائن.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن إستخلاص الأركان الأساسية التي يتكون منها مفهوم رأس المال  
الفكري وهي التالي :

- يتمثل في العقل ونشاطه.
- يركز على النخب ذات المؤهلات والقدرات العلمية والعقلية.
- إن رأس المال الفكري هم الأشخاص الذين يمثلون ميزة تنافسية يصعب إلى حد كبير إيجاد بديل  
عنهم.

- يسعى إلى توسيع الحصة السوقية للمنظمة وتعظيم نقاط القوة.
- ويشير إلى أن بدايته قيمة فكرية ونهايته قيمة اقتصادية.
- يعتمد على الخيال الواسع حتى يواكب التطور.
- يعتمد على المعرفة الفكرية والخبرات والمهارات.
- يعتمد على الأصول الغير ملموسة عند الفرد ويجسد الجوانب الذهنية.
- يعتمد على الإبداع البشري والقدرة على الابتكار.

ومن خلال ما تقدم يمكن وضع الباحث تعريفاً إجرائياً مفاده:

" أن رأس المال الفكري عبارة عن العقل ونشاطه في صفوف العاملين من الأفراد الذين يمتلكون قدرات (عقلية ومهارات وخيال واسع وإبداع وإبتكار بشري يواكب التطور) في أشخاص يمثلون ميزة تنافسية في المجتمع لا يوجد لها بديل ".

## 2. أهمية رأس المال الفكري:

بحسب ما أشار إليه الشربيني(1998:31) فإن أهمية رأس المال الفكري تكمن في النقاط التالية :

- يعتبر عامل المعرفة عنصراً مهماً يسمح للمنظمة بالقدرة على إكتساب الميزة التنافسية، لذا ينبغي على المنظمات امتلاكها ومعرفة كيفية إدارتها وقياس رأس المال الفكري، وبالتالي ينتج عن ذلك ما يعرف برأس المال الفكري .
- التعرف إلى الأطر المتواجدة لهم والعوامل أو المعايير التنافسية مع القيام بتحديد كيفية تدقيق تلك المعايير وخاصة ما يتعلق منها بالكفاءات الأساسية لرأس المال الفكري والذي يتمثل أهم المصادر الرئيسية للتنافسية المستدامة للمنظمات .
- عند إستخدام هذا البرنامج بشكل منتظم وبالتالي سوف يتم الحصول على مقاييس الموازين الكفوء للمنظمة والتي تستطيع من خلالها المنظمات تمويل ميزانياتها العمومية ، وذلك عن طريق رفع الكفاءة إستخدام رأس المال الفكري لها .
- إختيار منهجية منظمة لتقييم المعلومات المتعلقة بكيفية رفع كفاءة إستخدام رأس المال الفكري.

- الإسهام في تدريب العديد في زيادة معرفتهم بأهم العوامل التنافسية مع تعليمهم أفضل المعارف والتقنيات الإدارية المستخدمة في ذلك.
- قياس موثوقية المعلومات ذات الصلة برأس المال الفكري.

أما يوسف (8:2005) فقد بين بأن رأس المال البشري له أهمية كبيرة في نشاط أي مؤسسة ، ولكن يجب مراعاة الجوانب التالية :

- إن أهمية رأس المال البشري لا تكمن في مدخلاته، وإنما في مخرجاته فمثلاً مخرجات التعليم العالي متاحة لكل الشركات المتنافسة، ولكن العبرة بتلك الشركات التي تحقق بهم مزايا فريدة على صعيد النتائج عند إستخدامهم .
- إن البعد الكمي في عدد العاملين وسنوات الخدمة وغيرها لا تكون أبعداً حاسمة في تميز عمل الشركة وتفوقها على غيرها من الشركات المنافسة، وإنما يجب البحث عن الأشخاص الموهوبين وربما هذا هو سبب دقة إجراءات إختيار المتعنيين الجدد في الشركات، وهناك ما يسمى عملية إجتذاب المواهب بالحرب .

كما يبين الكردي (3:2010) أن الفكر الانساني يتمتع بمكانة متميزة في وجدان البشرية ، لأنه المسئول عن التقدم والتطور مهما تكن مصادرة ، وعلى الرغم من التباين والخلاف يثور أحياناً حول العلاقة ما بين التقدم والتطور في بعض الأحيان ينظر إلى التقدم نظرة إيجابية بإعتباره أمراً مستحباً ، في حين أن التطور يمكن أن يكون هو الأفضل، وهناك من يرى أن بين التقدم والتطور إرتباطاً وثيقاً، ولا نرى فيهما أي فرق وهناك من يرى في التعليم والمعلومات والحماس كل شيء في إطار العولمة .

وفي ظل الاقتصاد القائم على المعرفة أصبح رأس المال الفكري مورداً إستراتيجياً وسلاحاً تنافسياً يشكل قوة فاعلة لهذا الإقتصاد والمصدر الرئيس للثروة والإزدهار (العنزي وصالح ، 2009:175).

وقد أشار مصطفى (26:2004) أن رأس المال الفكري هو أحد الموضوعات الرئيسة للموارد البشرية والذي يركز على فئة معينة من الأشخاص العاملين الذين يمتلكون معارف ومهارات خاصة ، كما وأن الاهتمام برأس المال الفكري يقود إلى (المنزلة الرفيعة، زيادة القدرة الإبداعية، إبهار وجذب العملاء وتعزيز ولاءهم، تحسين الإنتاجية، تعزيز القدرة التنافسية) .

ويقول بدوي (9:2012) أن الإهتمام برأس المال الفكري يؤدي بالمؤسسات ويقودها إلى ما يلي:

- زيادة قدرة الإبداعية .
- تعزيز التنافس بالوقت من خلال تقديم المزيد من المنتجات الجديدة أو المتطورة ، وتقليل الفترة بين الابتكار والذي يليه.
- خفض التكاليف وإمكانية البيع بأسعار تنافسية .
- تحسين الانتاجية .
- تعزيز القدرة التنافسية.

ويرى النخالة (2015: 22) أن الاهتمام برأس المال الفكري في المؤسسة الأمنية الفلسطينية والتي تعتمد في عملها على العنصر البشري ، وعلى تراكم الخبرات وتميز المهارات ومدى الإبداع الذي يظهره هذا العنصر المهم في سبيل تقديم أفضل خدمة للجمهور، فإن الجمهور يأمل من المؤسسة الأمنية الفلسطينية أن تكون العين الساهرة والحضن الآمن لكل فئات الشعب المستفيد من خدمات المؤسسة ، والتي يجب أن تسعى لتحسن أدائها من خلال تطوير وتنمية رأس المال الفكري بمكوناته البشرية والهيكلية والعلائقية .

**مما سبق استنتج الباحث أن لرأس المال الفكري أهمية كبيرة جداً في الوقت الحالي، خاصة وقت العولمة والعلم والتطور بكل مكونات الفكر البشري حيث الاهتمام بالشخص البشري نفسه يقود إلى رفع الروح المعنوية مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، وأن تجاهل رأس المال الفكري قد يؤدي إلى مردود سلبي للمؤسسة لأنها غير قادرة على تحديد قدراتها والتنبؤ بقيمة أعمالها المستقبلية.**

### **3. التمييز بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي:**

إن التسميات الكثيرة التي ذكرت لتعريف رأس المال الفكري والتي كان منها رأس المال المعرفي ورأس المال الغير ملموس أو الأصول الغير مادية أو غيرها من التسميات يجعلنا نعمل تفريق بين الرأس المادي الملموس أو الأصول المادية ورأس المال الفكري أو الأصول الفكرية الغير ملموسة كما في الجدول الذي يوضح التمييز بينهم :

جدول (1) الفرق بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري

البُعد أو البيان	رأس المال المادي	رأس المال الفكري
الميزة الأساسية أو التكوين	مادي ملموس	غير مادي ، أثيري، غير ملموس
موقع التواجد	ضمن البيئة الداخلية للشركة	في عقول الأفراد العاملون في الشركة
المحتوى والمضمون	تكلفة	قيمة
التمثيل النموذجي	الآلة، المعدات، المباني	الأفراد ذوي الخبرة والمعارف
الطبيعة	نقدي	غير مالي
القيمة	متناقصة بالإندثار	متزايدة بالتركيز
الإستعمال	ينقص بالاستعمال ويهتك	يتزايد بالاستعمال
نمط خلق الثروة	بالإستخدام المادي	بالتركيز والإنتباه والخيال الواسع
الديمومة	وقتي	مستمر
المستخدمون	العمل العضلي	العمل المعرفي
الواقع التشغيلي	يتوقف عند حدوث المشاكل	يتوقف عند حدوث مشاكل
الزمن	له عمر إنتاجي ويتناقص بالطاقة ويرتكز على الماضي	ليس له عمر إنتاجي مع تزايد في القدرات الإبداعية ويتوجه نحو المستقبل

المصدر : جرد بواسطة الباحث بناءً على الدراسات السابقة

من خلال ما سبق استطاع للباحث أن يستنتج عدداً من النقاط المهمة التي يتضمنها مفهوم رأس المال الفكري منها ما يلي :

- أن الميزة الأساسية لرأس المال الفكري أنه غير ملموس بعكس رأس المال المادي.
- وأنه متواجداً في العقول ويحتوي على قيمة المعرفة.
- وإن رأس المال الفكري قيمته متزايدة بالتركيز.
- يعتبر عكس رأس المال المادي من حيث الديمومة، فرأس المال الفكري مستمر وليس مؤقت.
- ويتفق رأس المال الفكري مع المادي من حيث الواقع التشغيلي أنه يتوقف عند حدوث مشاكل.
- ومن حيث الزمن فهو لا ينظر إلى الماضي إنما إلى المستقبل.

#### 4. مؤشرات قياس رأس المال الفكري:

إن الهدف من قياس رأس المال الفكري في أي منظمة هو تحديد مدى فعالية المنظمة في خلق القيمة، حيث أن دور القياس هو توفير إطار لتركيز الانتباه على شيء ما بنيه مراقبته، وعلى هذا النحو فإن قياس رأس المال الفكري يقدم للإدارة أداة قوية يمكن أن تؤثر في السلوك التنظيمي والعمل على مستواها، فقياس رأس المال الفكري يسمح للمنظمة بتركيز الانتباه حوله من طرف الإدارة العليا، وضمان إدارة ناجحة للمعرفة.

وتتجسد أهمية قياس رأس المال الفكري بصورة كبيرة فيما يأتي كما ذكرها عبدالمنعم (2009:14)

1. ضرورة قياس قيمة الشركة أو المنظمة وأدائها بصورة دقيقة وكاملة خصوصاً في مجتمعات تتعاطم فيها المعرفة حيث تشكل المعرفة جزءاً كبيراً من قيمة المنتج ومن قيمة الشركة.
2. عدم استطاعة الأساليب المحاسبية التقليدية التي تعتمد على قياس الأصول الملموسة من واقع السجلات التاريخية للشركات أو المنظمات على قياس وتقدير قيمة رأس المال الفكري لها، والذي يشكل جزءاً كبيراً من أصولها، مع العلم أن الأساليب المحاسبية التقليدية لا تولي عناية كبيرة بأهمية قياس رأس المال الفكري للشركات أو المنظمات.
3. إن الأساليب الحديثة لقياس رأس المال الفكري تركز على قياس قيمة الشركات أو المنظمات اعتماداً على الحاضر والمستقبل بينما تركز الأساليب المحاسبية التقليدية على الماضي فقط.
4. إن الأساليب المحاسبية التقليدية تركز على الحقائق المادية فقط و تركز على الكميات، بينما مقاييس رأس المال الفكري تعتمد على حقائق غير مادية وترتكز على النوعية، فضلاً عن أن الأساليب المحاسبية التقليدية تعكس نتائج المعاملات السابقة والتدفقات النقدية الحقيقية بينما تركز مقاييس رأس المال الفكري على خلق القيمة.

ويلاحظ أن الأساليب المحاسبية التقليدية غير كافية لبناء التوجهات الاستراتيجية للشركات، لذلك يتم استخدام مقاييس رأس المال الفكري كأداة تكميلية تساعد إدارة رأس المال هذا حيث تجري عملية القياس بالإعتماد على تقييم نقاط القوة والضعف فيها في ضوء عملية المقارنة المرجعية لها (نجم، 2004:14).

ويرى الباحث أن هناك صعوبة في قياس رأس المال الفكري كونه يقاس شيء لا يمكن رؤيته أو لمسها إلا أنه يجعلك غنياً ، حيث حدد مجموعة من الباحثين منهم جاد الرب (2006:425) وعطا الله (2009:12) أمور كثيرة كانت سبب في صعوبة قياس رأس المال الفكري منها :

- حداثة المفهوم وعدم التحديد الواضح لأبعاده من قبل العديد من الباحثين.
- انخفاض إدراك وفي بعض الاحيان عدم إدراك أهمية رأس المال الفكري لدى الكثير من مديري المنظمات

- طبيعة البنود والأصول والموارد المعنوية وغير الملموسة والتي يتكون منها رأس المال الفكري.
- اعتماد المحاسبية التقليدية حيص القواعد المحاسبية والمؤشرات والمقاييس المالية وهي بطبيعتها تعتمد على البيانات التاريخية وتعطي نظرة لفترة ماضية وليست مستقبلية ، حيث أن تلك القواعد صممت من اجل معالجة الأصول المادية مثل الاراضي والمباني والآلات ...إلخ، واعتبرت أنها هي فقط تمثل مصدراً للثروة خلال العمر الانتاجي للمنشأة.
- بعض الأصول غير الملموسة يصعب قياسها ، فالإبداع مثلاً هو جوهر عملية المعرفة وخلق القيمة، ولكن من الصعب التنبؤ بعملية الإبداع ومخرجاته.
- الطبيعة الخاصة لرأس المال الفكري ، فقد يكون احد مكوناته ذو قيمة بالنسبة لمنشأة ما ، بينما يكون غير ذي قيمة بالنسبة لمنشأة أخرى، وهذا بدوره ينتج مقاييس عكسية أو مختلفة قد تجعل المقارنة بين المنشأة أو القطاعات عملية غاية في الصعوبة .
- كما أن تقييم رأس المال الفكري في المنظمات غير ممكن دون قياسه، وتعتبر عملية القياس صعبة ترتبط بطبيعة عمل المنظمة، وفق أنشطة العمل فيها وتاريخها وبيئة العمل التي تعمل بها والثقافة الموجودة في المنظمة (Pazdzior, 2012: 3).

لذلك استعرض الباحث بعض النماذج في مجال قياس رأس المال الفكري وهي على النحو التالي:

#### ❖ نموذج بطاقات الدرجات المتوازنة:

قدم كلاً من "كابلان" و "ثورثون" عام 1992 نموذج أو بطاقة معايير النجاح المتوازنة التي تبحث عن تحقيق التوازن بين كل من الأجل الطويل والقصير وبين المعايير المالية وغير المالية وكذا بين المعايير الكمية والكيفية وأيضاً بين الأداء الداخلي والخارجي، فهذا النموذج يقوم على أربعة محاور وهي: المحور المالي، محور الزبائن، محور مراحل التشغيل الداخلية لعمليات المؤسسة ومحور التعلم والنمو (مباركة ،2008: 42) ، حيث كل محور يأخذ بعين الاعتبار أربعة

أبعاد وهي: البعد الزمني، البعد المالي وغير المالي، البعد الإستراتيجي والبعد البيئي(الهاللي، 2011:35) وبالتالي يعد هذا النموذج وصفي لقياس رأس المال الفكري، باعتبار أنه مقياس ذو أبعاد متعددة يراعي العناصر الغير ملموسة داخل المنظمة (صالح، 2009:12).

كما بين الباحثان فوائد هذا النموذج في النقاط التالية: (الشيخ، 2010:224).

- التركيز على التنظيم ككل.
- يساعد على تكامل البرامج المختلفة للمنظمة مثل: الجودة، إعادة الهندسة، ومبادرات خدمة العملاء.
- يحدد المقاييس الاستراتيجية نحو المستويات الأقل مثل وحدة العاملين، وكما يمكن للموظفين تحديد المطالب الخاصة لتحقيق أداء إجمالي ممتاز.

#### ❖ نموذج ستيوارت لقياس رأس المال الفكري:

قدم ستيوارت أربعة مجالات لقياس رأس المال الفكري وهي: (جاد الرب ، 2006:435-456).

#### • قياس رأس المال البشري

- يتم قياس رأس المال البشري من خلال الإعتماد على مؤشرات تتعلق بمضمون رأس المال البشري في حد ذاته:
- قياس الابتكار: عن طريق حساب النسبة المئوية من المبيعات للمنتجات والخدمات الجديدة، مقياس النمو الحدي للمنتجات الجديدة.
- قياس معدل دوران الخبرة والتعلم.
- قياس أثر ممارسات المورد البشري على الأداء التنظيمي.

#### • قياس رأس المال الهيكلي

إن تحديد قيمة الأصول الفكرية الهيكلية التي تدخل ضمن الملكية الفكرية للمنظمة صعب ومعقد جداً، إذا يأخذ رأس المال الهيكلي أشكالاً متعددة غير محددة تختلف من منظمة لأخرى.



## • قياس رأس مال العملاء

يتم قياس رأس مال العملاء من خلال ثلاث مقاييس وهي:

- معدلات الولاء.
- زيادة الأعمال أو النصيب السوقي.
- الحصانة ضد تفاوت الأسعار بالمقارنة مع المنافسين.

## • قياس القيمة الكلية للأصول غير الملموسة:

لكي نصل إلى القيمة الكلية للأصول الغير ملموسة أو رأس المال الفكري حسب ستيوارت نقم بحساب العلاقات التالية:

$$- \text{ القيمة السوقية للمنظمة} = \text{ سعر السهم في السوق} \times \text{ عدد أسهم المنظمة} \dots\dots (1)$$

حيث القيم السوقية للمنظمة هي الثروة الحقيقية التي تملكها المنظمة.

$$- \text{ رأس المال الفكري} = \text{ القيمة السوقية} - \text{ القيمة الدفترية} \dots\dots\dots (2)$$

فإذا عوضنا (1) في المعادلة (2) نجد:

$$- \text{ رأس المال الفكري} = (\text{ سعر السهم في السوق} \times \text{ عدد أسهم المنظمة}) - \text{ القيمة الدفترية}.$$

وعليه نلاحظ أن رأس المال الفكري متغير تابع لسعر السهم في السوق، الحاصل في هذا الأخير يؤثر على رأس المال الفكري حيث تربطهما علاقة طردية. وفيما يلي نستعين بمثال عن منظمة "Microsoft" التي كانت قيمتها السوقية في السنة ن 85.5 بليون دولار، وقيمتها الدفترية في نفس السنة 6.5 بليون دولار وعليه فالقيمة الكلية لأصولها الغير ملموسة أو رأس مال الفكري تساوي 78.6 بليون دولار (85.5 بليون دولار - 6.9 بليون دولار = 78.6 بليون دولار).

توجد طريقة أخرى لقياس الأصول الغير ملموسة استخلصت من مقترحات قدمها فريق بحثي في جامعة الشمال الغربي في أمريكا حيث قدموا مقياس أطلقوا عليه "NCI" يستعمل لقياس الأعمال ذات الكثافة المعرفية، حيث يفترض في هذا المقياس أن القيمة السوقية إلى جانب أنها تؤثر في الأصول المادية الملموسة فهي تؤثر كذلك على الأصول غير الملموسة، فلايجاد الأصول التي تخلق القيمة الكبيرة حسب هذا الفريق يجب استخدام طريقة لتقييم ملكية العلامات التجارية لما تمنحه للمنظمة من عوائد مرتفعة تزيد عن عوائد منافسيها التي لا تتواجد لديهم علامات تجارية، فهذه الأخيرة التي تساهم في تحقيق فوائد اقتصادية كثيرة نذكر منها: التوزيع الفعال، تحسين القدرة على خلق منتجات جديدة وقوة

الأسعار، وتوسع خطوط الإنتاج. وبالتالي يتوجب على حد قول هذا الفريق حساب العائد من قيمة العلامات التجارية التي تدخل ضمن مزيج رأس المال الفكري.

❖ وفيما يلي مراحل قياس القيمة غير ملموسة:

- أحسب متوسط المكاسب لمدة ثلاثة سنوات بما فيها الضرائب،
- أحصل على متوسط الأصول الملموسة في ثلاث سنوات الأخيرة وذلك من الميزانية العامة للمنظمة،
- أقسم المكاسب على الأصول لأحصل على معدل العائد على الأصول %،
- وفي نفس الثلاث سنوات أحصل على متوسط العائد مع الاستثمار في المنظمات المماثلة،
- لحساب العائد الزائد أو الناقص، اضرب متوسط العائد على الاستثمار في الشركات المماثلة في متوسط حجم أصول المنظمة، ثم أطرح هذا من المكاسب الخاصة بالمنظمة في الخطوة الأولى والفرق يوضح مكاسب هذه المنظمة من أصولها مقارنة بالمنظمة المماثلة،
- أحسب متوسط معدل الضريبة على الدخل خلال ثلاث سنوات ثم أضرب هذا المتوسط في العوائد الزائدة فنحصل على الزيادة بعد الضرائب هذا الناتج أو العائد ينسب إلى الأصول غير الملموسة.
- يتم حساب القيمة الحالية لهذا العائد فتحصل على القيمة الحالية للأصول غير الملموسة.

❖ نموذج "سكانديا" في قياس رأس المال الفكري:

تعتبر منظمة "سكانديا: أولي المنظمات التي قامت بصورة حقيقية بالسعي لقياس الأصول الفكرية على متواها، حيث قامت سنة 1994 بإصدار تقرير حول رأس المال الفكري مصاحب لتقريرها المال التقديري المقدم إلى مجلس المساهمين (4: Bontis،2001). فحسب هذا النموذج النموذج الذي أعده "ليف إدفينسون" والذي سمي بأسلوب المؤشرات المتعددة وهدفه الرئيسي تحديد القيمة السوقية للمنظمة، فإن رأس المال الفكري ينقسم إلى رأس مال بشري من جهة و رأس مال هيكلية من جهة أخرى، حيث أن هذا الأخير ينقسم بدوره إلى رأس مال زبائني و رأس مال تنظيمي وذا الأخير ينقسم إلى رأس المال العملياتي الذي يتمثل في الإجراءات المتعارف عليها في النشاط الداخلي للمنظمة، ورأس المال الإبتكاري الذي يمثل قدرات المنظمة على ابتكار المنتجات والطرق الإنتاجية والتشغيلية، ومن ثم فإن مقارنة منظمة "سكانديا" لمزيج رأس المال الفكري تتمثل في: رأس المال البشري، رأس المال الزبائني، رأس المال الإبتكاري و رأس المال العملياتي (Marr، 2004:55).

وترتكز عملية قياس رأس المال الفكري وفق المزيج السابق ذكره لمنظمة "سكانديا" على خمسة محاور رئيسية وهي: المحور المالي، محور العملاء، محور العمليات، المحور البشري ومحور الابتكار. وقد تضمن تقرير "سكانديا" 91 مقياس جديدا لرأس المال الفكري مضافة لـ 73 مقياس تقليديا لقياس المحاور الخمسة المشكلة لنموذج "سكانديا"، حيث أنه ولإضفاء نوع من الشمولية لهذا النموذج على كافة المنظمات تم الاقتصار على 112 مقياسا تستعمل في ذلك إحصاءات مباشرة وقيم النقدية، (7: Bontis،2001) يلخص البعض منها في الجدول التالي:

### جدول (2) عينة من مقاييس نموذج "سكانديا" لرأس المال الفكري

نسبة: المداخليل/ العاملين (نقدا) نسبة: المداخليل من العملاء الجدد/ إجمالي المداخليل (نقدا) الأرباح الناتجة عن الأنشطة الجديدة (نقدا)	الجانب المادي
نسبة: عدد العملاء الجدد/ العملاء المفقودين لصالح منظمات أخرى	جانب العملاء
المدة التشغيلية نسبة: أجهزة الكمبيوتر/ عدد العاملين	الجانب العملياتي
مؤشر رضا العاملين نسبة: تكاليف التدريب/التكاليف الإدارية متوسط مدة سريان براءات اختراع المنظمة	جانب الابتكار
نسبة" المدراء ذوو الدرجات العلمية المتقدمة من إجمالي عدد المدراء مؤشر القيادة	الجانب البشري

المصدر : جرد بواسطة الباحث بناءً على دراسة ( 7: Bontis،2001)

❖ يمكن تصنيف النماذج والأساليب المستخدمة لقياس رأس المال الفكري في أربعة مجموعات، كما يلي: (نجم، 2004:15-14)

- النماذج الوصفية: وهذه النماذج تصنف السمات والخصائص لرأس المال الفكري، وترتكز على إستطلاع الآراء والاتجاهات التي تعتبر مهمة في تأثيرها غير المباشر على أداء عمليات المعرفة وتحقيق نتائجها المرغوبة بالاعتماد على الخبرة الذاتية والتقدير الشخصي للقائمين بالدراسة أو مقترحي النموذج، ويدخل ضمن هذه النماذج أداة تقييم معرفة الإدارة، التقييم الذاتي لإنتاجية ذوي المهن المعرفية، بطاقة الدرجات الموزونة لقياس وإدارة أصول المعرفة.

- **المقاييس والنماذج المرتبطة بقياس مكونات رأس المال الفكري:** وهذه المقاييس تركز على قياس قيمة رأس المال الفكري ومكوناته الأساسية (رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، رأس مال العلاقات (الزبوني)، وتتولى هذه المقاييس تحويل المعرفة والأصول المعرفية غير الملموسة في أقسام الشركة المختلفة إلى أشكال الملكية الفكرية لتكون أكثر تحديداً وأسهل استخداماً.
- **مقاييس ونماذج القيمة السوقية:** هذه المقاييس تركز على الفرق بين القيمة الدفترية لأصول المعرفة وقيمتها السوقية، إن هذه المقاييس تعتمد غالباً على الأسس والمبادئ المالية والمحاسبية ومن أهم أمثالها (القيمة السوقية، القيمة الدفترية، القيمة غير الملموسة المحسوبة).
- **مقاييس ونماذج العائد على المعرفة:** هذه النماذج تقوم على أساس إحتسابا العائد على الأصول (Roa) المحسوبة وحسب الصيغة التالية:  
 العائد على الأصول (Roa) = العوائد قبل الضريبة / أصول الملموس للشركة.  
 ومن ثم مقارنته مع متوسط الصناعة، وأن الفرق يمكن أن يكون بمثابة عائد على المعرفة، ومن أمثلتها القيمة غير الملموسة المحسوبة مكاسب رأس المال المعرفي ، ونموذج القيمة المضافة (العائد على المعرفة).

**جدول (3) أهم الطرق والنماذج المستخدمة لقياس إنتاجية أصول المعرفة ورأس المال الفكري في المنظمات**

نوع النماذج	الأداة والنماذج	توصيف المقياس أو النماذج
أولاً: النماذج الوصفية	1. أداة تقييم معرفة الإدارة	هذه الأداة معدة كإستبيان مكونه من خمسة أقسام هي: عملية المعرفة، القيادة، الثقافة، التكنولوجيا، والقياس في إدارة المعرفة، وكل قسم تمت تغطيته بمجموعة من العبارات التي تكون الإجابة عليها باختيار مستوي من مستويات مدرج ليكرت الخماسي، ومن خلال هذه الاستبانة يمكن تقييم أداء وإنتاجية العمل والمعرفي في الشركة بين مستويين المستوي الأعلى: ممتاز والمستوي الأدنى: عدم وجود إدارة معرفة.
	2. التقييم الذاتي لإنتاجية مهني المعرفة.	وهذا التقييم يقوم على توجيه أربعة أسئلة لمهني المعرفة ليحددوا هم بأنفسهم إن كانوا إنتاجية أم لا، والأسئلة هي: هل قمت بقياس إنتاجيتك، هل تعتبر نفسك إنتاجياً، المبرر الذي يتم الاستناد عليه لكونك إنتاجياً، وأخيراً هل تتلقى تغذية مرتدة عن إنتاجيتك؟
	3. بطاقة الدرجات المتوازنة (Bsc).	وتضم دراسات كثيرة ركزت على ترجمة رسالة واستراتيجية الشركة إلى مجموعة شاملة من المقاييس، ويتم تحقيق التوازن في هذه الإدارة بين

<p>المقاييس الموضوعية والذاتية حيث أن أداء الشركة يقاس بمؤشرات تغطي أربع مجالات رئيسية: المنظور المالي، منظور الزبون، منظور العمليات الداخلية، وأخيرا منظور التعلم، وإن هذه المؤشرات تقيم بالعلاقة مع الأهداف الاستراتيجية للشركة مما يعطي لهذه الطريقة بعدها الإستراتيجي.</p>	<p>أو بطاقة الاداء المتوازن</p>	
<p>إن المعرفة والأصول المعرفية في الشركة يتم تحولها وفق هذه الطريقة إلى رأس مال فكري وملكية فكرية ذات أشكال أكثر عملية وتحديدا. وهذا التحويل يتم في أربعة مجالات:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تحويل المعرفة إلى ملكية فكرية (مكوناتها: براءة الاختراع، أسرار تجارية، علامة تجارية، وحق المؤلف).</li> </ul>	<p>1. تحويل المعرفة إلى ملكية فكرية.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تحويل العلاقات إلى شبكات: حيث الشبكة مصدرا للوصول المتميز وفرصة تنتج مكسبا اقتصاديا متبادلا.</li> <li>- تحويل الأفراد إلى مواهب: تحويل الأفراد إلى خبرات وقدرات عالية الأداء بالمقارنة مع المنافسين أو على مستوى الأداء العالمي.</li> <li>- تحويل السمعة إلى علامة: حيث العلامة الجيدة تجعل إمكانية الشراء ومعاودته قائمة هنا وفي كل مكان.</li> </ul>	<p>2. نموذج رأس المال الفكري.</p>	<p>ثانيا: النماذج المرتبطة برأس المال الفكري والملكية الفكرية</p>
<p>وهذا النموذج يقسم رأس المال الفكري إلى رأس مال هيكلية، رأس مال بشري، وزبوني، ويتم تقييم كل قسم على حده.</p>	<p>3. دليل المعلومات - الإتصالات.</p>	
<p>ويقدم الدليل مؤشرات عديدة تعتمد على الترابط بين التغيرات في المعلومات، الاتصالات والتغيرات في السوق، ويعتمد الدليل في قياس ذلك على أربع معايير: رأس مال العلاقات، رأس مال البنية التحتية، رأس المال البشري، و رأس المال الابتكاري.</p>	<p>4. طريقة تقييم الأصول الفكرية.</p>	
<p>وتقوم على تقييم الملكية الفكرية وعوائدها مما يجعل الطريقة محددة بمكونات الملكية الفكرية.</p>	<p>5. نموذج شركة دو كيميكال.</p>	
<p>وفي هذا النموذج فإن المعرفة هي العامل الأساسي في إنشاء الثروة، وإن هذا النموذج يتكون من ست خطوات: وضع الاستراتيجية، تحديد وتصنيف الأصول الفكرية الحالية، تقييم هذه الأصول، قرار الاستثمار في المعرفة الجديدة من خلال تطوير التكنولوجيا والمهارات أو شرائها، تجميع الأصول الفكرية في محفظات المعرفة لكل وحدة أعمال عالمية للشركة.</p>	<p>1. القيمة السوقية إلى الدفترية.</p>	

<p>ويقوم هذا النموذج على إحتساب الفرق بين قيمة الشركة السوقية وقيمتها الدفترية، والأساس المنطقي لهذا النموذج هو أن القيمة السوقية تمثل القيمة الحقيقية للشركة بضمنها الأصول الملموسة ورأس المال الفكري.</p>	<p>2. القيمة السوقية</p>	<p>ثالثا: نماذج القيمة السوقية</p>
<p>وهذه الطريقة تقوم على أخذ القيمة الحقيقية(القيمة السوقية والتي تعني "رأس المال الملموس + رأس المال الفكري") للشركة وتقسيمها وتخصيصها إلى مكوناتها: رأس المال الملموس، رأس المال غير الملموس (المعرفي وما يرتبط به)، والميزة التنافسية المستدامة</p>	<p>3. نموذج رأس المال الفكري المخصصة للمستثمر.</p>	
<p>وتقوم هذه طريقة على إحتساب العائد على الأصول الملموسة وبعدئذ استخدام هذا الرقم كأساس من أجل تحديد نسبة العوائد التي تعزي للأصول غير الملموسة . ويمكن استخدامه كمؤشر لربحية الاستثمارات في أصول المعرفة</p>	<p>1. القيمة غير الملموسة المحسوبة.</p>	<p>رابعا: نماذج العائد على المعرفة</p>
<p>إن مكاسب رأس المال المعرفي محسوبة كنسبة للمكاسب الرسمية على المكاسب المتوقعة من الأصول الدفترية.</p>	<p>2. طريقة القيمة المضافة ( العائد على المعرفة).</p>	
<p>وهذه الطريقة تركز على وقت التعلم في العمليات الجوهرية، ويمكن تحديد هذه الطريقة من خلال سبع خطوات: تحديد العملية الجوهرية وعملياتها الفرعية، تكوين الوحدات المشتركة لقياس وقت التعلم، إحتساب وقت التعلم لتنفيذ كل عملية فرعية، تحديد فترة المعاينة للحصول على عينة ممثلة للعملية الجوهرية، ضرب وقت التعلم لكل عملية فرعية بعدد أوقات العمليات الفرعية، تخصيص العوائد للعمليات الفرعية بالتناسب مع الكميات المتولدة بالخطوة السابقة وإحتساب التكاليف لكل عملية فرعية، وأخيرا العائد على المعرفة وتفسير النتائج.</p>	<p>3. طريقة القيمة المضافة (العائد على المعرفة).</p>	

المصدر: جرد بواسطة الباحث بناءً على دراسة(نجم،2004:20-17).

## 5. مكونات رأس المال الفكري :

قسم الباحثين مكونات رأس المال الفكري إلى عدة تقسمات ومكونات كل من وجهه نظرةً ولغرض دراسته ونذكر منها بعض التقسيمات على النحو التالي:

### 1. تقسيم النخالة (7:1015): قسم رأس المال الفكري إلى ثلاث مكونات رئيسية وهي:

- رأس المال العلاقات: ويشير إلى رضا الجمهور، والإعلام وتعاون مؤسسات المجتمع المدني.
- رأس المال الهيكلي: ويشير إلى نظم المعلومات، وهيكلية، وتكنولوجيا.
- رأس المال البشري: ويشير إلى المهارات والخبرات والتدريب والتطوير.

### 2. تقسيمات الخضري(2015: 113) وقشقش (2014): قسموا رأس المال الفكري إلى أربع

مكونات رئيسية:

- رأس المال الهيكلي
- رأس المال البشري
- رأس مال العلاقات
- رأس مال الزبون

### 3. تقسيمات يوسف (2005-5): حيث تم تقسيم رأس المال الفكري إلى عدة تقسيمات وهي على

النحو التالي: تقسيمات (Despres & Channvel، 2000:137): يرى الكاتبان ان رأس المال

الفكري يتكون من أربع تقسيمات وما يتفاعل معها من أجل خلق القيمة وهذه العناصر هي :

- رأس المال البشري: ويشير إلى الموارد البشرية للشركة بما فيها المعرفة، سر الصنع، التي يمكن تحويلها إلى قيمة. وهذا يوجد لدى الأفراد ، النظم والقواعد والإجراءات التنظيمية إلى تستخدمها الشركة .
- رأس المال الهيكلي : وهذا يشير إلى تسهيلات البنية التحتية للشركة.
- الموجودات العملية : وهذا يشير إلى رأس المال الهيكلي للشركة الذي يستخدم لخلق القيمة من خلال عملياتها التجارية مثل تسهيلات العمليات وشبكة التوزيع .
- الموجودات الفكرية : وتعود للأصول الفكرية للشركة التي بموجبها تحتاج الشركة إلى الحماية القانونية .

**4. تقسيم (Mckenzie & Winkelen، 1997):** قاموا بوضع المعادلات التالية لتوضيح مكونات

رأس المال الفكري (عبد الستار :2005:6) وهي :

- رأس المال الفكري = رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي
- رأس المال الهيكلي = رأس المال الزبوني + رأس المال التنظيمي
- رأس المال المنظمي = رأس المال الابتكاري + رأس مال العملية

**5. تقسيم ادفينسون ومالون (Edvinson & Malone ، 1997:34):** تضمنت خمس مجموعات

هي:

- مقاييس الجوانب المادية
- الجوانب الفكرية لرأس المال وهي اربعة كما يلي :
- رأس المال العملية.
- رأس المال الزبون .
- رأس المال التجديد والتطوير.
- رأس المال البشري .

**6. تقسيم (Sveiby، 1998):** ويقسم أصول رأس المال اللاملموس (الفكري) إلى :

- أصول الهيكل الداخلي لرأس المال .
- أصول الهيكل الخارجي لرأس المال .
- أصول الهيكل البشري لرأس المال.

**7. تقسيم (Malhorta ، 2003:23) :** حيث قسم رأس المال الفكري إلى المكونات التالية:

- رأس المال الزبوني.
- رأس مال العملية.
- رأس مال البشري.
- رأس مال التجديد والتطوير.

**8. تقسيم شعبان (2011:5):** والذي قسم رأس المال الفكري إلى ثلاث مكونات رئيسية وهي:

- رأس المال البشري: وصنفها إلى (المعرفة، والخبرة العملية، والابتكار، المهارات والقدرات، وفرق العمل).



- رأس المال الهيكلي : وصنفها إلى (أنظمة المعلومات، قواعد البيانات، العمليات، السياسات والاجراءات، البرامج، الهيكل التنظيمي).
- رأس مال العلاقات : صنفت إلى (العلاقات مع الزبائن، العلاقة مع الموردين، والتحالفات الاستراتيجية).

**تحليل مكونات وعناصر رأس المال الفكري :** تعددت مكونات وعناصر رأس المال الفكري بتعدد آراء الباحثين على الرغم من اتفاقهم على جوهر رأس المال الفكري وأهميته، حيث يبين الباحث من خلال الجدول التالي أكثر مكونات رأس المال الفكري (سويرح، 2015:351) .

جدول (4) يوضح تحليل مكونات رأس المال الفكري

المكونات الباحث	رأس المال البشري	رأس المال الهيكلية	رأس المال العلاقات	الأصول العملية	الأصول الفكرية	لمنبة الفكرية	التجديد والتطوير	رأس المال التنظيمي	رأس المال الإبداعي	رأس المال المعلوماتي
Despres & Channvel	/	/		/	/					
Mckenzie & Winkelen	/	/	/	/				/	/	
Edvinson & Malone	/	/	/	/		/				
Malhorta	/	/	/	/		/				
Brookings	/	/	/	/	/	/			/	
Thomas Stewart	/	/	/							
Guthrie & Petty	/	/	/							
Mayo	/	/	/					/		
Chen	/	/	/						/	
Skandia	/	/	/							
Mitchell	/	/	/			/	/			
شيمس	/	/	/							
ناصر مراد	/	/	/			/	/			
راوية حسن	/	/	/			/	/			
مها الخضري	/	/	/							
جمال الشخالة	/	/	/							
المجموع	16	11	13	4	4	4	3	2	2	1

المصدر: جرد بواسطة الباحث بناءً على الدراسات السابقة

مما سبق اتضح للباحث أن أغلب الباحثين متفقون على أن رأس المال الفكري يتكون من رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات؛ واستخلص الباحث ما يلي :

1. أن رأس المال الفكري يتكون من ثلاث عناصر متكاملة وذات تأثير متبادل وهي:

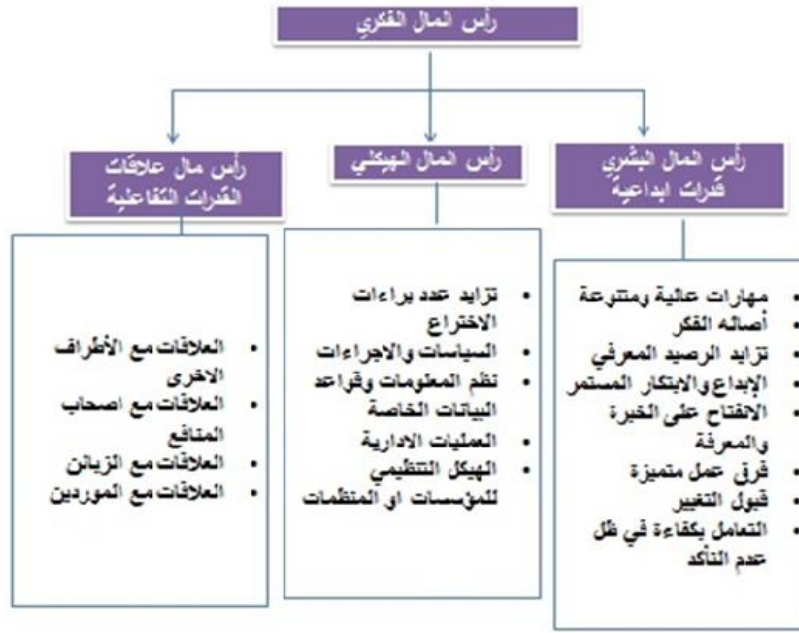
1.1. رأس المال البشري ( Human Capital): لقد فضل الخالق جلت قدرته، بني البشر على سائر المخلوقات الأخرى ومنحهم نعمة العقل والتفكير، وأفرد لأصحاب العقول والالباب في القرآن الكريم موقعاً مهماً، إذ ذكرت هاتان الكلمتان في (61) آية موزعة على (43) سورة كريمة، أي بنسبة (38%) من مجموع سور القرآن البالغة (114) سورة، وهي نسبة ليست بقليلة، وتشير الدراسات إلى أهمية الدور الذي يؤديه وحجم المسؤولية الملقاة عليهم إزاء الدين والدنيا (العنزي وصالح، 2009: 172)، وقد عرّفه عبد الباقي، تركي (2006: 6) : أنه يتصف بخاصية محددة وهي أنه يتزايد بالإستخدام ، ذلك أن العنصر البشري تزداد وتتراكم المعرفة والخبرة والتعلم لدية مع مرور الوقت .

