

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

رأس المال الفكري وعلاقته بالاغتراب الوظيفي
"دراسة تطبيقية على وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية"

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:	Ibrahim Yousef I. Abu Ali	إبراهيم يوسف إبراهيم أبو علي	اسم الطالب:
Date:	2017-07-31	08 ذو القعدة، 1438 هـ	التاريخ:
Signature:	Ibrahim Abu Ali	إبراهيم أبو علي	التوقيع:



أكاديمية الإدارة والسياسة
للدراسات العليا
غزة - فلسطين



رأس المال الفكري وعلاقته بالاعترا ب الوظيفي

"دراسة تطبيقية على وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية"

إعداد الباحث:

إبراهيم يوسف إبراهيم أبو علي

إشراف الدكتور:

خليل اسماعيل ماضي

"قُدِّمَ هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص القيادة والإدارة

بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا"

1437 هـ / 2015 م



نتيجة الحكم على أطروحة الماجستير

بناءً على موافقة المجلس الأكاديمي بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ ابراهيم يوسف ابراهيم ابو علي، لنيل درجة الماجستير في تخصص القيادة والإدارة، وموضوعها:

"رأس المال الفكري وعلاقته بالاغتراب الوظيفي - دراسة تطبيقية"

على وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الأحد 16 ربيع الأول 1437 هـ، الموافق 2015/12/27 م الساعة الثانية عشرة ظهراً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

د. خليل إسماعيل ماضي
مشرفاً ورئيساً
د. درداح حسن الشاعر
مناقشاً خارجياً
د. محمد إبراهيم المدهون
مناقشاً داخلياً

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

والله ولي التوفيق،،،

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

الآية القرآنية

لَهُمُ الْجَنَّةُ الْعُزَّى

﴿يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ﴾

صدق الله العظيم

سورة المجادلة (11)

﴿إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمَلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقَهُ﴾

صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم

حديث شريف

إلى

إلى:

الذي كان أمامي في كل خير، يأمرني به ويدفعني إليه.

إلى الذي كان ينهاني عن عمل كل شرٍ ويحول بيني وبينه.

إلى روح والدي الطاهرة الذي غمرني بحبه.

إلى أُمي الغالية أمد الله في عمرها وعجل في شفائها.

إلى رفيقة دربي زوجتي الغالية وأولادي قرة عيني.

إلى أساتذتي، وكل من علمني حرفاً فصرتُ له - بعلمه - تلميذاً وفيماً.

إلى كل الباحثين عن المعرفة بين ثنايا هذه الوريقات،،،

إلى شهدائنا الأبرار الذين أثاروا لنا طريق العز والكرامة.

أهدي هذا البحث المتواضع...

شكر ونقمة

الحمد لله رب العالمين، حمداً كثيراً كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

تأسياً بخلق الهادي البشير، وعملاً بسنته صلى الله عليه وسلم حيث قال: ﴿من لم يشكر الناس لم

يشكر الله﴾.

فإنني أتوجه بجميل شكري، وخالص دعائي لأستاذي المشرف على هذا البحث الدكتور: **خليل اسماعيل ماضي**، على ما كان له من فضل في توجيهي وإرشادي في هذا البحث، وإنني أتوجه بوافر امتناني له حيث أولاني من العناية الشيء الكثير، ولا يفوتني أن أتقدم بوافر المحبة وخالص الشكر لأساتذتي الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة كل من الدكتور: **محمد إبراهيم المدهون** مناقشاً داخلياً، والدكتور: **درداح حسن الشاعر** مناقشاً خارجياً، ولا أنسى أن أتقدم أيضاً بالشكر الجزيل لأعضاء مجلس إدارة أكاديمية الإدارة والسياسة، كما أتوجه بجميل شكري وخالص دعائي إلى إخواني الطلاب الأعزاء متمنياً لهم كل خير، كذلك لا يسعني إلا أن أتقدم إلى كل من يد العون إلي، وتقدم بحسن النصح، وجميل الرأي، لإخراج هذه الدراسة على ما هو عليه.

وأخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

الملخص

يهدف البحث للتعرف إلى رأس المال الفكري وعلاقته بالاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض، واستخدم قائمة الاستقصاء كأداة رئيسة لجمع البيانات، وبلغ حجم المجتمع (120) موظفاً وموظفة من أصحاب الوظائف الإشرافية، وتم الحصول على (120) استبانة بنسبة استرداد (100)%، واستخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل في جمع البيانات، كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) كبرزمة إحصائية لإدخال ومعالجة البيانات واختبار الفرضيات.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- (1) بلغت درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على مستوى توافر رأس المال الفكري في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية درجة متوسطة.
- (2) بلغت درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على مستوى توافر الشعور بالاغتراب الوظيفي في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية درجة متوسطة.
- (3) وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الفكري والاغتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة.
- (4) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة أفراد الدراسة تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي) بينما توجد فروق تعزى لمتغير الجنس، وذلك لصالح الإناث.

• أهم التوصيات التي قدمتها الدراسة:

- (1) ضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه مورد رئيسي واستراتيجي من بين الموارد التي تمتلكها الوزارة، والحفاظ عليه وتطويره بشكل مستمر، وذلك من خلال:
 - أن تحرص الوزارة على تبني ممارسات حقيقية نحو توفير البيئة الملائمة للإبداع والابتكار.
 - أن تتخذ الوزارة إجراءات فاعلة كي تتضمن الهياكل التنظيمية برامج وأسس لنظام الحوافز والترقيات، وتحقيق الانسجام بين الهياكل التنظيمية والعمليات الداخلية وتطويرها باستمرار.
 - أن تسعى الوزارة إلى حوسبة إجراءاتها وعملياتها المختلفة لتطوير وتحسين الأداء، وتحديث نظم قواعد البيانات والمعلومات باستمرار.

(2) الاهتمام بالإطار المقترح الذي قدمه الباحث، وخطة العمل لتنفيذ خطوات الإطار المقترح القائم على استخدام رأس المال الفكري للحد من درجة الاغتراب الوظيفي في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية.

Abstract

The research aims to identify the intellectual capital and its relationship to career alienation from the perspective of workers in the Ministries of Labor and Social Affairs in the Gaza Strip. The researcher has used the descriptive analytical method for this purpose, and the use of the list of the survey as a tool head of the data collection. The community size has reached (120) employees and employee owners of jobs supervisory, were obtained (120) by identifying recovery (100%). The researcher used comprehensive inventory method of data collection, He also used a statistical analysis program (SPSS) as a package for statistical data entry and processing and testing hypotheses.

The most important findings of the study:

1. The degree to approval study sample has amounted at the level of intellectual capital available in the Ministries of Labor and Social Affairs medium degree.
2. The degree has amounted to approval study sample the level of availability career feeling of alienation in the Ministries of Labor and Social Affairs medium degree.
3. There is a statistically significant inverse relationship between intellectual capital components career and alienation of workers in the Ministries of Labor and Social Affairs in Gaza Strip.
4. There are no statistically significant differences between the mean estimate study sample about this area that is attributable to demographic variables (age, job title, years of service, educational qualification), while There are some differences related to gender, in favor of females.

The most important recommendations made by the study:

1. The need to deal with the intellectual capital as a key and strategic resource of the resources owned by the ministry, and maintain and develop continuously, through:
 - The ministry is keen to adopt a real practices towards providing an ministry Should take effective measures to include programs and foundations
 - appropriate environment for creativity and innovation. · That the for a system of incentives and promotions organizational structures, and to achieve harmony between the internal organizational structures, processes, and continuously developed.
 - The ministry is should seek to computerize various procedures and operations to develop and improve performance, and update databases and information systems constantly.
2. The interest in the proposed framework presented by the researcher, and a plan of action for the implementation steps proposed framework based on the use of intellectual capital to reduce the degree of job alienation in the Ministries of Labor and Social Affairs.

فهارس الرسالة

- فهرس المحتويات.
- فهرس الجداول.
- فهرس الأشكال.
- فهرس الملاحق.

جدول المحتويات

ت	الآية القرآنية
ج	إهداء
ح	شكر وتقدير
خ	الملخص
د	Abstract
ذ	فهارس الرسالة
ر	جدول المحتويات
ع	فهرس الجداول
ق	فهرس الأشكال
ك	فهرس الملاحق
1	الفصل الأول
1	الإطار العام للدراسة
2	مقدمة:
4	1.1 مشكلة الدراسة:
5	2.1 أهداف الدراسة:
5	3.1 أهمية الدراسة:
7	4.1 متغيرات الدراسة:
9	5.1 فرضيات الدراسة:
10	6.1 مصطلحات الدراسة:
10	7.1 حدود الدراسة:
11	هيكل الدراسة:
12	الفصل الثاني
12	الإطار النظري
13	المبحث الأول
13	رأس المال الفكري
14	مقدمة:
15	1.1.2 مفهوم رأس المال الفكري:
16	2.1.2 مكونات رأس المال الفكري:
18	3.1.2 نماذج مكونات رأس المال الفكري:
23	4.1.2 سمات وخصائص رأس المال الفكري:

24	5.1.2 أهمية رأس المال الفكري:
25	6.1.2 طرق ومؤشرات قياس رأس المال الفكري:
28	المبحث الثاني
28	الاغتراب الوظيفي
29	مقدمة:
30	1.2.2 مفهوم الاغتراب:
30	2.2.2 أنواع الاغتراب:
32	3.2.2 مفهوم الاغتراب الوظيفي:
33	4.2.2 الأبعاد الرئيسية للاغتراب الوظيفي:
34	5.2.2 مراحل الاغتراب الوظيفي:
37	6.2.2 (الأسباب) والعوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي:
39	المبحث الثالث
39	وزارتا العمل والشئون الاجتماعية
40	مقدمة:
40	2.3.1 نبذة عن وزارة العمل:
43	2.3.2 نبذة عن وزارة الشؤون الاجتماعية:
46	3.3.2 واقع رأس المال الفكري في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية:
52	الفصل الثالث
52	الدراسات السابقة
53	مقدمة:
54	1.3 الدراسات التي ركزت على رأس المال الفكري:
66	2.3 الدراسات التي ركزت على الاغتراب الوظيفي:
78	3.3 التعليق على الدراسات السابقة وتحديد الفجوة البحثية:
81	الفصل الرابع
81	الطريقة والإجراءات
82	المقدمة:
82	1.4 منهج الدراسة:
83	2.4 مجتمع الدراسة:
83	3.4 أداة الدراسة:
84	4.4 خطوات بناء الاستبانة:
84	5.4 صدق الاستبانة:
93	6.4 ثبات الاستبانة Reliability:
94	7.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة:
96	الفصل الخامس
96	تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

97	المقدمة:
97	1.5 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية
100	2.5 تحليل فقرات الاستبانة
115	3.5 اختبار فرضيات الدراسة
126	الفصل السادس
126	النتائج والتوصيات
127	المقدمة:
127	1.6 نتائج الدراسة:
129	2.6 توصيات الدراسة:
133	الدراسات المستقبلية المقترحة:
134	المصادر والمراجع
141	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
41	يوضح عدد الموظفين في وزارة العمل ومسمياتهم	(2.1)
44	يوضح عدد الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية ومسمياتهم	(2.2)
84	درجات مقياس ليكرت الخماسي	(3.1)
85	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال (رأس المال البشري) والدرجة الكلية للمجال	(3.2)
87	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال (رأس المال الهيكلي) والدرجة الكلية للمجال	(3.3)
88	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال (رأس المال العلاقتي) والدرجة الكلية للمجال	(3.4)
90	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال الاغتراب الوظيفي والدرجة الكلية للمجال	(3.5)
91	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "مكونات رأس المال الفكري التي يمكن أن تسهم بالحد من الاغتراب الوظيفي" والدرجة الكلية للمجال	(3.6)
92	معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة	(3.7)
93	معامل ألفاكرونباخ لقياس ثبات الاستبانة	(3.8)
94	يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	(3.9)
97	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(4.1)
98	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	(4.2)
98	توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	(4.3)
99	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	(4.4)
100	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	(4.5)

101	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال (رأس المال البشري)	(4.6)
103	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال (رأس المال الهيكلي)	(4.7)
106	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال (رأس المال العلاقتي) (العلاقاتي)	(4.8)
109	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات (رأس المال الفكري)	(4.9)
110	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال (الاغتراب الوظيفي)	(4.10)
113	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال (مكونات رأس المال الفكري) التي يمكن أن تسهم بالحد الأدنى من الاغتراب الوظيفي	(4.11)
115	معامل الارتباط بين مكونات رأس المال الفكري والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة	(4.12)
116	معامل الارتباط بين مكونات رأس المال البشري والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة	(4.13)
117	معامل الارتباط بين مكونات رأس المال الهيكلي والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة	(4.14)
118	معامل الارتباط بين مكونات رأس المال العلاقتي والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة	(4.15)
119	نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين . الجنس	(4.16)
120	نتائج اختبار التباين الأحادي . العمر	(4.17)
122	نتائج اختبار التباين الأحادي . المسمى الوظيفي	(4.18)