1.2. رأس المال الهيكلي ( Structural Capital): يعرفه عبيدات (2013: 3) أنه الذي لا يمكن نقله إلى البيت أو إلى أي مكان خارج المنظمة ويضم البيانات والمعلومات والنشرات وثقافة المنظمة والابتكارات الموثقة والإستراتيجيات والهياكل التنظيمية والعمليات . ويقول الفضل (2009: 175) بأنه مجموعة الإستراتيجيات والهياكل والنظم والإجراءات التي بموجبها تتمكن المنظمة من إنتاج وتسليم المنتجات إلى الزبائن، فضلاً عن كونه يُعزز من قدرة الشركة للاستجابة للمتغيرات الحاصلة في البيئة.

1.3. رأس مال العلاقات (Relational Capital): يعرفها عبيد (2000: 13) أنها العلاقات التي تقيمها المنظمة مع الزبائن من خلال زيادة رضائه عن طريف الاهتمام بمقترحاته والاستماع لشكواه وإيجاد الحلول الناجعة لها بالسرعة الممكنة، ومشاركته في أعمالها وصفقاتها أو إقامة علاقات تعاون قوية.

2. إتفق التصنيف الذي تبناه الباحث بشكل كبير مع التصنيفات التي وضعها بعض الباحثين مثل النخالة والخضري وشعبان. إلخ ، مع بعض الاختلافات في المتغيرات الفرعية لهم كونهم وضعوا هذا الدراسات على منظمات أو مؤسسات معينة، ولكن تصنيف الباحث يركز على المؤسسات العامة وعلاقتها بالمجتمع المحيط بها في بيئتها الاجتماعية.

شكل (2) تصنيف مكونات رأس المال الفكري



المصدر: جرد بواسطة الباحث وبناءً على الدراسات السابقة

## 6. مراحل تكوين رأس المال الفكري:

1. بين البنا (2008:2) أن رأس المال المعرفي هو امتلاك المؤسسة لنخبة متميزة من العاملين لديها

القدرة على التطوير والتحديث، كما وتوفر الموارد المعرفية المتمثلة بـ:

- ثقافة المؤسسة والمعرفة التكنولوجية.
- التراكم المعرفي: يعد التراكم المعرفي مصدراً أساسياً لتكوين رأس المال الفكري ، إذ يعتبر هذا التراكم مصدراً مهماً وابتكاراً يكون له أهمية في حاضر المؤسسة ومستقبلها.
- الخبرة والمعرفة العملية للعاملين.
- ويتم تكوين رأس المال المعرفي من خلال مراحل تبدأ بالمنتجات المعرفية سواء كانت داخل الإنسان أم خارجه من خلال وسطاء المعرفة والذين يمثلون طريقاً ممهداً لتدفق المعرفة ، وأخيراً تحويل المعرفة عن طريق وسائل الاتصال كوسطاء معرفة .

2. ذكر حبيب (2014:73) أن رأس المال الفكري يعتبر وقود عمليات البحوث والتطوير والإنتاج في

شتى مجالات الأداء بالمنظمة ، ويمثل مصدراً للابتكارات والاختراعات التي سجلت باسم المنظمة كبراءات إختراع وعلامات تجارية ، وكانت موضع حماية كملكية فكرية ، كانت سبباً لتعزيز مركزها التنافسي .

وإستناداً إلى العنزي (2001:123) فقد بين بأن هناك آليتين لبناء رأس المال الفكري هما :

1. إليه استقطاب رأس المال الفكري: أن معظم الشركات تولي اهتماماً واسعاً لاستقطاب الموارد

الكفاء كما وتوجد استراتيجيات كأساس لاستقطاب القدرات العقلية وهذه الاستراتيجيات هي :

❖ **شراء العقول من سوق العمل** حيث على إدارة الموارد البشرية متابعة العقول البراقة والنادرة

بغرض جذبها واستقطابها كخبرات متقدمة تستفيد منها المؤسسة بشكل كبير في زيادة رصيدها

المعرفي الذي ينعكس في زيادة عمليات الإبتكار والإبداع المستمر. وذكر العنبي

(2005:41) أن بارنارد ركز على ضرورة العمل على التوازن الداخلي والتكيف الخارجي،

وتعاون الأفراد ضمن المجموعة يستطيعون تحقيق ما لم يستطيعوا تحقيقه بمفرهم.

❖ **شجرة الكفايات**: هي أحد تقنيات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتمثل مخططاً يوضح

المهارات والخبرات والمعارف فضلاً عن سيرهم الذاتية من أجل تحديد المزيج الصحيح من

الأفراد المطلوبين، وإن الكفاية تتضمن مكونين هما المكون المعرفي مثل (المفاهيم النظرية

والمعلومات والمهارات والخبرات المتصلة بجدارة الشخص)، والمكون السلوكي وهو يتضمن

مجموع ما يثوم به الشخص أثناء تأدية العمل ، والذي يمكن ملاحظته وتقييمه.

❖ **مراجعته منظمات المعرفة والتعلم**: بين باور (1997:127) بأن زيادة أعداد هذه المنظمات

تعد من أولويات الإدارة العليا ويتطلب التركيز على الاستقطاب من الجامعات بدلاً من

الاكتفاء بالتعيين من مؤسسات أخرى. وتشمل المنظمات المعرفة والتعلم المنظمات التعليمية

مثل المدارس والمعاهد والجامعات حيث تعد الجامعات مصدراً مهماً لاكتشاف المواهب

واستقطابهم.

## 7. صناعة رأس المال الفكري:

إن بناء رأس المال الفكري يمثل مصدراً للميزة التنافسية التنظيمية التي تمثل تراكم امكانيات

منظمة ما لايتكار المعرفة والمشاركة فيها ، بما يجعلها تتفوق على الشركات المنافسة فيها حيث

توجد عدد من الإستراتيجيات لصناعة رأس المال الفكري وهي ما يلي:

7.1 **خريطة المعرفة** : هي عرض مرئي للمعرفة الحيوية المؤدية إلى تحقيق الاهداف الاستراتيجية

ومن ثم تركز على نوع المعرفة التي تأمل بمشاركتها ، ومع من ؟ وأين يمكن أن نجدها ؟ وعلى هذا

الأساس فان المؤسسة ترسم خريطة المعرفة للتعرف على محفظة المعرفة فيها ومستوى الفجوة بداخلها

(عزيز، 2015:53)، هي خريطة تركز على نوع المعرفة تؤكد على أن المعرفة ليست غير منظمات ملموسة فقط وإنما قابلة للتعبير عنها والمعرفة الضمنية هي في رؤوس الأفراد لذا فإن منظمات الأعمال ستحصل على عائد أكثر بكثير في عملة استثمار وقتها في أوعية المعرفة وبناء خرائط المعرفة التي توصف المسارات المؤدية إلى المعرفة وسهولة الوصول إليها.

**7.2. بناء الانسجة الفكرية :** يرى نجم (2004:202) أن الأنسجة الفكرية تمثل تشكيل فريق يشبه نسيج العنكبوت يشارك فيه مجموعة ابتكارية تتفاعل مع بعضها وتتعلم مع بعضها ثم تتحل عند انتهاء المشروع ليشكل مشروعاً آخر بمجموعة ابتكارية أخرى جديده.

**7.3. القيادة الذكية :** أشار كاظم (2008:66) إلى أن هناك مجموعة من خطوات وإجراءات يمكن اتباعها في بناء رأس المال الفكري ومنها :

- تطبيق معايير أداء عالية ومتطلبات كبيرة علة جميع العاملين وعدم التعاون والتسامح مع ضعف الاداء
- املأ الشواغر الوظيفية بالأفراد المؤهلين تأهيلاً عالياً وليست مجرد ملء بالشواغر .
- الشدوذ في مجال ترقية الأفراد العاملين .
- إجراء عملية التدوير الوظيفي للعاملين ذوي المهارات العالية.
- إدخال مهارات عالية وبصورة مستمرة .
- ادخال تغييرات مناسبة في هيكل المنظمة وثقافتها وسياساتها .

في ضوء ما سبق إتفق الباحث مع الباحثين والمختصين حول آليات بناء رأس المال الفكري بالطرق السابقة وهي :

1. استقطاب رأس المال الفكري : (شراء العقول من سوق العمل - شجرة الكفايات- مراجعه منظمات المعرفة والتعلم).
2. صناعة رأس المال الفكري : ( خريطة المعرفة - بناء الأنسجة الفكرية- القيادة الذكية ) .

## 8. خصائص رأس المال الفكري:

بعد مراجعته العديد من الأدبيات إتفق الباحث على خصائص رأس المال الفكري مع العديد من الباحثين مثل (مزريق وقويدر، 2011:6)، و(الروسان واخرون، 2010:47)، و (حرحوش وصالح، 2003:47)، و(بوشعور، 2011:5)، (الهالي، 2011:23) يمكن القول أن هناك مجموعة من الخصائص التي يمكن تلخيصها بالخصائص التنظيمية، والخصائص المهنية، والسلوكية والخصائص الشخصية كالتالي:

**8.1. التنظيمية:** فيما يخص الاستراتيجي، وحسب Barall نجد أن رأس المال الفكري ينتشر في المستويات كلها وينسب متفاوتة، وقد ذكر Robbin أنه وبخصوص الهيكل التنظيمي الذي يناسب رأس المال الفكري فهو بالتأكيد التنظيمي العفوي المرن، أما الرسمية فتستخدم بشكل منخفض جداً ويميل إلى اللامركزية في الإدارة بشكل واضح.

**8.2. المهنية:** الاهتمام ينصب على التعليم المنظمي والتدريب الإثرائي وليس بالضرورة الشهادة الأكاديمية، ويمتاز رأس المال الفكري بالمهارة العالية والمتنوعة والخبرة والعريقة.

**8.3. الخصائص السلوكية والشخصية:** فقد ذكر أن رأس المال الفكري يميل إلى المخاطرة بدرجة كبيرة لذا فهو يميل إلى التعامل مع موضوعات تتسم بالتأكد، ورأس المال الفكري ميال إلى المبادرة وتقديم الافكار والمقترحات، وليس لديه القدرة على حسم القرارات دون تردد، ولديه مستويات ذكاء عالية، ومثابرة حادة في العمل، وثقة عالية بالنفس.

## 9. مواقع تواجد رأس المال الفكري:

يتواجد رأس المال الفكري في ثلاث مواقع رئيسة توافق فيها الباحث مع (Stewart,1997:3) وهي:

**9.1. العاملون:** فاذا قدم العاملون اقتراحاً لزيادة أرباح الشركة فهو يعد بمثابة رأس المال الفكري لها، وذلك ينطبق على كل ابتكار من شأنه أن يقدم حلاً مفيداً للشركة

**9.2. نظام العمل:** حيث يؤدي هيكل العمل الجيد إلى تبادل ونقل ونشر المعرفة المفيدة إلى مواقع الحاجة إليها من خلال نظام ملائم لتدفق المعلومات.

9.3. العملاء: باعتبارهم هم الوحيدين القادرين على إعطاء أكبر قدر من المعلومات عن الفائدة الحقيقية للمنتجات والخدمات المقدمة من الشركة.

## 10. خطوات عملية إدارة رأس المال الفكري :

10.1. من خلال الاستعراض السابق لآراء العديد من الكتاب والباحثين حول الأصول الفكرية غير الملموسة ومدى الاتفاق الكبير على الأهمية الاستراتيجية لرأس المال الفكري ومن خلال تحديد أهم المفاهيم المرتبطة بها ، حيث اتفق توماس (127:2004) ونجم (384:2004) على خطوات عملية إدارة رأس المال الفكري والمبينة كما يلي :

○ الخطوة الأولى : التعرف إلى الدور الذي تلعبه المعرفة في المنظمة كمدخل ووسيلة إنتاج ومخرج، ومدى الاعتماد عليها في المنظمة ومدى درجة مساهمتها في إعطاء فائض، فكلما ازدادت أهميتها كلما حققت إدارتها عائداً أكبر، والعكس من ذلك إذا لم تكن المؤسسة ذات كثافة معرفية كان السبيل إلى تحقيق مردود أكبر هو تحسين إدارة الأصول المادية أو المالية، ومن خلال الإجابة عن الأسئلة التالية :

- إلى متى تعتمد المنظمة على المعرفة بكثافة ؟
- من يتقاضى أجراً موافقاً لتلك المعرفة ؟
- من يدفع ؟ وكم يدفع؟
- هل من يمتلك المعرفة يخلق أيضاً القيمة القصوى؟

○ الخطوة الثانية : تحليل الأصول المعرفية المولدة لتلك الإيرادات ، أي مطابقة الإيرادات بالأصول المعرفية المنتجة لها ، ومحاولة إيجاد رأس المال الفكري المنتج للمزايا التي اكتشفها في المرحلة السابقة ، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية :

- ما الخبرات والقدرات والعلامات التجارية والممتلكات الفكرية والعمليات وبقية عناصر رأس المال الفكري التي تخلق القيمة لك؟
- ما مزيج أصول رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس مال العملاء؟

○ الخطوة الثالثة : وضع استراتيجية للاستثمار في الأصول الفكرية واستغلالها، وخاصة التي تعمل على زيادة الكثافة المعرفية للمؤسسة، بمعنى وضع خطط للاستخدام الأمثل للأصول المعرفية والاستثمار فيها لزيادة قيمتها وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما عرض القيمة الخاصة بالمنظمة ومصدر تحكمها وسيطرتها ونموذج ربحها ؟
- ما الاستراتيجيات التي تزيد الكثافة المعرفية للمنظمة وأعمالها ؟
- ما الطرائق والأساليب التي يمكن للمنظمة من خلالها أن تزيد قدرتها على تفعيل أصولها الفكرية؟
- هل يمكن للمنظمة أن تحسن النتائج عن طريق إعادة هيكلة الأصول الفكرية؟ بتحويل رأس المال البشري إلى رأس مال هيكلية أو العكس؟
- **الخطوة الرابعة:** تحسين كفاءة العمل المعرفي والعاملين المعرفيين ، تمثل هذه الخطوة في زيادة إنتاجية الأصول المعرفية والعملية، وذلك من خلال الإجابة عن السؤال التالي:
- كيف يمكن للمنظمة أن تزيد من إنتاجية العاملين المعرفيين ؟

فلا بد أولاً من البحث عن مقاييس جديدة غير تقليدية لقياس إنتاجية العمل المعرفي ، خاصة بانتقال مركز الثقل والاهتمام بعامل المعرفة (مدخلات، عمليات، مخرجات، نتائج ) فإنتاجية الأصول المعرفية يجب أن تركز على حقيقتين هما :

الأولى: أن الأصول المعرفية لا يمكن إدارتها بالطريقة السابقة نفسها التي كانت تدار بها الأعمال والوظائف القائمة على العمل اليدوي.

الثانية : أن العاملين الذين هم أكثر معرفة بعملهم هم بسبب ذلك أكثر قدرة من أي جهة أخرى كونهم مسؤولين عن زيادة إنتاجية عملهم بالمعرفة .

**10.2. وقد إقترح عبده (2004:113-111) مراحل أخرى لعملية إدارة رأس المال الفكري من خلال:**

○ **المرحلة الأولى: دعم الإدارة العليا من خلال :**

- الدعم المالي والبحوث والتطوير.
- خلق بيئات التعلم الذاتي.
- زيادة ميزانية التدريب
- تشجيع تبادل الخبرات
- تبني إبداعات العاملين
- مكافأة المبدعين والمبتكرين
- تشجيع المشاركة في مؤتمرات الإبداع والإبتكار.
- تشجيع الفكر القائم على المخاطرة والإبداع.
- توفير أحدث الأجهزة التكنولوجية.



○ المرحلة الثانية : التخطيط لتكوين محفظة الأصول الفكرية وتشمل :

- المشاركة في وضع خطة البناء .
- الاعتماد على الأهداف المحددة .
- التأكيد على القابلية للقياس.
- أولويات محافظة الأصول الفكرية .
- وضع خطة شاملة لعناصر رأس المال الفكري .
- نظام دقيق لمراجعة الخطة .

○ المرحلة الثالثة : توفير دعائم ومتطلبات رأس المال الفكري:

- توفير المتطلبات التنظيمية
- توفير المتطلبات المادية والمالية.
- توفير المتطلبات البشرية
- قيادة فعالة
- التغيير والتطوير التنظيمي
- الاستقلالية
- مواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- فرق عمل قائمة على الإدارة الذاتية
- الولاء للمنظمة

○ المرحلة الرابعة : تطبيق الأساليب الإدارية :

- أساليب القياس
- أحدث أساليب التدريب
- خلق معرفة جديدة
- تحديثاً نظم المعلومات
- المحافظة على حقوق الملكية الفكرية
- دراسة البيئة التسويقية
- حماية العلاقات التجارية
- علاقات هيكلية مع العملاء

• التصدي للتقادم التنظيمي

• المشاركة في عوائد الإبداع والابتكار

○ المرحلة الخامسة : تقييم النتائج المحققة :

- مؤشرات جودة النتائج مثل (عدد المقترحات الابتكارية ، عدد براءات الاختراع ، معدل العائد على الاستثمار )
- خفض في التكاليف مثل (الأسعار التنافسية، جودة النظم المعلومات، معدل النمو في المبيعات، درجة رضا العملاء، النمو في ربحية السهم، مواجهه المنتجات البديلة).

ومن خلال استعراض الباحث لما سبق من خطوات ومراحل إدارة رأس المال الفكري اتضح ما يلي:

1. أن تركيز أغلب الباحثين على بيئة الاقتصاد المعرفي التي تؤثر على السياسات الإدارية .
2. تضمنت الاقتراحات السابقة مكونات رأس المال الفكري (رأس المال الهيكلية والبشري والعلاقات).
3. وأنه لا بد من توافر إدارة قوية تعمل بأقصى ما يمكن عمله من أجل ضمان استثمار رأس المال الفكري والمحافظة عليه.
4. توفير المواد الضرورية التي تساعد في بناء شبكة معلومات داخلية ويكادر من الأشخاص أصحاب المهارات والمعلومات والمعارف.
5. هيكلية رأس المال الفكري في اتجاه المعلومات لزيادة فاعليته وكفاءتها وسهولة الرجوع إليها عند الحاجة لها .

## 11. بناء وتنمية وتطوير رأس المال الفكري:

إن إدارة رأس المال الفكري أصبح موضوعا بارزاً للمهتمين بفكر إدارة الاعمال، وأصبحت أحد البنود الثابتة في أجندات أعمال المنظمات المعاصرة إذ أنها في غاية الاهمية، وعليه فبناء قاعدة فكرية تعد من التحديات التي تواجهها المنظمات المعاصرة، حيث إن المنظمات اليوم تحتاج إلى الأفراد الذين يملكون مخزون أوسع من المعارف والمهارات، والذين بمقدورهم أن يبتكروا وأن يفوزوا في مستقبل مجهول

وهذا يتطلب بناء المنظمة بالموجودات الفكرية، وفي الحقيقة أنها الطريقة الأنجح للارتقاء بالمنظمة إلى مستوى إمكاناتها وقدراتها الحقيقية (عمر ومعمر، 2011:6).

وُورد في ما يلي أهم الطرق التي تساعد في بناء وتنمية رأس المال الفكري في المنظمات:

(سعد الله، 2007:10) (العنزي وصالح، 2009:246)

1. **الاستقطاب السليم (الفعال):** وهو النشاط الذي بموجبه يمكن تحديد مصادر إستقطاب الأفراد المؤهلين بهدف جذبهم واختيار المرشحين الملائمين للوظائف الشاغرة في المنظمة، وتشمل مصادر الاستقطاب نوعين: إستقطاب داخلي واستقطاب خارجي.
2. **المهارة والمعرفة:** إذا تحتاج المنظمات إلى الأفراد الذين يمتلكون المعرفة والمهارة فهم بمثابة خزين واسع من المهارات والمعرفة، وبالتالي يتطلب بناء المنظمة بالموجودات الفكرية، وإن تطوير الإمكانيات بتشجيع الذكاء وتشجيع الإبتكار والتجديد و ممارسة التكامل في العلاقات يجعل بالإمكان بناء قاعدة متينة من الموجودات الفكرية.
3. **التنشيط والتعليم المستمر:** إذا كانت المنظمة تهتم بالكفاءات والخبرات من الأفراد العاملين بها يتوجب عليها العناية والإهتمام بهذه الكفاءات و المواهب، بمعنى أن تعمل بمبدأ التنشيط المكثف للتشبع بالمعرفة، وعليه لا بد من استخدام المعلومات والمعارف الموجودة في عقول الأفراد أولاً بأول وذلك من خلال شحن القدرات الذهنية لهم من خلال توفير بيئة مناسبة لتوليد الأفكار كاستخدام أساليب ذهنية مثل العصف الذهني وأساليب الفكر الجماعي وأسلوب الاجتماعات المرنة والتعاون مع الاستشاريين والتفاعل بين الموارد داخل المنظمة.
4. **المحافظة على الموارد البشرية الموجودة:** أن الموارد البشرية كأصل من أصول المنظمة تحتاج إلى صيانة تكفل المحافظة على القدرات المهارات والخبرات الضرورية من أجل تحقيق أهداف المنظمة، وهناك نشاطات يمكن الاهتمام بها من قبل المنظمة لزيادة كفاءتها وفعاليتها كالترتيب والتعويضات والحوافز المادية المعنوية، وهناك أساليب تتمكن المنظمة من استخدامها بهدف المحافظة على رأس مالها الفكري منها تنشيط الحافز المادي والمعنوي والتصدي للتقادم الوظيفي، وتعزيز التميز التنظيمي.

5. **الاهتمام بالمستفيدين:** يمثل الزبائن محور اهتمام عمل المنظمات إنتاجية كانت أم خدمية، وعلى المنظمة أن تتفهم احتياجاتهم وتعمل على تلبية رغباتهم، وبعد رضا المستفيدين من المؤشرات المهمة التي تدخل في تقييم أداء المنظمات واتجاهاتها المستقبلية.

6. **التدريب والتعليم:** التعليم والتدريب نشاط مهم تركز عليه اغلب المنظمات، إذ من خلاله يمكن أن يكتسب المتدربون المهارات والخبرات ويمتلكون المعرفة وحتى تعديل سلوكهم، وبالتالي إمكانية غرس الأفكار والانطباعات حول فهم طبيعة العمليات والمهام الموكلة للأفراد العاملين وبما يعزز من قدراتهم ومهاراتهم بدقة ووضوح أكثر وصولاً إلى الحقائق، وعليه فإن تطوير الأفراد العاملين وفق خطة موضوعية ذات أهداف ترغبها المنظمة له ثماره المستقبلية المشرفة، والتطوير يزود الأفراد العاملين بالمعرفة والمهارة التي يستخدمها هؤلاء الأفراد العاملون في الوقت الحاضر ومستقبلاً، في حين أن التدريب يعمل على صقل مهارات العاملين التي يحتاجونها من رفع كفاءتهم في أداء أعمالهم.

مما تقدم **نخلص القول** بأن رأس المال الفكري يعد أصل من أصول المنظمة المهمة التي لها تأثير على زيادة الأصول الأخرى، وهو مصدر من مصادر الميزة التنافسية، وكذلك فإن المنظمات تتسابق في إستقطاب رأس المال الفكري وتعمل على إدارته وتطويره والمحافظة عليه بأفضل السبل الممكنة من أجل تحقيق أهدافها في زيادة الإنتاجية والربحية وأهداف النمو والتوسع وخدمة زبائنها والمستفيدين في ظل التطورات السريعة في بيئة تتسم بالتحديات و التعقيد (سعد الله، 2007:12).

## 12. **تنمية رأس المال الفكري:**

12.1. يقسم "ويج" العوامل التي تقف وراء تنمية رأس المال الفكري إلى عوامل خارجية وأخرى داخلية نذكرها فيما يلي: (الزغبى، 2011:13-14)

○ **العوامل الخارجية:** لا يخفى علينا أن المنظمة تسعى جاهدة للتكيف مع المتغيرات الخارجية في البيئة المحيط بها والتي نجد من بينها تلك التي تنعكس على رأس المال الفكري وتسدعي تنميته، والمتمثلة أساساً في:

- عولمة الأعمال والمنافسة الدولية والعالمية، والتي أدت إلى اشتداد المنافسة بين المنظمات، التي لا تجد إلا في تنمية رأس المال الفكري حلاً لبقائها وريادتها.
- زيادة التعقيد والتطور في حاجات المستهلك.
- زيادة مستوى التعقيد والتطور في عمليات التوريد.

## ○ عوامل داخلية: توجد عدة عوامل داخلية في المنظمات تدفعها إلى تنمية رأس المال الفكري، يذكر منها:

حدوث اختناقات في فاعلية المنظمة التي تتحدد انطلاقاً من عوامل كثيرة منها تعدد العمل وتدفق المعلومات، والسبيل إلى تفادي هذه الاختناقات أو التغلب عليها هي استخدام التكنولوجيا المتقدمة والنظم اللوجستية المتطورة وعناصر بشرية مدربة، كل هذا يتم عن طريق تنمية رأس المال الفكري، تزايد القدرات التكنولوجية، فهم الوظائف المعرفية.

### 12.2. ويمكن أن نلتبس دواعي تنمية رأس المال الفكري أيضا من خلال ذكر النقاط التالية:

(قدي، 2008: 6-8)

#### ○ ظهور الثورة العلمية الرقمية: أدى ظهور الثورة العلمية الرقمية وما صاحبها من انعكاسات

على طبيعة نشاط المنظمات الحديثة إلى زيادة القدرات الإنتاجية لها بشكل غير منتهى وكذا تطور قدراتها على تحسين نوعية السلع والخدمات، حيث كان ذلك عاملاً رئيساً في تجاوز قيود وحدود المكان والزمان بالأساس وكذا ندرة الخامات والموارد الطبيعية، حيث سمحت هذه الثورة بتغيير الوجهة من التركيز على المورد المالي والطبيعي إلى التركيز على المورد البشري، وهو الأمر الذي انعكس على حجمه ونوعيته لدى المنظمات بحيث أصبح هذا المورد متحكماً في تكنولوجيا الإعلام والاتصال وبشرتها في سيرورة عملية الإنتاج. كل هذا بفضل أنماط الإعداد والتدريب الجديدة المعتمدة في مؤسسات التعليم والتكوين وهو ما ترتب عنه تضاعف مردودية المورد البشري ومن ثم زيادة مكافاتهم.

#### ○ تحول المعرفة إلى ثروة مورد: يعرف العصر الحالي بكونه عصر المعرفة المتمم بزيادة

الإهتمام بالإنسان وتنمية واستثمار قدراته الذهنية والفكرية واعتباره الأساس في تحقيق أي تقدم أو تنمية بالمجتمع. وهو ما نتج عنه زيادة الاهتمام بالعلم والبحث العلمي كأساس لأي عمل، والاهتمام بتنمية التراكم المعرفي باعتباره الثروة الحقيقية للمجتمع، واعتبار إنتاج المعرفة هي المعيار الأهم في تقييم أداء، المنظمات والأفراد، وإن المعرفة هي المصدر الحقيقي للثروة والريادة بالنسبة للمنظمات، وهذا ما أعطي للأعمال ذات المحتوى المعرفي قيمة وأهمية وتأثير أكبر في المقدر التنافسية للمنظمات، مما دفع إلى زيادة الإشغال بها خاصة لما تمثله من جهة كثرة انطلاقاً من كونها سلعة ذات قيمة كبيرة، ومن جهة أخرى كمورد باعتبار أنها الأساس في قيام العملية الإنتاجية وتطورها، وهذا كان حافزاً للدول والمنظمات إلى التوجه نحو تصميم وبناء برامج تنمية وتوظيف المعرفة لضمان تحسين مستمر في العمليات

والأنشطة الإنتاجية والخدماتية ، ولقد أصبحت المنظمات أشد استيعابا واستخداما للمعرفة نتيجة سرعة المتغيرات وتعاضم الفرص الناشئة عنها من ناحية، وزيادة المنافسة من ناحية ثانية بما يقود إلى السعي المستمر نحو البحث عن الجديد من المنتجات والخدمات والأساليب التي يمكن بها الوصول السريع والكف للعملاء، ولا يقتصر استخدام المعرفة في المنظمات على مجال واحد دون غيره، إذا يبدأ بمجالات البحوث والدراسات التسويقية، الإنتاجية والإدارية، ليمتد إلى تصميم وتطوير النظم والتقنيات وأعمال التخطيط الإستراتيجي واتخاذ القرارات ومتابعة الأداء وتقييم النتائج والإنجازات.

#### - التحول في طبيعة المنظمات المعاصرة: (رحمة، 2008:60-61).

لقد وقع تحول عميق في طبيعة المنظمات المعاصرة، من حيث:

- الاعتماد على فرق العمل المتكاملة في سيرها بدلا من الاعتماد على نظام الإدارات والأقسام المنفصلة والمتباعدة، ومن ثم تحرص المنظمات على تحقيق الأهداف المشتركة وتأكيد الترابط في الأداء والمساءلة عن النتائج وتنمية روح الجماعة في التقييم وأكثر من ذلك تسريع وتسهيل تدفق المعارف، الأمر الذي يتطلب مستوي إدراكيا مرتفعا لدي العاملين والاستعداد المستمر لديهم للتكوين والتدريب وهو جوهر العملية الاستثمارية.
- الاعتماد على تنمية واستثمار الطاقات الفكرية والقدرات الإبداعية للأفراد، وتوفير الفرص للمتميزين منهم لوضع أفكارهم ومشروعاتهم حيز التجربة والتطبيق، حيث أن المعرفة تتميز بالأساس بالتجديد المستمر نظرا لما يتميز به المورد البشري من خلق مستمر وتراكم وتجدد للأفكار التي تعتبر الأساس في خلق المعرفة. وبهذا تسعى المنظمات المعاصرة إلى جعل جميع أفرادها "رجال أعمال" وليس مجرد موظفين يؤديون أعمالا روتينية، فهم يفكرون، يبتكرون ويتحملون المسؤوليات والمخاطر، ولا يمكن للعامل أن يكون بهذا المستوي وهذه الروح ما لم تكن لديه متابعة لمتغيرات وتطورات عالم الأعمال،
- السعي المستمر إلى إقامة التكامل والتحالف مت منظمات أخرى لتحقيق أهداف تعجز إمكانيات المنظمة الواحدة المنفردة عن إدراكها، وهذا ما يدفعها إلى مزيد من العناية بمشروعات البحوث والتطوير، ودراسات التطوير التقني، أو حملات غزاة الأسواق الأجنبية والترويج للمنتجات،
- السعي إلى الاستفادة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تصغير الحجم وتقليل أعداد العاملين بالاعتماد على عدد محدود من أصحاب المعرفة فائقين الخبرة. وهذا ما أدى إلى ظهور المنظمات

الافتراضية، الشبكية متناهية الصغر. وهو ما ولد الحاجة إلى الرأس المال الفكري أكثر من الحاجة إلى  
غيرة من أشكال رؤوس الأموال.

### o زيادة الاقتناع بأهمية المورد البشري في حياة المنظمات:

أكدت الأدبيات الاقتصادية على أهمية الدور الذي يلعبه المورد البشري في تعزيز تطور أداء المنظمات  
ومن ثم الاقتصاد ككل، حيث أن المورد البشري يمثل رأس مال يتميز أساساً بإنتاجية ثابتة ومنتزعة أحياناً  
على عكس رأس المال المادي، وهذا ما كان الدافع إلى زيادة الاهتمام بالمورد البشري والعمل على تنميته  
من خلال الاستثمار فيه وتوظيفه بكل إيجابي.

### 12.3. البنية التحتية لتنمية رأس المال الفكري: (طالبى وآخرون ، 2008:6-7).

إن أي منظمة تحاول التكيف مع المعطيات الخارجية، وهذه المعطيات تعتبر كعامل محفز  
ومشجع لها للوصول إلى العالمية، ولهذا من أجل خلق الظروف الملائمة لتنمية رأس المال الفكري داخل  
المنظمة المتبينة لهذه المقاربة يجب أن تهيأ أولاً على المستوي الكلي لأن السياسة الكلية للدولة تؤثر  
بشكل كبير على المنظمات سواء العامة أو الخاصة، وعليه سوف نتناول أهم الأمور التي يجب العمل  
بها وأخذها بعين الاعتبار بغض النظر ما إذا كانت على المستوي الكلي أو الجزئي .

o الاهتمام بصناعة وممارسة البحث العلمي: لن يكون هناك رأس مال فكري في حالة استيراد المعارف  
والتكنولوجيا للاستهلاك، ثم إعادة الطلب منها مجدداً، فمن الضروري الاهتمام بتوطين العلوم والمعارف  
في الدول النامية(ومنها العربية)، ولن يتم هذا بدون الاهتمام بصناعة وممارسة البحث العلمي.

في هذا الإطار نجد أن الواقع أثبت فشل الدول العربية في برامجها التنموية وذلك نظراً لتركيزها على رأس  
المال المادي وإهمالها لرأس المال الفكري، المقابل نجد دول جنوب شرق آسيا نجحت في مسارها التنموية  
وذلك نظراً لاهتمامها بالتعليم والبحث العلمي والاستثمار في رأس المال الفكري.

- **تنمية وتدريب الموارد البشرية:** تعتقد بعض المنظمات أن تنمية مواردها البشرية إنما هو عب  
ومضيق للمال والجهد، الأمر الذي جعل الكثير منها لا تنظر إلى التدريب نظرة إيجابية استثمارية،  
وهذا بدوره انعكس سلباً عليها حيث أن تطوير مهاراتهم والشكل الذي يتماشى مع عولمة القرن  
الحادي والعشرين، ويمكن علاج هذا القصور بأن ينمي المديرون رأس المال الفكري باستغلال  
المعلومات المتوفرة لدى الموظفين أنفسهم وبالعمل على منحهم موقعاً آمناً يمكنهم من خلاله المشاركة  
بأفكارهم ومرئياتهم في الاجتماعات الدورية.

- **تطوير الإدارة:** (طالبى، 2008:7-8) يمكن للإدارة أن تلعب دوراً محورياً في تنمية رأس المال  
الفكري من خلال اختبار الأفراد ذوي القدرات المعرفية، وتوفير مناخ إيجابي يشجع على اكتساب المعرفة

ويسهل للأفراد الوصول إلى مصادرها سواءً الداخلية أو الخارجية، وحفز الأفراد على التعلم أي اكتساب مهارات وقدرات جديدة من خلال التعامل مع عناصر البيئة الداخلية والخارجية، والتعرف المستمر على الرصيد المعرفي المخزن لدى الأفراد (رأس المال البشري أو المعرفة الكامنة) والعمل على تنميته بالتدريب والتوجيه والتحفيز.

- كذلك هناك متطلبات تنمية رأس المال الفكري على النحو التالي: (الشمري وآخرون، 2008:17)

- تطوير المؤسسات العلمية: أن المؤسسات العلمية هي مصانع العقول في الحاضر والمستقبل لذا يجب تطوير العملية التعليمية الجامعية (أستاذ - طالب - كتاب - مختبرات) ودعمها بالوسائل التكنولوجية المتطورة.
- توطين العلوم والمعارف: لكي يكون لنا رأس مال فكري نبني عليه حاضرنا ونؤسس عليه مستقبلنا علينا الاستفادة من العلوم والخبرات والتكنولوجيا المستوردة، وكذلك يجب علينا زيادة مخصصات البحوث العلمية وإنشاء بحثية تخدم أغراض البحث العلمي.
- التطوير المستمر لمهاراتنا العملية: إذا كانت المعرفة هي في الأساس فكرة ومعلومة فإن الأيدي الماهرة هي الأقدر على تحويل هذه الفكرة إلى واقع ملموس وهذه المعلومة إلى منتج محسوس، إذن علينا أن نهتم اهتماما كبيرا بتطوير مهاراتنا لأن المعرفة تبقى ناقصة بدون خبرات تختبرها وتكشف جوانب ضعفها وتشير إلى فرص تطويرها، وهذه الخبرات لا تتراكم إلا بالأيدي المدربة والماهرة، فالتدريب والاستمرار فيه والإصرار عليه يؤدي لاكتساب المزيد من التطور لرأس المال الفكري.
- التطوير الإداري: إن الاقتناع بأهمية تطوير رأس المال الفكري ليس كافياً في حد ذاته طالما تتكبل الإدارة لدينا بالقيود البيروقراطية وبالروتين الخانق لأي موهبة أو ابتكار به العنصر البشري، لذا ولكي يتحقق نجاح تجارب تطوير رأس المال الفكري فلا بد لنا من التخلص نهائياً من أي قيود بيروقراطية تعيق مسيرة التقدم الفكري والإبداعي.



## 12. أدوار رأس المال الفكري :

ذكر العنزى وصالح (2009:177) نقلاً عن (Harrison & Sullivan) بأن أدوار رأس المال الفكري تتمثل في :

❖ أدوار دفاعية: وتشتمل على الممارسات التالية :

- حماية حرية التصميم والابداع.
- تخفيف حدة الصراعات.
- حماية الخدمات من ابداعات رأس المال الفكري .

❖ الأدوار الهجومية : وتشتمل توليد العائد عن طريق :

- الخدمات الناجمة عن إبداعات رأس المال الفكري.
- الملكية الفكرية للمؤسسة .
- تهيئة منافذ لاختراق تكنولوجيا المنافسين.
- صياغة استراتيجية تعويق دخول المنافسين الجدد.

اتضح للباحث مما سبق أن العلاقة بين أدوار رأس المال الفكري الهجومية والدفاعية علاقة إنتقالية من الدور الهجومي إلى الدفاعي وبالعكس، وأن هذا الانتقال ليس عشوائياً بل ممنهجاً، تحكمه مجموعة من الممارسات.

## 13. علاقة رأس المال الفكري في بعض التحديات الإدارية المعاصرة:

❖ علاقة رأس المال الفكري بالتفكير الإستراتيجي (عبيد، 2015:92)

تعد العلاقة بين رأس المال الفكري والتفكير الاستراتيجي علاقة وطيدة جداً، لأن المفكرين الاستراتيجيين الذين تقع عليهم مسؤولية التفكير الاستراتيجي هم جزء من رأس المال الفكري، إذ يمتلكون نفس القدرات والمواصفات التي يتميز بها رأس المال الفكري، ولكنهم يختلفون في الخصائص التنظيمية، كالمستوي الإستراتيجي، والصلاحيات، وتوافر الشروط الوظيفية لشغل المنصب حيث:

- يتمركز المفكرون الإستراتيجيون في الاستراتيجية الشاملة (القمة الاستراتيجية). بينما يتوزع رأس المال الفكري على مستويات الاستراتيجية كافة ابتداءً من الشاملة، وانتهاءً بالتشغيلية.

- يمتلك المفكرون الإستراتيجيون صلاحيات واسعة بحكم كونهم أعضاء مجلس إدارة، فيما قد يمتلك رأس المال الفكري صلاحيات محددة، أو ضيقة، وقسم منهم لا يمتلك صلاحيات إطلاقاً.

يتوافر في المفكرين الإستراتيجيين شروط الموقع الوظيفي الحالي، مثل: التحصيل العلمي، ومدة الخدمة، والخبرة الوظيفية... إلخ، بينما ليس بالضرورة توافر هذه الشروط في رأس المال الفكري.

### ❖ علاقة رأس المال الفكري بالهندسة الإدارية والهندرة:

#### • مفهوم الهندسة الإدارية:

الهندسة الإدارية أو إعادة هندسة الأعمال منهج جديد في الفكر الإداري المعاصر، يقوم على التغيير الجذري، وطرح الأساليب القديمة جانبا، وقاعدة تصميم العمليات التي تقوم بها المنظمة حتى تقدم سلعة أو خدمة بالموصفات والخصائص التي يفضلها العملاء(عبدالوهاب،1999:9).

#### • علاقة رأس المال الفكري بالهندرة:

تتطلب عملية الهندرة، وتنفيذ هذا المنهج الجديد، وجود رأس المال الفكري لدي المنظمات يستطيع التعامل مع متطلباتها، ويشير مصطفى( 1996:3) في هذا الصدد إلى أن الهندرة تقوم على سمتين بشريتين: الأولى تتمثل في النظرة الانتقادية، أما الثانية فتتمثل في التفكير الابتكاري المستند إلى قدرة على تخيل سيناريوهات بديلة لخفض مراحل العمل ووقته وتكلفه، ثم تقييمها لاختياراتها، كما تقوم أيضا على استخدام مكثف لتكنولوجيا المعلومات "وهاتان سمتان تتطابقان تماما مع خصائص رأس المال الفكري، كذلك تبرز العلاقة بين المتغيرين، من خلال متطلبات تطبيق الهندرة، والتي أهمها الابتعاد عن الدور التقليدي للموظف الذي يتبع التعليمات بصورة آلية فقط (اللوزي،2010:268).

ومن المعلوم أن رأس المال الفكري يميل إلى الابتعاد عن الروتينية، ويقترّب كثيرا من التجديد وتأسيس القواعد والتعليمات بنفسه، وبحب التحدي والمجازفة في العمل ، وهذا سيسهل كثيرا تطبيق الهندرة في نجاحه بكفاءة وفاعلية ، كما تتبثق العلاقة بين المتغيرين المذكورين، من كون الهندرة عملية مستمرة تلقي على إدارة الموارد البشرية مسؤوليات جسمية، ذلك لأنها تتطلب أفرادا ذوي مهارات متنوعة، وقدرات تخصصية عالية، للتخلص من أساليب العمل القديمة، وإحلال الأساليب الجديدة بدلا عنها.

إن رأس المال الفكري هو الوحيد القادر على ذلك، لأن من أبرز خصائصه تنوع مهاراته، وقدرته العالية على تركيب المعطيات المتاحة، والنظر إلى الأمور بنظرة موضوعية شافية، لإبقاء المفيد والتخلص من الزائد. وهذا هو السبب الذي جعل أحد خبراء الهندرة يقول "المتقائل يري الكأس نصف ممتلئة، المتشائم يراها نصف فارغة، المهندس يري فيها زجاجا فائضا عن الحاجة"(عبيد،2015:98).

## ❖ علاقة رأس المال الفكري بإدارة الجودة الشاملة:

- تعرف إدارة الجودة الشاملة "مدخل إداري تعتمد عليه الشركة لتحقيق التكامل والتنسيق بين جهود جميع العاملين، لتحقيق النجاح والنمو من خلال رضا العملاء، وتغطي عملياتها الحلقات الإدارية والتشغيلية، والأهداف الاستراتيجية للشركة، وشعارها الجودة مسؤولية الجميع".

(الطويل وسلطان، 2001:14-15).

كما تبرز العلاقة بين المتغيرين موضوع البحث من أن أحد مرتكزاته تتمثل بتبني ميزة تنافسية وقبول المنافسة كواقع ضروري، والسعي لتحقيق سبق على المنافسين ، ونرى أن عملية السبق على المنافسين لا يمكن بلوغها ما لم يتوافر رأس المال الفكري الذي له القدرة على إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير الأفكار القديمة وإخراجها بجودة عالية أو ملائمة، لأن الجودة تعد الآن سلاحا تنافسيا استراتيجيا(عبيد، 2015:99) .

وهذه الحقيقة أكدتها نتائج دراسة الطويل وسلطان (2001:22)، والتي أوضحت أن 80% من أفراد عينة البحث يمثلون مجالس إدارة أو أعضاء فيها، لمجموعة من الشركات العراقية انفقوا أن شركاتهم تعد الجودة سلاحا تنافسيا.

وتتجسد أيضا العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة، في قدرة رأس المال الفكري على سرعة فهم أبعاد ومستلزمات تطبيقها، لما يمتلكه من قدرات فكرية وتنظيمية عالية، فضلا عن إلمامه بمهارات متنوعة، وهذا سيسهل كثيرا في تحقيق العمل الجماعي والعمل بروح الفريق الواحد، فضلا عن تخفيض تكاليف التدريب اللازمة لإعداد الموارد البشرية المطلوبة معايير الجودة وهذا سيسهل كثيرا في تحقيق العمل الجماعي والعمل بروح الفريق الواحد (اللوزي، 2010:242)، (دراجي، 2011:5-6).

## ❖ علاقة رأس المال الفكري بالعولمة:

يمكن تحديد ملامح العلاقة بين رأس المال الفكري والعولمة بما يأتي: إن سوق العمل في ظل العوالمة ستشهد اتجاهاً متزايداً للطلب على قوة عمل ذات مهارات عالية المستوى ومتعددة في آن واحد، وتتمتع بمؤهلات ومستويات تدريب عال تتناغم مع الوظائف في ظل العوالمة، وهذا يعني أن الاتجاه المذكور لن يكون لصالح قوة العمل ذات التأهل والمؤهلات العادية، وبالتالي، فإن الفرص ستكون قليلة جداً أمام قوة العمل غير الماهرة (صالح، 2001: 138-139)، ويرى دراجي أن الخصائص المطلوبة لمواجهة العوالمة هي خصائص رأس المال الفكري المتمثلة بتنوع المهارات والحبرات وامتلاكهم القدرة المتقدمة ، وعليه يمكن القول أن صناعة رأس المال الفكري في المنظمات يعد امراً في غاية الأهمية لكونه أهم وسائل مواجهة ظاهرة العوالمة (دراجي، 2011:6).

وتأكيداً على ما تقدم، فإن معايير ركزت على ضرورة تنمية مهارات العاملين على جميع المستويات الإدارية للتعامل مع متطلبات المعايير الموجودة.

ويرى الباحث أن وجود رأس المال الفكري هو المفتاح الأساسي للتعامل مع التحديات المعاصرة، ومن ثم جني ثمارها وفوائدها المختلفة وتحقيق التميز والتفوق التنافسي ، وتطوير القدرات والامكانيات الابتكارية والابداعية.

#### 14. أخلاقيات رأس المال الفكري:

تعرف الأخلاقيات أنها القيم والمعايير الاخلاقية التي يستند لها افراد المجتمع لغرض التميز بين ما هو صحيح وما هو خطأ(الغالبى، 2005:145).

مصادر الاخلاقيات كما أوردها الغالبى (2005:145) هي :

- أخلاقيات شخصية: وهي أن كل فرد به مجموعة من القيم الشخصية المعتقدات التي ينقلها إلى المنظمة أو المجتمع وترجم إلى سلوكيات اخلاقية .
- التنظيم الإداري : يؤثر التنظيم الإداري في الاخلاقيات لكل من نظم استقطاب الافراد وتدريبهم والهيكل التنظيمي، ولكل هذا يسهم في تشكيل الاخلاقيات .
- القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات : أن القانون يحدد ويضع المعايير المقبولة في مجال الاعمال والتي بدورها تعمل على توجيه العمال، ووجود هذه القوانين يمثل رادعاً للسلوكيات غير المقبولة. اللوائح الحكومية هي مجموعة من المعايير المحددة من السلطات للممارسات المقبولة وغير المقبولة.
- قوانين السلوك الاخلاقي (المدونات الاخلاقية): تهدف إلى توجيه وارشاد المديرين في المجالات غير الواضحة للسلوك المهني، تذكر تذكير العاملين والمديرين بالمتطلبات القانونية والأخلاقية ، والاعلان عن المرتكزات الاخلاقية للمنظمة ، وتقوية الانضباط الذاتي لدى افراد المؤسسة بقواعد السلوك الاخلاقي .
- ثقافة المنظمة : تمثل ثقافة المنظمة مجموعة من القيم والاعراف والتقاليد والتطلعات التي تمثل إطار عمل يحدد سلوكيات العاملين على مختلف الاصعدة والمستويات .

العوامل التي أدت إلى الاهتمام بأخلاقيات رأس المال الفكري في المنظمة: تحدث زيتوني وكريم (2011:13) أن الاهتمام بأخلاقيات رأس المال الفكري يتم من خلال عدة عوامل منها:

- إساءة توظيف منتجات المعرفة كتوظيفها في عمليات التدمير العسكري.
- إساءة استعمال التكنولوجيا أو ازدواجية استعمالها مثل ممارسات التجسس الصناعي
- تزايد جرائم الحاسوب والانترنت وخسائرها المالية ، وتغيير البيانات وسرقة المعلومات .

- التحديات الناجمة عن الفتوحات العملية والتكنولوجية ، حيث حقق التقدم العملي اختراقات عديدة في هذه المجالات.

## 15. المخاطر المحتملة لرأس المال الفكري :

يرى العنزى وصالح (2009:450-453) أن تصنيف المخاطر المحتملة التي يتعرض لها رأس المال الفكري هي كالآتي :

- **مخاطر تقادم رأس المال الفكري:** ولها ثلاث اتجاهات وهي (تقادم المعرفة، و تقادم القدرات، والتقادم الثقافي).
- **مخاطر إحباط رأس المال الفكري:** ولها ثلاث اتجاهات هي (اتجاهات نفسية مثل التوتر والانطواء والفسل، واتجاهات مادية مثل العدوان والتدخل الشخصي، واتجاهات تنظيمية مثل ضعف الانتماء والولاء).
- **مخاطر اغتراب رأس المال الفكري:** وتأخذ أربعة اتجاهات (اغتراب ثقافي، اغتراب حضاري، اغتراب اجتماعي، و اغتراب قيمي).
- **مخاطر محدودية البحث عن التميز المنظمي:** وتأخذ أربعة اتجاهات وهي (قتل الابتكار الجديد ، ضعف تحفيز المقترحات ، مخاطرة تشجيع الاعمال الروتينية أكثر من الابداعية، ضعف الثقة).
- **مخاطر ضعف الحفز المادي والاعتباري :** تأخذ أربعه اتجاهات هي (الجوانب المادية من الاجور والمكافآت ، الجوانب المعنوية مثل منح الأوسمة والالاقاب ، الجوانب الاجتماعية مثل تعزيز المكانة).

### ❖ أساليب إدارة مخاطر رأس المال الفكري :

- ذكر العنزى واخرون (2009:454-455) أن اساليب إدارة مخاطر رأس المال الفكري هي :
- **عصف الأفكار:** من خلال اثاره القدرة الابداعية للأفراد لتوليد اكبر عدد من الأفكار دون أنتقاد وسخرية ، لأن الجماعية تؤدي دوراً كاملاً في مساعدة الفرد على إطلاق قدراته الإبداعية لأنها تملك معلومات ومعارف اكثر مما يملكه افرادها بشكل مستقل الواحد عن الاخر.

- **تألف الإشتات :** يهدف هذا الأسلوب إلى معالجة المشكلات الصناعية وانعاش الابداع باستعمال اجراءات ميكانيكية تحاول عمل مظاهر عقلانية للعمليات الابداعية اليت تكون اكثر تأثيراً وبلانم هذا الأسلوب كثيراً المنظمات الصناعية .
- **الجماعات الحماسية :** توليد الاثارة والمتعة في المناقشة بالشكل الذي يجعل المشتركين من الافراد في هذه الجماعات يشعرون بالحيوية والتفاؤل ، ويزيدون من استخدام افكارهم أكثر من سلوكهم وأعضاء اجسامهم الاخرى لحل المهمات المناطة بهم ، وبالتالي بلوغ انجازها بكفاءة وفاعلية .

**وإستنتاج الباحث** أن مخاطر رأس المال الفكري سواء كانت مخاطر تقادم أو إحباط أو إغتراب أو محدودة أو.إلخ ، هي تحتاج إلى إدارة جيدة وإسلوب متميز ومثالي لتفادي هذه المخاطر .

## المبحث الثاني: البيئة الاجتماعية

توطئة:

يهدف هذا المبحث إلى التعرف على البيئة الاجتماعية حيث أن لها أهميتها الكبيرة، وسيتناول الباحث في هذا المبحث مفهوم البيئة الاجتماعية ومكوناتها وطرق تحسينها، حيث سيحدد الباحث ثلاث مكونات رئيسة لها بغرض الدراسة: وهي مؤسسات التنشئة الاجتماعية، والتفاعل الاجتماعي، والثقافة، وسيتناولها الباحث بالتفصيل.

### أولاً: مفهوم البيئة الاجتماعية :

واجه الباحث عند تعامله مع مفهوم البيئة الاجتماعية صعوبات جمه يمكن تحديدها كالآتي :

1. ضعف التأصيل النظري للمفهوم ولم يتم التوصل إلى تأصيل للمفهوم، من حيث تعريفه وضبطه وتحديد متغيراته وتطوره.
2. الاختلاف في تكييف طبيعة مفهوم البيئة الاجتماعية فالبعض يستخدمه كمقابل للدولة وما يرتبط بها من مؤسسات اجتماعية، والبعض الآخر يستخدمه كمقابل لعلم الاجتماع والمنظمات المجتمعية والمجتمع وغيرها من الأمور التي حالت دون التوصل إلى مواقف مشتركة بشأن مفهوم البيئة الاجتماعية ، ونجد مشكلة إنعدام التحديد الدقيق للمصطلحات التي نستخدمها والتي يمكن ردها إلى أمور عده منها :
  - استخدام هذه المصطلحات المنقولة عن ثقافة أخرى وإفتقار مستخدميهما إنقسم إلى معرفة جميع معانيها والسياقات المرتبطة بها وبالتالي إعطائها معاني تستجيب للضرورة الطارئة لإستخداماتها (التحيز في توظيف المصطلحات).
  - السياق الجديد الذي تستخدم فيه المصطلحات، والذي لا شك يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالسجال السياسي والعملية والعلمي.

لقد ورد مصطلح البيئة في القرآن الكريم حيث يقول الله عز وجل ﴿ وَأَوْحَيْنَا إِلَىٰ مُوسَىٰ وَأَخِيهِ أَنْ تَبَوِّأْ لِقَوْمِكَ مِمَّنْ يَبْغُونَ وَأَجْعَلُوا بُيُوتَكُمْ قِبْلَةً وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَبَشِّرِ الْمُؤْمِنِينَ ﴾ (سورة يونس، آية 87).

ووردت كلمة البيئة في لسان العرب "هي من بَوَّأ، والباء والمباءة: المنزل، وقيل: منزل القوم حيث يتبوؤون من قِبَلٍ وادٍ أو سَنَدٍ جَبَلٍ"، وفي "الصحاح" "المباءة: منزل القوم في كل موضوع، ويقال كل منزل ينزله القوم" ( ابن منظور، 1980:39).

وقد ورد في بعض التعريفات التي تشرح مفهوم البيئة الاجتماعية تبعاً لتعدد الزوايا التي ينظرون منها الباحثين:

- عرفت زينة (2014:249) البيئة الاجتماعية: أنها مجموعة من النظم والقوانين التي تتحكم في تنظيم العلاقات بين الأفراد داخل النظم الاجتماعية المختلفة الاقتصادية والسياسية والثقافية و..إلخ، ويقصد بها كل ما أضافة الانسان من عناصر بيئية نتيجة تفاعله معها واستغلاله لموارد البيئة الطبيعية .
- فقد عرف خليل وآخرون(2011:260) البيئة الاجتماعية أنها هي ذلك الإطار من العلاقات التي تحدد إستمرار حياه الجماعة وبطبيعة الحال لا ينطبق مفهوم الجماعة هنا إلا على الأحياء الاجتماعية والتي أهمها وأعظمها شأناً هو الانسان ، وطبيعي أن يكون هذا الإطار من العلاقات هو الأساس في تنظيم أي جماعة من الجماعات سواء بين أفرادها بعضهم ببعض في بيئة ما، أو بين جماعات متباينة أو متشابهة، ولا شك أن أنماط تلك العلاقات والتي تؤلف ما يعرف بالنظم الاجتماعية هي ما يمكن أن تتضمنه البيئة الاجتماعية .
- ويقصد بالبيئة الاجتماعية ذلك الإطار من العلاقات الذي يحدد ماهية علاقة حياة الإنسان مع غيره، ذلك الإطار من العلاقات الذي هو الأساس في تنظيم أي جماعة من الجماعات سواء بين أفرادها بعضهم ببعض في بيئة ما، أو بين جماعات متباينة أو متشابهة معاً وحضارة في بيئات متباينة، وتؤلف أنماط تلك العلاقات ما يعرف بالنظم الاجتماعية، واستحدث الإنسان خلال رحلة حياته الطويلة بيئة حضارية لكي تساعده في حياته فعمر الأرض واخترق الأجواء لغزو الفضاء (موقع جمعية الحياه البرية في فلسطين:2015).



- وعرفة القحطاني (2005:35) البيئة الاجتماعية: أنها المحيط الذي تحدث فيه الإثارة والتفاعل لمن يعيش في ظله من أفراد المجتمع.
- وقال عبد الشال (2012:4) أن البيئة الاجتماعية: وهي ذلك الإطار من العلاقات الذي يحدد استمرار حياة الجماعات والمجتمعات التي ينظمها الانسان .
- والبيئة الاجتماعية هي: تشمل النظم السياسية السائدة و النظم الاقتصادية و الإدارية و النظم الاجتماعية الثقافية. ( <http://www.wata.com> )
- ويعرفها خليل وآخرون (2011:260): أنها البيئة التي تتكون من البنية الأساسية المادية التي شيدها الانسان (البيئة المشيدة) كما يطلق عليها غالبا ، ومن النظم الاجتماعية والمؤسسات التي أقامها، وينظر إليها أنها الطريقة التي نطمت بها المجتمعات البشرية حياتها والتي غيرت البيئة الطبيعية لخدمة الحاجات البشرية، وتشمل العناصر المشيدة أو المبينة للبيئة مثل إستعمال الأراضي والمناطق الصناعية والمراكز التجارية والمستشفيات والمدارس والمعاهد والنشاط الاقتصادي.
- وقد عرفها أيوب وعزيز (2007) أنها تتمثل في المجتمع وما يسوده من عادات وتقاليد ونظم اجتماعية.
- وتعرف البيئة الاجتماعية بأنها البيئة التي تجمع بين المنزل، والحي، والعمل، والمجتمع الذي يعيش فيه الفرد، وما يسودها من تقاليد، وعادات، ومعتقدات، وأحوال اقتصادية، واجتماعية، وسياسية، والتي تساهم مساهمة كبيرة في تشكيل سلوك الفرد وتكوين اتجاهاته، إذ تنمو هذه الاتجاهات والممارسات السلوكية وتتطور بتطور مراحل النمو التي يمر بها الفرد، من واقع ما يُعاشه في البيئة (ياغي، 1995).

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن إستخلاص الأركان الأساسية التي يتكون منها مفهوم البيئة الاجتماعية وهي التالي :

- أنها تعتمد على مجموعة من النظم والقوانين التي تتحكم في تنظيم العلاقات بين الأفراد.
- تعتبر إطاراً من العلاقات التي تحدد استمرار حياه الجماعة.
- تعتمد على علاقة حياة الإنسان مع غيره.

- تركز على المحيط الذي تحدث فيه الإثارة والتفاعل.
- تتمثل في النظم السياسية السائدة و الاقتصادية و الإدارية و نظم اجتماعية وثقافية.
- تتمثل في المجتمع وما يسوده من عادات وتقاليد ونظم اجتماعية.
- تجمع بين المنزل، والحي، والعمل، والمجتمع الذي يعيش فيه الفرد، وما يسودها من تقاليد، وعادات، ومعتقدات، وأحوال اقتصادية، واجتماعية، وسياسية، والتي تساهم مساهمة كبيرة في تشكيل سلوك الفرد وتكوين اتجاهاته.

ومن خلال ما سبق يرى الباحث أن البيئة الاجتماعية: هي النسق الاجتماعي الذي يتم من خلاله التفاعلات الاجتماعية التي تحكم سلوك الأفراد من خلال العناصر المادية والثقافية للمجتمع.

### ثانياً : أهم مكونات وعناصر البيئة الاجتماعية :

1. صنفت زينة (2014:249) البيئة الاجتماعية إلى العناصر التالية :
  - الجانب المادي من البنية الأساسية المادية التي شيدها الانسان لهذا غالباً يطلق عليه اسم البيئة المشيدة ، ويتضمن استعمالات الأراضي الزراعية المحيطة واقامة المناطق الزراعية والمناطق الصناعية والمراكز التجارية ، والمستشفيات ،..إلخ وكل ما إستطاع الانسان أن يصنعه.
  - الجانب غير المادي فيمثل عادات الانسان وتقاليد السائدة وثقافته وعقائده الدينية والتراث التاريخي للدول .
2. قسمت الليحاني (2009:25) عناصر البيئة الاجتماعية دينياً إلى ثلاث أقسام أساسية هي :
  - بيئة الكفر: وهي تلك البيئة التي يحكمها الكفار، وتجري فيها أحكام الكفر، ويكون النفوذ فيها للكفار، حيث أن البيئة المكية كانت كافرة.
  - بيئة النفاق : وهي بيئة المنافيين في المدينة الذين اسلموا في الظاهر اما الكفر مازال في قلوبهم واتخذوا الاسلام ستاراً .
  - بيئة الاسلام : وهي البيئة التي يحكمها مسلمون ، وتجري فيها الاحكام الاسلام ، ويكون النفوذ فيها للمسلمين ولو كان جمهور اهلها كفاراً.

3. وصنف القحطاني(2005:22) عناصر البيئة الاجتماعية أنها تشمل المكونات التالية :

- المؤسسات الاجتماعية على اختلافها؛ كالأُسرة، ودور العبادة، والإدارات الحكومية"
- وإن مكونات البيئة الاجتماعية هي أشخاص وجماعات ومجتمعات متفاعلة"
- "إن البيئة الاجتماعية تشمل المؤسسات الاجتماعية المختلفة، والجماعات المختلفة، والجماعات والتجمعات والهيئات والمشاريع المختلفة.

4. وقد صنّفها الحوراني (2002:166) عناصر البيئة الاجتماعية هي :

- القوة الاقتصادية : وجود قاعدة اقتصادية متينة توفر التمويل اللازم للحصول على البنى الأساسية في البيئة الطبيعية والاجتماعية .
- القاعدة العلمية : هذه القاعدة تتمثل بالإمكانيات المتوفرة في المجتمع من إنتاج المعلومات وتوزيعها واستهلاكها ومستوى التعليم السائد والمستوى الثقافي وهذا يعني أنه كلما كان المستوى العلمي مرتفعاً
- القاعدة السكانية : إذا لم تتوفر الكثافة السكانية في المجتمع فإن الفائدة تكون منخفضة .
- مدى وجود مناخ ملائم من حرية التعبير والرأي : تمتع المجتمعات بحرية إظهار الرأي والرأي الآخر وحرية التعبير وفي حال غياب هذا المناخ ، يصبح المجتمع متلقياً دون تفاعل وبالتالي تنعدم ثقته بمادة الاتصال المقدمة له ومع توافر البدائل الكثيرة ، فان تفاعل تكنولوجيا الاتصال في التأثير بالبيئة الاجتماعية تكون ضعيفة ودون فائدة.
- مفهوم السيادة والهوية الوطنية : لكل مجتمع تاريخ وفكر وعادات وتقاليده وقيم وإنجازات سياسية وعسكرية يفخر بها كما أن لكل مجتمع اعرافاً ومواثيق وطنية وإقليمية ودولية ، وتشمل صفات وخصائص محددة يتبناها افراد المجتمع ويؤمنون بها ويدافعون عنها ، وتشكل بمجملها اعتزازهم بالانتماء الوطني ، والذي اصبح يتعرض مع تطور تكنولوجيا الاتصال والاعلام إلى تأثيرات خطيرة تهدده.
- القاعدة الثقافية: تعد الثقافة في المجتمع (كمجتمع للرموز العامة ، والمعرف والمعاني والاعراف والقوانين والطقوس والتقاليد ، والممارسات والعادات واساليب المعيشة والقيم والمواقف التي تصف وتميز مجموعة خاصة من الناس في وقت محدد من الزمن ، وكلما كانت القاعدة الثقافية متجانسة ، امكن توجيه تكنولوجيا الاتصال واستغلالها بصورة افضل من خلال رفع قدرتها في التأثير على بيئة هذا المجتمع ، بينما إذا كانت القاعدة الثقافية

متنوعة جداً ، ومثال على ذلك البيئة الاجتماعية في امارة دبي فان فعالية توجيه وسائل الاتصال لبيئة المجتمع تصبح ضعيفة للغاية ، بينما تكون الفعالية مرتفعة للغاية في المجتمعات المتجانسة ثقافياً.

5. وينصفها خليل وآخرون (2011:260-285) إن مكونات البيئة الاجتماعية هي :

• **اللغة:** تعتبر اللغة حجر الزاوية من كل تراث اجتماعي وثقافي، لأنها الوسيلة الأولى للتخاطب والتفاهم وتبادل الآراء والاتقان على أساليب العمل والتفكير، وبدونها يتعذر الاجتماع الإنساني.

• **النظم الاجتماعية:** تمثل النظم الاجتماعية البناء الاجتماعي، والالة التي تنظم المجتمع الإنساني وتوجه وتنفذ الأنشطة المتعددة التي يتطلبها تحقيق الحاجات الإنسانية.

وتعتبر النظم الاجتماعية إذن هي: ما تواضع عليه المجتمع من قواعد وأساليب لتنظيم حياة الناس في المجتمع، ولتحديد المناهج أو الطرق التي يستخدمها في معاملاتهم وفي علاقاتهم في كل قطاع من قطاعات الحياة، من اقتصادية وسياسية ودينية، وخلقية وأسرية وتربوية... الخ، وهذه النظم تترايط وتتشابك ويؤثر بعضها في البعض، وكلما تطور المجتمع وتعددت فيه الحياة كلما انعكس ذلك على تنوع هذه النظم وعلى زيادة تعقيدها من ناحية البناء والوظيفة، وعموما فإن كل انسان عندما يرغب في إشباع هذه الاحتياجات، كما أنه يقوم بعمل من أجل الحصول على هذه الوسائل مؤثرا أو متأثرا بالآخرين من الناس، ومن هنا يشترك في كل خطوة بخطوها في نظم مختلفة تنظم نشاطه وسلوكه.

• **التنظيم الاجتماعي:** التنظيم الاجتماعي من المصطلحات الاجتماعية المتعددة المعاني والتي تشترك مع غيرها من المصطلحات في بعض مضامينها، حتى أن البعض يطابق بين التنظيم الاجتماعي والنظام الاجتماعي. وبعض التعريفات يقصر التنظيم الاجتماعي على النشاط وتنظيمه، فيعرفه بأنه تنظيم النشاط الإنساني نحو أهداف معينة، ونجد البعض الآخر يقصره على العلاقات حيث يعرفه بأنه" النسق الذي يرتبط بواسطته أجزاء النسق بعضها ببعض من ناحية، وبالمجتمع ككل من ناحية أخرى بطريقة مقصودة" والبعض الآخر يشترك مع تلك الجماعات والأبنية الاجتماعية والتنظيم الاجتماعي في الواقع يشمل كل هذه النواحي لأنه لا يخرج عن كونه الإنسان في علاقته بالإنسان نفسه وبالبيئة المحيطة به وجماعته وحضارته وجنسه وشخصيته، ذلك لأن كل هذه المظاهر المختلفة لا توجد إلا كأجزاء مترابطة لكل متكامل هو ما يطلق عليه التنظيم الاجتماعي. وعلى ذلك يدخل ضمن

هذا التنظيم الاجتماعي كثير من الاصطلاحات الاجتماعية كاصطلاح البناء الاجتماعي والطبقات الاجتماعية والنظم الاجتماعية، وكل ما يتعلق بالإنسان ونشاطه في المجتمع.

- **التراث الثقافي والحضاري:** وتعتبر الثقافة عنصرا هاما من عناصر التراث الاجتماعي وتعرف بأنها: ذلك الكل المعقد الذي ينطوي على المعرفة والعقائد والفن والأخلاق والقانون والعرف والعادات وغير ذلك من القدرات التي حصل عليها الإنسان بوصفه عضوا في مجتمع، ويشمل التراث الثقافي أمورا معنوية وأخرى مادية، والجانبان مترابطان لدرجة أن التفرقة بينها لا تقوم على أساس سليم، لأن المظاهر الثقافية المادية والمعنوية تتضافر جمعيا في خلق النظم والتنظيمات الاجتماعية التي تعتبر قلب الثقافة. ويمتاز التراث الثقافي والحضاري المعاصر بسرعة الذبوع والانتشار نظرا للتقدم الهائل في وسائل وأساليب الاتصال والمواصلات بين المجتمعات.
- **الزمن:** الزمن عنصر بيني هام، فهو وعاء لكل الأحداث والتفاعلات، فإذا كان المكان يمثل مسرح العمليات الاجتماعية، ومحل النظم الاجتماعية وميدان شبكة العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات، فإن الزمن هو مجري الأحداث ومحطات تغييرها وتبديلها، والزمن حلقات متصلة تربط الماضي بالحاضر والمستقبل، ومن ثم فالزمن هو سجل التراث الاجتماعي للإنسان في أي مجتمع.

6. وتضمن البيئة الاجتماعية أنماط العلاقات الاجتماعية القائمة بين الأفراد والجماعات التي ينقسم اليه المجتمع تلك الأنماط التي تؤلف النظم الاجتماعية كما تتضمن الجماعات في المجتمعات المحلية الصغيرة كالقرى وهي جماعات أولية وهي التي يتفاعل أفرادها وجها لوجه ، والعلاقة القائمة بينهم علاقات شخصية مباشرة ، والعلاقة الاجتماعية في مثل هذه المجتمعات لها أكثر من وجه واحد فالعلاقة القرابية مثلا ليست علاقة قرابية فحسب وإنما هي في الوقت ذاته علاقة اقتصادية وسياسية وقد يكون لها أيضا دور ديني، أما في المجتمعات الحضرية الحديثة فالجماعات السائدة هي الجماعات الثانوية والعلاقة القائمة بين أفرادها علاقات الثانوية وليست على درجة من القوة كما هو الحال بالنسبة للعلاقات الأولية والعلاقة في مثل هذه المجتمعات لها جانب واحد هو الجانب الاقتصادي (أبو ربه، 1999: 143-144).

ومن خلال التصنيفات السابقة تبنى الباحث التقسيم التالي لعناصر البيئة الاجتماعية ولغرض الدراسة:

1. مؤسسات التنشئة الاجتماعية: هي عملية تعلم وتعليم وتربية، قوامها التفاعل الاجتماعي، وهي

مؤسسات تسمى بالتطبيع الاجتماعي.

وتهدف إلى إكساب المرء سلوكاً ومعايير واتجاهات ملائمة لأدوار اجتماعية معينة، تمكنه من مسايرة جماعته وموافقته وتكسبه الطابع الاجتماعي، وتيسر له الاندماج في الحياة الاجتماعية (موقع المقاتل: 2015). ولهذا نجد أن البيئة الاجتماعية تساهم بشكل كبير وفاعل في عملية التنشئة الاجتماعية، من خلال تنمية وتطوير السلوك الانساني، وتساعد الفرد على أن يكون أكثر ادراكاً للناس والأشياء، وتكسبه ومعرفة لغيره وبفسه، وكذلك تنمي لديه الكثير من الاحاسيس كالخوف، والعاطفة، ومشاعر الاحترام تجاه الوالدين (الزيناتى، 2014:25).

والتنشئة الاجتماعية يقصد بها عملية تعلم وتعليم وتربية تقوم على التفاعل الاجتماعي وتهدف الى اكتساب الفرد سلوكا ومعايير واتجاهات مناسبة لأدوار اجتماعية معينة، تمكنه من مسايرة جماعته والتوافق الاجتماعي معها وتكسبه الطابع الاجتماعي، وتيسر له الاندماج والحياة الاجتماعية (عبد الشال 2012 :7). ويرى الباحث أن التنشئة الاجتماعية عملية مستمرة باستمرار الحياة.

1.1. ويرى الباحث أن عناصر التنشئة الاجتماعية تنقسم إلى :

- الأسرة: هي المسؤولة عن نقل ثقافة المجتمع لأعضائها وتلقين افرادها معايير السلوك والقيم والاتجاهات.
- المدرسة: تعتبر النواة الثانية في مؤسسات التنشئة الاجتماعية وتقوم المدرسة بتوصيل المعلومة وشرح المنهاج التدريسية داخل الفصل وتخرجهم للجامعات والمعاهد لتغطية متطلبات سوق العمل .
- دور العبادة: تسعى المساجد اليوم إلى اخراج جيل ملتزم حافظ لكتاب الله ولكن اليوم هناك مشكلة في تسييس المساجد لأغراض شخصية أو تنظيمية.
- النادي: هو مكان التقاء الشباب وبناء المعارف وتبادل المهارات الرياضية
- جماعة الرفاق: هم الصحبة اما الخيرة أو السئية التي تؤثر على الفرد
- وسائل الاعلام: هم عبارة عن مرسلين لرسالة تحتوي على نص معين يؤثر سلباً أو ايجاباً في الافراد بالجتمع .

2. التفاعل الاجتماعي : وهو إما أن يكون تفاعل ايجابي بناء يأتي من التزامه بقيم وسلوكيات ايجابية، وملتزماً بترائه الثقافي والحضاري، بل ويعمل على تطويره ، أو تفاعل سلبي هدام يأتي من عدم تمسكه بقيم وسلوكيات مجتمعية، غير ملتزم بترائه الثقافي والحضاري. ويختلف التفاعل في درجاته بين افراد كل جماعة أو مجموعة حسب المرحلة التي مرت بها بدءاً من الجماعات البدائية ، ولا شك أن هذا التفاعل هو الذي يحدد للأفراد واجباتهم السلوكية ومعتقداتهم في كثير من الاحيان ، والتي تصبح كالالتزامات قانونية لها صيغتها الانسانية التي تصبح كضمان لاستمرار وجود الجماعة وتأمين لحياة الفرد ودوره فيها ، وكما الحال لوجود معوقات ما بالنسبة للإنسان في بيئته الطبيعية ، ونجد هناك معوقات مماثلة تقف حجرة عثراً امام استمرار بقاء الانسان أو راحته في بيئته الاجتماعية ، وهنا يكون لمفردات الكم الحضاري اللامادي للإنسان دور عظيم في تحديد ماهية هذه المعوقات ودرجتها(خليل وآخرون ،2011:260).

ويعرفه عبدالله محمد (30:2003) بأنه المشاركة بين الأفراد من خلال مواقف الحياة اليومية ، تفيد في إقامة علاقات مع الآخرين في محيط المجال النفسي . ويعتبر أي حدث يؤثر فيه احد الأطراف تأثيراً ملموساً عن الافعال الظاهرة، أو الحالة العقلية للطرف الاخر ويكمن أن تكون العناصر الداخلة في هذا التفاعل اما أفراداً من البشر أو جماعات منظمة من الكائنات البشرية (الحسن ،1999:81). ويتصل الناس ويتفاعلون مع بعضهم البعض في بيئاتهم وتكون هذه التفاعلات والتعاملات فعالة وديناميكية وقد تكون ايجابية أو سلبية فالتفاعلات الايجابية مثلا عندما يتبادل الإنسان مع غيره مشاعر ايجابية ، اما التفاعلات السلبية فتظهر مثلا عندما يفصل الانسان من عمله بعد فترة عمل طويلة (عبد الشال،2011:15).

### 2.1 أهمية التفاعل الاجتماعي:(موقع المقال:2015).

- يسهم التفاعل الاجتماعي في تكوين سلوك الانسان فمن خلاله يكتسب الوليد البشري خصائصه الانسانية ويتعلم لغة قومه ، وثقافة جماعته وقيمها وعاداتها وتقاليدها من خلال عملية التطبيع الاجتماعي .
- التفاعل الاجتماعي ضروري لنمو الأطفال السوي بخلاف أطفال الملاجئ يتأخر نموهم لكثرة مشرفاتهم ما لا يوفر فرصاً كافية للتفاعل الاجتماعي بينها وبين كل طفل على حدة.

- يهيئ التفاعل الاجتماعي الفرص للأشخاص لتمييز كل منهم بشخصيته فيظهر المخطون والمبدعون والمنفذون والمعوقون والعدوانيون كما يكتسب المرء القدرة على التعبير والمبادرة والمناقشة.
- يعد التفاعل الاجتماعي شرطاً أساسياً لتكوين الجماعة لأن نظرية التفاعل هي نسق من الأشخاص يتفاعل بعضهم مع بعض ما يجعلهم يرتبطون معاً في علاقات معينة.
- يؤدي التفاعل الاجتماعي إلى تميز شرائح الجماعة ، فتظهر القيادات الرسمية وغير الرسمية والمنعزلون والمنبوذون والجماعات الصغيرة .
- يساعد التفاعل الاجتماعي على تحديد الأدوار الاجتماعية أو المسؤوليات التي يجب أن يضطلع بها كل انسان .
- ينشأ التفاعل الاجتماعي من ثلاثة أنماط من العلاقات: هي علاقات ايجابية متبادلة (علاقات تجاذب)، وعلاقة سلبية متبادلة (علاقة تنافر)، أو علاقة مختلطة بين السلب والايجاب ، وهذا معناه أن التفاعل يحدد درجة الجاذبية المتبادلة بين الأشخاص بعضهم مع بعض وبينهم وبين الجماعات فكلما زاد الاتصال بين الإنسان والآخر زاد فهماً له وادراكاً لخصائصه وهذا يؤثر على درجة السلبية أو الايجابية في الجاذبية المتبادلة بينهما.

#### ويرى الباحث أن من عناصر التفاعل الاجتماع هي :

- العلاقات الاجتماعية: وتكون العلاقات الاجتماعية على درجة عالية من القوة كما هو الحال في المجتمعات المحلية الصغيرة كالقرية مثلاً ، أو المجتمعات الأولية التي يتفاعل أفرادها وجهاً لوجه ، وقد تكون العلاقات ثانوية أو علاقات اقتصادية بحثه تحدها المصالح الشخصية ، وتختلف العلاقات الوسيطة كما هي في المجتمع المحلي الصغير عن العلاقات المعقدة في المجتمع الحضاري بسبب اختلاف الاصول التي تتحدر منها كل من المجتمعين ، فعلى حين تجد المجتمع المحلي متجانساً ، نجد المجتمع الحضري غير متجانس سواء من حيث الأصول الثقافية ، والعادات أو التقاليد أو القيم (خليل وآخرون ، 2011: 260 )
- حرية التعبير والرأي.
- لتنظيم الاجتماعي و النظم الاجتماعية : وعلاقة الانسان بالأنظمة البيئية المختلفة علاقة مشاركة وتفاعل وتأثير وتأثر ، والانسان ينفرد بالبيئة الفوق عضوية لأنها البيئة الاجتماعية التي يشغلها الانسان بوصفه أنه كائناً اجتماعياً(موقع المقاتل).



## 2.2. هناك عدة عوامل مؤثرة في التفاعل الإجتماعي وهي(موقع المقاتل:2015)

- يتأثر التفاعل الإجتماعي بدرجة التشابه بين ثقافة الاشخاص المشاركين فيه ، فكلما إزداد التشابه الثقافي بين الطرفين إزداد التفاعل بينهما ، فتفاعل العربي مع العربي يكون اكبر من تفاعل العربي مع الامريكي.
- يتأثر التفاعل بصفات المتفاعلين وخصائصهم ، فكلما اتصف طرف التفاعل بالإخلاص والصراحة كان أكثر تقبلاً من الاخر ما يزيد التفاعل بينهما والعكس صحيح.
- يتضمن التفاعل الإجتماعي التوقع ، فالمدرس يشرح الدرس لتلاميذه ويتوقع منهم الانتباه لما يقوله المناقشة في مالا يفهموه وغيرها من الأمور.
- يتضمن التفاعل الإجتماعي ادراك الدور الإجتماعي الذي يؤديه الطرف الاخر في ضوء المعايير الاجتماعية .
- لكل امرئ منطقة تحيط به تعرف بالحيز الشخصي يحرص على اغلاقها دون أي شخص اخر فاذا حدث العكس اخترقها مرة اخر عنوة شعر بالضيق وعمد إلى إجراءات تعيد إلى الحيز الشخصي وضعه الطبيعي وتحقيق الراحة له.
- يتضمن التفاعل الإجتماعي تبادل رسائل لفظية وغير لفظية بين الطرفين واذا حدث خلل في نقلها يختل التفاعل .
- للتنظيم المكاني أو طريقة الجلوس أثرها في التفاعل الإجتماعي .
- للقيادة دور مهم في تكوين التفاعل الإجتماعي.

## 3. الثقافة:

تشمل هذه البيئة جميع مظاهر التراث الإجتماعي الثقافي الحضاري من عقائد وطقوس وتقاليده وعرف وعادات وفنون ومخترعات، أي أن البيئة الاجتماعية تشمل كل ما خلقته مهارة الانسان وما استحدثته تطوره الثقافي والحضاري، وما يحتاجه ويلجأ إليه في مختلف وجوه نشاطه الإجتماعي ، وتسمى هذه الامور بالتراث الإجتماعي والثقافي ذلك التراث الطبيعي والبيولوجي ، وتجاوب الانسان مع البيئة الطبيعية هو الذي ينشئ شق البيئة الثانية وهو البيئة المشيدة أو البيئة الصناعية باعتباره أنها من صنع الانسان ومن عمله ، خلقه بوصفه عنصراً إجتماعياً وليس بوصفه كائناً حياً ويسمونها كذلك بالبيئة الثقافية باعتبار أنها مهد التراث الثقافي والحضاري (خليل وآخرون ،2011:260).

ويرى الباحث أن الثقافة تنقسم إلى بعض المتغيرات أو التركيبات مثل : اللغة، العادات والتقاليد والتراث.. الخ.

### 3.1 مفهوم الثقافة: يعرف إدوارد بيرنت تايلور "edwar bennett tylor"، الثقافة بأنها: "ذلك الكل

المركب الذي يشمل المعرفة، والعقائد، والفهم، والأخلاق، والقانون، والعرف، وكل القدرات والعادات الأخرى التي يكتسبها الإنسان من حيث هو عضو في مجتمع (هاريس، 2006:14-15).

كما تعد الثقافة مجموعة مكتسبة من الخصائص والصفات التي تحدد للإنسان نوعاً مميزاً من السلوك يقوم على مجموعة من القيم والمثل والمفاهيم يتأثر بها ويحرص عليها وهذه الخصائص والصفات تتوفر لديه على مر العصور والأجيال (الصاوي، 2000:36).

بالإضافة إلى أن الثقافة نسق من الأجزاء المترابطة، ويعتبر نسق القيم في المجتمع أفضل تعبير عن العادات والتقاليد والأعراف والمحرمات والأمور المرغوبة في المجتمع.

**وعرف الباحث الثقافة بأنها هي:** علاقة الإنسان بمحيطه الطبيعي وما تتضمنه هذه العلاقة من فعل وتفاعل وإبداع مادي، أو فكري، أو جمالي يشكل في مجموعته نمطاً متميزاً للمجتمع الفلسطيني في سلوكه وفكره ونمط المعيشة، ووسائل الحياة، كما فرضتها ظروف المجتمع الفلسطيني.

**ويرى الباحث أن هناك مجموعة من المعوقات الثقافية التي تحول دون تحقيق هذه المنظمات لأهدافها وبرامجها وسياساتها كاملة أثناء ممارستها لدورها في المجتمع الفلسطيني والمتمثلة في:** قيم المجتمع الفلسطيني وعاداته، وتقاليد، وفكره، ونمط معيشته، ووسائل حياته، ومختلف التحديات الناتجة عن أوضاع المجتمع الفلسطيني السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

### 3.2 خصائص الثقافة الاجتماعية كما يراها عبد الرسول وآخرون (2010:83) تشمل:

- أسلوب الحياة لأعضاء المجتمع الذين غالباً ما يأخذون تأثيرها كأمر مسلم به أو حتمي ، فالجلوس على الارض وتناول الطعام بالأيدي يعكس ثقافة العرب واللهجة المحلية لمدينة معينة تعكس مدى تمسك الفرد بثقافة تلك المدينة .
- الثقافة مستقرة عبر الزمن لأنها تتضمن قيم واعتقادات وتقاليد تتسم بالاستمرارية.
- تكتسب بالتعلم من الخبرة حيث يمكن اكتساب عناصرها من الممارسة والخبرة السابقة لأعضاء المجتمع .
- هي شبكة متداخلة ومعقدة من العديد من العناصر مثل العقيدة والعادات والتقاليد والاخلاق واللغة والمباني والملابس.

- تتضمن تدرج هرمي للأولويات فهناك بعض العناصر فيها تأتي في المقدمة من حيث الأهمية ، فالعقيدة في المقدمة تليها القيم وهكذا .
- الثقافة قد تكون قوية أو ضعيفة في تأثيرها على سلوك أفراد المجتمع ويتوقف ذلك على عدة أمور كتجانس في عضوية الجماعة وكثافة الخبرات وغيرها .
- تعدد الثقافات في الكثير من البيئات الاجتماعية المختلفة قد أصبح كمصدر للتناؤل في مكان العمل وذلك لأنه يحقق فرصاً كبيرة للعمل.

### ثالثاً : عوامل انهيار البيئة الاجتماعية من وجهة نظر الباحث المتوافقة مع الدراسات

#### السابقة مثل عبد رسول وآخرون:

- 1- عدم التمسك بالقيم المجتمعية السليمة.
- 2- ضعف الوعي لدى الأفراد.
- 3- ضعف الولاء والانتماء والشعور بالاعتزاز لدى الأفراد.
- 4- هجرة العقول إلى الخارج .
- 5- التزايد السكاني بدون تنظيم أسري وتوزيع جغرافي.
- 6- الخلل في بعض النظم الاجتماعية ومن أمثلتها النظام الأسري، النظام التعليمي، النظام الاقتصادي.

### رابعاً : تحسين البيئة الاجتماعية من خلال إدارة رأس المال الفكري من وجهة نظر الباحث

#### والدراسات السابقة مثل عبد رسول وآخرون (2011:86-87):

في الواقع أن المحافظة على البيئة الاجتماعية هي مسؤولية تقع على عاتق العاملين والمختصين برأس المال الفكري وتقع هذه المسؤولية على الأفراد المهنيين والمفكرين بالمجتمع، والهيئات التنفيذية والتشريعية ، والمؤسسات والوزارات والجامعات بمجتمع قطاع غزة ، إلى جانب ما تملكه من قدرات ومهارات ومعارف وقيم تمكنها تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة .

وقد أوضح الباحث ذلك في الجوانب التالية:

#### 1- دور رأس المال الفكري في المحافظة على الإطار القيمي المجتمعي:

وهنا يكون دور رأس المال الفكري من خلال العمل مع الأسرة ودوره الواضح في عملية التنشئة الاجتماعية، ومع المدرسة من خلال مساعدتها في أداء رسالتها التربوية التعليمية، ومع العمال في المصانع، ومع الشباب في مؤسساتهم المختلفة، ومع سكان المجتمع المحلي، ويمكن للمهنة أن تعطي لهم المعلومات والبيانات الصحيحة عن أمور مجتمعتهم، وان تصحح معتقداتهم وتشكل اتجاهاتهم التي تتجمع بدورها وتتوحد في النهاية مكونة نظاما من القيم يقود سلوكهم ويوجههم.

#### 2- دور رأس المال الفكري في تنمية الوعي بالبيئة الاجتماعية:

يعتبر تنمية الوعي من أبرز اهتمامات رأس المال الفكري حيث أصبح له دورا كبيرا في هذا الموضوع، ويتعامل مع كل المواطنين ومن مختلف الفئات، وعلى مختلف المستويات الجغرافية، وقد ركز على التعامل مع المواطنين على المستوي المحلي لتحقيق أهداف التنمية المحلية.

#### 3- تنمية الولاء والانتماء نحو البيئة وتقليل الإحساس بالاعتراب:

وهنا يقوم رأس المال الفكري الولاء والانتماء للمواطنين نحو بيئتهم الاجتماعية والقضاء على الخلافات والصراعات والتناقضات التي تنشأ بين بعض القوي الاجتماعية ، أو بين طبقاته، أو بين الجماعات المكونة لها، بالإضافة إلى العمل على تقوية الروابط الاجتماعية بين المواطنين، وتقوية شعورهم بالمسئولية الاجتماعية، وأن يشعر المواطنون بأهمية اندماجهم في حياة بيئتهم الاجتماعية، وأن يشتركوا في نواحي الحياة المختلفة بها.

#### 4- دور رأس المال الفكري في مواجهة المشكلة الناتجة عن الهجرة:

سبق وأن أوضحنا في عوامل انهيار البيئة الاجتماعية أن الهجرة لها تأثير سلبي على البيئة الاجتماعية وهنا يمكن لرأس المال الفكري أن يكون لها مساهمة إيجابية في هذا الموضوع، فالهجرة الخارجية التي يلجا إليها بعض الشباب عندما لا يقوم النظام الإجتماعي القائم بإشباع احتياجاتهم المختلفة فتكون الهجرة إلى الخارج هي الحلم والأمل لهم من أجل إشباع احتياجاتهم المختلفة ، وهنا يكمن دور رأس المال الفكري في مساعدة النظم الاجتماعية القائمة بالمجتمع على أداء وظيفتها وتحقيق أهدافها ومنها إشباع احتياجات الشباب المختلفة. ويساهم رأس المال الفكري مع المسؤولين على وضع الضوابط والمعايير لموضوع الهجرة الخارجية للحد من هجرة ذوي الخبرات الفنية والامكانات العقلية الجبارة التي يكون المجتمع الغزاوي أحوج ما يكون إليها في عمليات التنمية والتطوير والابداع..إلخ.

## 5- دور رأس المال الفكري في مشكلة التزايد السكاني وأثرها على البيئة الاجتماعية:

يمكن لرأس المال الفكري أن يقوم بدور كبير في تنمية الوعي لدى السكان بخطورة هذه المشكلة وأهمية مساهمتهم في إيجاد حلول لها، ويمكن هنا تشجيع وإقناع السكان بأهمية تنظيم أسرهم وذلك عن طريق الموازنة بين دخولهم من ناحية وبين أفراد أسرهم من ناحية أخرى باستخدام الوسائل الصحية والاجتماعية الصحيحة. مثلاً من خلال المساهمة عن طريق تشجيع إعادة توزيع السكان على الحيز المتاح في المناطق الحدودية الخالية بقطاع غزة وإقامة مشاريع استثمارية وتنموية تخدم رأس المال الفكري وتوسع قدرات المواطنين العقلية والمعرفية ببناء مدارس ومعاهد وجامعات ومصانع وغيرها.

## 6- دور رأس المال الفكري في علاج الخلل الذي ظهر في بعض النظم الاجتماعية:

### 6.1. المحافظة على الكيان الأسري وذلك من خلال:

- الاهتمام بالأسرة من خلال العمل على حسن تكوينها واستمرارها وتحسين ظروفها والعمل على استقرارها وتماسكها تمهيدا لخلق مناخ إجتماعي سليم يساعد على تنشئة الطفل تنشئة اجتماعية سليمة.

- الاهتمام بدفع الأسرة نحو الاهتمام بأسلوب وطريقة تنشئة الأبناء وفق أسس وقواعد علمية سليمة عن طريق تعريفهم بها وتفهمهم لها ومساعدتهم على كيفية تحقيقها .

- التنسيق بين الأسرة والمؤسسات الأخرى في المجتمع لتحقيق التنشئة الاجتماعية السليمة للأبناء.

### 6.2. تدعيم النظام التعليمي ومساعدته على تحقيق رسالته وذلك عن طريق:

- العمل مع التلاميذ ومساعدتهم على حل ما يعترضهم من عقبات ومشكلات اجتماعية، اقتصادية، نفسية تعوقهم عن التحصيل الدراسي، والعمل على توفير المناخ المناسب لمساعدتهم على التحصيل الدراسي الجيد في المدرسة وفي المنزل.

- توفير المناخ الإجمالي المناسب لتدعيم وتقوية العلاقة بين التلاميذ ببعضهم وبينهم وبين مدرسيهم.

- تنمية قدرات التلاميذ ومساعدتهم على الاعتماد على أنفسهم وتنمية شخصياتهم بجوانبها المختلفة.

- تصميم البرامج والمشروعات مثل برامج الخدمة العامة لربط المدرسة بالمجتمع المحلي.

- ربط المدرسة بمختلف مؤسسات المجتمع المحلي، والاستفادة من امكاناتها في تطوير الأنشطة الطلابية المختلفة، وأيضا في تطوير العملية التعليمية.

- ربط المدرسة بالمنزل من خلال مجالس الأمناء والآباء والمعلمين للمساهمة في تطوير العملية التعليمية ومواجهة ما يعترضها من مشكلات عن طريق الجهود الذاتية.

- إجراء البحوث والدراسات العلمية للوقوف على مشكلات العملية التعليمية، واقتراح حلول لها، وأيضا للوقوف على مشكلات البيئة المحلية ودور المدرسة في مواجهتها.
- 6.3. تدعيم النظام الاقتصادي ومساعدته على تحقيق أهدافه وذلك من خلال:
  - المساهمة في تحسين مستوي معيشة الأفراد، وذلك من خلال اكتشاف قدراتهم وتوجيههم إلى المشروعات التي يمكن بها زيادة دخلهم، والمساهمة في زيادة الإنتاج القومي .
  - توجيه شباب الخريجين إلى المشروعات الصغيرة التي يمكن الاعتماد عليها في الحصول على الدخل المناسب لهم، وذلك حسب قدراتهم وامكانياتهم.
  - القيام بالبحوث والدراسات لمد النظام الاقتصادي بما يحتاج إليه من معلومات عن ميول واتجاهات الشباب العملية ورغباتهم بعد التخرج.

## المبحث الثالث: قطاع غزة

### توطئة:

تناول هذا المبحث التعرف على واقع قطاع غزة، وسيتناول الباحث لغرض الدراسة في قطاع غزة وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، لما لها أهمية بموضوع الدراسة حيث سيتحدث الباحث بالتفصيل عنها.

**قطاع غزة :** هو المنطقة الجنوبية من الساحل الفلسطيني على البحر المتوسط ، وهو على شكل شريط ضيق شمال شرق شبة جزيرة سيناء يشكل تقريباً 1.33% من المساحة فلسطين التاريخية (من النهر إلى البحر)، ويمتد قطاع غزة على مساحة 365 كم مربع، حيث يكون طولها 41 كم، أما عرضها فيتراوح بين 5-15 كم، وتحدها غزة فلسطين المحتلة شمالاً وشرقاً، بينما تحدها مصر من الجنوب الغربي.

(الفرا، 2012:16).

- ويرى الباحث أن قطاع غزة من أقدم مناطق العالم الذي اكتسب أهمية بالغة؛ نتيجة لموقعه الجغرافي المميز عند التقاء قارتي آسيا وأفريقيا وهو خط أمامي للدفاع عن فلسطين والقدس، والشام معاً جنوباً وهو موقع متقدم للدفاع عن العمق المصري في شمالها الشرقي.
- وقد أسسه الكنعانيون منذ الألف الثالثة قبل الميلاد تقريباً ويسمونها "غزة"، كما أطلق عليها الفراعنة "تحتمس" الثالث اسم "غزوته" وبقي اسمها "غزة" خالداً دون تغيير وتبديل، كما أطلق عليها العرب "غزة هاشم" حيث دفن جد الرسول ﷺ (قاسم ، 2003:83).

### ❖ وزارات السلطة الفلسطينية :

يتحدث أبو شريعة (2014:74) أن السلطة الوطنية الفلسطينية تتكون من ثلاث سلطات وهي: السلطة القضائية ، والسلطة التشريعية ، والسلطة التنفيذية ، ويضمن القانون فصل السلطات الثلاث وينتظم العلاقة بينهم بحيث يضمن الشفافية والمحاسبة والمقاواة لأي من المسؤولين لأي من هذه السلطات حسب القانون.

### ❖ القطاع الحكومي الفلسطيني :

يعرف القطاع الحكومي في أي دولة بأنه : " ذلك القطاع الذي يعمل على تقديم خدمات أساسية مطلوبة لضمان النظام العام ، ويصعب تسويقها للأفراد بثمن ، مثل الدفاع والعدالة والامن والداخلي ،

وعادة ما تمولها الموازنه العامة للدولة والتي تؤمن إيراداتها بالدرجة الأولى من الضرائب على الشعب ،  
لإسهام في تحمل نفقات الخدمة العامة" (أبو جاسر ، 2010:52).

ويعتبر القطاع الحكومي الفلسطيني حديث النشأة ، حيث لم تعرف فلسطين في تاريخها الحديث  
وحتى عام 1994م قطاعاً حكومياً ؛ وذلك بسبب الظروف التي تعرضت لها منذ مطلع هذا القرن ، فمع  
توقيع اتفاق إعلان المبادئ الفلسطينية الإسرائيلية في الثالث عشر من أيلول /سبتمبر 1993م وتولت  
السلطة الوطنية الفلسطينية مسئوليتها في الأراضي المحررة قامت بإنشاء وزاراتها الحكومية للنهوض  
بوظائفها ، حيث مرت الوزارات الفلسطينية بالعديد من التغييرات من حيث دمج الوزارات وإحاقها ببعضها  
البعض أو استحداث وزارات جديدة (كلاب، 2004:81).

#### ❖ تطور وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية:

شكلت التغييرات المتلاحقة في هيكلية الحكومة الفلسطينية التي تكون وزارات السلطة الوطنية  
عنصر عدم استقرار ، يضاف إلى العنصر الأخرى التي انعكست على تطور سوء التنظيم الإداري،  
وزيادة مظاهر الخلل والارباك في الجهاز الإداري (أبو شريعة، 2014: 75).

وقد شهدت الفترة من 1994 وحتى نهاية 2014م تشكيل اثني عشر حكومة ، على النحو التالي  
(مركز التخطيط الفلسطيني، 2003: 176).

#### ❖ الوظائف الإشرافية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية :

كما ذكر سابقاً فقد شكلت التغييرات المتلاحقة في هيكلية الحكومة الفلسطينية في قطاع غزة عاملاً يضاف  
للعوامل السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية التي مرت بها الحكومات مما نتج عنه زيادة عدد  
مؤسسات الخدمة المدنية الفلسطينية من عام 1994 وحتى العام 2013 ليصبح عددها (31) دائرة  
حكومية على اختلاف مسمياتها موزعة ما بين وزارات أو سلطة أو هيئة موزعة حسب القطاعات ،  
والجدول التالي يوضح مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية للحكومة الفلسطينية في المحافظات الجنوبية  
(الإدارة العامة للحاسوب ، ديوان الموظفين العام ، 2013)(خطة التنمية الشاملة ، 2014- وزارة  
التخطيط).



جدول رقم (5) يوضح أسماء مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة

القطاع	م.م	المؤسسة / الوزارة	
قطاع الأمن والحكم الرشيد	14.	الداخلية	
	15.	الشؤون الخارجية	
	16.	العدل	
	17.	التخطيط	
	18.	الإعلام	
قطاع إنتاجي	19.	المالية	
	20.	الاقتصاد الوطني	
	21.	الزراعة	
	22.	السياحة و الآثار	
القطاع الاجتماعي	1.	الصحة	
	2.	التربية والتعليم العالي	
	3.	الشئون الاجتماعية	
	4.	العمل	
	5.	شئون المرأة	
	6.	الشباب والرياضة	
	7.	الأوقاف والشئون الدينية	
	8.	شؤون الأسرى والمحربين	
	9.	الثقافة	
	قطاع بنية تحتية	10.	الحكم المحلي
		11.	الأشغال العامة والاسكان
		12.	النقل والمواصلات
		13.	الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

(الإدارة العامة للحاسوب ، ديوان الموظفين العام ، 2013).

## الخلاصة:

- أظهرت الدراسات والمراجع على اختلافها أهمية رأس المال الفكري في المنظمات على اختلاف طبيعة أعمالها، كما أن قياس النجاحات لمجموعة من المنظمات التي تعتمد في استراتيجياتها على رؤوس الاموال الفكرية التي تمتلكها يعزي إلى الاهتمام الكبير برأس المال الفكري بكافة مكوناته للمنظمات.
- اعتمد الباحث في تقسيم رأس المال الفكري إلى التقسيم الأكثر شيوعاً وملائمة لموضوع البحث، حيث قسم رأس المال الفكري إلى ثلاثة أقسام هي (رأس المال البشري- رأس المال الهيكلية- رأس مال العلاقات).
- إن من أهم خصائص رأس المال الفكري هو أنه غير ملموس، وهذا ما يجعل تقييمه من الامور بالغة الصعوبة، ولا تعطي نتائج بشكل دقيق.
- إن موضوع رأس المال الفكري من المواضيع الحديثة في العالم العربي وهذا ما يبرر قلة الأبحاث والمراجع باللغة العربية، في حين أن هناك إهتماماً منذ فترة في العالم الغربي الأمر الذي يبرر كثرة المراجع الأجنبية التي تتحدث عن رأس المال الفكري وإدارته، في حين أن المراجع العربية تتحدث فقط عن مدى تواجد رأس المال الفكري في المنظمات.
- بينت الدراسات أن المنظمات التي تمتلك لرؤوس الأموال الفكرية لا تعطي النتيجة المرجوة منها في حال عدم إدارتها بالشكل الصحيح وهو السبب في تفوق منظمة على أخرى في أغلب الاحيان.
- تعدد جوانب دراسة رأس المال الفكري وقد برر الباحثون تعريفه والاختلاف في طرق تقسيمه، إلا أن هناك اتفاق على أن رأس المال الفكري هو ما يضيف إلى المنظمة ويساعدها في أداء عملها وتحقيق مبتغاها.
- عرف الباحث رأس المال الفكري أنه " عبارة عن العقل ونشاطه في صفوة العاملين من الافراد الذين يمتلكون قدرات (عقلية ومهارات وخيال واسع وإبداع وابتكار بشري يواكب التطور) في أشخاص يمثلون ميزة تنافسية في المجتمع لا يوجد لها بديل ".
- يتوجب على المنظمات الوقوف على ما تمتلكه من رؤوس أموال فكرية ومحاولة تنميتها من خلال عدة طرق تختلف من مجال عمل لآخر وفق طبيعة عمل المنظمة، إلا أن هناك مجموعة من الطرق الرئيسية التي تساعد في تنمية رأس المال الفكري بها مثل (استقطاب ذوي الخبرة والمهارة في العمل والمحافظة عليهم، التدريب والتطوير، زيادة الرضا الوظيفي لدي العاملين، تطوير هيكلية

العمل بالجامعة بما يسهل ويطور إجراءات العمل، رعاية المصالح المشتركة مع مؤسسات المجتمع لتعزيز العلاقات مع المنظمات ذات العلاقة).

- قد عرف الباحث البيئة الاجتماعية بأنها النسق الإجتماعي الذي يتم من خلاله التفاعلات الاجتماعية التي تحكم سلوك الافراد من خلال العناصر المادية والثقافية للمجتمع.
- هناك اختلاف في تكييف طبيعة مفهوم البيئة الاجتماعية فالبعض استخدمه مقابل الدولة وما يرتبط بها من مؤسسات اجتماعية والبعض الآخر استخدمه مقابل لعلم الاجتماع والمنظمات المجتمعية والمجتمع وغيرها من الأمور التي حالت دون التوصل إلى مواقف مشتركة بشأن مفهوم البيئة الاجتماعية.
- وقد تبني الباحث في تصنيفه لأهم مكونات وعناصر البيئة الاجتماعية إلى تقسيم يشمل كل التقسيمات التي تحدث عنها الباحثون السابقون ومحاولة السيطرة على المتغيرات من خلال مراجعة مختصين في علم الاجتماع وملائمة لموضوع البحث، وقسمت إلى ثلاثة أقسام هي :  
( مؤسسات التنشئة الاجتماعية، التفاعل الإجتماعي، الثقافة).
- وتناول الباحث عوامل انهيار البيئة الاجتماعية الأكثر شيوعاً مثل عدم التمسك بالقيم المجتمعية السليمة، وضعف الوعي لدى الأفراد، وضعف الولاء والانتماء والشعور بالاغتراب لدى الأفراد، وهجرة العقول إلى الخارج، والتزايد السكاني بدون تنظيم أسري وتوزيع جغرافي، ووجود خلل في بعض النظم الاجتماعية .
- اتفق الباحث مع بعض الدراسات السابقة على عوامل تحسين البيئة الاجتماعية من خلال تدخل رأس المال الفكري في علاج الخلل الذي ظهر في بعض النظم الاجتماعية، ومشكلة التزايد السكاني، ومشكلة التعليم، والاهتمام بالأسرة. إلخ.
- تناول الباحث دراسة مختصرة لقطاع غزة بصفة عامة جغرافياً وسياسياً وتاريخياً، ولغرض الدراسة تناول الباحث في دراسته الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة.

# الفصل الثالث

## الدراسات السابقة

- المقدمة

أولاً: الدراسات التي تناولت رأس المال الفكري

ثانياً: الدراسات التي تناولت البيئة الإجتماعية

ثالثاً: الفجوة البحثية

رابعاً: التعقيب على الدراسات السابقة

- ملخص الفصل

تناول الباحث في هذا الفصل بعض الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع الدراسة الحالية، للوقوف على أهم الموضوعات التي تناولتها، والتعرف على الأساليب والإجراءات التي تبنتها، والاستفادة من النتائج التي توصلت إليها، ومن ثم التعقيب على هذه الدراسات، وقد رتب الباحث الدراسات السابقة حسب تاريخ النشر من الأحدث إلى الأقدم حيث بدأ بالدراسات المحلية ثم العربية ثم الأجنبية للمتغير المستقل، وبنفس الترتيب أيضاً للمتغير التابع:

## أولاً : دراسات تناولت رأس المال الفكري :

### الدراسات المحلية :

1.دراسة النخالة (2015): دور رأس المال الفكري في تحسين مستوى الأداء في وزارة الداخلية والأمن الوطني الفلسطينية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال الفكري في تحسين مستوى الأداء في وزارة الداخلية والأمن الوطني الفلسطينية في قطاع غزة من خلال التعرف على مدى توافر متطلبات رأس المال الفكري وأبعاده (البشري والهيكلية والزبائنية)، منهج الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي، وكانت عينه الدراسة 363 ضابط من قائد الجهاز ونائب ومساعد ومدير إدارة ومدير دائرة ورئيس قسم، حيث تم توزيع استبانات عليهم، متغيرات الدراسة: المستقل: إدارة رأس المال الفكري (البشري والهيكلية والزبائنية)، التابع : الجامعات الفلسطينية الخاصة وشمل (جامعة فلسطين، وغزة، والبوليتكنك)، أهم النتائج وجود علاقة إحصائية بين توافر متطلبات رأس المال الفكري بأبعاده الثلاث وتحسين مستوى الأداء لدى وزارة الداخلية والأمن الوطني وأن الوزارة تحقق مستوى مرتفع من الأداء.

2.دراسة الخضري (2015): واقع إدارة رأس المال الفكري بالجامعات الفلسطينية الخاصة في قطاع غزة

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة رأس المال الفكري بالجامعات الفلسطينية الخاصة من خلال التعرف على توافر مكونات رأس المال الفكري وأبعاده (البشري والهيكلية والزبائنية)، منهج الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي، وكانت عينه الدراسة 250 موظف من الإداريين والاكاديميين حيث تم توزيع استبانات عليهم، متغيرات الدراسة: المستقل: إدارة رأس المال الفكري (البشري والهيكلية

والزبائني)، التابع : الجامعات الفلسطينية الخاصة وشمل (جامعة فلسطين، وغزة، والبوليتكنك )، أهم النتائج أن الجامعات الفلسطينية تعني بإدارة رأس المال الفكري بأعباء بنسبة 80.07% .

### 3. دراسة قشقش (2014): إدارة رأس المال الفكري وعلاقته في تعزيز الميزة التنافسية دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

هدفت الدراسة إلى الإجابة عن مدى تأثير كل مكون من مكونات رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية بين الجامعات الفلسطينية، وأن هناك اختلاف بين الجامعات نفسها في كيفية إدارة رأس المال الفكري الذي تمتلكه، وكان منهج الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي، وكانت عينه الدراسة تتكون من 200 موظفاً في منصب إداري من أصل 1514 موظف، متغيرات الدراسة: المستقل: إدارة رأس المال الفكري بكافة مكوناته، التابع: تحقيق الميزة التنافسية بكافة جوانبها ، أهم النتائج: أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية، وأن هناك تفاوت في العلاقة بين كل مكون من مكونات رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية لدى الجامعات الفلسطينية .

### 4. دراسة صبح(2013): دور الجامعات الفلسطينية في تنمية رأس المال البشري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس .

هدفت الدراسة إلى إبراز دور الجامعات الفلسطينية في تنمية رأس المال البشري من وجهة أعضاء هيئة التدريس والكشف عن المعوقات التي تحد من دور الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة في تنمية رأس المال البشري منهج الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي ، وكانت عينه الدراسة تتكون من 268 عضو من هيئة التدريس، متغيرات الدراسة: المستقل: الجامعات الفلسطينية، التابع: تنمية رأس المال البشري، أهم النتائج : جاء دور الجامعات الفلسطينية في تنمية رأس المال البشري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بدرجة متوسطة واحتل مجال تنمية رأس المال البشري ثقافياً المرتبة الأولى وفي المرتبة الثانية رأس المال البشري سياسياً.

5. دراسة الخطيب(2013): دور رأس المال الفكري في تطوير الكفاءات الادارية لدى العاملين

الاداريين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية في قطاع غزة .

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال الفكري في تطوير الكفاءة الادارية لدى العاملين الاداريين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية في قطاع غزة ، منهج الدراسة : المنهج الوصفي التحليلي، وكانت عينة الدراسة 237 موظف وموظفة من العاملين الاداريين في المديرية التابعة لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية في قطاع غزة، متغيرات الدراسة: المستقل: رأس المال الفكري ويشمل (البشري، الهيكلية، العلاقات)، التابع : تطوير الكفاءة الادارية أهم النتائج: أن هناك مستوى لرأس المال الفكري لدى العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية بقطاع غزة وأن هناك مستوى الكفاءة الادارية لدى العاملين الاداريين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة .

6. دراسة شعبان (2011): رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات

الخلوية الفلسطينية جوال

هدفت الدراسة إلى التعرف على توافر متطلبات رأس المال الفكري بأبعاده الثلاث (البشري ، الهيكلية والعلاقات) لدى شركة الاتصالات الخلوية جوال ودراسة العلاقة بين توافر تلك المتطلبات وتحقيق الميزة التنافسية للشركة، منهج الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي، وكانت عينة الدراسة جميع العاملين في شركة جوال الفلسطينية بالوظائف الإدارية متغيرات الدراسة: المستقل : رأس المال الفكري ويشمل المكونات الثلاث (البشري والهيكلية والعلاقات)، التابع : الميزة التنافسية وتشمل الأبعاد (جودة متفوقة، والكفاءة ، والابداع، والاستجابة المتفوقة)، واستخلص الباحث أهم النتائج : وجود علاقة إحصائية بين توافر متطلبات رأس المال الفكري بأبعاده الثلاث (البشري والهيكلية والعلاقات ) وتحقيق الميزة التنافسية. لاسيما فيما يتعلق مجال الجودة المتفوقة وأن الشركة تمتلك مستوى مرتفع للميزة التنافسية.

1. دراسة عبد الحميد (2012): رؤية استراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحسين الميزة التنافسية

هدفت الدراسة هو تفسير العلاقة بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية للمنظمات كمحاولة للوقوف على مدى توافر متطلبات رأس المال الفكري في تلك المنظمات ودوره في دعم الميزة التنافسية المستدامة لها وتم استخدام المنهج الوصفي من خلال اعداد قوام الاستقصاء، دراسة ميدانية طبقت على شركات الاتصالات في جمهورية مصر العربية وكانت عينة الدراسة شركة فودافون للاتصالات، المتغيرات التي تناولتها هي: المتغير المستقل: رأس المال الفكري وشمل خمس محاور (إستقطاب وصناعة، وتنشيط والمحافظة على رأس المال الفكري، والاهتمام بالعملاء ) والمتغير التابع: الميزة التنافسية ، وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أنه أصبح من الواجب على كل منظمة تحقيق الميزة التنافسية وعناصر التفوق على منافسيها وأن القيمة التنافسية للمنظمات تعتمد على ما تمتلكه من رأس مال فكري وأن الشركات المصرية للاتصالات لا تهتم برأس المال الفكري بكل متغيراته .

2. دراسة بنو عمو، و بوقسري (2011): تأثير رأس المال الفكري على أداء أعمال المؤسسات

هدفت الدراسة إلى الإجابة عن بعض الاشكاليات مثل كيف يؤثر رأس المال الفكري على أداء أعمال المؤسسات وتحديد النموذج ومكونات رأس المال الفكري ومؤشرات قياسه واستخدمت بعض المصطلحات المتعلقة برأس المال الفكري مثل اقتصاد المعرفة واداء المؤسسات. دراسة ميدانية طبقت في المؤسسات الجزائرية المتواجدة في ولايتي معسكر والشلف، وتم استخدام المنهج التجريبي، وكانت عينة الدراسة 17 مؤسسة جزائرية تزاوّل نشاطات مختلفة المتغيرات التي تناولتها المنهجية: المتغير المستقل: رأس المال الفكري وينقسم إلى ( بشري وهيكلية، وعلاقات )، المتغير التابع: ( أداء الاعمال)، وكانت أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة هي أنه يوجد علاقة ترابط بين رأس المال الفكري وإدارة المعرفة أن النتائج جاءت متوافقة مع نتائج الدراسات السابقة وتؤكد على أن تأثير مكونات رأس المال الفكري على مستوى الأداء في المؤسسات رغم أن المؤسسات الجزائرية تنقصها الخبرة في كيفية التعامل مع هذه العناصر وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين رأس المال البشري ورأس مال العلاقات وأداء أعمال المؤسسات بينما لا يوجد تأثير لرأس المال الهيكلية على أداء أعمال المؤسسات.



### 3. دراسة مسودة (2010): مدى توفر متطلبات رأس المال المعرفي (بشري وهيكلية وزيائني) لتحقيق الميزة التنافسية ومعوقات توفرها

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توفر متطلبات رأس المال المعرفي (بشري وهيكلية وزيائني) لتحقيق الميزة التنافسية لدى شركات الصناعات الدوائية الأردنية وطبيعة العلاقة بين متطلبات رأس المال المعرفي مع بعضها البعض، وأهم المعوقات التي تواجه توليد رأس المال المعرفي في قطاع الصناعات الدوائية في الأردن. دراسة ميدانية طبقت على قطاع الصناعات الدوائية الأردنية، وتم استخدام المنهج الوصفي، وكانت عينة الدراسة من مديري الإدارة العليا في الشركات الصناعية المنتمية للاتحاد الأردني، المتغيرات التي تناولتها المنهجية: المتغير المستقل: رأس المال المعرفي وينقسم إلى (بشري وهيكلية وزيائني) المتغير التابع: (الميزة التنافسية)، وكانت أهم النتائج أن نسبة توفر متطلبات رأس المال المعرفي بمتغيراته في شركات الصناعات الدوائية الأردنية 80% وهناك علاقة تكاملية بين مكونات رأس المال المعرفي بنسبة موافقة 90%، وهناك العديد من المعوقات التي تواجه شركة الصناعات الدوائية الأردنية مثل معوقات البناء لرأس المال المعرفي بنسبة موافقة 88%.

### 4. دراسة الروسان والعجلوني (2010): أثر رأس المال الفكري في الابداع في المصارف الاردنية .

هدفت الدراسة إلى الوقوف على مدى الإهتمام الذي تولية المصارف الاردنية لموضوع رأس المال الفكري وذلك من حيث عملية (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة والإهتمام بالزيائن)، وعلاقة ذلك بالقدرات الإبداعية لدى العاملين في هذه المصارف، وتم استخدام المنهج الوصفي، طبقت الدراسة ميدانياً على المصارف الأردنية وكانت عينة الدراسة من ثمانية مصارف أردنية، المتغيرات التي تناولتها المنهجية: المتغير المستقل: رأس المال الفكري وينقسم إلى (بشري وهيكلية، وعلاقات)، المتغير التابع: (القدرة الإبداعية) أهم النتائج: توصلت الدراسة إلى الإهتمام برأس المال الفكري، ومازال بحدود متواضعة، وأن هناك تأثير ايجابي لرأس المال الفكري (الصناعة والتنشيط والمحافظة) مع القدرات الإبداعية وغابت هذه العلاقة في (الإستقطاب والاهتمام بالزيائن) في تنمية القدرات الإبداعية.

5. دراسة عارف (2010): التدريب الفعال في تطوير رأس المال الفكري مع تطبيق على مركز دعم واتخاذ القرار في جمهورية مصر العربية.

هدفت الدراسة إلى تحديد المقصود برأس المال الفكري وتحليل الاساليب المختلفة لإدارة رأس المال الفكري، وتحليل نوعية برامج التدريب المتوائمة، وفكرة رأس المال الفكري، وتناولها وفقاً للمنظور النظمي، واستخدمت الباحثة منهج دراسة الحالة من خلال مركز المعلومات ودعم واتخاذ القرار وهو أحد مراكز الفكر المتميز في مصر، وانتهت الدراسة بنتائج إختبار مدى تطبيق محاور التنمية وتدريب رأس المال الفكري إلى حد كبير في حالة مركز ودعم واتخاذ القرار في مصر الذي وضح منه تبني المركز إلى حد كبير لمحاور التدريب الذي يتفق وتنمية رأس المال الفكري .

#### الدراسات الأجنبية :

يرى الباحث أن الدراسات الأجنبية تحدثت عن رأس المال الفكري كثيراً، ولكن الباحث اكتفى بهذه الدراسات:

#### **1. Study Al-Dujaili M (2012) أثر رأس المال الفكري على الإبداع التنظيمي:**

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري على الإبداع التنظيمي وكانت أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة هي وجود علاقة وثيقة بين رأس المال الفكري والإبداع التنظيمي وأيضاً الاهتمام برأس مال العلاقات لبناء قدرات البشر الهادفة، وتوطيد العلاقة مع العملاء والشركاء وكان مجال الدراسة يوضح العلاقة بين رأس المال الفكري والإبداع التنظيمي ومن أجل بناء القدرات البشرية الهادفة لا بد من الاهتمام برأس مال العلاقات.

## 2. Study Hasset and. Shapiro (2011): "The Value of Intellectual Capital And Intangible Assets in the American Economy"

### قيمة رأس المال الفكري والأصول غير الملموسة في الإقتصاد الأمريكي

هدفت هذه الدراسة على قيمة تلك القياسات والتقديرات وهذه بيانات البنك الاتحادي الفدرالي والتي أظهرت أنه في منتصف التسعينات قد ذهب لكتب الاستثمارات التجارية الأمريكية أصول غير ملموسة بدل الأصول الملموسة التقليدية، حيث شملت إيرادات، واقتراحات، وحقوق الطبع والنشر فرأس المال الفكري أوسع من قواعد البيانات والأساليب التجارية العامة والبحث والتطوير والمعارف والممارسات من المديرين والعمال أو على الكفاءات الاقتصادية، وكانت نتائج هذه الدراسة أنه في عام 2011 زادت قيمة رأس المال الفكري في الإقتصاد الامريكي إلى 8.1 ترليون وإلى 9.2 ترليون دولار ، اما قيمة الاصول الغير ملموسة التي يشملها رأس المال الفكري بالإضافة إلى الكفاءات الاقتصادية يبلغ مداه إلى 14.5 ترليون في عام 2011م.

## 3. Study Bontis ، Keow، Richardson(2001) : INTELLECTUAL CAPITAL AND BUSINESS PERFORMANCE IN MALAYSIAN INDUSTRIES"

### رأس المال الفكري وأداء الاعمال في الصناعات الماليزية

هدفت الدراسة أن أصحاب النظريات لرأس المال الفكري يعتبرونه عنصراً مهماً في القيمة السوقية للشركة وتكلفة استبدال اصولها ، وجدوا صعوبة في قياس رأس المال الفكري الغير مادي او الغير ملموس، وأن رأس المال الفكري يشمل المتغيرات ( رأس المال البشري والهيكلية والعملاء والعلاقات المتداخلة ضمن قطاعين صناعيين)، وتم إجراء الدراسة من خلال استبيان عن طريق استبيان Bonlis1997 وتم التحقق من صحته عن طريق الفحص السيكو متري في كندا عام 1998، وكانت نتائج الدراسة أن رأس المال البشري مهم بغض النظر عن نوع الصناعة وفي رأس المال البشري تأثيره أكبر من خلال هيكل الاعمال في القطاعات الغير خدماتية بالمقارنة مع القطاعات الخدماتية ، وكذلك رأس مال العملاء حيث لدية تأثير أكبر من رأس المال الهيكلية الذي له علاقة ايجابية مع اداء الاعمال ، وكانت نتائج الدراسة أن هناك تباين قوي لأداء الاعمال في ماليزيا والذي يبشر بالخير في مجالات البحوث المستقبلية في سياقات بديلة .

## ثانياً : دراسات تناولت البيئة الإجتماعية:

### الدراسات المحلية :

لقد حاول الباحث جاهداً ومن خلال البحث والاطلاع الكبير في الحصول على دراسات محلية خاصة في البيئة الاجتماعية، ولكن لم يحصل الباحث بالشكل المباشر على أي دراسة بهذا الخصوص، ولذلك فقد استعان الباحث بدرستين فقط ممن وجدها قريبة جداً لموضوع الدراسة .

#### 1. دراسة حماد (2012): تقنين إختبار المصفوفات المتتابعة الملون في البيئة الفلسطينية.

هدفت الدراسة إلى قياس القدرة العقلية العامة لدى الطلبة المرحلة الابتدائية في البيئة الفلسطينية، وإيجاد معايير فلسطينية جمعيه وفردية للأداء لدى الطلبة في المرحلة الابتدائية، وكان منهج الدراسة: المنهج الوصفي، وكانت عينه الدراسة تتكون من 1258 تلميذ وتلميذة للتطبيقين الجمعي والفردى، وأهم النتائج: أنه لا يمكن القول أن الطفل الفلسطيني غير ذكي بل المحيط البيئي الصعب الذي يعيشه هو الذي شنت انتباه وتفكيره.

#### 2. دراسة عدوان (2009):تقويم منهاج الجغرافيا في ضوء أهداف التربية البيئية للصف العاشر من

#### وجهة نظر معلمي الدراسات الاجتماعية

هدفت الدراسة إلى تقويم منهاج الجغرافيا في ضوء التربية البيئية للصف العاشر من وجهة نظر معلمي الدراسات الاجتماعية، منهج الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي، وكانت عينه الدراسة تتكون من 65 من معلمي الدراسات الاجتماعية للصف العاشر، وأهم النتائج: توجد موافقة من افراد العينة في المجال الوجداني الثالث على أن المنهاج قد راعى أهداف التربية البيئية .

حاول الباحث جاهداً في البحث عن الدراسات العربية التي تتحدث عن البيئة الإجتماعية لتعزيز الدراسة في المتغيرات والمراجع إلا أنه لم يعثر إلا على ما هو أدناه من دراسات في الوطن العربي كله.

### 1. دراسة اللحاني (2009): أثر البيئة الإجتماعية في المدينة، واثرها في انتشار الدعوة في العهد النبوي

هدفت الدراسة إلى دراسة اسباب تهيأ البيئة الإجتماعية في المدينة للدعوة ، وخطوات الرسول صلى الله عليه وسلم لتلك البيئة في المدينة قبل الهجرة وبعدها ، ومن ثم التعامل مع فئاتها ، وتوجيههم وفق ما تقتضيه مصلحة الدعوة الاسلامية على ضوء ما ورد في القران الكريم والسنة النبوية المطهرة **منهج الباحث** في هذه الدراسة التاريخي والاستقرائي والمنهج الاستنباطي من أجل استنباط الدروس الدعوية المدعمة بالأدلة والاحداث الواقعية، وقد قسم الباحث البيئة الإجتماعية دينياً إلى ثلاث أقسام هي بيئة كافرة وبيئة مسلمة وبيئة النفاق، وكانت **أهم النتائج:** هي أن البيئة الإجتماعية لها أثر عظيم على الدعوة، انحساراً في مكة، وانتشاراً في المدينة .

### 2. دراسة القحطاني(2005) : أثر البيئة الإجتماعية على الدعوة إلى الله تعالى"

هدفت الدراسة إلى تحديد بيان أثر البيئة الإجتماعية على دعوة الفرد والمجتمع، وإبراز معالجة الإسلام للتغيرات والسلبيات الإجتماعية، الاستفادة من الأسلوب القرآني في دعوة الأمم السابقة، ذات البيئات الإجتماعية المختلفة، وعلاج القران لتلك البيئات الإجتماعية، الاستفادة من تنوع البيئات الإجتماعية في دعوة الرسول - صلى الله عليه وسلم - وأصحابه ، وبيان العوائق التي تواجه الداعية في بيئته، وسبل علاجها، **منهج الباحث** في هذه الدراسة: المنهج التاريخي، والمنهج الاستقرائي، وكانت **أهم النتائج:** أن مكوّنات البيئة الإجتماعية - من أسرة ومجتمع - هي الميدان الأوّل لدعوة الأنبياء -عليهم السلام- إلى أقوامهم، أن صلاح البيئات الإجتماعية له آثار معينة على الدعوة، أن عناد البيئات الإجتماعية له آثار معينة على الدعوة، وأن وسائل وأساليب الدعوة تختلف باختلاف حالات البيئة الإجتماعية والاقتصادية، والإجتماعية، والعلمية.

### 3. دراسة الحوراني(2002) : استخدام تكنولوجيا الاتصالات المتطورة وأثرها على البيئة الإجتماعية

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية تأثير تكنولوجيا الاتصالات على البيئة الإجتماعية في نقل فكر وعادات وتقاليد المجتمعات من وإلى بعضها البعض وأن التنقيف الجماهيري لا يصاحبه دائماً اختفاء الثقافات الوطنية التقليدية مثل التجربة اليابانية التي وصل مجتمعها إلى اعلى مراحل تطوره التكنولوجي ووصف بأنه مجتمع المعلومات وقسم الباحث عناصر البيئة الإجتماعية إلى القاعدة الاقتصادية والقاعدة السكانية والقاعدة العلمية ومدى وجود مناخ ملائم من حرية التعبير والرأي ومفهوم السيادة والهوية الوطنية والقاعد الثقافية وكانت أهم النتائج أن تكنولوجيا الاتصالات الحديثة لها دور مهم في التأثير على المجتمعات بجوانبها وخصوصياتها كافة من عادات وتقاليد وقيم دينية واخلاقية موروثه .

#### الدراسات الأجنبية :

لقد سعى الباحث جاهداً في البحث والإطلاع وبمساعدة مشرفية عن الدراسات الأجنبية التي تتحدث عن البيئة الإجتماعية لتعزيز الدراسة في المتغيرات والمراجع إلا أنه لم يعثر إلا على دراسة واحده فقط وهي:

#### 1. Study Brian Whitworth :(2012)

##### " A Social Environment Model of Socio-technical Performance"

##### نموذج البيئة الإجتماعية لأداء التقنية الإجتماعية :

هدف الدراسة إلى تحليل طبيعة الأداء الإجتماعي لشرح كيفية نجاح أنظمة التقنية الإجتماعية (STSS) مثل الدردشة، والأسواق الإلكترونية والشبكات الإجتماعية وكيف يمكن أن يزول المجتمع المادي البشري مع هذه "المعضلة الإجتماعية"، ويشكل النموذج الإجتماعي البيئة الإجتماعية ضمن بيئة اجتماعية عالمية ، لذلك فهي توجه مواطنيها إلى المزوجة بين متطلبات المصلحة الذاتية والمصلحة الإجتماعية ، على سبيل المثال التنافس ضمن سياق اجتماعي ، كما هو الحال في الأسواق ، أو خدمة المجتمع ضمن سياق فردي من الاكتفاء. إلا أن نموذج البيئة الإجتماعية ينطبق على أي نظام إجتماعي بغض النظر عن الهندسة (التقنية أو المادية).

أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة :

1. تدخل المفاهيم الأساسية للتقنية الاجتماعية.

2. تحديد المعضلة الإجتماعية المتأصلة في النظم الاجتماعية.

3. تلخص الردود ( الاستجابات ) الاجتماعية والمادية التقليدية.

4. تطور نموذج البيئة الاجتماعية.

5. تفترض بأن النظم الاجتماعية والتقنية هي شكل اجتماعي جديد من مصدر إلهام قديم.

### الفجوة البحثية :

من خلال استعراض الباحث للدراسات السابقة والاطلاع على أدبيات هذه الدراسة والتي تناولت موضوع إدارة رأس المال الفكري والبيئة الاجتماعية بقطاع غزة حيث لوحظ ما يأتي:

### جدول (6) الفجوة البحثية

م	الدراسات السابقة	الفجوة البحثية	الدراسة الحالية
1.	ركزت معظم الدراسات السابقة على تطوير رأس المال الفكري وربطه بالجودة والإبداع والميزة التنافسية.	لم تربط الدراسات السابقة رأس المال الفكري في البيئة الاجتماعية	الربط بين رأس المال الفكري و دوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.
2.	اهتمت الدراسات السابقة بأبعاد رأس المال الفكري (الاستقطاب، الصناعة، التنشيط، المحافظة والإهتمام بالزبائن وبناء العلاقات) وركزت الدراسات السابقة على بعض المتغيرات في البيئة الاجتماعية مثل (الأسرة، الفرد، الجماعات المتكاملة..إلخ).	لم تربط الدراسات متغيراتها في تحسين البيئة الاجتماعية وضعف في وجهة نظر الدراسات السابقة في تبني مكونات البيئة الاجتماعية بشكل عام .	اهتمت الدراسة بدراسة مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات) وأثرها على البيئة الاجتماعية، وتبنت الدراسة مكونات البيئة الاجتماعية (مؤسسات التنشئة الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي، الثقافة).
3.	ركزت على جزء من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة على نوع معين من الوظائف الإشرافية.	لم تركز الدراسات السابقة على نوعية وعدد الوظائف وتنوع الدرجات الوظيفية من أصحاب الدرجات الوظيفية العليا والإشرافية والدرجات العادية	ركزت الدراسة الحالية على كافة الوظائف بمختلف مستوياتها في جميع الوزارات الفلسطينية بقطاع غزة

<p>أُجريت الدراسة على الوزارات الحكومية كقطاع عام متمثلة بإداراتها ووحداتها الفنية المتعددة ومجتمعها الكبير الذي يؤثر في تنمية رأس المال الفكري في البيئة الإجتماعية.</p>	<p>لم تركز الدراسات السابقة على حجم ونوعية مجتمع الدراسات الكبيرة والتنوع فيها من حيث التأثير على المجتمع المحلي والدولي؛ وتعتبر هذه المؤسسات من أكثر المؤسسات احتكاكا بالأفراد داخل البيئة الاجتماعية لجميع مستوياتهم وتؤثر فيهم وفي تنمية المعرفة والفكر.</p>	<p>4. أُجريت الدراسات السابقة على إدارة معينة أو وحدة إدارية أو مؤسسة أو بنك أو وزارة معينة.. إلخ.</p>
<p>تتفق الدراسة مع بعض الدراسات في منهج الدراسة الحالية هو المنهج الوصفي التحليلي.</p>		<p>5. اعتمدت الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستقرائي والسرد التاريخي خاصة في موضوع البيئة الاجتماعية .</p>

المصدر: جرد بواسطة الباحث.

## التعقيب على الدراسات السابقة

استعرض الباحث فيما سبق عدد من الدراسات المحلية والعربية والاجنبية بذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة لموضوع الدراسة ، ولقد توصلت تلك الدراسات إلى مجموعة من النتائج أعانت الباحث على إثراء الإطار النظري لدراسته الحالية ، ومن خلال الاستعراض السابق يستطيع الباحث التعقيب على تلك الدراسات في النقاط التالية :

- أكدت معظم الدراسات على أهمية رأس المال الفكري والبيئة الإجتماعية.
- أكدت بعض الدراسات على بعض المتغيرات التي تخص راس المال الفكري، والمتغيرات التي تخص البيئة الإجتماعية حيث انفق الباحث مع بعضها.

## الإستفادة من الدراسة السابقة :

تمثلت عملية الاستفادة من الدراسات السابقة في نقاط تالية :

- صياغة مشكلة وفرضيات الدراسة.
- جمع مادة الاطار النظري.



- اختيار منهج الدراسة والاداء المناسبة للدراسة الحالية.
- تحديد الاساليب الاحصائية المناسبة .
- الاستفادة في صياغة أداة القياس (الاستبانة).
- بيان أوجه الاتفاق والاختلاف مع نتائج الدراسات السابقة.
- الاستفادة من مراجعه الدراسات السابقة
- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة.
- صياغة التوصيات والدراسات المقترحة.

#### ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

- تعتبر هذه الدراسة بناءً معرفياً وتراكمياً للدراسات السابقة، وتأتي استكمالاً لما بدأه الباحثون السابقون في موضوع الدراسة، فهي تبنى على ما توصلوا إليه من نتائج، وما قدموه من توصيات واقتراحات.
- بشكل عام يمكن القول أن معظم الدراسات السابقة كانت مفيدة للباحث في الدراسة الحالية سواء في الاطار النظري او المنهجية او في تصميم اداة الدراسة .
- تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من ناحية الحدود الزمانية والمكانية والحالة الدراسية ، وأيضاً في تناول الباحث لبعض المتغيرات التي لم تتطرق إليها الدراسات السابقة وخاصة في متغيرات البيئة الإجتماعية.
- ويأمل الباحث أن تمثل هذه الدراسة إضافة علمية في موضوعها وأن تسهم في تعزيز مفهوم إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الإجتماعية بقطاع غزة .

#### الخلاصة:

تناول الباحث في هذا الفصل بعض الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع الدراسة الحالية، وتعرف على أهم الموضوعات التي تناولتها، و الأساليب والإجراءات التي تبنتها هذه الدراسات، ومن ثم قام بعمل الفجوة البحثية والتعقيب على هذه الدراسات من حيث أوجه الاتفاق والاختلاف .

# الفصل الرابع

## الطريقة والإجراءات

- المقدمة.
- أولاً: منهج الدراسة.
- ثانياً: مجتمع الدراسة.
- ثالثاً: عينة الدراسة.
- رابعاً: أداة الدراسة.
- خامساً: خطوات بناء الاستبانة.
- سادساً: صدق الاستبانة.
- سابعاً: ثبات الاستبانة.
- ثامناً: الأساليب الإحصائية المستخدمة.
- تاسعاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة.
- الخلاصة.

## المقدمة:

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورياً رئيساً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها. وبناءً على ذلك تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

### أولاً: منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

ويعرف الحمداني (2006: 100) المنهج الوصفي التحليلي بأنه "المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، أو الراهنة فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، ويقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع، وتتطلب معرفة المشاركين في الدراسة والظواهر التي ندرسها والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات"، وهو المنهج الذي يفيد في فهم أفضل لأبعاد الظاهرة موضوع البحث حيث يصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كيفياً وكمياً وهذا المنهج لا يكتفي بجمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقتها المختلفة ويعرف المنهج بأنه "ذلك النوع من أساليب البحث الذي يمكن بواسطته معرفة ما إذا كان هناك ثمة من متغيرين، ومن ثم معرفة العلاقة" (العساف، 2006: 216).

### ❖ وقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات:

1. المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

2. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض، بالإضافة إلى المقابلة كأداة مساندة.

### ثانياً: مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من العاملين في الوزارات الفلسطينية بقطاع غزة والذين لديهم مؤهلات علمية دبلوم فأعلى والبالغ عددهم (30.779) موظف (ديوان الموظفين العام - غزة، 2015).

### ❖ عينة الدراسة: (Moore.2003)

قام الباحث باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية وقسم الوزارات لقطاعات، حيث تم توزيع عينة استطلاعية حجمها 30 إستبانة لاختبار الصدق والثبات للاستبانة، وقد تم إدخالها في التحليل النهائي نظراً لعدم وجود مشاكل في الصدق والثبات. وقد تم توزيع 420 الاستبانة على مجتمع الدراسة وقد تم استرداد 380 إستبانة بنسبة 90.5%.

وقد تم حساب حجم العينة من المعادلة التالية:

$$(1) \quad n = \left( \frac{Z}{2m} \right)^2$$

حيث:

Z: القيمة المعيارية المقابلة لمستوى دلالة معلوم (مثلاً: Z=1.96 لمستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ).

m: الخطأ الهامشي: ويُعبّر عنه بالعلامة العشرية (مثلاً:  $\pm 0.05$ )

يتم تصحيح حجم العينة في حالة المجتمعات النهائية من المعادلة:

$$n_{\text{المُعَدَّل}} = \frac{nN}{N + n - 1} \quad (2)$$

حيث N تمثل حجم المجتمع.

باستخدام المعادلة (1) نجد أن حجم العينة يساوي:

$$n = \left( \frac{1.96}{2 \times 0.05} \right)^2 \cong 384$$

حيث أن مجتمع الدراسة  $N = 30.779$ ، فإن حجم العينة المُعدَّل باستخدام المعادلة (2) يساوي:

$$n_{\text{المُعدَّل}} = \frac{384 \times 30779}{30779 + 384 - 1} \cong 379$$

وبذلك فإن حجم العينة المناسب في هذه الحالة يساوي 379 على الأقل.

حجم العينة	القطاع	المؤسسة / الوزارة	م.
29	قطاع الأمن والحكم الرشيد	الداخلية	.14
		الشؤون الخارجية	.15
		العدل	.16
		التخطيط	.17
		الإعلام	.18
20	قطاع إنتاجي	المالية	.19
		الاقتصاد الوطني	.20
		الزراعة	.21
		السياحة و الآثار	.22

حجم العينة	القطاع	المؤسسة / الوزارة	م.
319	القطاع الاجتماعي	الصحة	.1
		التربية والتعليم العالي	.2
		الشئون الاجتماعية	.3
		العمل	.4
		شئون المرأة	.5
		الشباب والرياضة	.6
		الأوقاف والشئون الدينية	.7
		شؤون الأسرى والمحربين	.8
		الثقافة	.9
12	قطاع بنية تحتية	الحكم المحلي	.10
		الأشغال العامة والاسكان	.11
		النقل والمواصلات	.12
		الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	.13

المصدر: جرد بواسطة الباحث بناءً على (ديوان الموظفين العام - غزة ، 2015).

❖ أداة الدراسة:

تم إعداد الاستبانة لقياس دور "إدارة رأس المال الفكري و تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة "

تتكون الاستبانة الدارسة من ثلاث أقسام رئيسية:

**القسم الأول:** وهو عبارة عن البيانات الأساسية عن المستجيب (مكان العمل حسب الوزارة، الجنس، العمر، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مكان السكن حسب المحافظة، المسمى الوظيفي).

**القسم الثاني:** وهو عبارة عن رأس المال الفكري، ويتكون من 30 فقرة، موزع على 3 مجالات:

**المجال الأول:** رأس المال البشري، ويتكون من (10) فقرات.

**المجال الثاني:** رأس المال الهيكلي، ويتكون من (10) فقرات.

**المجال الثالث:** رأس مال العلاقات، ويتكون من (10) فقرات.

**القسم الثالث:** وهو عبارة عن البيئة الاجتماعية، ويتكون من 30 فقرة، موزع على 3 مجالات:

**المجال الأول:** التفاعل الاجتماعي، ويتكون من (10) فقرات.

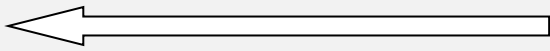
**المجال الثاني:** الثقافة، ويتكون من (10) فقرات.

**المجال الثالث:** مؤسسات التنشئة الاجتماعية، ويتكون من (10) فقرات.

وقد تم استخدام المقياس 1-10 لفقرات الاستبيان بحيث كلما اقتربت الدرجة من 10 دل على

الموافقة العالية على ما ورد في العبارة والعكس صحيح، والجدول التالي (7) يوضح ذلك:

جدول (7) درجات المقياس المستخدم في الاستبانة

موافق بدرجة كبيرة جدا										موافق بدرجة قليلة جدا	الاستجابة
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	الدرجة	

## ❖ خطوات بناء الاستبانة:

قام الباحث بإعداد أداة الدراسة لمعرفة "إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة"، واتبع الباحث الخطوات التالية لبناء الاستبانة :-

1- الإطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والإستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.

2- إستشار الباحث عدداً من أساتذة الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة والمشرفين في تحديد مجالات الاستبانة وفقراتها.

3- تحديد المجالات الرئيسية التي شملتها الاستبانة.

4- تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.

5- تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية.

6- تم مراجعة وتنقيح الاستبانة من قبل المشرفين على رسالة الباحث.

7- تم عرض الاستبانة على (17) من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأقصى وأكاديمية الإدارة والسياسة، وجامعة الأزهر، والجامعة الإسلامية، وجامعة القدس المفتوحة، ومختصين في المجال الإحصائي، وبعض المختصين في الوزارات الفلسطينية في مجالات البحث والتطوير.

8- في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية، ملحق (2).

## ❖ صدق الاستبانة:

صدق الاستبانة يعني "أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه" (الجرجاوي، 2010:105)، كما يقصد بالصدق "شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون، 179: 2001). وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

## 1- صدق الاستبانة من وجه نظر المحكمين "الصدق الظاهري":

يقصد بصدق المحكمين "هو أن يختار الباحث عددًا من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة" (الجرجاوي، 2010: 107) حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (17) من المتخصصين في الأكاديمية والإدارية والإحصائية وخبراء في مجالات البحث والتطوير، وأسماء المحكمين بالملحق رقم (1)، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية - انظر الملحق رقم (2).

## 2- صدق المقياس: ويتم التحقق من صدق المقياس من خلال:

### أولاً: الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

### - الاتساق الداخلي لمجالات " رأس المال الفكري "

يوضح جدول (8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " رأس المال البشري " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.



جدول (8)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " رأس المال البشري " والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (.Sig)	معامل للارتباط بيرسون	الفقرة
.1	* 0.000	.762	تضع الوزارة سياسة واضحة لإستقطاب الأفراد المتميزين من الكادر البشري
.2	* 0.000	.631	تمتلك الوزارة عددًا كافي من الموظفين الذين يمتلكون الخبرات اللازمة لأداء العمل بكفاءة عالية
.3	* 0.000	.845	تضع الوزارة سياسات محددة للحفاظ على الكادر البشري لديها
.4	* 0.000	.867	تبرز الوزارة الأعمال المميزة التي يقدمها العاملون بالوزارة في المجالات الإدارية كافة
.5	* 0.001	.504	تمتلك الوزارة عاملين ذوو كفاءة مهنية
.6	* 0.000	.844	تضع الوزارة الشخص المناسب في المكان المناسب بما يتوافق مع إمكاناته
.7	* 0.000	.851	تكافئ الوزارة المبدعين في العمل الإداري وفق برنامج محدد واضح
.8	* 0.000	.853	تتميز الوزارة بالمهارات القيادية الإدارية للموظفين بما يتناسب مع التطور التكنولوجي
.9	* 0.000	.781	تتفد الوزارة برامج تدريبية متعددة لتطوير مهارات وقدرات العاملين بشكل مستمر.
.10	* 0.000	.919	توفر العلاقات الداخلية بين العاملين في الوزارة الظروف الملائمة للعمل كفريق، وتبادل الخبرات.

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$

يوضح جدول (9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "رأس المال الهيكلي" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "رأس المال الهيكلي" والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفقرة
1.	*0.000	.806	يسهم الهيكل الإداري بتسهيل التواصل بين كافة المستويات الإدارية بالوزارة
2.	*0.000	.898	تساعد هيكلية الوزارة العاملين في تقديم خدمات مميزة للمجتمع المحلي
3.	*0.000	.771	هناك تكامل بين مختلف الأقسام و الوحدات التنظيمية لخدمة المواطن وتحسين الخدمة
4.	*0.000	.801	تعمل برامج الوزارة على خدمة المجتمع المستهدف وفقاً لخطة عمل واضحة.
5.	*0.000	.852	تستفيد الوزارة من ملاحظات وشكاوي الجمهور في تفادي المشاكل مستقبلاً.
6.	*0.000	.705	تتعاطى الوزارة مع وسائل الإعلام بهدف تطوير العمل وتحسين الخدمة
7.	*0.000	.689	تتخذ الوزارة الإجراءات اللازمة لحماية المعلومات والمحافظة على أمنها
8.	*0.000	.734	تحرص الوزارة على التطوير المستمر للعمليات الإدارية فيها بشكل يحقق الأداء المتميز
9.	*0.000	.884	يوجد تنوع في وسائل الاتصال بما يتناسب وطبيعة أهداف العمليات الإدارية داخل الوزارة
10.	*0.000	.832	تتم العمليات الإدارية بين مختلف المستويات الإدارية في الوزارة بسرعة

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

يوضح جدول (10) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "رأس مال العلاقات" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (10) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "رأس مال العلاقات" والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل لارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.000	.835	تمتلك الوزارة سياسة واضحة لتطوير علاقتها وسمعتها مع الذين يتعاملون معها
2.	*0.000	.893	تعزز الوزارة علاقتها الطيبة مع منظمات الاعمال لتعزيز مكانتها في المجتمع
3.	*0.000	.903	تهتم الوزارة بأراء المتعاملين معها وتعمل على أخذ ملاحظاتهم بشكل جدي
4.	*0.000	.812	تحرص الوزارة على بناء الثقة في علاقتها مع مؤسسات المجتمع المحلي
5.	*0.000	.683	تفتح الوزارة المجال أمام الجمهور من أجل التعرف على خدماتها و إمكاناتها
6.	*0.000	.817	تقوم الوزارة بعمل دراسات استطلاعية للتعرف على حاجيات ورغبة الموظفين المتنوعة والمتغيرة
7.	*0.000	.833	توفر الوزارة الثقة بين العاملين من خلال اتخاذ قرارات ورسم سياسات واضحة تدعم مشاركة الجميع
8.	*0.000	.944	تهتم الوزارة بتطوير وتشجيع العلاقات الإيجابية بين الموظفين
9.	*0.000	.935	تقوم الوزارة بتنفيذ العديد من الفعاليات بهدف المحافظة على العلاقات بينها وبين المجتمع المحيط
10.	*0.000	.886	تشجع الوزارة المشاركة في مؤتمرات محلية ودولية يساهم في اكتساب معارف جديدة

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$

- الاتساق الداخلي لمجالات "البيئة الاجتماعية"

يوضح جدول (11) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "التفاعل الاجتماعي" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (11) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " التفاعل الاجتماعي " والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.000	.914	تتلمس الوزارة احتياجات المجتمع
2.	*0.000	.770	تسهم الوزارة في تلبية احتياجات المجتمع المختلفة مثل احتياجات (أمنية، صحية، غذائية.. إلخ)
3.	*0.000	.763	تدرك الوزارة واجباتها اتجاه المجتمع
4.	*0.000	.887	تتجنب الوزارة أي مخالفات قد تضر في المجتمع
5.	*0.000	.929	تهتم الوزارة بالجوانب الانسانية تجاه المجتمع
6.	*0.000	.913	تؤثر الخدمات التي تقدمها الوزارة إيجابياً على المجتمع
7.	*0.000	.791	تعمل الوزارة على بناء علاقات جيدة في المجتمع
8.	*0.000	.936	تهتم الوزارة بسلوكيات الانسان في المجتمع عامة
9.	*0.000	.804	تقدم الوزارة خدماتها لشرائح المجتمع المختلفة
10.	*0.000	.833	تعمل الوزارة على تحديد ادوار العاملين فيها تجاه المجتمع

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$

يوضح جدول (12) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الثقافة" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (12) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الثقافة" والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل الارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.000	.816	تسهم الوزارة في الحفاظ على التراث الاجتماعي الفلسطيني
2.	*0.000	.858	تراعي الوزارة عند تقديم خدماتها عادات وتقاليد المجتمع
3.	*0.000	.932	ترسخ الوزارة الثقافة المهنية في اعمالها
4.	*0.000	.927	تقوم الوزارة بتعزيز السلوك الايجابي للفرد
5.	*0.000	.917	تستوعب الوزارة الاختلافات في وجهات النظر بين الاطراف
6.	*0.000	.879	تطبق الوزارة قانون العمل على الجميع بدون تحيز
7.	*0.000	.919	تقوم الوزارة بعمل توعية حول ثقافة العمل بالدين والقيم الاسلامية
8.	*0.000	.965	تهتم الوزارة بالتراث الشعبي في منظومة القيم لديها
9.	*0.000	.947	تُسهم الوزارة في تحسين قيم وسلوكيات المجتمع
10.	*0.000	.823	تصدر الوزارة نشرات تثقيفيه في تعزيز البيئة الاجتماعية

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

يوضح جدول (13) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مؤسسات التنشئة الاجتماعية " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (13) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "مؤسسات التنشئة الاجتماعية" والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفقرة
1.	*0.000	.947	تهتم الوزارة من خلال خدماتها بالأسرة كإحدى مؤسسات التنشئة الاجتماعية
2.	*0.000	.849	تكون الوزارة الجماعات التي تحافظ على النسيج الاجتماعي
3.	*0.000	.913	تهتم الوزارة بالأندية الترفيهية والرياضية باعتبارها مؤسسات داعمة للبيئة الاجتماعية
4.	*0.000	.874	تتعاون الوزارة مع مختلف الفصائل الحزبية من أجل تحسين البيئة الاجتماعية
5.	*0.000	.929	تقوم الوزارة بالتعاون مع المساجد ودور العبادة مثل (الكنائس) من أجل الحفاظ على النسيج الاجتماعي في قطاع غزة
6.	*0.000	.929	تعمل الوزارة على اكساب الفرد سلوكاً ايجابياً لتعزيز دورة في المجتمع
7.	*0.000	.905	يوجد تعاون مع وزارة التربية والتعليم من أجل تطوير مفاهيم الطلبة
8.	*0.000	.845	تُسهم الوزارة في الحد من ظاهرة إدمان المخدرات في المجتمع
9.	*0.000	.852	تُسهم الوزارة في رعاية المعاقين في المجتمع
10.	*0.000	.943	يوجد لدى الوزارة ضمن خططها أنشطة تهتم برعاية الشباب والأطفال والحفاظ عليهم

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  .

## ثانياً: الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف المراد الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

يبين جدول (14) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (14) معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	المجال
*0.000	.975	رأس المال البشري.
*0.000	.955	رأس المال الهيكلي.
*0.000	.971	رأس مال العلاقات.
*0.000	.979	رأس المال الفكري.
*0.000	.923	التفاعل الاجتماعي.
*0.000	.972	الثقافة.
*0.000	.948	مؤسسات التنشئة الاجتماعية.
*0.000	.985	البيئة الاجتماعية.

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

## ❖ ثبات الاستبانة Reliability:

يقصد بثبات الاستبانة هو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية، ويقصد به أيضا "إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار إستخدامهم في أوقات مختلفة (الجرجاوي، 2010: 97).

وقد تحقق الباحث من ثبات الاستبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (15).

جدول (15) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

الصدق الذاتي*	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المجال
0.971	0.942	10	رأس المال البشري
0.966	0.933	10	رأس المال الهيكلي
0.979	0.959	10	رأس مال العلاقات
0.989	0.979	30	رأس المال الفكري
0.979	0.959	10	التفاعل الاجتماعي
0.987	0.974	10	الثقافة
0.986	0.973	10	مؤسسات التنشئة الاجتماعية
0.993	0.985	30	البيئة الاجتماعية
0.995	0.990	60	جميع المجالات معا

\* الصدق الذاتي = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

تظهر النتائج الموضحة في جدول (15) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.933، 0.985)، بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.990). وكذلك قيمة الصدق الذاتي مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.966، 0.993)، بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.995) وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً.



وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (2) قابلة للتوزيع. ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات الاستبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

#### ❖ الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تفرغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي.

(Statistical Package for the Social Sciences) (SPSS).

#### ❖ إختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test :

تم استخدام اختبار كولمغوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (16).

#### جدول (16) يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المجال	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
رأس المال البشري	1.142	0.148
رأس المال الهيكلي	0.798	0.547
رأس مال العلاقات	0.954	0.323
رأس المال الفكري	1.120	0.163
التفاعل الاجتماعي	0.749	0.629
الثقافة	1.067	0.205
مؤسسات التنشئة الاجتماعية	0.974	0.299
البيئة الاجتماعية	0.899	0.394
جميع مجالات الاستبانة معا	0.982	0.290

تظهر النتائج الموضحة في جدول (16) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة الدراسة.
2. المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي.
3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
4. اختبار كولمغوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
5. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد استخدمه الباحث لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة وكذلك لدراسة العلاقة بين المجالات.
6. اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى الدرجة المتوسطة وهي 6 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد استخدمه الباحث للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة .
7. نموذج تحليل الانحدار المتدرج الخطي (Linear Stepwise Regression- Model).
8. اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.
9. اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance - ANOVA) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات. استخدمه الباحث للفروق التي تعزى للمتغير الذي يشتمل على ثلاث مجموعات فأكثر.

**الخلاصة:** تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، وانتهى هذا الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج.

# الفصل الخامس

## تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

- المقدمة.

أولاً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الأساسية.

ثانياً: تحليل فقرات الاستبانة.

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة.

- الخلاصة.

## المقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على البيانات الشخصية عن المستجيبين التي اشتملت على (الوزارة، الجنس، العمر، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مكان السكن حسب المحافظة، المسمى الوظيفي)، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

### ❖ الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الأساسية:

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الأساسية

#### - توزيع عينة الدراسة حسب مكان العمل:

#### جدول (17) توزيع عينة الدراسة حسب مكان العمل

النسبة المئوية %	العدد	مكان العمل
83.9	319	القطاع الاجتماعي
3.2	12	قطاع البنية التحتية
7.6	29	قطاع الأمن والحكم الرشيد
5.3	20	القطاع الانتاجي
100.0	380	المجموع

يتضح من جدول (17) أن ما نسبته 83.9% من عينة الدراسة يعملون في القطاع الاجتماعي، 3.2% يعملون في قطاع البنية التحتية، 7.6% يعملون في قطاع الأمن والحكم، بينما 5.3% يعملون في القطاع الإنتاجي.

ويفسّر الباحث هذه النتيجة ارتفاع نسبة القطاع الاجتماعي لاحتوائه على وزارة التربية والتعليم العالي ووزارة الصحة، حيث تعتبر هذه الوزارات من أكبر الوزارات الفلسطينية من حيث عدد الموظفين فيها والخدمات التي تقدمها للجمهور ، حيث بلغت نسبتهم (83.9%) من إجمالي عدد الموظفين في الحكومة ، وذلك بحسب إحصائيات ديوان الموظفين العام (2015).

#### - توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

جدول (18) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية %	العدد	الجنس
77.9	296	ذكر
22.1	84	أنثى
100.0	380	المجموع

يتضح من جدول (18) أن ما نسبته 77.9% من عينة الدراسة ذكور، بينما 22.1% إناث.

ويعزو ذلك إلى:

- يتضح أن هناك مشاركة للرجل والمرأة في سوق العمل حيث بلغت نسبة المشاركة للإناث 19.4% والذكور بشكل أكبر وبنسبة 80.6% وهي نسبة جيدة بالنسبة للنسب السابقة مثل عام 2001 والتي بلغت 10% في سوق العمل للإناث بحسب ما ورد في كتاب الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني لعام 2015 م.
- بالرغم من انخفاض الفجوة بين الرجال والنساء في المشاركة في القوى العاملة إلا أنه لا زالت مشاركة الرجال تزيد حوالي أربعة أضعاف عن مشاركة النساء وذلك خلال عام 2014 و2015 وقد ورد في كتاب جهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2015: 39) انخفاض نسبة عمل المرأة في سوق العمل في التقرير السنوي بعنوان قضايا وإحصائيات المرأة والرجل في فلسطين .

- توزيع عينة الدراسة حسب العمر:

جدول (19) توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
20-29 سنة	55	14.5
30-39 سنة	186	48.9
40-49 سنة	93	24.5
50 سنة فأكثر	46	12.1
المجموع	380	100.0

يتضح من جدول (19) أن ما نسبته 14.5% من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 20-29 سنة، 48.9% تتراوح أعمارهم من 30-39 سنة، 24.5% تتراوح أعمارهم من 40-49 سنة، بينما 12.1% أعمارهم 50 سنة فأكثر.

ويصف الباحث أن النسبة المئوية (48.9%) التي تتراوح أعمارهم (30-39) لما يأتي :

- أن معظم أفراد العينة من الفئة الشبابية من عمر (30-39 سنة) لأن الوزارات الفلسطينية تسعى إلى الاستفادة من الخبرات والكفاءات والطاقات الشبابية وأصحاب الشهادات العليا.
- قدرة هذه الفئة العمرية على الإبداع والتطوير في المجالات المختلفة لما لها من خبرات طويلة في مجالات العمل المختلفة في الوزارات الفلسطينية.

- توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة:

جدول (20) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

النسبة المئوية %	العدد	سنوات الخدمة
12.9	49	أقل من 5
35.8	136	5 أقل من 10
51.3	195	10 فأكثر
100.0	380	المجموع

يتضح من جدول (20) أن ما نسبته 12.9% من عينة الدراسة سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات، 35.8% تتراوح سنوات خدمتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات، بينما 51.3% سنوات خدمتهم 10 سنوات فأكثر.

**يلاحظ من خلال هذه النسب لما يأتي:**

- أن النسبة المئوية إلى أفراد العينة التي تتراوح سنوات خدمتهم أكثر من (10 سنوات) هي (51.3%) لأن النسبة الأكبر في عينة الدراسة تتركز في وزارتي التربية والتعليم والصحة أي القطاع الاجتماعي، وهي أكبر الوزارات من حيث أعداد العاملين فيها، كما أنها شهدت أقل نسبة لعدد المستنكفين عن العمل بعد أحداث الإنقسام السياسي وإستتكاف الموظفين في العام 2007م (ديوان الموظفين العام، تقرير الخدمة المدنية السنوي، 2012م).
- ويتصف العمل في الوزارات بالإستقرار الوظيفي وهذه سمة وثقافة لدى الشعب الفلسطيني في التوجه للوظيفة الحكومية ولعلها ثقافة على مستوى الشعوب العربية في الشرق الأوسط باعتباره أمان من الفقر.
- يمتد العمل في الوزارات الفلسطينية لعشرات السنوات، فنجد بأن النسبة العالية ممن لديهم خبرة في الوزارات وخاصة وزارات القطاع الاجتماعي تتجاوز أكثر من 10 سنوات.
- وأما الارتفاع في نسبة من تتراوح خدمتهم (5- وأقل من 10 سنوات) بواقع (35.8%) إلى حالة الاستنكاف عن العمل التي حصلت في قطاع غزة في عام 2007 م، مما أدى إلي توظيف آلاف الخريجين لسد الفراغ الإداري الذي أحدثه انقطاع العديد من الموظفين عن العمل.

- توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

جدول (21) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	العدد	المؤهل العلمي
9.5	36	دبلوم متوسط فأقل
65.0	247	بكالوريوس
25.5	97	دراسات عليا ماجستير/ دكتوراه
100.0	380	المجموع

يتضح من جدول (21) أن ما نسبته 9.5% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم متوسط فأقل، 65.0% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، بينما 25.5% مؤهلهم العلمي دراسات عليا ماجستير/ دكتوراه. ويفسر الباحث هذه النتيجة بما يأتي:

- يمثل مؤهل البكالوريوس نسبة (65.0%) وهو النسبة الأكبر ويعزى ذلك إلى أن درجة البكالوريوس هي الحد الأدنى في الحصول على الوظائف الإشرافية في الوزارات الفلسطينية بحسب قانون الخدمة المدنية المعدل عام (2005).
- كما يمثل مؤهل الدراسات العليا ماجستير/ دكتوراه نسبة (25.5%)، ويلاحظ الباحث أن هناك معقولة في التدرج الوظيفي للسلطة في الهيكل التنظيمي الإداري لأي من الوزارات الفلسطينية.
- يُلاحظ الباحث أن هناك توجه لدى موظفي الوزارات الفلسطينية لتحسين أدائهم الإشرافي والإداري من خلال الحصول على مؤهلات عليا ماجستير ودكتوراه.



- توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية:

جدول (22)

توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية %	العدد	الحالة الاجتماعية
90.3	343	متزوج
6.1	23	أعزب
2.1	8	مطلق
1.6	6	أرمل
100.0	380	المجموع

يتضح من جدول (22) أن ما نسبته 90.3% من عينة الدراسة حالتهم الاجتماعية متزوج، 6.1% أعزب، 2.1% مطلق، بينما 1.6% أرمل.

ينظر إلى هذه النسب بما يأتي :

- أن المجتمع الفلسطيني يميل إلى المسؤولية الاجتماعية في الزواج لذلك كانت نسبة المتزوجين عالية للعاملين في الوزارات الفلسطينية.
- أن الموظف يعتبر مؤمن لمستقبله الوظيفي والاجتماعي بخلاف الغير موظف.

- توزيع عينة الدراسة حسب مكان السكن حسب المحافظة:

جدول (23)

توزيع عينة الدراسة حسب مكان السكن حسب المحافظة

النسبة المئوية %	العدد	مكان السكن حسب المحافظة
15.5	59	محافظة الشمال
57.9	220	محافظة غزة
14.2	54	محافظة الوسطى
10.0	38	محافظة خانينوس
2.4	9	محافظة رفح
100.0	380	المجموع

يتضح من جدول (23) أن ما نسبته 15.5% من عينة الدراسة يسكنون في محافظة الشمال، 57.9% يسكنون في محافظة غزة، 14.2% يسكنون في محافظة الوسطى، 10.0% يسكنون في محافظة خانينوس، بينما 2.4% يسكنون في محافظة رفح.

يعزو الباحث هذه النسب أن الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة هي في مدينة ومحافظة غزة (57.9%) لذلك كانت نسبة من يعملون في الوزارات هم من سكان محافظة غزة المدينة.

- توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي:

جدول (24) توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

النسبة المئوية %	العدد	المسمى الوظيفي
3.9	15	مدير عام
5.8	22	نائب مدير عام
19.2	73	مدير دائرة
34.7	132	رئيس قسم
15.3	58	رئيس شعبة
21.1	80	غير ذلك
100.0	380	المجموع

يتضح من جدول (24) أن ما نسبته 3.9% من عينة الدراسة مساهم الوظيفي مدير عام، 5.8% مساهم الوظيفي نائب مدير عام، 19.2% مساهم الوظيفي مدير دائرة، 34.7% مساهم الوظيفي رئيس قسم، 15.3% مساهم الوظيفي رئيس شعبة، بينما 21.1% مساهم الوظيفي غير ذلك.

يعزو الباحث ذلك لما يأتي :

- أن النسبة المئوية (34.7%) هم من المسمى الوظيفي رئيس قسم ، وهذا يتناسب مع طبيعة الهياكل التنظيمية في الوزارات الفلسطينية وخاصة الكبرى منها ، حيث تتكون الهياكل التنظيمية من عدة إدارات وكل إدارة من عدة دوائر ، وكل دائرة من عدة أقسام ، وبالتالي فإن الزيادة في عدد من الأقسام أمر طبيعي وفق البناء المتبع للهياكل التنظيمية في الوزارات الفلسطينية .
- وأن نسبة (21.1%) مساهم الوظيفي غير ذلك ويرى الباحث أن تحسين البيئة الاجتماعية لا يتوقف على المسؤولين فقط، وإنما هي مسؤولية كل العاملين في المجتمع والوزارات كونهم المؤثرين في البيئة الاجتماعية لكبر أعداد الموظفين فيها وهذا يؤثر على تحسين البيئة في مجتمعهم.

❖ تحليل فقرات الاستبانة:

المحك المعتمد في الدراسة (Ozen et al., 2012): لتحديد درجة الموافقة تم استخدام المحك التالي:

جدول (25)

يوضح المحك المعتمد في الدراسة

درجة الموافقة	الوزن النسبي المقابل له
قليلة جداً	من 10% - 36%
قليلة	أكثر من 36% - 52%
متوسطة	أكثر من 52% - 68%
كبيرة	أكثر من 68% - 84%
كبيرة جداً	أكثر من 84% - 100%

المصدر: (Ozen et al., 2012)

أولاً: تحليل فقرات "رأس المال الفكري"

- تحليل فقرات مجال "رأس المال البشري"

تم استخدام اختبار المعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) أم لا. النتائج موضحة في جدول (26).

جدول (26) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "رأس المال البشري"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تضع الوزارة سياسة واضحة لاستقطاب الافراد المتميزين من الكادر البشري	5.76	2.16	57.63	-2.14	*0.017	7
2.	تمتلك الوزارة عددً كافي من الموظفين الذين يمتلكون الخبرات اللازمة لأداء العمل بكفاءة عالية	6.21	2.06	62.12	2.00	*0.023	3
3.	تضع الوزارة سياسات محددة للحفاظ على الكادر البشري لديها	5.79	2.10	57.92	-1.93	*0.027	6
4.	تبرز الوزارة الأعمال المميزة التي يقدمها العاملون بالوزارة في المجالات الادارية كافة	6.22	2.14	62.21	2.01	*0.022	2
5.	تمتلك الوزارة عاملين ذوو كفاءة مهنية	6.71	2.00	67.05	6.89	*0.000	1
6.	تضع الوزارة الشخص المناسب في المكان المناسب بما يتوافق مع إمكاناته	5.25	2.34	52.53	-6.21	*0.000	9
7.	تكافئ الوزارة المبدعين في العمل الإداري وفق برنامج محدد وواضح	4.77	2.23	47.68	-10.77	*0.000	10
8.	تنمي الوزارة المهارات القيادية الإدارية للموظفين بما يتناسب مع التطور التكنولوجي	5.66	2.12	56.60	-3.13	*0.001	8
9.	تنفذ الوزارة برامج تدريبية متعددة لتطوير مهارات وقدرات العاملين بشكل مستمر.	6.04	2.22	60.37	0.32	0.373	4
10.	توفر العلاقات الداخلية بين العاملين في الوزارة الظروف الملائمة للعمل كفريق، وتبادل الخبرات.	5.82	2.25	58.23	-1.53	0.063	5
	جميع فقرات المجال معاً	5.82	1.59	58.22	-2.18	*0.015	

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

من جدول (26) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة " تمتلك الوزارة عاملين ذوو كفاءة مهنية " يساوي 6.71 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 67.05%، قيمة الاختبار 6.89 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

ويفسّر الباحث ذلك إلى أن الوزارات الفلسطينية تهتم بشكل متوسط في العاملين لديها من أصحاب الكفاءة المهنية لأنها تمتلك العديد من العاملين ممن يمتلكون الخبرة والمؤهلات العلمية. وهذا يتوافق مع دراسة الخطيب (2013). ويعود هذا الاتفاق مع الدراسات السابقة إلى أهمية وجود معايير مناسبة في تحسين البيئة الاجتماعية بحيث تكون واضحة وموضوعية.

- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة " تكافئ الوزارة المبدعين في العمل الإداري وفق برنامج محدد وواضح " يساوي 4.77 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 47.68%، قيمة الاختبار 10.77-، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة قليلة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن الوزارات الفلسطينية لا تكافئ المبدعين في العمل الإداري بالشكل المطلوب من التحفيز الضرورية لاستمرارية العاملين في تنمية الإبداع لديهم. ويجد الباحث أن هناك إختلاف مع دراسة الخطيب (2013).

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 5.82، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 58.22%، قيمة الاختبار 2.18-، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.015 لذلك يعتبر مجال " رأس المال البشري" دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويفسر الباحث ذلك لما يلي:

- اعتماد استراتيجية التخطيط لرأس المال البشري بشكل متوسط في الوزارات الفلسطينية الأمر الذي ينعكس سلباً على بعض الإجراءات الخاصة بالتخطيط السنوي للموارد البشرية .
- تركز عملية التخطيط لرأس المال البشري في يد القيادة العليا في الوزارات الفلسطينية وعدم إعطائها الأهمية من قبل تلك الإدارة العليا.
- إدراك أفراد العينة بوجود قصور في تنمية رأس المال البشري وتطويره، ويلاحظ الباحث أن السبب في ذلك هو قلة الإمكانيات المادية والمالية والحصار المفروض على قطاع غزة.
- ضعف في القيادة التي تتولى مسؤولية الوزارات في الوقت الحاضر حيث أن أكثر الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة لا يوجد لها من يتابع شؤونها الإدارية من الوزراء ويعطيها القرارات والترقيات والتحفيزات.
- يرى الباحث أن رأس المال البشري بما يملكه من معرفة ومهارات وخبرات مورداً استراتيجياً يمنح المؤسسات والمجتمع العديد من المزايا اللامتناهية ، وهو أساس البناء للاقتصاديات ، حيث لا يقل قيمة عن الأصول المادية.

وانتقلت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (النخالة، 2015) التي خلصت إلى أن هناك ضعف في القيادة الإدارية وقلة الإمكانيات والحصار على قطاع غزة. ودراسة (المدان وآخرين، 2010) والتي خلصت إلى ضرورة الاهتمام بالكوادر الإدارية والفنية، وأن القيادة هي العامل الأكثر تأثيراً من بين عوامل الثقافة في تنفيذ إدارة المعرفة ، واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (سويرح، 2015) والتي بينت أن هناك تطبيق في مجالات رأس المال البشري والاهتمام به بشكل كبير ، لأن الوزارة تهتم بإسقاط الكوادر البشرية التي تمتلك أفضل المواهب والخبرات .

#### - تحليل فقرات مجال " رأس المال الهيكلية "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (27).

جدول (27) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "رأس المال الهيكلي"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبي	قيمة الاختبار	(.Sig)	الترتيب
1.	يسهم الهيكل الإداري بتسهيل التواصل بين كافة المستويات الإدارية بالوزارة	6.55	2.20	65.47	4.86	*0.000	2
2.	تساعد هيكلية الوزارة العاملين في تقديم خدمات مميزة للمجتمع المحلي	6.41	1.91	64.05	4.14	*0.000	3
3.	هناك تكامل بين مختلف الأقسام و الوحدات التنظيمية لخدمة المواطن وتحسين الخدمة	6.23	2.11	62.34	2.17	*0.015	4
4.	تعمل برامج الوزارة على خدمة المجتمع المستهدف وفقاً لخطة عمل واضحة.	6.19	2.17	61.95	1.75	*0.040	7
5.	تستفيد الوزارة من ملاحظات وشكاوي الجمهور في تفادي المشاكل مستقبلاً.	5.69	2.22	56.92	-2.70	*0.004	10
6.	تتعاطى الوزارة مع وسائل الإعلام بهدف تطوير العمل وتحسين الخدمة	6.21	2.09	62.08	1.94	*0.027	5
7.	تتخذ الوزارة الإجراءات اللازمة لحماية المعلومات والمحافظة على أمنها	6.83	2.08	68.25	7.70	*0.000	1
8.	تحرص الوزارة على التطوير المستمر للعمليات الإدارية فيها بشكل يحقق الأداء المتميز	6.20	2.06	62.00	1.89	*0.030	6
9.	يوجد تنوع في وسائل الاتصال بما يتناسب وطبيعة أهداف العمليات الإدارية داخل الوزارة	6.12	2.09	61.18	1.11	0.135	8
10	تتم العمليات الإدارية بين مختلف المستويات الإدارية في الوزارة بسرعة	5.73	2.21	57.34	-2.35	*0.010	9
	جميع فقرات المجال معاً	6.21	1.61	62.14	2.58	*0.005	

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .



من جدول (27) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة "تتخذ الوزارة الإجراءات اللازمة لحماية المعلومات والمحافظة على أمنها" يساوي 6.83 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 68.25%، قيمة الاختبار 7.70، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن الوزارات الفلسطينية ومن خلال العاملين فيها تقوم بمواكبة التطور التكنولوجي وحوسبة المعلومات في الوزارات الفلسطينية، لسرعة الوصول للقرارات وحفظ الملفات من الاختراق لأن هناك أصبح متخصصين في الاختراقات الحاسوبية .

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة " تستفيد الوزارة من ملاحظات وشكاوي الجمهور في تفادي المشاكل مستقبلاً" يساوي 5.69 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 56.92%، قيمة الاختبار هي قيمة سالبة (- 2.70)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.004 وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، ويلاحظ من خلال ذلك إلى أن الوزارات الفلسطينية لا تستفيد من ملاحظات الجمهور ولا يوجد من يتابع شكوى المواطنين، ويرى الباحث السبب في الوقت الحاضر هو عدم تقاضي الموظفين لرواتبهم المستحقة من الحكومة الحالية.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 6.21، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 62.14%، قيمة الاختبار 2.58، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.005 لذلك يعتبر مجال "رأس المال الهيكلي" دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

• اهتمام الوزارات الفلسطينية بالتطور الهيكلي بشكل متوسط بسبب قلة الرواتب التي يتقاضاها الموظفين، واستكاف بعضهم، وتقليل نسبة الدوام في الوزارات الفلسطينية من 100% إلى نسبة 50%.

• ويرى الباحث أن الوزارات الفلسطينية تعمل على إدارة رأس المال الهيكلي لديها بما يساهم في تعزيز الإجراءات الإدارية المتبعة في الوزارات والتي من شأنها أن تدعم رأس المال الهيكلي وتسهل في التواصل بين كافة المستويات الإدارية بالوزارات الفلسطينية.

• ويرى الباحث أن رأس المال الهيكلي هو مورد مهم بما يملكه من موارد دعم مباشرة وغير مباشرة سواء كانت (ملموسة وغير ملموسة) المساعد الرئيس لرأس المال البشري في توليد القيمة والمعرفة وتحويلها إلى أصول فكرية تتسم بقيمتها وعلامتها الإبداعية.

واختلفت هذه النتائج مع الكثير من الدراسات كدراسة الخصري (2015) التي خلصت إلى أن إدارة الجامعة تقوم بالاهتمام في الهياكل التنظيمية بشكل ممتاز لأنها تهتم بإستقطاب الكوادر البشرية ذات التخصصات المتعددة لذلك كان لمجال الأصول الهيكلية بالدرجة الأعلى فيها.

وإتفقت هذه الدراسة مع دراسة (عطية ، 2008) والتي أوصت بأهمية تطوير الهيكل التنظيمي بحيث يكون لها القدرة على دعم أداء العاملين بشكل متميز، وإتفقت أيضاً مع دراسة (بني طه وآخرون، 2014) التي أوصت بضرورة توفر رأس المال الهيكلي وللمنظمات والشركات بما يتماشى مع المستجدات والتغيرات في بيئة العمل الداخلية والخارجية من شأنه تحسين الربحية.

### تحليل فقرات مجال " رأس مال العلاقات "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (28).

جدول (28) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "رأس مال العلاقات"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تمتلك الوزارة سياسة واضحة لتطوير علاقتها وسمعتها مع الذين يتعاملون معها	6.33	1.96	63.25	3.23	*0.001	3
2.	تعزز الوزارة علاقتها الطيبة مع منظمات الاعمال لتعزيز مكائنها في المجتمع	6.69	1.98	66.92	6.83	*0.000	1
3.	تهتم الوزارة بأراء المتعاملين معها وتعمل على أخذ ملاحظاتهم بشكل جدي	6.07	2.09	60.66	0.61	0.270	5
4.	تحرص الوزارة على بناء الثقة في علاقتها مع مؤسسات المجتمع المحلي	6.54	2.04	65.45	5.21	*0.000	2
5.	تفتح الوزارة المجال أمام الجمهور من أجل التعرف على خدماتها و إمكاناتها	6.18	2.24	61.82	1.58	0.057	4
6.	تقوم الوزارة بعمل دراسات استطلاعية للتعرف على حاجيات ورغبة الموظفين المتنوعة والمتغيرة	5.09	2.46	50.92	-7.20	*0.000	10
7.	توفر الوزارة الثقة بين العاملين من خلال اتخاذ قرارات ورسم سياسات واضحة تدعم مشاركة الجميع	5.35	2.15	53.54	-5.84	*0.000	9
8.	تهتم الوزارة بتطوير وتشجيع العلاقات الإيجابية بين الموظفين	5.67	2.20	56.66	-2.97	*0.002	8
9.	تقوم الوزارة بتنفيذ العديد من الفعاليات بهدف المحافظة على العلاقات بينها وبين المجتمع المحيط	5.76	2.15	57.61	-2.17	*0.015	7
10.	تشجع الوزارة المشاركة في مؤتمرات محلية ودولية يساهم في اكتساب معارف جديدة	5.79	2.36	57.94	-1.70	*0.045	6
	جميع فقرات المجال معاً	5.95	1.67	59.48	-0.61	0.272	

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

من جدول (28) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " تعزز الوزارة علاقتها الطيبة مع منظمات الاعمال لتعزيز مكانتها في المجتمع " يساوي 6.69 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 66.92%، قيمة الاختبار 6.83، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويفسر الباحث ذلك إلى أن طبيعة العلاقات الطيبة للوزارات الفلسطينية مع منظمات الأعمال تعمل على تعزيز مكانتها في البيئة الاجتماعية ، ويرى الباحث أن العلاقات الطيبة مع المنظمات الأخرى في المجتمع يفتح المجال أمام الجميع من أجل التعرف على خدماتها وإمكانياتها البحثية ويمكن أن تساهم منظمات الأعمال في الرقي بالوزارات الفلسطينية .

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة "تقوم الوزارة بعمل دراسات استطلاعية للتعرف على حاجات ورغبات الموظفين المتنوعة والمتغيرة" يساوي 5.09 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 50.92%، قيمة الاختبار - 7.20، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة قليلة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويرى الباحث ذلك إلى أن الوزارات تهتم بحاجات ورغبة الموظفين المتنوعة بشكل قليل وهذا بسبب قلة الإمكانيات المادية وعدم المقدرة على توفير أدنى مستلزمات الحاجات المطلوبة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 5.95، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 59.48%، قيمة الاختبار -0.61، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.272 لذلك يعتبر مجال "رأس مال العلاقات" غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة تقوم بتطبيق مجالات رأس المال العلاقات بشكل متوسط ويرى الباحث أن الاهتمام برأس مال العلاقات يتم من خلال تحسين العلاقة مع المنظمات الأخرى ومنظمات المجتمع المحلي والمستفيدين من خدماتها.
- أن الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة تفتح المجال أمام الجميع من أجل التعرف على خدماتها وإمكانياتها البحثية والعلمية.

وقد اختلفت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة قشقيش (2015) والتي ترى أن الجامعات تعمل على إدارة رأس مال العلاقات لديها بما يساهم في تعزيز الميزة التنافسية وأن هناك موافقة بدرجة (82.37%) من قبل أفراد العينة على ذلك، وقد أوضحت الآراء أن أهم الإجراءات المتبعة في الجامعات الفلسطينية والتي من شأنها أن تدعم رأس مال العلاقات بها.

#### - تحليل جميع فقرات رأس المال الفكري

- تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (29).

جدول (29) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات رأس المال الفكري

الترتيب	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند
3	*0.015	-2.18	58.22	1.59	5.82	رأس المال البشري.
1	*0.005	2.58	62.14	1.61	6.21	رأس المال الهيكلي.
2	0.272	-0.61	59.48	1.67	5.95	رأس مال العلاقات.
	0.472	-0.07	59.95	1.53	5.99	رأس المال الفكري بشكل عام

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

جدول (29) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات رأس المال الفكري يساوي 5.99 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 59.95%، قيمة الاختبار -0.07 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.472 وهذا يعني أنه غير دال إحصائياً وأن الموافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات رأس المال الفكري بشكل عام.

ومما سبق فإن الإجراءات الإدارية التي تتبعها الوزارات الفلسطينية في إدارة رأس المال الفكري بكافة محاوره ومجالاته تساهم في تحسين البيئة الاجتماعية ويكون ذلك من خلال ما يلي:

- أن الوزارات تعطي الأولوية للإجراءات الخاصة بإدارة رأس المال الهيكلي وهذا يعطي مؤشر على حرص الوزارات الفلسطينية على تطوير إجراءاتها الإدارية الخاصة بتطوير هيكليتها إيماناً أن الهيكلية الإدارية التي تمتلكها تمثل عنصراً مهماً في تطوير الوزارات، ويعكس ذلك مدى التطور والتقدم فيها، وهي تساعد في تسهيل العمل بداخلها مما يساهم في إبراز الصورة المتطورة للوزارات الفلسطينية ومدى تقدمها.
- أن الوزارات الفلسطينية تُعطي أولوية للإجراءات الخاصة بإدارة رأس المال البشري بعد كل من الإجراءات الخاصة برأس مال العلاقات ورأس المال الهيكلي، إلا أن النسبة جاءت (58.22%) ولكن هذا الاهتمام الضعيف يأتي بعد رأس مال العلاقات ورأس المال الهيكلي وقد يعزى ذلك نظراً لما تعتقده إدارة الوزارات الفلسطينية أن النتيجة المرجوة والتأثير الذي يظهر من جراء الاهتمام برأس مال العلاقات ورأس المال الهيكلي يكون أكبر من تأثير برأس المال البشري ، مع الاحتفاظ بأهمية الإجراءات التي تتبعها الوزارات مع رأس المال البشري وهذا واضح من أن نسبة الكبيرة التي حققتها إدارة رأس المال البشري .

وإختلفت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (قشقش، 2014) والتي أوضحت أن الاهتمام برأس المال الفكري للجامعات يعمل على تعزيز الميزة التنافسية والذي أخذ الوزن النسبي (80.79%) في إدارة رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية، واتفقت مع دراسة (رحمه، 2014) التي أوضحت أن رأس المال الفكري يعتمد على ممارسات التوظيف في رأس المال البشري.

ثانياً: تحليل فقرات "البيئة الاجتماعية "

- تحليل فقرات مجال " التفاعل الاجتماعي "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (30).

جدول (30) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "التفاعل الاجتماعي"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تتلمس الوزارة احتياجات المجتمع	6.07	2.22	60.71	0.62	0.267	9
2.	تسهم الوزارة في تلبية احتياجات المجتمع المختلفة مثل احتياجات (أمنية، صحية، غذائية.. إلخ)	5.99	2.21	59.87	-0.12	0.454	10
3.	تدرك الوزارة واجباتها اتجاه المجتمع	6.46	2.06	64.55	4.31	*0.000	6
4.	تتجنب الوزارة أي مخالفات قد تضر في المجتمع	6.58	2.15	65.79	5.24	*0.000	4
5.	تهتم الوزارة بالجوانب الانسانية تجاه المجتمع	6.53	2.00	65.26	5.12	*0.000	5
6.	تؤثر الخدمات التي تقدمها الوزارة إيجابياً على المجتمع	6.82	1.99	68.22	8.00	*0.000	2
7.	تعمل الوزارة على بناء علاقات جيدة في المجتمع	6.63	1.99	66.30	6.14	*0.000	3
8.	تهتم الوزارة بسلوكيات الانسان في المجتمع عامة	6.17	2.20	61.67	1.48	0.070	8
9.	تقدم الوزارة خدماتها لشرائح المجتمع المختلفة	6.86	2.17	68.62	7.72	*0.000	1
10.	تعمل الوزارة على تحديد ادوار العاملين فيها تجاه المجتمع	6.19	2.14	61.90	1.71	*0.044	7
	جميع فقرات المجال معاً	6.43	1.66	64.31	5.05	*0.000	

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

من جدول (30) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة " تقدم الوزارة خدماتها لشرائح المجتمع المختلفة " يساوي 6.86 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 68.62%، قيمة الاختبار 7.72 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويرى ذلك أن الوزارات الفلسطينية توفر الخدمات المطلوبة لكافة شرائح المجتمع المختلفة بشكل متوسط .

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " تسهم الوزارة في تلبية احتياجات المجتمع المختلفة مثل احتياجات (أمنية، صحية، غذائية.. إلخ) " يساوي 5.99 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 59.87%، قيمة الاختبار -0.12، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.454 وهذا يعني أنه غير دال إحصائياً وأن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ونجد ذلك لضعف توفر بعض الإحتياجات الأساسية بسبب نقص الإمكانيات المطلوبة نتيجة الحصار المفروض على قطاع غزة والوزارات الفلسطينية وخصوصاً في أكبر الوزارات الفلسطينية من حيث عدد الموظفين فيها .

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 6.43، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 64.31%، قيمة الاختبار 5.05، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "التفاعل الاجتماعي" دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى: أن العلاقة وطيدة بين رأس المال الفكري والتفاعل الاجتماعي، فالشخص الذي يتمتع بمستوى عالٍ من مهارات التفاعل الاجتماعي وفهم الانفعالات والتعبير عنها، ومرونة العلاقات الشخصية والتفاعل الاجتماعي الإيجابي والتكيف وإدارة الضغوط، يقيم علاقات اجتماعية وتواصل اجتماعي بشكل أفضل. ويرى الباحث أن التفاعل الاجتماعي يتأثر بدرجة التشابه بين ثقافة الأشخاص المشاركين فيه، ويتأثر التفاعل بصفات المتفاعلين وخصائصهم فكلما اتصف المتفاعلين بالإخلاص والصراحة وحسن الخلق كان أكثر تقبلاً من الآخر، ويتضمن التفاعل التوقع من الرد للفعل الذي صدر منه سواء فعل إيجابي أو سلبي، واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (رزق الله، 2008) التي بينت أن التفاعل الاجتماعي هو مهارة نفسية اجتماعية تتلازم من خلالها مع مهارة التفاعل الاجتماعي مع المهارات المكونة للذكاء العاطفي.



- تحليل فقرات مجال " الثقافة "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (31).

جدول (31) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "الثقافة "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تسهم الوزارة في الحفاظ على التراث الاجتماعي الفلسطيني	6.59	2.20	65.93	5.23	*0.000	2
2.	تراعى الوزارة عند تقديم خدماتها عادات وتقاليد المجتمع.	6.98	1.88	69.76	10.09	*0.000	1
3.	ترسخ الوزارة الثقافة المهنية في اعمالها	6.30	2.08	63.02	2.82	*0.003	5
4.	تقوم الوزارة بتعزيز السلوك الايجابي للفرد	6.31	2.12	63.15	2.89	*0.002	4
5.	تستوعب الوزارة الاختلافات في وجهات النظر بين الاطراف	6.13	2.14	61.30	1.18	0.120	9
6.	تطبق الوزارة قانون العمل على الجميع بدون تحيز	5.85	2.28	58.46	-1.31	0.095	10
7.	تقوم الوزارة بعمل توعية حول ثقافة العمل بالدين والقيم الاسلامية	6.39	2.33	63.93	3.27	*0.001	3
8.	تهتم الوزارة بالتراث الشعبي في منظومة القيم لديها	6.25	2.23	62.49	2.16	*0.016	6
9.	تُسهم الوزارة في تحسين قيم وسلوكيات المجتمع	6.18	2.27	61.75	1.50	0.068	7
10.	تصدر الوزارة نشرات تثقيفيه في تعزيز البيئة الاجتماعية	6.14	2.20	61.39	1.22	0.111	8
	جميع فقرات المجال معاً	6.31	1.71	63.07	3.48	*0.000	

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

من جدول (31) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية "تراعي الوزارة عند تقديم خدماتها عادات وتقاليد المجتمع" يساوي 6.98 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 69.76%، قيمة الاختبار 10.09، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. **ويتضح من ذلك** أن الوزارات الفلسطينية تراعي عادات وتقاليد المجتمع وتحافظ على النسيج الاجتماعي حيث أن طبيعة المجتمع لا يتقبل السوء ومجتمع محافظ على عاداته التي ورثها من أسلافه.
- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة "تطبق الوزارة قانون العمل على الجميع بدون تحيز" يساوي 5.85 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 58.46%، قيمة الاختبار 1.31-، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.095 وهذا يعني أنها غير دالة إحصائياً وهناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. **ويُرجع الباحث** ذلك إلى ضعف في وجود خطط إدارية وضعف المتابعة من قبل الجهات رقابية داخل الوزارات الفلسطينية، لذلك لا تطبق الوزارات الفلسطينية قانون العمل على جميع الموظفين بدون تحيز.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 6.31، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 63.07%، قيمة الاختبار 3.48، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "الثقافة" دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

**ويرى الباحث ذلك إلى:**

- أن الوزارات الفلسطينية تحافظ وتراعي عند تقديم خدماتها عادات وتقاليد المجتمع بشكل كبير جداً، وأنها تسهم في الحفاظ على التراث الاجتماعي الفلسطيني.
- تعمل الوزارات الفلسطينية على توعية بثقافة العمل وبالدين والقيم الإسلامية، وتقوم الوزارات بتعزيز السلوك الإيجابي للفرد، وترسخ الوزارة الثقافة المهنية في أعمالها.
- تعمل الوزارات الفلسطينية على الاهتمام بالتراث الشعبي في منظومة القيم لديها، وتسهم الوزارات في تحسين قيم وسلوكيات المجتمع
- تقوم الوزارات الفلسطينية بإصدار نشرات تثقيفيه في تعزيز البيئة الاجتماعية.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (خليل وآخرون، 2011)، و(هاريس، 2006) اللذان اتفقا على أن البيئة الاجتماعية هي ذلك الكل المركب الذي يشمل المعرفة، والعقائد، والفهم، والأخلاق، والقانون، والعرف، وكل القدرات والعادات الأخرى التي يكتسبها الإنسان من حيث هو عضو في مجتمع.

#### - تحليل فقرات مجال "مؤسسات التنشئة الاجتماعية"

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (32).

جدول (32) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "مؤسسات التنشئة الاجتماعية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تهتم الوزارة من خلال خدماتها بالأسرة كإحدى مؤسسات التنشئة الاجتماعية	6.42	2.28	64.23	3.60	*0.000	1
2.	تكون الوزارة الجماعات التي تحافظ على النسيج الاجتماعي	6.05	2.38	60.53	0.43	0.333	3
3.	تهتم الوزارة بالأندية الترفيهية والرياضية باعتبارها مؤسسات داعمة للبيئة الاجتماعية	5.45	2.36	54.50	-4.53	*0.000	10
4.	تتعاون الوزارة مع مختلف الفصائل الحزبية من أجل تحسين البيئة الاجتماعية	5.75	2.33	57.49	-2.09	*0.019	9
5.	تقوم الوزارة بالتعاون مع دور العبادة (مثل المساجد والكنائس) من أجل الحفاظ على النسيج الاجتماعي في قطاع غزة	5.97	2.27	59.71	-0.25	0.401	7
6.	تعمل الوزارة على اكساب الفرد سلوكاً إيجابياً لتعزيز دوره في المجتمع	6.02	2.25	60.24	0.21	0.418	6
7.	يوجد تعاون مع وزارة التربية والتعليم من أجل تطوير مفاهيم الطلبة	6.03	2.31	60.35	0.29	0.385	5

2	*0.011	2.30	62.93	2.47	6.29	تُسهم الوزارة في الحد من ظاهرة إدمان المخدرات في المجتمع	8.
4	0.354	0.37	60.48	2.48	6.05	تُسهم الوزارة في رعاية المعاقين في المجتمع	9.
8	*0.048	-1.67	57.93	2.41	5.79	يوجد لدى الوزارة ضمن خططها أنشطة تهتم برعاية الشباب والأطفال والحفاظ عليهم	10.
	0.419	-0.21	59.80	1.89	5.98	جميع فقرات المجال معاً	

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

من جدول (32) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى "تهتم الوزارة من خلال خدماتها بالأسرة كأحدى مؤسسات التنشئة الاجتماعية" يساوي 6.42 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 64.23%، قيمة الاختبار 3.60، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحث ذلك إلى أن الأسرة هي النواة الأولى والمهمة في مؤسسات التنشئة الاجتماعية والتي من أجلها تأسست وزارات السلطة الفلسطينية ولها تقدم الخدمات.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة "تهتم الوزارة بالأندية الترفيهية والرياضية باعتبارها مؤسسات داعمة للبيئة الاجتماعية" يساوي 5.45 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 54.50%، قيمة الاختبار 4.53-، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحث ذلك إلى أن الوزارات الفلسطينية لا تعنى جمعها بالأندية الرياضية والترفيهية باعتبارها داعمة للبيئة الاجتماعية ويرى الباحث أيضاً أن السبب الرئيس في هذا الضعف هو العدو الصهيوني الذي يقوم بإفساد الأندية ومنع المشاركة في الألعاب الرياضية في الخارج وتنمية المهارات

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 5.98، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 59.80%، قيمة الاختبار 0.21-، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.419 لذلك يعتبر مجال "مؤسسات التنشئة الاجتماعية" غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، ويعني أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويفسّر الباحث ذلك إلى:

- أن مؤسسات التنشئة الاجتماعية تساهم بشكل كبير وفاعل من خلال تنمية وتطوير السلوك الانساني، وتساعد الفرد على أن يكون أكثر إدراكاً للناس والأشياء، وتكسبه ومعرفة بغيره وبنفسه، وكذلك تنمي لديه الكثير من الأحاسيس كالخوف، والعاطفة، ومشاعر الاحترام تجاه الوالدين. واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (الزيناتى، 2014) التي أوضحت أن البيئة الاجتماعية تساهم في بناء مؤسسات التنشئة الاجتماعية وتنمية التطوير للسلوك الانساني.

#### - تحليل جميع فقرات " البيئة الاجتماعية "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (33).

جدول (33) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات البيئة الاجتماعية

الترتيب	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند
1	*0.000	5.05	64.31	1.66	6.43	التفاعلااجتماعي.
2	*0.000	3.48	63.07	1.71	6.31	الثقافة.
3	0.419	-0.21	59.80	1.89	5.98	مؤسسات التنشئة الاجتماعية.
	*0.002	2.87	62.42	1.65	6.24	البيئة الاجتماعية بشكل عام

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

جدول (33) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات البيئة الاجتماعية يساوي 6.24 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 62.42%، قيمة الاختبار 2.87 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.)

تساوي 0.002 وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات البيئة الاجتماعية بشكل عام.

ومما سبق فإن الإجراءات الإدارية التي تتبعها الوزارات الفلسطينية في تحسين البيئة الاجتماعية بكافة محاورها ومجالاتها لها آثار معينة على رأس المال الفكري، ويعزو الباحث ذلك إلى :

■ أن الوزارات تعطي الأولوية الأولى للإجراءات الخاصة بالتفاعل الاجتماعي وهذا يعطي مؤشر على حرص الوزارات الفلسطينية تقديم خدماتها لشرائح المجتمع المختلفة، وجاءت موافقة متوسطة من أفراد عينة الدراسة على مجال التفاعل الاجتماعي حيث بلغت درجة الموافقة 64.31%، وأخذت بذلك الترتيب الأول على محاور البيئة الاجتماعية.

● أن الوزارات الفلسطينية تُعطي الأولوية الثانية للإجراءات الخاصة بالثقافة بعد كل من الإجراءات الخاصة بالتفاعل الاجتماعي، إلا أن النسبة جاءت (63.07%) ولكن هذا الاهتمام المتوسط يأتي بعد التفاعل الاجتماعي وقد يعزى ذلك نظراً لما تعتقده إدارة الوزارات الفلسطينية تراعي الوزارة عند تقديم خدماتها عادات وتقاليد المجتمع وأن النتيجة المرجوة والتأثير الذي يظهر من جراء الاهتمام بالتفاعل الاجتماعي يكون أكبر من تأثير مؤسسات التنشئة الاجتماعية.

● أن الوزارات تعطي الأولوية الثالثة للإجراءات الخاصة بمؤسسات التنشئة الاجتماعية وهذا يعطي مؤشر على حرص الوزارات الفلسطينية موافقة متوسطة من أفراد عينة الدراسة على مجال التنشئة الاجتماعية حيث بلغت درجة الموافقة (59.80%) والسبب في ذلك هو ضعف الاهتمام من الوزارات بالتعاون مع المساجد ودور العبادة مثل (الكنائس) من أجل الحفاظ على النسيج الاجتماعي في قطاع غزة، و يوجد لدى الوزارات الفلسطينية وبشكل ضعيف ضمن خططها أنشطة تهتم برعاية الشباب والأطفال والحفاظ عليهم، وبالأندية الترفيهية والرياضية باعتبارها مؤسسات داعمة للبيئة الاجتماعية.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (رزق الله، 2008) التي بينت أن التفاعل الاجتماعي هو مهارة نفسية اجتماعية تتلازم من خلالها مع مهارة التفاعل الاجتماعي مع المهارات المكونة للذكاء العاطفي .

## اختبار فرضيات الدراسة:

### ❖ الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس المال الفكري وتحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.

يبين جدول (34) أن معامل الارتباط يساوي 0.846، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس المال الفكري وتحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن رأس المال الفكري من خلال العمل فيه مع الوزارات الفلسطينية في البيئة الاجتماعية بقطاع غزة يؤثر على تحسينها؛ لذلك تم رفض الفرضية الصفرية والموافقة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس المال الفكري وتحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.
- يتبين أن الإجراءات الإدارية لجميع عناصر رأس المال الفكري (رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات) يساعد في تحسين البيئة الاجتماعية في قطاع غزة، إلا أن هناك تباين واضح في الدور الذي يشكله كل محور من محاور رأس المال الفكري، حيث سجلت نتائج التحليل أن رأس المال الهيكلي له الدور الأكبر في تحسين البيئة الاجتماعية، في حين سجلت نتائج الدراسة أن رأس المال البشري أن له الدور الأخير في تحسين البيئة الاجتماعية في قطاع غزة.
- أن رأس المال الفكري يعمل مع مؤسسات التنشئة الاجتماعية ومن خلال الأسرة ودوره الواضح في عملية التنشئة الاجتماعية، ومع المدرسة من خلال مساعدتها في أداء رسالتها التربوية التعليمية، ومع العمال في المصانع، ومع الشباب في مؤسساتهم المختلفة، ومع سكان المجتمع المحلي، ويمكن للمهنة أن تعطي لهم المعلومات والبيانات الصحيحة عن أمور مجتمعهم، وأن تصحح معتقداتهم وتشكل اتجاهاتهم التي تتجمع بدورها وتتوحد في النهاية مكونة نظاماً من القيم يقود سلوكهم ويوجههم.
- أن الوزارات الفلسطينية في قطاع تدرک أهمية العلاقة بين رأس المال الفكري والثقافة السائدة في المجتمع والتي تعمل على تحسين البيئة الاجتماعية من خلال إمتلاك أفرادها للثقافة من خلال العمل بالوزارات.

جدول (34) معامل الارتباط بين إدارة رأس المال الفكري وتحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	.793	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس المال الفكري والتفاعل الاجتماعي بقطاع غزة
*0.000	.822	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس المال الفكري والثقافة بقطاع غزة
*0.000	.780	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس المال الفكري ومؤسسات التنشئة الاجتماعية بقطاع غزة
*0.000	.846	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس المال الفكري وتحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية :

4. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس المال البشري وتحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.

يبين جدول (35) أن معامل الارتباط يساوي 0.742، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس المال البشري وتحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.

ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى:

- أن رأس المال البشري ومن خلال العمل فيه مع الوزارات الفلسطينية في البيئة الاجتماعية بقطاع غزة يؤثر على تحسينها؛ لذلك تم رفض الفرضية الصفرية وإثبات وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس المال البشري وتحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.



- أن الوزارات الفلسطينية تمتلك عاملين ذوو كفاءة مهنية، وأن أفضل رأس المال البشري فيها يبرزون الأعمال المميزة التي يقدموها في المجالات الادارية كافة داخل الوزارات الفلسطينية، وبذلك نجد تحسين في البيئة الاجتماعية بما تمتلكه الوزارات من عددٍ كافي من الموظفين الذين يمتلكون الخبرات اللازمة لأداء العمل بكفاءة عالية.
- تنفذ الوزارات العديد من البرامج التدريبية المتعددة لتطوير مهارات وقدرات العاملين فيها بشكل مستمر وهذا سبب كافي لتحسين البيئة الاجتماعية.

### جدول (35)

#### معامل الارتباط بين إدارة رأس المال البشري و تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	.694	لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس المال البشري والتفاعل الاجتماعي بقطاع غزة
*0.000	.712	لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس المال البشري والثقافة بقطاع غزة
*0.000	.696	لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس المال البشري ومؤسسات التنشئة الاجتماعية بقطاع غزة
*0.000	.742	لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس المال البشري وتحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

5. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس المال الهيكلي وتحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.

يبين جدول (36) أن معامل الارتباط يساوي 0.784، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس المال الهيكلي و تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن رأس المال الهيكلي ومن خلال العمل فيه بالوزارات الفلسطينية في البيئة الاجتماعية بقطاع غزة يؤثر على تحسينها؛ لذلك تم رفض الفرضية الصفرية والموافقة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس المال البشري وتحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.
  - تعمل الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة على إتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية المعلومات والمحافظة على أمنها
  - تسهم الهياكل الإدارية في الوزارات الفلسطينية على تسهيل التواصل بين كافة المستويات الإدارية وهذا من شأنه الإسراع في الإجراءات التي تخدم الأفراد في البيئة الاجتماعية وتعمل على تحسينها .
  - تعمل الهياكل داخل الوزارات على مساعدة العاملين في تقديم خدمات مميزة للمجتمع المحلي
  - يكون هناك تكامل بين مختلف الأقسام و الوحدات التنظيمية لخدمة المواطن وتحسين الخدمة
- واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (قشقش، 2014) التي أوضحت أن رأس المال الهيكلي في الجامعات يؤثر بشكل قوي في تحقيق الميزة التنافسية بين المنظمات .

جدول (36)

معامل الارتباط بين إدارة رأس المال الهيكلي و تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	.756	لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس المال الهيكلي والتفاعل الاجتماعي بقطاع غزة
*0.000	.764	لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس المال الهيكلي والثقافة بقطاع غزة
*0.000	.703	لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس المال الهيكلي ومؤسسات التنشئة الاجتماعية بقطاع غزة
*0.000	.784	لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس المال الهيكلي وتحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

6. يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس مال العلاقات وتحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.

يبين جدول (37) أن معامل الارتباط يساوي 0.851، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس مال العلاقات و تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن رأس مال العلاقات ومن خلال العمل فيه بالوزارات الفلسطينية في البيئة الاجتماعية بقطاع غزة يؤثر على تحسينها؛ لذلك تم رفض الفرضية الصفرية والموافقة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس مال العلاقات وتحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.
  - تقوم الوزارات الفلسطينية بتعزيز علاقتها الطيبة مع منظمات الأعمال لتعزيز مكانتها في المجتمع وهذا يجعلها تحرص على بناء الثقة في علاقتها مع مؤسسات المجتمع المحلي من أجل تحسين البيئة الاجتماعية في قطاع غزة.
  - تحرص الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة على تحسين البيئة الاجتماعية من خلال امتلاك سياسة واضحة لتطوير علاقتها وسمعتها مع الذين يتعاملون معها، وكذلك تفتح الوزارات المجال أمام الجمهور من أجل التعرف على خدماتها وإمكاناتها وهذا من شأنه أن يساهم في تحسين البيئة الاجتماعية في قطاع غزة.
- واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (قشقش، 2014) ، ودراسة الخضري(2015)، والتي أوضحت أنه يجب أن يتوفر رأس مال العلاقات في الجامعات والمنظمات .

### جدول (37)

معامل الارتباط بين إدارة رأس مال العلاقات و تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	.781	لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس مال العلاقات والتفاعل الاجتماعي بقطاع غزة
*0.000	.834	لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس مال العلاقات والثقافة بقطاع غزة
*0.000	.792	لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس مال العلاقات ومؤسسات التنشئة الاجتماعية بقطاع غزة

*0.000	.851	لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة رأس مال العلاقات وتحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة
--------	------	--

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد دور مهم ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.

من نتائج الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise يمكن استنتاج ما يلي:

- تبين أن المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع "تحسين البيئة الاجتماعية" هي: رأس مال العلاقات، رأس المال الهيكلي. وأمتغير رأس المال البشري تبين أن تأثيره ضعيف.
- معامل التحديد = 0.742، ومعامل التحديد المُعدَّل = 0.741، وهذا يعني أن 74.1% من التغير في تحسين البيئة الاجتماعية (المتغير التابع) تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية 25.9% قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في تحسين البيئة الاجتماعية.

### جدول (38)

تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار

القيمة الاحتمالية Sig.	قيمة اختبار T	معاملات الانحدار	المتغيرات المستقلة
0.000	5.297	0.917	المقدار الثابت
0.000	13.631	0.640	رأس مال العلاقات
0.000	5.020	0.245	رأس المال الهيكلي
معامل التحديد المُعدَّل = 0.741		معامل التحديد = 0.742	

تحسين البيئة الاجتماعية =  $0.917 + 0.640 * \text{رأس مال العلاقات} + 0.245 * \text{رأس المال الهيكلي}$

من خلال جدول (38) تبين أن المتغيرات المستقلة حسب أهميتها في تفسير "تحسين البيئة الاجتماعية" حسب قيمة اختبار T هي: رأس مال العلاقات، ومن ثم رأس المال الهيكلي.

ويعزو الباحث ذلك إلى :

• أن هناك تأثير لرأس مال العلاقات من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وأن العاملين في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة يقومون بتطبيق مجالات رأسمال العلاقات بالشكل المطلوب منهم والذي يتم من خلاله تحسين العلاقة مع المنظمات الأخرى ومنظمات المجتمع المحلي والمستفيدين من خدماتها من أجل تحسين البيئة الاجتماعية.

• أن هناك تأثير لرأس المال الهيكلي من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، ويرى الباحث أن الوزارات الفلسطينية تعمل على إدارة رأس المال الهيكلي لديها بما يساهم في تعزيز الإجراءات الإدارية المتبعة في الوزارات والتي من شأنها أن تدعم رأس المال الهيكلي وتسهل في سهولة التواصل بين كافة المستويات الإدارية بالوزارات الفلسطينية، ويرى الباحث أن رأس المال الهيكلي المساعد الرئيس لرأس المال البشري في توليد القيمة والمعرفة وتحويلها إلى أصول فكرية تتسم بقيمتها وعلامتها الابداعية.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة قشقش (2015) والتي بينت وجود علاقة بين رأس المال العلاقات ورأس المال الهيكلي في تحقيق الميزة التنافسية للجامعات بشكل قوي وأن هناك ضعف في تحقيق رأس المال البشري لها، ويلاحظ الباحث عدم وجود دراسات تختص بالعلاقة بين رأس المال العلاقات أو الهيكلي لتحسين البيئة الاجتماعية في قطاع غزة.

الفرضية الرئيسة الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تبعاً للبيانات الأساسية التالية: مكان العمل في الوزارة، الجنس، العمر، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مكان السكن حسب المحافظة، المسمى الوظيفي.

تم استخدام اختبار "T لعينتين مستقلتين" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات. كذلك تم استخدام اختبار "التباين الأحادي"

لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة (3) متوسطات أو أكثر.

ويشتق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية :

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تعزى إلى مكان العمل.

من النتائج الموضحة في جدول (39) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  لمجال "مؤسسات التنشئة الاجتماعية" وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى مكان العمل وذلك لصالح الذين يعملون في "قطاع البنية التحتية". ويعزو الباحث ذلك إلى مجالات قطاع البنية التحتية يشتمل على وزارات (النقل والمواصلات، والأشغال، والحكم المحلي، والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) والتي يغلب عليها طابع الوظائف الهندسية وبالتالي تتطلب وجود كوادر فنية وهندسية من الوزارات التي تمتلك الكوادر المميزة في التفكير والإبداع والتي لها احتكاك مباشر في مؤسسات التنشئة الاجتماعية والتأثير من خلالها في تحسين البيئة الاجتماعية. وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة عبيد (2014) التي أوضحت أنه توجد فروق في متغير الوظيفة ونوعية العمل بين العاملين تبعاً لمتغير رأس المال الفكري.

أما بالنسبة لباقي المجالات فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى مكان العمل، ويفسر الباحث ذلك إلى عدم تأثير إجابات المبحوثين بمتغير مكان العمل نظراً لتشابه ظروف العمل في جميع الوزارات الفلسطينية بقطاع غزة، وخضوعها لنفس القانون من حيث التطبيق، بينما كانت لصالح القطاع الاجتماعي لأنه وزارة التربية والتعليم ووزارة الصحة التي تمتلك التأثير في البيئة الاجتماعية لكونها من أكبر الوزارات الفلسطينية لأنها تقدم كل خدماتها لجميع المواطنين بشكل مباشر.

جدول (39)

نتائج اختبار "التباين الأحادي" - مكان العمل

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		القطاع الانتاجي	قطاع الامن والحكم	قطاع البنية التحتية	القطاع الاجتماعي	
0.757	0.394	5.47	5.88	5.68	5.84	رأس المال البشري
0.993	0.030	6.18	6.18	6.10	6.22	رأس المال الهيكلي
0.903	0.191	6.11	5.85	6.20	5.94	رأس مال العلاقات
0.996	0.020	5.92	5.97	5.99	6.00	رأس المال الفكري
0.304	1.216	6.17	6.21	7.21	6.44	التفاعلا اجتماعي
0.432	0.918	6.18	6.24	7.10	6.29	الثقافة
*0.039	2.814	5.36	5.36	6.86	6.04	مؤسسات التنشئة الاجتماعية
0.181	1.635	5.90	5.94	7.06	6.26	البيئة الاجتماعية

\*الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تعزى إلى الجنس.

من النتائج الموضحة في جدول (40) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "T- لعينتين مستقلتين" أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لجميع المجالات، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الجنس.



ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى:

- أن كلاً من الجنسين تتوفر لهما الفرصة لشغل مناصب إشرافية وإدارية في الوزارات الفلسطينية بالإضافة أن كليهما يتساوى بالمواصفات المطلوبة لشغل تلك الوظائف وبالتالي جاءت الإجابات بالإتجاه نفسه
  - عدم تأثر إجابات المبحوثين لمتغير الجنس إلى أن المهارات الفكرية والمعارف والسلوكيات المطلوبة لشغل وظيفة ما هي مطلوبة للجنسين بنفس الدرجة بدون تمييز.
- واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة النخالة والخضري (2015) والتي أوضحت بعدم وجود تمييز بين الجنسين في شغل الوظيفة.

#### جدول (40)

نتائج اختبار "T-لعينتين مستقلتين" -الجنس

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		أنثى	ذكر	
0.067	1.850	5.52	5.91	رأس المال البشري
0.536	0.621	6.11	6.24	رأس المال الهيكلي
0.140	1.485	5.72	6.01	رأس مال العلاقات
0.156	1.427	5.78	6.05	رأس المال الفكري
0.254	1.145	6.24	6.48	التفاعلااجتماعي
0.090	1.709	6.03	6.39	الثقافة
0.158	1.418	5.74	6.05	مؤسسات التنشئة الاجتماعية
0.130	1.523	6.01	6.31	البيئة الاجتماعية

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تعزى إلى العمر.

من النتائج الموضحة في جدول (41) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لجميع المجالات وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى العمر. أي أنه لا يوجد إختلاف لآراء المبحوثين حول إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة من الكفاءات البشرية وأصحاب القدرات المعرفية والفكرية تعزى لمتغير العمر .

ويعزو الباحث ذلك إلى أن معظم المبحوثين هم من فئة الشباب، وكما أن هناك توفر لمتطلبات رأس المال الفكري وله الأثر على المهارات والسلوك والقرارات بغض النظر عن العمر وبالتالي لم يكن هناك فروق فيما يتعلق بمتغير العمر للعاملين في الوزارات الفلسطينية وقد اتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة الخصري (2015) أنه لا يوجد فروق فيما يتعلق بمتغير العمر.

جدول (41) نتائج اختبار "التباين الأحادي" -العمر

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		50 فأكثر	-40 49 سنة	-30 39 سنة	-20 29 سنة	
0.903	0.190	5.91	5.74	5.86	5.76	رأس المال البشري
0.593	0.634	6.17	6.03	6.31	6.23	رأس المال الهيكلي
0.930	0.150	6.01	5.93	5.98	5.82	رأس مال العلاقات
0.874	0.232	6.03	5.90	6.05	5.94	رأس المال الفكري
0.368	1.055	6.22	6.25	6.57	6.45	التفاعلا اجتماعي
0.837	0.284	6.13	6.31	6.37	6.24	الثقافة
0.722	0.443	6.23	5.84	5.97	6.04	مؤسسات التنشئة الاجتماعية
0.862	0.249	6.19	6.13	6.31	6.25	البيئة الاجتماعية

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تعزبالي سنوات الخدمة.

من النتائج الموضحة في جدول (42) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معا وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى عدد سنوات الخدمة، أي أنه لا يوجد إختلاف لآراء المبحوثين حول إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تعزى إلى عدد سنوات الخدمة.

ويفسر الباحث ذلك إلى أنه يتم إدارة رأس المال الفكري في الوزارات الفلسطينية من تحسين البيئة الاجتماعية في قطاع غزة من خلال الوظائف التي تتوفر لمن يمتلكون سنوات الخدمة التي تملك الخبرة للعاملين فيها فكلما زادت سنوات الخدمة للعاملين تملكهم الخبرة اللازمة في تحسين البيئة الاجتماعية.

جدول (42) نتائج اختبار "التباين الأحادي" - عدد سنوات الخدمة

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		أقل من 5	5- أقل من 10	10 فأكثر	
0.397	0.927	5.72	5.96	5.87	رأس المال البشري
0.643	0.443	6.14	6.26	6.36	رأس المال الهيكلي
0.892	0.115	5.93	5.94	6.05	رأس مال العلاقات
0.692	0.369	5.93	6.05	6.09	رأس المال الفكري
0.904	0.101	6.40	6.44	6.52	التفاعل الاجتماعي
0.782	0.246	6.35	6.23	6.38	الثقافة
0.547	0.604	6.04	5.84	6.13	مؤسسات التنشئة الاجتماعية
0.772	0.258	6.27	6.17	6.35	البيئة الاجتماعية

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تعزى إلى المؤهل العلمي.

من النتائج الموضحة في جدول (43) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لجميع المجالات وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى المؤهل العلمي، أي أنه لا يوجد إختلاف لآراء المبحوثين حول إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تعزى إلى المؤهل العلمي.

ويفسر الباحث ذلك إلى أن الفرق كان لصالح حملة الشهادات من البكالوريوس والماجستير والدكتوراه، وهذا يعني أن أفراد العينة من حملة الشهادات يتفوق على أفراد العينة من حملة الشهادات المتوسطة الدبلوم وإتفقت هذه الدراسة مع دراسة الخضري (2015) والتي أوضحت تفوق حملة شهادات البكالوريوس على الشهادات الأخرى، وأن الحد الأدنى للحصول على الوظيفة الإشرافية في الوزارات الفلسطينية هي الحصول على المؤهل العلمي الجامعي دبلوم فأعلى.

جدول (43) نتائج اختبار "التباين الأحادي" - المؤهل العلمي

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		دراسات عليا ماجستير/ دكتوراه	بكالوريوس	دبلوم متوسط فأقل	
0.474	0.748	5.75	5.81	6.12	رأس المال البشري
0.783	0.245	6.19	6.25	6.05	رأس المال الهيكلي
0.786	0.241	5.87	5.99	5.86	رأس مال العلاقات
0.901	0.104	5.93	6.02	6.01	رأس المال الفكري
0.396	0.930	6.56	6.43	6.11	التفاعل الاجتماعي
0.393	0.937	6.41	6.32	5.96	الثقافة
0.800	0.224	6.09	5.94	5.95	مؤسسات التنشئة الاجتماعية
0.549	0.600	6.35	6.23	6.01	البيئة الاجتماعية

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

من النتائج الموضحة في جدول (44) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " T - لعينتين مستقلتين " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لجميع المجالات، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الحالة الاجتماعية، أي أنه لا يوجد إختلاف لآراء المبحوثين حول إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تعزى إلى الحالة الاجتماعية، ويعزو الباحث ذلك إلى أن تحسين البيئة الاجتماعية لا يتعلق بفئة معينة من الأفراد مثلاً (المتزوج أو غير متزوج) إنما يهتم برأس المال الفكري التي يمتلكه الموظف في الوزارات الفلسطينية والذي يؤثر فيه على البيئة الاجتماعية ويحسن دورها.

جدول (44) نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " - الحالة الاجتماعية

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		غير متزوج	متزوج	
0.306	1.024	5.57	5.85	رأس المال البشري
0.147	1.452	5.85	6.25	رأس المال الهيكلي
0.111	1.599	5.53	5.99	رأس مال العلاقات
0.146	1.455	5.65	6.03	رأس المال الفكري
0.080	1.755	5.98	6.48	التفاعلا اجتماعي
0.147	1.450	5.71	6.37	الثقافة
0.345	0.945	5.70	6.01	مؤسسات التنشئة الاجتماعية
0.084	1.735	5.80	6.29	البيئة الاجتماعية

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تعزى إلى مكان السكن حسب المحافظة. من النتائج الموضحة في جدول (45) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  لمجال "رأس مال العلاقات" وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى مكان السكن وذلك لصالح الذين يسكنون في محافظة خانينوس ورفح. أما بالنسبة لباقي المجالات فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى مكان السكن، ويرى الباحث أنه لا يوجد إختلاف لآراء المبحوثين حول إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تعزى إلى مكان السكن لأن جميع العاملين يؤثرون في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة من خلال رأس المال الفكري لديهم.

جدول(45) نتائج اختبار "التباين الأحادي" - مكان السكن

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		محافظة خانينوس ورفح	محافظة الوسطى	محافظة غزة	محافظة الشمال	
0.287	1.263	5.96	6.04	5.83	5.50	رأس المال البشري.
0.109	2.032	6.30	6.57	6.21	5.83	رأس المال الهيكلي.
*0.040	2.800	6.27	6.13	5.97	5.42	رأس مال العلاقات.
0.092	2.163	6.18	6.24	6.00	5.58	رأس المال الفكري.
0.274	1.301	6.48	6.83	6.34	6.38	التفاعل الاجتماعي.
0.222	1.472	6.49	6.66	6.25	6.05	الثقافة.
0.315	1.185	6.02	6.30	5.98	5.63	مؤسسات التنشئة الاجتماعية.
0.287	1.261	6.33	6.60	6.19	6.04	البيئة الاجتماعية.

• الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تعزى إلى المسمى الوظيفي.

من النتائج الموضحة في جدول (46) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  لمجال "رأس المال البشري" وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى المسمى الوظيفي وذلك لصالح الذين مساهم الوظيفي مدير/ نائب مدير عام.

ويرى الباحث ذلك إلى أنه هذه الدرجة قد زادت بعد رفع مستوى التعيينات الناتجة عن المصالحة السياسية، وأيضاً طبيعة الهياكل التنظيمية داخل الوزارات الفلسطينية، ويرى الباحث زيادة في نسبة الذين يمتلكون شهادات جامعية بكالوريوس ودراسات عليا وتساعد في ذلك الدورات التدريبية والخبرات التي يمتلكونها العاملون داخل الوزارات. أي أنه يوجد إختلاف لآراء المبحوثين حول إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تعزى إلى المسمى الوظيفي لصالح مدير/ نائب مدير عام، ويعزو هذا الاختلاف إلى أن العاملين بمسمى وظيفي مدير أو نائب هم من الحاصلين على الدرجة الجامعية الأولى ومن متطلبات شغل الوظائف الإشرافية منها هي إمتلاك الخبرة بمجالات رأس المال الفكري (البشري والهيكلية والعلاقات) وأن المدراء يطلعون على المهارات التي يمتلكها العاملون في الوزارات الفلسطينية من خلال التقارير التي ترفع لهم من المستويات الأقل والاجتماعات فقط ، لذلك فإن حكمهم يكون دون المعرفة الحقيقية بالمهارات لدى الموظفين.

• أما بالنسبة لباقي المجالات فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى المسمى الوظيفي. ويعزو الباحث إلى أن العاملين في الوزارات الفلسطينية لديهم معرفة برأس المال الفكري الذي يؤثر على تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة حيث أن متطلبات توفر محددات رأس المال الفكري (البشري والهيكلية والعلاقات) مرتبط بمستوى التحصيل العلمي وليس المسمى الوظيفي.

جدول (46) نتائج اختبار "التباين الأحادي" - المسمى الوظيفي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات					المجال
		غير ذلك	رئيس شعبة	رئيس قسم	مدير دائرة/ وحدة	مدير / نائب مدير عام	
*0.042	2.509	5.94	5.82	5.59	5.78	6.49	رأس المال البشري
0.316	1.188	6.33	5.99	6.14	6.16	6.67	رأس المال الهيكلي
0.177	1.587	6.16	5.94	5.70	5.96	6.36	رأس مال العلاقات
0.136	1.760	6.14	5.92	5.81	5.97	6.51	رأس المال الفكري
0.124	1.819	6.51	6.16	6.28	6.57	6.97	التفاعلا لاجتماعي
0.073	2.158	6.48	6.09	6.08	6.41	6.89	الثقافة
0.290	1.248	6.26	5.78	5.77	6.09	6.23	مؤسسات التنشئة الاجتماعية
0.130	1.791	6.41	6.01	6.04	6.36	6.70	البيئة الاجتماعية

\*الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

### الخلاصة:

تضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على البيانات الشخصية والأساسية عن المستجيبين، وتم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة التي تم توزيعها وتحكيمها من المختصين في مجالات الإدارة وعلم الاجتماع وغيرهم، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.



# الفصل السادس السياسات

## النتائج والتوصيات

- مقدمة.

المبحث الأول: نتائج الدراسة:

1. النتائج المتعلقة بالإطار النظري.
2. نتائج خاصة بالمتغير المستقل (رأس المال الفكري).
3. نتائج خاصة بالمتغير التابع (البيئة الاجتماعية).
4. النتائج المتعلقة بأهداف الدراسة.
5. النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة.

المبحث الثاني: توصيات الدراسة

1. التوصيات العامة
2. بالنسبة للباحثين والمهتمين
3. التوصيات المتعلقة بالمتغير المستقل (رأس المال الفكري)
4. التوصيات المتعلقة بالمتغير التابع (البيئة الاجتماعية)

- الخلاصة.

## مقدمة:

خلصت الدراسة الميدانية ومن خلال ربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة التي تناولت مواضيع إدارة رأس المال الفكري وتحسين البيئة الاجتماعية والعلاقة فيما بينهما، يتضمن هذا الفصل ملخصاً لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وكذلك التوصيات المقترحة لتحقيق الأهداف المرجوة ومعالجة نقاط الضعف، وتعزيز نقاط القوة وتحسين واقع البيئة الاجتماعية في قطاع غزة من خلال وزارات السلطة الفلسطينية.

ولهذا تم تقسيم هذا الفصل إلى قسمين ، القسم الأول يتحدث عن نتائج الدراسة، والقسم الثاني يتحدث عن توصيات الدراسة.

### المحت الأول: نتائج الدراسة :

#### أ. النتائج المتعلقة بالإطار النظري :

- يعتبر موضوع رأس المال الفكري من المواضيع الحديثة في العالم العربي وهذا ما يبرر قلة الأبحاث والمراجع باللغة العربية، في حين أن هناك اهتماماً منذ فترة في العالم العربي.
- أن المنظمات التي تمتلك رؤوس الأموال الفكرية لا تعطي النتيجة المرجوة منها في حال عدم إدارتها بالشكل الصحيح وهو السبب في تفوق منظمة على أخرى في أغلب الأحيان.
- إن إدارة رأس المال الفكري هو إطار لتطوير الأعمال التي تركز على المستقبل وتطوير الرؤى المستقبلية، ويمكن هذا المدخل المؤسسات من تجديد نفسها باستمرار وخلق ميزة تنافسية.
- يمكن لمؤسسات السلطة الفلسطينية الوقوف على ما تمتلكه من رؤوس أموال فكرية ومحاولة تنميتها من خلال عدة طرق تختلف من مجال عمل لآخر وفق طبيعة عمل المنظمة.
- أن المحافظة على البيئة الاجتماعية هي مسئولية تقع على عاتق العاملين والمختصين برأس المال الفكري وتقع هذه المسئولية على الأفراد المهنيين والمفكرين في المجتمع الفلسطيني ، والهيئات التنفيذية والتشريعية ، والمؤسسات والوزارات والجامعات بمجتمع

قطاع غزة ، إلى جانب ما تملكه من قدرات ومهارات ومعارف وقيم تمكّنها من تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة .

- يعتبر تحسين البيئة الاجتماعية في قطاع غزة من أهم الأمور التي يجب الحرص عليها من خلال الاهتمام بمؤسسات التنشئة الاجتماعية والثقافة والتفاعلات الاجتماعية في قطاع غزة بين المؤسسات الحكومية وباقي المجتمع.

#### ب. النتائج المتعلقة بالإطار العملي:

##### - النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل (رأس المال الفكري):

- توجد موافقة متوسطة من أفراد عينة الدراسة على مجال رأس المال البشري حيث بلغت درجة الموافقة 58.22%.
- توجد موافقة متوسطة من أفراد عينة الدراسة على مجال رأس المال الهيكلي حيث بلغت درجة الموافقة 62.14%.
- توجد موافقة متوسطة من أفراد عينة الدراسة على مجال رأس مال العلاقات حيث بلغت درجة الموافقة 59.48%.
- توجد موافقة متوسطة على توافر عناصر رأس المال الفكري (البشري والهيكلية والعلاقات) تتراوح بين 58-62%.

##### - النتائج المتعلقة بالمتغير التابع (البيئة الاجتماعية):

- توجد موافقة متوسطة من أفراد عينة الدراسة على مجال التفاعل الاجتماعي حيث بلغت درجة الموافقة 64.31%.
- توجد موافقة متوسطة من أفراد عينة الدراسة على مجال الثقافة حيث بلغت درجة الموافقة 63.07%.
- توجد موافقة متوسطة من أفراد عينة الدراسة على مجال مؤسسات التنشئة الاجتماعية حيث بلغت درجة الموافقة 59.80%.
- توجد موافقة متوسطة على توافر عناصر البيئة الاجتماعية (مؤسسات التنشئة الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي والثقافة) تتراوح بين 59-64%.

• النتائج المتعلقة بأهداف الدراسة :

جدول (47) يوضح النتائج المتعلقة بأهداف الدراسة

رقم الهدف	الهدف	مكان ومدى تحقيقه
1.	الكشف عن واقع إدارة رأس المال الفكري في قطاع غزة	توجد موافقة متوسطة من أفراد عينة الدراسة على تواجد مكونات رأس المال الفكري بشكل عام حيث بلغت درجة الموافقة 59.95%، انظر جدول (29).
2.	إبراز واقع البيئة الاجتماعية بقطاع غزة	توجد موافقة متوسطة من أفراد عينة الدراسة على التأثير الايجابي على البيئة الاجتماعية بشكل عام حيث بلغت درجة الموافقة 62.42%، انظر جدول (33).
3.	تحديد العلاقة بين إدارة رأس المال الفكري والبيئة الاجتماعية.	يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين إدارة رأس المال الفكري وتحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة، انظر جدول (34).
4.	الكشف عن دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية	يوجد دور مهم ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لإدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة. 74.1%، انظر جدول (38).
5.	الكشف عن الفروق الإحصائية تجاه إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تبعاً للمتغيرات (مكان العمل بحسب الوزارة، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الحالة الاجتماعية، مكان السكن حسب المحافظة، المسمى الوظيفي).	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تبعاً للبيانات الأساسية التالية: مكان العمل في الوزارات، الجنس، العمر، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مكان السكن حسب المحافظة، المسمى الوظيفي، انظر جدول (39.40.41.42.43.44.45.46)

• النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة :

جدول (48) يوضح ملخصاً للنتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى:

رقم الفرض	نص الفرض	معامل ارتباط بيرسون	النتيجة
الأول	الفرضية الرئيسية الأولى وتنص على : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين إدارة رأس المال الفكري وتحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.	.846	تم رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل، على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس المال الفكري وتحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة، انظر جدول رقم (34).
ويتفرع من الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات التالية :			
1.	لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين إدارة رأس المال البشري و تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.	.742	تم رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس المال البشري وتحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة، انظر جدول (35).
2.	لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين إدارة رأس المال الهيكلي و تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.	.784	تم رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل، على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس المال الهيكلي و تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة، انظر جدول (36).
3.	لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين إدارة رأس مال العلاقات و تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.	.851	تم رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس مال العلاقات و تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة، انظر جدول (37).

### جدول (49)

يوضح ملخصاً للنتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الثانية:

رقم الفرض	نص الفرض	معامل التحديد	النتيجة
الثاني	لا يوجد دور مهم ذو دلالة احصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة.	74.1%	تم رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل، تبين أن المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع "تحسين البيئة الاجتماعية" هي: رأس مال العلاقات، رأس المال الهيكلي. وأن متغير رأس المال البشري تبين أن تأثيره ضعيف، انظر جدول (38).

### جدول (50)

يوضح ملخصاً للنتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الثالثة:

رقم الفرض	نص الفرض	المتغير	النتيجة
الثالث	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تبعاً للبيانات الأساسية مكان العمل في الوزارات، انظر جدول (39).	مكان العمل حسب الوزارة	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تبعاً للبيانات الأساسية مكان العمل في الوزارات، انظر جدول (39).
		الجنس	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تبعاً للمتغيرات
		(مكان العمل بحسب الوزارة، الجنس، العمر، المؤهل	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور إدارة رأس المال الفكري في

العمر	تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تبعاً للبيانات الأساسية العمر، انظر جدول (41).	العلمي، سنوات الخدمة، الحالة الاجتماعية، مكان السكن حسب المحافظة، المسمى الوظيفي).
سنوات الخدمة	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تبعاً للبيانات الأساسية سنوات الخدمة، انظر جدول (42).	
المؤهل العلمي	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تبعاً للبيانات الأساسية المؤهل العلمي، انظر جدول (43).	
الحالة الاجتماعية	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تبعاً للبيانات الأساسية الحالة الاجتماعية انظر جدول (44).	
مكان السكن حسب المحافظة	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تبعاً للبيانات الأساسية مكان السكن حسب المحافظة انظر جدول (45).	
المسمى الوظيفي	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور إدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة تبعاً للبيانات الأساسية المسمى الوظيفي انظر جدول (46).	

## المبحث الثاني: توصيات الدراسة:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإن الباحث توصل إلى التوصيات الآتية:

### أولاً: التوصيات العامة:

#### • بالنسبة للوزارات الحكومية:

1. أن تهتم الوزارات بالعقول المبدعة وتسعى لإحتضانها.
2. أن تضع الوزارات الشخص المناسب في المكان المناسب بما يتوافق مع إمكانياته.
3. أن تنمي الوزارات المهارات القيادية الإدارية للموظفين بما يتناسب مع التطور التكنولوجي.
4. أن تستفيد الوزارات من ملاحظات وشكاوي الجمهور في تفادي المشاكل مستقبلاً.
5. أن تتم العمليات الإدارية بين مختلف المستويات الإدارية في الوزارات بسرعة.
6. التنوع في وسائل الاتصال بما يتناسب وطبيعة أهداف العمليات الإدارية داخل الوزارات.
7. أن تقوم الوزارات بعمل دراسات استطلاعية للتعرف على حاجات ورغبات الموظفين المتنوعة والمتغيرة.
8. أن توفر الوزارات الثقة بين العاملين من خلال اتخاذ قرارات ورسم سياسات واضحة تدعم مشاركة الجميع.
9. اهتمام الوزارات بتطوير وتشجيع العلاقات الإيجابية بين الموظفين.
10. أن تسهم الوزارات في تلبية احتياجات المجتمع المختلفة مثل احتياجات (أمنية، صحية، غذائية.. إلخ)
11. أن تتلمس الوزارات احتياجات المجتمع.
12. أن تهتم الوزارات بسلوكيات الإنسان في المجتمع عامة.
13. أن تستوعب الوزارات الاختلافات في وجهات النظر بين الأطراف.
14. إصدار نشرات تنقيفيه في تعزيز البيئة الاجتماعية.
15. زيادة إهتمام الوزارات بالأندية الترفيهية والرياضية باعتبارها مؤسسات داعمة للبيئة الاجتماعية.
16. زيادة التعاون بين الوزارات و مختلف الفصائل الحزبية من أجل تحسين البيئة الاجتماعية.
17. أن يكون لدى الوزارات ضمن خططها أنشطة تهتم برعاية الشباب والأطفال والحفاظ عليهم.



• بالنسبة للباحثين والمهتمين:

- 1- العمل على إثراء المناهج الفلسطينية بتطبيقات وبمعرفة تعزز تنمية رأس المال الفكري والمعرفي، وذلك لتعزيز القدرات العقلية التي تتطلب التفوق على عقول وقدرات المحتل الصهيوني.
- 2- إهتمام الباحثين من جميع دول العالم بالدراسات والبحوث التي تخص تحسين البيئة الاجتماعية في الوطن العربي والتفوق في رأس المال الفكري وعدم الاعتماد على نقل ما أبدعه الغرب فقط، بل نجعلهم ينقلون هذا التفوق عنا.
- 3- توجيه الباحثين إلى أهمية البيئة الاجتماعية، وتهيئتها؛ لتكون بيئة اجتماعية متميزة وقابلة الفكر فيها.

**ثانياً: التوصيات المتعلقة بالمتغير المستقل (رأس المال الفكري):**

1. تحفيز الاهتمام برأس المال الفكري للعاملين في الوزارات الفلسطينية عبر رؤية واضحة يتم من خلالها استشراف المستقبل للوصول للأهداف المرجوة في تحسين البيئة الاجتماعية.
2. تفعيل نظام معلوماتي محوسب يعتمد على تنمية رأس المال الفكري ويهدف إلى تطبيق الرؤية الاستراتيجية لدى الوزارات التي تعود بالمنفعة على البيئة الاجتماعية في قطاع غزة يستفيد منها الكل الفلسطيني .
3. إشراك الإدارة العليا والوسطى والدنيا بفاعلية لتحديد رؤية مستقبلية للوزارة وتنعكس بتحسين البيئة الاجتماعية في قطاع غزة.
4. تطويع البيئة الاجتماعية من قبل الوزارات الحكومية من أجل خلق مناخ ابداعي للأفراد ومؤسسات التنشئة الاجتماعية، وزيادة الإنفاق على أنشطة التدريب والبحوث والتطوير التي تعنى بتنمية رأس المال الفكري.
5. زيادة الدور الذي تقوم به إدارة الموارد البشرية في تنمية رأس المال الفكري لتحسين البيئة الاجتماعية.
6. تشجيع الموظفين على تقديم أفكار إبداعية ومقترحات تطويرية دون خوف وبحرية تامة والعمل على تنمية فكرهم وتعزيزه وتدريبهم وتحفيزهم من أجل تحقيق هذه الغاية، وتشجيع بناء فرق العمل القائمة على الإدارة الذاتية.

7. تعزيز الجانب التكنولوجي بما يخدم البيئة الاجتماعية بشكل فعال وتفعيل قواعد البيانات لتكون أدوات التغيير التنظيمي سهلة التطبيق والحفاظ على حقوق المخترعين والمبتكرين.
8. تطوير الهيكل التنظيمي للوزارات بشكل مهني ومدروس ليسهل عملية التغيير التنظيمي بما يخدم المصلحة العامة ويحسن البيئة الاجتماعية.
9. التطوير والتحديث المستمر لنظم المعلومات الإدارية .

### ثالثاً: التوصيات المتعلقة بالمتغير التابع (البيئة الاجتماعية):

1. توصي الدراسة بدراسة النموذج المقترح والتعرف على إمكانية تطبيقه.
2. إبراز دور مؤسسات التنشئة الاجتماعية وأهميتها، ونشر الوعي الفكري الصحيح في التعامل مع الأفراد في العصر الحاضر.
3. الاهتمام في بناء القيادة لما لها من دور مهم في تكوين التفاعل الاجتماعي
4. العمل على إيجاد البدائل في التعامل مع وسائل الإعلام الوافد، والتقنية الحديثة الضارة ؛ من خلال زيادة إهتمام القنوات الفضائية بالقضايا التي تلامس الواقع وتعمل على تنمية القدرات الفكرية والمعرفية ، وكذلك الإذاعات المسموعة ، وزيادة المواد التربوية الهادفة خصوصاً لفئة الشباب والأطفال داخل الأسرة .
5. الاهتمام بالعنصر الثقافي الذي تمثله قيم واعتقادات وتقاليد المجتمع لأن الثقافة تتسم بالاستمرارية وهي مستقرة عبر الزمن.

رابعاً: جدول(51) خطة مقترحة لتنفيذ توصيات الدراسة الخاصة بالمتغيرين(المستقل والتابع):

م.	الهدف	البرامج والانشطة	الجهة المخولة في الوزارة	مؤشرات القياس/المبررات
1.	تحفيز الاهتمام برأس المال الفكري للعاملين في الوزارات الفلسطينية عبر رؤية واضحة.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ورشة عمل حول التفكير الاستراتيجي لتقييم الوضع الراهن والقدرات.</li> <li>- دورة في التفكير الاستراتيجي والعصف الذهني.</li> <li>- حملة بعنوان كيف نفكر.</li> <li>- نشرات توعوية عدد (2) .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- إدارة التخطيط.</li> <li>- إدارة تنمية الموارد البشرية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- توافر رؤية مستقبلية واضحة.</li> <li>- توافر آلية معالجة لتحقيق الأهداف.</li> </ul>
2.	بناء نظام معلوماتي محوسب يعتمد على تنمية رأس المال الفكري ويهدف إلى تطبيق الرؤية الاستراتيجية لدى الوزارات.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ورشة عمل.</li> <li>- بناء أو تطوير برنامج محوسب.</li> <li>- دورة تدريبية على البرنامج المحوسب.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- إدارة تكنولوجيا المعلومات.</li> <li>- إدارة التخطيط</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- استخدام العاملين للحاسوب بدرجة 80%.</li> <li>- اعداد وتطبيق برنامج محوسب.</li> <li>- إعداد قواعد بيانات بنسبة 80%.</li> </ul>
3.	إشراك الإدارة العليا والوسطى والدنيا بفاعلية لتحديد رؤية مستقبلية للوزارة وتنعكس بتحسين البيئة الاجتماعية في قطاع غزة.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تشكيل لجنة لوضع رؤية مستقبلية مناسبة واشراك كافة فئات العاملين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الإدارة العليا</li> <li>- الإدارة الوسطى</li> <li>- الإدارة الدنيا</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- إعداد رؤية واضحة مستقبلية بنسبة 100%</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- زيادة نسبة الأفكار الابداعية في الوزارات بنسبة 75%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تنمية الموارد البشرية</li> <li>- إدارة التخطيط</li> <li>- أعضاء الإدارة العليا</li> <li>- المسؤولين عن التدريب</li> <li>- مدير إدارة البحوث والتطوير</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ندوة للعاملين حول الابداع</li> <li>- مؤتمر علمي</li> <li>- ورشة عمل بعنوان كيف نرعى الموظف المبدع</li> <li>- تدريب الإدارة العليا على التفكير الإبداعي</li> <li>- زيادة موازنة التدريب</li> <li>- وضع موازنة لشراء أحدث الأجهزة والأدوات في مجال التدريب</li> </ul>	<p>تطويع البيئة الاجتماعية من قبل الوزارات الحكومية من أجل خلق مناخ ابداعي للأفراد ومؤسسات التنشئة الاجتماعية، وزيادة الإنفاق على أنشطة التدريب والبحوث والتطوير التي تعنى بتنمية رأس المال الفكري.</p>	<p>4.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- زيادة نسبة تحسين البيئة الاجتماعية بنسبة 70%</li> <li>- أن الإنفاق على الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية له من مردود إيجابي على الوزارة في الأجل القصير الطويل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مدير إدارة الموارد البشرية</li> <li>- الإدارة العليا</li> <li>- مجموعات عمل منظمة من المختصين برأس المال الفكري</li> <li>- التخطيط</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وضع خطة دقيقة لإجراء الاحتياجات المنظمة من الموارد البشرية ذات القدرات الإبداعية .</li> <li>- تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية غير الروتينية</li> <li>- تصميم نظام فعال لتقييم ومتابعة الموارد البشرية المتميزة</li> <li>- ضرورة تنامي دور إدارة لموارد البشرية من خلال الفترة الزمنية الحالية والمستقبلية</li> </ul>	<p>زيادة الدور الذي تقوم به إدارة الموارد البشرية في تنمية رأس المال الفكري لتحسين البيئة الاجتماعية.</p>	<p>5.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- انخفاض الاشكاليات والأخطاء بنسبة 70%.</li> <li>- نتائج العمل الجماعي أكبر من نتائج الجهود الفردية.</li> <li>- الإدارة الذاتية أحد مقومات نجاح التعلم التنظيمي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الإدارة العليا</li> <li>- إدارة التخطيط</li> <li>- مدير الإدارات</li> <li>- العاملون ومدى رغبتهم في القيام بالعمل الجماعي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ورش عمل استراتيجية إدارة المشكلات.</li> <li>- دورات تدريبية للعاملين.</li> <li>- تشكيل لجان ميدانية متخصصة لمتابعة العاملين وتوجيهاتهم.</li> <li>- تنظيم فرق عمل بحثية للإبداع والإبتكار على المستوى الكلي للوزارة</li> <li>- تحفيز ومكافئة العمل الجماعي</li> <li>- التركيز على إنجاز الفريق</li> </ul>	<p>تشجيع الموظفين على تقديم أفكار إبداعية ومقترحات تطويرية دون خوف وبحرية تامة والعمل على تنمية فكرهم وتعزيزهم وتدريبهم وتحفيزهم من أجل تحقيق هذه الغاية وتشجيع بناء الفرق العمل القائمة على الإدارة الذاتية</p>	<p>6.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- توافر قاعدة بيانات خاصة بالمراجعين محدثة باستمرار.</li> <li>- توافر نظام محوسب في جميع نقاط تلقي الخدمة</li> <li>- إثبات حقوق الملكية الفكرية للعاملين في الوزارات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- إدارة التكنولوجيا والحاسوب</li> <li>- إدارة المعلومات</li> <li>- إدارة الشؤون القانونية في الوزارات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- إعداد قواعد بيانات خاصة بخدمات المراجعين.</li> <li>- دورات تكنولوجية.</li> <li>- تجهيز نظام محوسب خلال عملية تقديم الخدمة.</li> <li>- توفير الحماية القانونية للتصميمات والاختراعات الخاصة بالعاملين في الوزارة</li> </ul>	<p>تعزيز الجانب التكنولوجي بما يخدم البيئة الاجتماعية بشكل فعال وتفعيل قواعد البيانات لتكون أدوات التغيير التنظيمي سهلة التطبيق والحفاظ على حقوق المخترعين والمبتكرين.</p>	<p>7.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- بناء هيكل تنظيمي واضح ومرن.</li> <li>- إحداث التغيير والتطوير التنظيمي من خلال الإستعانة بالخبراء من بيوت الخبرة في هذا المجال</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الإدارة العليا</li> <li>- إدارة التخطيط</li> <li>- مستشارون وخبراء في مجال التغيير والتطوير التنظيمي من داخل وخارج الوزارات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- إعادة صياغة الهياكل الإدارية في الوزارة</li> <li>- تطوير الهياكل الإدارية في الوزارة موضع الدراسة خلال سنة كحد أقصى</li> <li>- ورش عمل</li> <li>- تشكيل لجان متخصصة</li> <li>- دورات تدريبية</li> </ul>	<p>تطوير الهيكل التنظيمي للوزارات بشكل مهني ومدروس ليسهل عملية التغيير التنظيمي بما يخدم المصلحة العامة في ويحسن البيئة الاجتماعية.</p>	<p>8.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- نقاط تقديم الخدمة مجهزة بأحدث الاجهزة الملائمة للخدمة.</li> <li>- ترشيد إتخاذ القرارات الإدارية بنسبة 80%</li> <li>- التحسين والتطوير في سهولة التشغيل وإدخال البيانات وزيادة أمن المعلومات وسهولة الصيانة بنسبة عالية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الإدارة العليا</li> <li>- المسؤولون عن إدارة نظم المعلومات الإدارية</li> <li>- جميع العاملين القائمين على إعداد قواعد البيانات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- توفير أجهزة حاسوب لنقاط تقديم الخدمة.</li> <li>- توفير أجهزة حديثة لتقديم الخدمات المتخصصة (الصحية- الغذائية - المخبرية .. الخ)</li> <li>- دورات متخصصة لجميع المسؤولين والعاملين في مجال نظم المعلومات من خلال متخصصين في إعداد البرامج على الحاسب الآلي</li> </ul>	<p>التطوير والتحديث المستمر لنظم المعلومات الإدارية</p>	<p>9.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- انخفاض الإشكاليات وشكاوى المراجعين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تنمية القوى البشرية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دورات تدريبية في فن التعامل مع الجمهور</li> <li>- ورش عمل حول آليات التعامل مع مؤسسات البيئة الاجتماعية</li> <li>- برنامج تدريبي لتأهيل العاملين في</li> </ul>	<p>توصي الدراسة بإعتماد النموذج المقترح من الباحث لتحديد عناصر ومكونات البيئة الاجتماعية لأنها</p>	<p>10.</p>

		نقاط تقديم الخدمة	تلامس واقع المجتمع ، وإبراز دور مؤسسات التنشئة الاجتماعية وأهميتها ، ونشر الوعي الفكري الصحيح في التعامل مع الأفراد في العصر الحاضر .	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- سرعة إنجاز المعاملات للمواطنين</li> <li>- توافر المستلزمات المادية اللازمة لتقديم خدمة أفضل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- العلاقات العامة</li> <li>- المالية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- عقد لقاءات مع المجتمع الدولي لجلب المنح المادية</li> <li>- وضع رسوم رمزية على الخدمات المقدمة</li> </ul>	<p>11. الاهتمام في بناء القيادة لما لها من دور مهم في تكوين التفاعل الإجتماعي</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ارتفاع مستوى جودة الخدمة والمعلومات الاعلامية المقدمة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الدراسات والتخطيط</li> <li>- الإدارة العليا</li> <li>- المالية</li> <li>- الاعلام</li> <li>- العلاقات العامة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- إعادة تصميم مباني وقاعات تقديم الخدمة بما يتناسب معها .</li> <li>- فتح آفاق جديدة للتعاون مع مؤسسات التنشئة الاجتماعية لتحسين البيئة الاجتماعية.</li> </ul>	<p>12. العمل إلى إيجاد البدائل في التعامل مع وسائل الاعلام الوافد، والتقنية الحديثة الضارة ؛ من خلال زيادة عدد القنوات الفضائية التي تلامس الواقع وتعمل على تنمية القدرات الفكرية والمعرفية ، وكذلك الإذاعات المسموعة ، وزيادة المواد التربوية الهادفة خصوصاً لفئة الشباب والأطفال داخل الأسرة .</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- انخفاض نسبة الاشكاليات والشكاوى بنسبة 80%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- إدارة الرقابة والتقنيش</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تشكيل لجان خاصة بالدعم والاسناد الفني</li> <li>- توفير صناديق شكاوي .</li> </ul>	<p>13. الاهتمام في ثقافة قيم واعتقادات وتقاليد المجتمع في تقديم الخدمة</p>	

1. إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية للدولة الفلسطينية.
2. دراسة مقارنة بين البيئة الفلسطينية و البيئة الإسرائيلية ودورها في التأثير على رأس المال الفكري.

#### الخلاصة:

يعتبر هذا الفصل ملخصاً لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وكذلك التوصيات المقترحة لتحقيق الأهداف المرجوة ومعالجة نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوة وتحسين واقع البيئة الاجتماعية في قطاع غزة من خلال وزارات السلطة الفلسطينية ، وكذلك تم عمل خطة تطبيقية لتنفيذ توصيات الدراسة على مجتمع البيئة الاجتماعية الخاص بالدراسة.

فإن أکُ قد أصبت فذا  
وإن یكُ فيه من خللٍ  
فأرجوا منه معذرتي  
بفضلِ الله سبحانه  
فذا من نفسِ سُلطانَه  
وعفواً ثم غفرانَه

## المراجع

أولاً : القرآن الكريم

ثانياً : المراجع العربية

ثالثاً : المراجع الاجنبية



أولاً : القرآن الكريم.

ثانياً : الكتب :

- أبو النصر، محمد (2007): إدارة منظمات المجتمع المدني، القاهرة ، إيتراك للنشر والتوزيع .
- أبو ريه، سوزان احمد(1999): الانسان والبيئة والمجتمع ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية .
- باور، جوزيف (1997): فن الإدارة ، ترجمة أسعد أبو لبدة ومحمد ياغي ، عمان ، الأردن.
- بن منظور، محمد(1980): لسان العرب ، مادة (بوا)، ط1، ج1، دار صادر، بيروت.
- توماس، ستيوارت(2004): ثورة المعرفة ، رأس المال الفكري ومؤسسة القرن الحادي والعشرين ، ترجمة علا أحمد إصلاح، الدار الدولية للإستثمارات الثقافية ، مصر.
- الجرجاوي، زياد(2010): القواعد المنهجية لبناء الاستبيان، الطبعة الثانية، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين.
- جماز ، طارق علي (2008): إدارة المعرفة ، الاكاديمية العربية المفتوحة بالدانمرك ، كلية الادارة والاقتصاد، الدراسات العليا ، امتحان عن بعد .
- الحمداني، موفق (2006): مناهج البحث العلمي، الأردن، عمان، مؤسسة الوراق للنشر .
- خليل، زكينة والجوهره، سميرة وعبد السند، سريه وعبد المجيد، إلهام (2011): كتاب الخدمة الاجتماعية في المجال العمالي وحماية البيئة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
- السعيد ، هاني محمد (2008): رأس المال الفكري (إنطلاقة ادارية معاصرة )، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع ، مصر.
- صالح ، أحمد علي (2001): أنماط التفكير الاستراتيجي وعلاقتها بعوامل المحافظة على رأس المال الفكري، دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي الاشتراكي ، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد .
- الصاوي، عبد المنعم(2000): عن الثقافة، دار القلم.
- عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد (2001): البحث العلمي - مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.
- العنزي ، سعد علي وصالح ، أحمد علي (2009) : إدارة رأس المال الفكري في منظمات الاعمال ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .

- الغالبي، الطاهر محسن (2005): **المسئولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال**، دار وائل للنشر والتوزيع.
- قنديل، أماني(1994): **المجتمع المدني العربي**، دراسة للجمعية الأهلية العربية، دار المستقبل العربي، القاهرة.
- قنديل، أماني(1999): **قوانين المنظمات غير الحكومية في إطار دولي قانوني**، دراسة مشروع القانون المصري في السياق العربي الدولي، جمعية تنمية الديمقراطية، القاهرة.
- المفرجي ، عادل حرحوش وصالح ، أحمد علي (2007): **رأس المال الفكر وطرق قياسه واساليب المحافظة عليه** ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة ، جمهورية مصر العربية .
- نجم، عماد الدين (2010): **قياس رأس المال الفكري كمدخل لتطوير الاداء**، في المنظمات العامة المصرية مع التطبيق على الهيئة العامة للاستعلامات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة القاهرة ، مصر.
- نجم، نجم عبود(2005): **إدارة المعرفة، المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات**، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- النعمة، أحمد(1997): **المنظمات غير الحكومية ودورها في التنمية**، دراسات شرق أوسطية، رقم 207، مركز بحوث الشرق الأوسط، جامعة عين شمس، القاهرة.
- هاريس ، مارفن (2006): **الأنثروبولوجيا الثقافية**، ترجمة السيد حامد وآخرين، دار الثقافة العربية.
- وزارة التخطيط والتعاون الدولي (1997): **الإصدار الأول للسلطة الفلسطينية \_ فلسطين**.
- وزارة التربية والتعليم العالي (2006.2005) : **كتاب إدارة الاعمال للصف الأول الثانوي في فلسطين** ، الجزء الاول ، مركز المناهج .
- ياسين ، سعد غالب (2007-2005): **إدارة المعرفة : المفاهيم ، النظم والتقنيات** ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان.
- ياغي ، محمد عبد الفتاح (1995): **الأخلاقيات في الإدارة** ، المكتبة الوطنية، عمان، الاردن.

### ثالثاً : الدراسات المحلية والعربية والمجلات المنشورة والمؤتمرات والتقارير :

- أبو جاسر ، صابرين مراد(2014): أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على ابعاد الاداء السياقي دراسة تطبيقية على موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ، رسالة ماجستير ، إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية ، غزة.
- أبو دية، هنادي خليل(2011): واقع رأس المال البشري والميزة التنافسية، دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية بمحافظتي الخليل وبيت لحم من وجهة نظر الهيئة الأكاديمية ، رسالة ماجستير منشورة في إدارة الأعمال ، جامعة الخليل.
- أبو سويرح، أيمن سليمان (2015): العناصر والمكونات الاساسية لرأس المال الفكري ، دراسة تحليلية ، كلية الشريعة والقانون ، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية ،مجلد23، عدد1، الجامعة الاسلامية غزة .
- أبو شريعة ، فدوان (2014) :إدراك واتجاهات المدراء العاملين في مؤسسات الخدمة المدنية الفلسطينية نحو ممارسات إدارة الموارد البشرية ،رسالة ماجستير غير منشورة ،الجامعة الإسلامية ،غزة .
- أبوديه، هنادي(2012): واقع رأس المال البشري والميزة التنافسية دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية بمحافظتي الخليل وبيت لحم من جهة الهيئة الاكاديمية، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين.
- أفندي، عطية حسن(1999): المنظمات غير حكومية والتنمية السياسية الدولية ، العدد 144 .
- أيوب، حارث حازم وعبد العزيز ، أحمد عبد العزيز(2007) :البيئة الاجتماعية لسجن بادش ، دراسة ميدانية ،العدد 45، آداب الرفدين .
- بدوي، عفاف السيد(2012): دور الهياكل التنظيمية والانظمة الادارية في تطوير أداء الاجهزة الامنية ، رسالة ماجستير ، الجامعة الاسلامية ، غزة.
- البكري، تامر (2011):المسئولية الاجتماعية واستدامة رأس المال الفكري ، بالإشارة الي هجرة العقول العربية، جامعة العلوم التطبيقية ، عمان ، الاردن.
- بن عمو، الجيلالي وبوقسري، سارة (2011): تأثير رأس المال الفكري على أداء أعمال المؤسسات ، دراسة ميدانية في المؤسسات الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية لعلوم التيسير ، جامعة حسبية بن بو علي شلف، الجزائر .

- البناء، بشير عبد العظيم (2004): رأس المال الفكري (المعرفي) ركيزة أساسية للتنمية البشرية في المنظمة العربية ، جامعة المنصورة ، مصر .
- بني طه، إسماعيل والبشتاوي، سليمان (2014): أثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد 10، العدد2.
- بوسالم، أبو بكر والدوري، زكريا(2011): رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة- دراسة ميدانية على شركة اتصالات الجزائر ، مداخلة من الملتقى التربوي الدولي يومي 13-14 ديسمبر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الجزائر .
- بوشعور، حريري وفلاق، صليحة(2011): رأس المال الفكري ودوره في دعم الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال، مداخلة من الملتقى التربوي الدولي يومي 13-14 ديسمبر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الجزائر .
- تقرير (2012): قرار مجلس الوزراء بخصوص الموازنة العامة رقم (10/258/11م.و.أ.ه).
- تقرير وزارة التخطيط (2014): خطة التنمية الشاملة.
- توماس، ستوارت (1997): رأس المال الفكري - ثروة المنظمات الجديدة- خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال، السنة الخامسة، العدد التاسع عشر أكتوبر، إصدار الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة.
- جاد الرب، سيد محمد (2006): إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال العصرية، رسالة دكتوراه، جامعة قناة السويس، مصر .
- الجندي، نهال أحمد (2005): قياس وتقييم رأس المال الفكري \_ أحد متطلبات الأساسية لتحديد قيمة المنشأة نموذج مقترح ، مجلة المحاسبة والادارة والتأمين ، العدد 65 ، الناشر جهاز الدراسات العليا والبحوث .
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2014): كتاب فلسطين للإحصاء السنوي، رام الله ، فلسطين.
- الحسن، احسان محمد(1999): موسوعة علم الاجتماع، ط1، الدار العربية للموسوعات، لبنان.
- حماد، إبراهيم مصطفى (2012): تقنين اختبار المصفوفات المتتابعة الملون في البيئة الفلسطينية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاسلامية ، كلية التربية ، غزة .

- الحمداني ، ناهد اسماعيل و علي ، علي اكرم (2010): رأس المال الفكري واثره في ادارة أداء العاملين ، دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الاقسام العلمية في جامعة الموصل ، تنمية الرافدين ، العدد 98، مجلد 32 ، كلية الاقتصاد ، جامعة الموصل .
- الحوراني، أكرم محمود (2002) :استخدام تكنولوجيا الاتصالات المتطورة وأثرها على البيئة الاجتماعية ، دراسات استراتيجية ،كلية الاقتصاد ،جامعة دمشق.
- الخضري، مها (2015) : واقع ادارة راس المال الفكري بالجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية الادارة والسياسة ، غزة.
- الخطيب، معزوزة عبدالله(2013): دور رأس المال الفكري في تطوير الكفاءة الإدارية لدى العاملين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير منشورة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة الأزهر، غزة.
- الفرا، محمد صبري(2012): استراتيجيات تحقيق تخطيط عمراني مستدام في غزة باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، رسالة ماجستير، قسم الهندسة المعمارية، كلية الهندسة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- دراجي، عيسى (2011): الاستثمار في رأس المال الفكري، مداخلة من الملتقى التربوي الدولي يومي 13-14 ديسمبر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الجزائر.
- ديوان الموظفين العام (2015): إحصائية الإدارة العامة للحاسوب وتكنولوجيا المعلومات – بيانات وإحصائيات المديرين ورؤساء الأقسام والشعب والموظفين في وزارات ومؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية
- رحمة، كرشاش (2014): دور ادارة الموارد البشرية بالمعرفة في تنمية رأس المال الفكري ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر.
- الروسان، محمود والعجلوني ، محمود (2010): أثر رأس المال الفكري في الابداع في المصارف الاردنية، كلية الدراسات الاقتصادية والادارية ، مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ،المجلد 26،العدد2، جامعة جدارة الاردن .
- الزغبى، علي فلاح(2011): رأس المال الفكري(المعرفي) مدخل استراتيجي لتطوير الكفاءات وتحقيق الأداء المتميز في منظمات الأعمال الأردنية، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في المنظمات العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، يومي 13-14 ديسمبر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر.

- زيتوني، كامل وكريم، جابر (2011): أخلاقيات رأس المال الفكري كمدخل لتعزيز إدارة المعرفة في منظمات الأعمال العربية، مداخلة من الملتقى التربوي الدولي يومي 13-14 ديسمبر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الجزائر.
- الزيناتي، أسامة محمد(2014): دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، مجمع الشفاء نموذجاً، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.
- زينة، بوسالم (2014): البيئة ومشكلاتها، قراءة سوسيولوجية في المفهوم والاسباب، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، الجزائر.
- سعد الله، حسين ليث (2007): رأس المال المعرفي وتأثيره في تحسين جودة الخدمة التعليمية، بحث مقدم لمؤتمر الملتقى المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية لبلدان العربية، الجزائر، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.
- شاهين، سمر محمد (2007): واقع الرقابة الاداري الداخلية في المنظمات الأهلية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
- شبير، رحاب (2004): واقع ادارة الموارد البشرية في المؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة وسبل تطويره، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة.
- الشربيني، عبد العزيز(1998): قدرة المنشأة على البقاء، أخبار الإدارة، نشرة فصلية تصدر على المنظمة العربية للعلوم الادارية، القاهرة، العدد 23.
- شعبان، مصطفى (2011): رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة.
- الشمري، تركي و الشراح، رمضان(2008): رأس المال الفكري (مفهومة -قياسة - آثارة- تنميته)، الملتقى العملي الدولي حول ادارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية، يومي 2-3 ديسمبر، قسم العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البلدية، الجزائر.
- الشيخ، الداوي(2010): تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، عدد 07، جامعة الجزائر.

- صالح، رياض إبراهيم(2009): رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، بحث مقدم إلي المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 13-16 ذو القعدة 1430.
- صباريني، محمد والحمد، رشيد(1979): البيئة ومشكلاتها، الكويت .
- طالبني، محمد (2008): رأس المال الفكري في المنظمة بين الأهمية ومتطلبات التنمية ، الملتقى العلمي الدولي حول ادارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية ، يومي 2-3 ديسمبر، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة ، الجزائر .
- عارف، عالية عبد الحميد (2010): التدريب الفعال في تطوير رأس المال الفكري مع تطبيق على مركز دعم واتخاذ القرار في جمهورية مصر العربية، بحث محكم ، مجلة البحوث الادارية ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ،جامعة القاهرة.
- عبد الحميد، عفاف (2012): رؤية استراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحسين الميزة التنافسية ، جامعة الازهر، قسم المحاسبة، مصر .
- عبد الرسول، حسين والامارة، أحمد عبد الحسين (2010):أثر بيئة الثقافة الاجتماعية على جودة بعض ابعاد التدريس الجامعي، دراسة تحليلية من التدريسيين في جامعة القادسية، مجلة الخليج العربي، المجلد 38 ،العدد 1-2 .
- عبد الشال، محمد الشعراوي (2012): بحث في مادة المدخل إلى السلوك الإنساني والبيئة، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية .
- عبد الله محمد، عادل (2003): مقياس التفاعلات الاجتماعية للأطفال خارج المنزل، دار الرشاد، القاهرة
- عبده، هاني السعيد (2010):إدارة رأس المال الفكري كمدخل لتنمية القدرات التنافسية لمنظمات الاعمال، رسالة دكتوراه، جامعة قناة السويس، كلية التجارة بالإسماعلية، قسم ادارة الاعمال.
- عبده، هاني محمد (2006): إدارة رأس المال الفكري كمدخل لتنمية القدرات التنافسية لمنظمات الأعمال، دراسة ميدانية ، رسالة دكتوراه في فلسفة إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، مصر .

- عبيد، سلمان (2014): أثر الاستثمار برأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة، دراسة تطبيقية على شؤون الجمارك بمملكة البحرين ، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الإدارية في جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين.
- عبيد، نعم حسين(2000): أثر رأس المال الفكري في الأداء التنظيمي، دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع المختلط، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- عثمان، بوزيان وزقان، دياب (2011):مداخل وطرق تقييم وقياس رأس المال الفكري في المنظمات، الجزائر.
- عدوان، أحمد زكي (2009): تقويم منهاج الجغرافيا في ضوء أهداف التربية البيئية للصف العاشر من وجهة نظر معلمي الدراسات الاجتماعية، رسالة ماجستير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عزيز، دحماني (2015): مساهمة الانفاق على رأس المال الفكري في اداء المؤسسة الصناعية ، حالة مؤسسة سوناطراك، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان ، الجزائر.
- العساف، صالح أحمد(2006): المدخل الي البحث في العلوم السلوكية، الرياض، العبيكان للطباعة والنشر.
- عمر، أيت مختار و معمر، حمدي(2011): طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري، بحث مقدم للملتقى الدولي الخامس حول "مداخل واساليب قياس وتقييم رأس المال الفكري في منظمات الاعمال"، الجزائر، جامعة شلف بالجزائر .
- غرايه، زهير و بريش، عبد القادر (2011): رأس المال الفكري الميزة التنافسية الجديدة في منظمات الاعمال المعاصرة في ظل التوجه نحو منظمات التعلم ، ملتقى دولي بالجزائر، يومي 13، 14ديسمبر.
- القحطاني، مسفر (2005-1426هـ): أثر البيئة الاجتماعية على الدعوة إلى الله تعالى، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية ، السعودية .
- قدي، عبدالمجيد(2008): دور العالم الثالث والحاجة إلى تنمية رأسمال الفكري، الملتقى العلمي الدولي حول إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية، يومي 2-3 ديسمبر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر.
- قشقش، خالد أحمد (2014): إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، قطاع غزة



- كاظم، عبد الله (2008): أثر رأس المال الفكري في الإبداع التنظيمي، المحور الإداري، مجلة القادسية للعلوم الإدارية، المجلد 10، العدد 3.
- الكردي، أحمد السيد (2010): أهمية رأس المال الفكري، جامعة بنها
- كلاب، سعيد يوسف (2004): واقع الرقابة الداخلية في القطاع الحكومي، دراسة ميدانية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- اللحياني، سلطانه بنت عمر (2009): أثر البيئة الاجتماعية في المدينة، واثرها في انتشار الدعوة في العهد النبوي، رسالة ماجستير من قسم الدعوة والثقافة الإسلامية، جامعة أم القرى، السعودية.
- لعور، عبد الحميد (2011): دور الأساليب الإدارية في إدارة رأس المال الفكري لتحقيق الميزة التنافسية، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في المنظمات العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، يومي 13 و 14 ديسمبر، جامعة الشلف، الجزائر .
- اللوزي، موسى (2010): إدارة المعرفة والاستثمار في رأس المال الفكري لتحقيق التميز، مؤثرات ومعايير قياس الاداء الإداري العربي، مؤتمر تطوير رأس المال الفكري، الكويت.
- مباركة، سواكري (2008): معايير أداء المؤسسات من خلال مقاربات التحليل الاستراتيجي، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير .
- مجلة الدراسات المالية والمصرفية (2000): **Managing Brain Trust** إدارة رأس المال الفكري ، مقال، ص 43.
- محمد، نوال وسعد، منى (2012): أثر رأس المال الفكري في تحسين الأداء المنظمي، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 30، مجلد 8، الموصل .
- مزريق، عاشور ونعيمة، قويدري (2011: 13-14 ديسمبر): دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الاعمال، الملتقى الدولي الخامس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية لعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بو علي شلف، الجزائر .
- مسودة، سناء (2010): مدى توفر متطلبات رأس المال المعرفي (بشري وهيكلية وزيائني) لتحقيق الميزة التنافسية ومعوقات توفرها، الاردن .
- مصطفى، أحمد سيد (2004): إدارة الموارد البشرية العصرية لرأس المال البشري، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.

- ملاوي، أحمد(2008): أهمية منظمات المجتمع المدني، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد 24، العدد2.
- الملتقى الدولي الخامس (2011): رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بو علي الشلف ، الجزائر.
- موسى، سعداوي ( 2008): إدارة و قياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية ، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة سعد دحلب بالبليدة ، الجزائر .
- نجم، نجم عبود(2004): تقييم ونتاجية العمل المعرفي في الشركات المتخصصة والقائمة على المعرفة، من بحوث المؤتمر الخامس لجامعة الزيتونة، الأردن.
- النخالة، جمال (2015): دور رأس المال الفكري في تحسين مستوى الأداء في وزارة الداخلية والأمن الوطني الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية الادارة والسياسة ، غزة.
- الهلالي، الهلالي الشريبي(2011): إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة، عدد22.
- يوسف، عبد الستار حسين (2005): دراسة وتقييم راس المال الفكري في شركات الاعمال ، كلية الاقتصاد والعلوم ،الادارية ، جامعة الزيتونية الاردنية، عمان.

#### رابعاً : المواقع الالكترونية :

- موقع أخطار البيئة الاجتماعية (2015) :www.alzaman.com التاريخ 2015/6/12م الساعة 04:00م.
- موقع المقاتل(2015) : http://www.moqatel.com التاريخ 2015/6/15م الساعة 05:30م.
- موقع جمعية الحياه البرية في فلسطين ،التاريخ 2015/7/1م الساعة 02:30 م.

- Al-Dujaili M (2012): **Influence of Intellectual Capital in the Organizational Innovation** , international Journal of Innovation Management and Technology 3(2).
- Bernard Marr (2004): **Intellectual Capital– defining key performance indicators for Organizational Knowledge assets–** ,Business Process Management Journal.
- Brian Whitworth (2012):**A Social Environment Model of Socio–technical Performance"** Institute of Information and Mathematical Sciences, Massey University Auckland, New Zealand
- Despres c,& Channvel D,(2000): **Butter Worth Heinemann** ,Boston.
- Edvinson, L& Malone, T.( 1997): **INTELLECTUAL CAPITAL : realizing yor company Truevalueby finding is hidden roots**, First Ed., Harper Collins publishers , Inc, New York, U.S.A.
- Kevin Hassett & Robert Shapiro (2011) :  
**and Intangible Assets in the "The Value of Intellectual Capital American Economy"**
- Malhotra, Yogesh(2003): **Measuring Knowledge Assets of A Nation Knowledge System for Development** ,Invited Research Paper Sponsored by the United Nations Department of Economic and Social Affairs Keynote presentation at the Ad Hoc Group of Experts Meeting at the United Nations Headquarters, New York city, USA.
- Moore, D., McCabe, G., Duckworth, W, Sclove, S.(2003)**The Practice of Business Statistics.**
- Nick Bontis(2001) **Assessing knowledge Assets: a Review of the Models Used to Measure Intellectual Capital**, international journal of Management Reviews.

- Ozen, G., Yaman, M. and Acar, G. (2012): **Determination of the Employment Status of Graduates of Recreation Department. The Online Journal of Recreation and Sport** , Vol. 1, Issue 2.
- Stewart T (1997): **Intellectual Capital, The New Wealth of Organizations** , Double Day & Currency a division of bantam Double Day Dell publishing Group Inc. , New York.
- Study Bontis , Keow, Richardson(2001) : **Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries"**
- Sveiby, K (1998): **Intellectual Capital Thinking Head**, CAP, Australian.

## الملاحق

ملحق رقم (1): كتاب التحكيم.

ملحق رقم (2): الاستبانة بشكلها النهائي.

ملحق رقم (3): أسماء المحكمين.

ملحق رقم (4): يوضح نسبة وعينة الدراسة



□ أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا

□ برنامج الدراسات العليا المشترك

□ مع جامعة الأقصى



أكاديمية الإدارة والسياسة  
للدراسات العليا

الأخ الدكتور : ..... حفظه الله،

### تحكيم استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته :

الموضوع: إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة

تسعى هذه الاستبانة للتعرف على إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية في قطاع غزة ، تحت إشراف الدكتور / نبيل عبد شعبان اللوح ، والدكتور/ مأمون عامر أبو عامر، ويطلب لي أن أضع بين يديك هذه الاستبانة التي تم تصميمها لأغراض البحث العلمي بهدف جمع المعلومات اللازمة لأطروحة الماجستير التي يقوم الباحث بإعدادها للحصول على درجة الماجستير في برنامج إدارة الدولة والحكم الرشيد وتمثل هذه الاستبانة أحد الجوانب المهمة للبحث للتعرف إلى آراء ذوي العلاقة بإدارة قطاع غزة من الوزارات الفلسطينية ، علماً بأنه سيتم التعامل مع البيانات بسرية تامة ، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ؛ الأمر الذي جعل من الضروري توخي الدقة والموضوعية لما لها من أثر كبير على واقعية النتائج ، وموضوعيتها.

شاكراً ومقدراً ما بذلتموه من وقت وجهد،،،

### الباحث

فادي عصام سالم

جوال / 0597197222



□ أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا

□ برنامج الدراسات العليا المشترك

□ مع جامعة الأقصى



أكاديمية الإدارة والسياسة  
للدراسات العليا

إستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته :

الموضوع: إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة

تسعى هذه الاستبانة للتعرف على إدارة راس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية في قطاع غزة، تحت إشراف الدكتور/ نبيل عبد شعبان اللوح ، والدكتور/ مأمون عامر أبو عامر، ويطيب لي أن أضع بين يديك هذه الاستبانة التي تم تصميمها لأغراض البحث العلمي بهدف جمع المعلومات اللازمة لأطروحة الماجستير التي يقوم الباحث بإعدادها للحصول على درجة الماجستير في برنامج إدارة الدولة والحكم الرشيد وتمثل هذه الاستبانة أحد الجوانب المهمة للبحث للتعرف إلى آراء ذوي العلاقة بإدارة قطاع غزة من الوزارات الفلسطينية، علماً بأنه سيتم التعامل مع البيانات بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي؛ الأمر الذي جعل من الضروري توخي الدقة والموضوعية لما لها من أثر كبير على واقعية النتائج، وموضوعيتها.

شاكراً ومقدراً ما بذلتموه من وقت وجهد،،،

الباحث

فادي عصام سالم

جوال /0597197222

أولاً / البيانات الأساسية:

1. مكان العمل : الوزارة .....		
2. الجنس	( ) ذكر	( ) أنثى
3. العمر	( ) 29 - 20	( ) 39 - 30
	( ) 49 - 40	( ) 50 فأكثر
4. سنوات الخدمة	( ) أقل من 5	( ) 5 - أقل من 10
	( ) 10 فأكثر	
5. المؤهل العلمي	( ) دبلوم متوسط فأقل	( ) بكالوريوس
	( ) دراسات عليا ماجستير / دكتوراه	
6. الحالة الاجتماعية	( ) متزوج	( ) أعزب
	( ) مطلق	( ) أرمل
7. مكان السكن حسب المحافظة	( ) محافظة الشمال	( ) محافظة غزة
	( ) محافظة الوسطى	( ) محافظة خان يونس
	( ) محافظة رفح	
6. المسمى الوظيفي	( ) مدير عام	( ) نائب مدير عام
	( ) مدير دائرة / وحدة	( ) رئيس قسم
	( ) رئيس شعبة	( ) غير ذلك اذكرها.....



## ثانياً: المتغير الاول / رأس المال الفكري ويشمل

### رأس المال البشري

م.	العبرة	(10-1)
1.	تضع الوزارة سياسة واضحة لإستقطاب الأفراد المتميزين من الكادر البشري	
2.	تمتلك الوزارة عددً كافي من الموظفين الذين يمتلكون الخبرات اللازمة لأداء العمل بكفاءة عالية	
3.	تضع الوزارة سياسات محددة للحفاظ على الكادر البشري لديها	
4.	تبرز الوزارة الأعمال المميزة التي يقدمها العاملون بالوزارة في المجالات الإدارية كافة	
5.	تمتلك الوزارة عاملين ذوو كفاءة مهنية	
6.	تضع الوزارة الشخص المناسب في المكان المناسب بما يتوافق مع إمكانياته	
7.	تكافئ الوزارة المبدعين في العمل الاداري وفق برنامج محدد واضح	
8.	تنمي الوزارة المهارات القيادية الإدارية للموظفين بما يتناسب مع التطور التكنولوجي	
9.	تنفذ الوزارة برامج تدريبية متعددة لتطوير مهارات وقدرات العاملين بشكل مستمر .	
10.	توفر العلاقات الداخلية بين العاملين في الوزارة الظروف الملائمة للعمل كفريق، وتبادل الخبرات.	

### رأس المال الهيكلي

م.	العبرة	(10-1)
1.	يسهم الهيكل الإداري بتسهيل التواصل بين كافة المستويات الإدارية بالوزارة	
2.	تساعد هيكلية الوزارة العاملين في تقديم خدمات مميزة للمجتمع المحلي	
3.	هناك تكامل بين مختلف الأقسام و الوحدات التنظيمية لخدمة المواطن وتحسين الخدمة	
4.	تعمل برامج الوزارة على خدمة المجتمع المستهدف وفقاً لخطة عمل واضحة.	
5.	تستفيد الوزارة من ملاحظات وشكاوي الجمهور في تفادي المشاكل مستقبلاً.	
6.	تتعاطى الوزارة مع وسائل الإعلام بهدف تطوير العمل وتحسين الخدمة	
7.	تتخذ الوزارة الإجراءات اللازمة لحماية المعلومات والمحافظة على أمنها	
8.	تحرص الوزارة على التطوير المستمر للعمليات الإدارية فيها بشكل يحقق الأداء المتميز	
9.	يوجد تنوع في وسائل الاتصال بما يتناسب وطبيعة أهداف العمليات الإدارية داخل الوزارة	
10.	تتم العمليات الإدارية بين مختلف المستويات الإدارية في الوزارة بسرعة	

### رأس مال العلاقات

م.	العبرة	(10-1)
1.	تمتلك الوزارة سياسة واضحة لتطوير علاقتها وسمعتها مع الذين يتعاملون معها	

	2. تعزز الوزارة علاقتها الطيبة مع منظمات الاعمال لتعزيز مكانتها في المجتمع
	3. تهتم الوزارة بأراء المتعاملين معها وتعمل على أخذ ملاحظاتهم بشكل جدي
	4. تحرص الوزارة على بناء الثقة في علاقتها مع مؤسسات المجتمع المحلي
	5. تفتح الوزارة المجال أمام الجمهور من أجل التعرف على خدماتها و إمكاناتها
	6. تقوم الوزارة بعمل دراسات استطلاعية للتعرف على حاجيات ورغبة الموظفين المتنوعة والمتغيرة
	7. توفر الوزارة الثقة بين العاملين من خلال اتخاذ قرارات ورسم سياسات واضحة تدعم مشاركة الجميع
	8. تهتم الوزارة بتطوير وتشجيع العلاقات الإيجابية بين الموظفين
	9. تقوم الوزارة بتنفيذ العديد من الفعاليات بهدف المحافظة على العلاقات بينها وبين المجتمع المحيط
	10. تشجع الوزارة المشاركة في مؤتمرات محلية ودولية يساهم في اكتساب معارف جديدة

### ثالثاً / المتغير الثاني البيئة الاجتماعية وتشمل:

#### التفاعل الاجتماعي

م.	العبارة	(10-1)
1.	تتلمس الوزارة احتياجات المجتمع	
2.	تسهم الوزارة في تلبية احتياجات المجتمع المختلفة مثل احتياجات (أمنية، صحية، غذائية.. إلخ)	
3.	تدرك الوزارة واجباتها اتجاه المجتمع	
4.	تتجنب الوزارة أي مخالفات قد تضر في المجتمع	
5.	تهتم الوزارة بالجوانب الإنسانية تجاه المجتمع	
6.	تؤثر الخدمات التي تقدمها الوزارة إيجابياً على المجتمع	
7.	تعمل الوزارة على بناء علاقات جيدة في المجتمع	
8.	تهتم الوزارة بسلوكيات الانسان في المجتمع عامة	
9.	تقدم الوزارة خدماتها لشرائح المجتمع المختلفة	
10.	تعمل الوزارة على تحديد ادوار العاملين فيها تجاه المجتمع	

#### الثقافة

م.	العبارة	(10-1)
1.	تسهم الوزارة في الحفاظ على التراث الاجتماعي الفلسطيني	
2.	تراعي الوزارة عند تقديم خدماتها عادات وتقاليد المجتمع	
3.	ترسخ الوزارة الثقافة المهنية في اعمالها	
4.	تقوم الوزارة بتعزيز السلوك الايجابي للفرد	

	5. تستوعب الوزارة الاختلافات في وجهات النظر بين الاطراف
	6. تطبق الوزارة قانون العمل على الجميع بدون تمييز
	7. تقوم الوزارة بعمل توعية حول ثقافة العمل بالدين والقيم الاسلامية
	8. تهتم الوزارة بالتراث الشعبي في منظومة القيم لديها
	9. تُسهم الوزارة في تحسين قيم وسلوكيات المجتمع
	10. تصدر الوزارة نشرات تثقيفيه في تعزيز البيئة الاجتماعية
<b>مؤسسات التنشئة الاجتماعية</b>	
<b>(10-1)</b>	<b>العبارة</b>
	1. تهتم الوزارة من خلال خدماتها بالأسرة كإحدى مؤسسات التنشئة الاجتماعية
	2. تكون الوزارة الجماعات التي تحافظ على النسيج الاجتماعي
	3. تهتم الوزارة بالأندية الترفيهية والرياضية باعتبارها مؤسسات داعمة للبيئة الاجتماعية
	4. تتعاون الوزارة مع مختلف الفصائل الحزبية من أجل تحسين البيئة الاجتماعية
	5. تقوم الوزارة بالتعاون مع المساجد ودور العبادة مثل (الكنائس) من أجل الحفاظ على النسيج الاجتماعي في قطاع غزة
	6. تعمل الوزارة على اكساب الفرد سلوكاً ايجابياً لتعزيز دوره في المجتمع
	7. يوجد تعاون مع وزارة التربية والتعليم من أجل تطوير مفاهيم الطلبة
	8. تُسهم الوزارة في الحد من ظاهرة إدمان المخدرات في المجتمع
	9. تُسهم الوزارة في رعاية المعاقين في المجتمع
	10. يوجد لدى الوزارة ضمن خططها أنشطة تهتم برعاية الشباب والأطفال والحفاظ عليهم

## أسماء المحكمين

م	إسم المحكم	مكان العمل
1.	د. محمد المدهون	أكاديمية الادارة والسياسة
2.	د. محمد الجريسي	أكاديمية الادارة والسياسة
3.	د. محمود الشنطي	أكاديمية الادارة والسياسة
4.	أ.د. عدنان قاسم	جامعة القدس المفتوحة
5.	د. محمد اشتوي	جامعة القدس المفتوحة
6.	أ.د. سمير صافي	الجامعة الاسلامية
7.	د. خالد الدهليز	الجامعة الاسلامية
8.	د. إياد الدجني	الجامعة الاسلامية
9.	د. مروان قاسم	جامعة الاقصى
10.	د. نهاية التلباني	جامعة الازهر
11.	د. مروان الأغا	جامعة الازهر
12.	د. عاطف أبو مطر	جامعة الازهر
13.	د. رفيق الأغا	جامعة الأزهر
14.	د. محمد فارس	جامعة الأزهر
15.	أ. جهاد عكاشة	وزارة الصحة_ قسم نظم المعلومات
16.	د. بلال المنكوش	وزارة الداخلية - التنظيم والإدارة
17.	أ. علي صنع الله	مركز ألفا للتحليل الإحصائي

جدول رقم (52) يوضح عينة و نسبة الدراسة في الوزارات الفلسطينية التي طُبقت عليها بشكل فعلي

التكرار	النسبة	الوزارة
5	1.3	الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
3	0.8	الأشغال العامة
3	0.8	الإعلام
5	1.3	الاقتصاد الوطني
4	1.1	التخطيط
177	46.6	التربية والتعليم العالي
2	0.5	الثقافة
2	0.5	الخارجية
4	1.1	الزراعة
3	0.8	السياحة والآثار
5	1.3	الشباب والرياضة
6	1.6	الشئون الاجتماعية
97	25.5	الصحة
9	2.4	العدل
8	2.1	العمل
8	2.1	المالية
2	0.5	المرأة
2	0.5	النقل و المواصلات
6	1.6	شئون الأسرى
16	4.2	وزارة الأوقاف
2	0.5	وزارة الحكم المحلي
11	2.9	وزارة الداخلية- مدنية
380	100.0	المجموع

المصدر: جرد بواسطة الباحث باستخدام معادلة Moore.2003