123	نتائج اختبار "التباين الأحادي" . عدد سنوات الخدمة	(4.19)
125	نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين . المؤهل العلمي	(4.20)
131	خطة عمل زمنية لمراحل تطبيق الإطار المقترح	(4.21)

فهرس الأشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
8	نموذج الدراسة	(1.1)
18	مكونات رأس المال الفكري لدى Stewart	(2.1)
19	مكونات رأس المال الفكري لدى Sveiby	(2.2)
20	مكونات رأس المال الفكري عند Sullivan	(2.3)
21	مكونات رأس المال الفكري عند Edvinson-Skandia	(2.4)
22	مكونات رأس المال الفكري عند ASTD	(2.5)
80	الفجوة البحثية	(2.6)
130	المراحل الرئيسية للإطار المقترح لتنفيذ توصيات الدراسة	(2.7)

فهرس الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
142	قائمة أسماء السادة المحكمين لأداة الدراسة (الاستبانة)	ملحق رقم (1)
143	الاستبانة النهائية	ملحق رقم (2)

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- مقدمة.
- 1.1 مشكلة الدراسة.
- 2.1 أهداف الدراسة.
- 3.1 أهمية الدراسة.
- 4.1 متغيرات الدراسة.
- 5.1 فرضيات الدراسة.
- 6.1 مصطلحات الدراسة.
- 7.1 حدود الدراسة.
- 8.1 هيكل الدراسة.

مقدمة:

تعيش المنظمات في العصر الحديث تغيرات متواصلة ومستمرة في كافة الأعمال والمجالات المختلفة منها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية، لذلك فقد اهتمت عديد من الدراسات البحثية في العالم في الآونة الأخيرة بدراسة وتحليل مفاهيم ومصطلحات وأدوات إدارية جديدة يمكنها ان تساهم في نجاح المنظمة واستمرارية عملها بكفاءة وفاعلية، ومن هذه الوسائل والأدوات إدارة رأس المال الفكري في المصانع والجامعات والمدارس والمنظمات الحكومية وغير الحكومية، تحت أبعاد متعددة ومكونات وتحديات جديدة متعلقة بتحقيق الأهداف التنظيمية للمنظمة.

حيث إن رأس المال الفكري يمثل القوة التي يمكن من خلالها المساهمة في وضع الخطط واتخاذ القرارات التي قد تؤثر على مستقبل المنظمة وتحسين الأداء وتحديث تغييراً هاماً يواكب التغيرات المستمرة الحادثة في كافة مجالات الحياة، مما يساعد في نمو وتطور المنظمات، لذلك أصبحت المنظمات تسعى لتوفير وامتلاك ذلك المورد الهام (ياسين، 2010).

كما تغيرت أساليب تطوير الأداء في المنظمات المختلفة، فبعد أن كانت تركز على الجانب التنظيمي أو المادي، الأمر الذي كان يفقدها روحها أو طابعها الإنساني، أصبحت تلك الأساليب تركز على الجانب الإنساني بمفهومه العملي وما يتضمنه من عناصر القيادة الفاعلة وتمكين العاملين والاهتمام برأس المال الفكري (عارف، 2010).

كما أن رأس المال الفكري يتمثل في القدرات المتميزة المتواجدة لدى بعض العاملين، والتي في ضوء امتلاكهم لهذه القدرات والخبرات والمعرفة المتميزة يمكن أن يقدموا أفكاراً جديدة، أو يطوروا أفكاراً قديمة تسهم في تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة (المفرجي وصالح، 2003).

وحيث إن الاغتراب الوظيفي يشير لشعور الفرد بعدم القدرة على إيجاد الأنشطة المكافئة ذاتياً، ومدى قدرته على التأثير في مجريات العمل الذي يمتنعه، سواء على مستوى القرار الوظيفي، أو مستوى الأحداث الناتجة عنه في المنظمة التي يعمل فيها، فالإنسان لا يستمد الكثير من العزاء والرضا والاكتفاء الذاتي من نشاطاته، ويفقد صلته بذاته الحقيقية ويصبح مع الزمن مجموعة من الأدوار والسلع والأقنعة،

ولا يتمكن من أن يشعر بذاته ووجوده، وعلى هذا الأساس اعتبر الفرد الذي يشعر بضالة الفرص أمامه للتأثير على هذه العملية في المجتمع بأنه مغترب وظيفياً.

لذا يعد الاغتراب الوظيفي مؤشراً ذا طابع خطير ودليلاً على مرور المنظمة بأزمة حقيقية قد تدفع بها إلى الانحدار والفشل؛ وذلك نتيجة لآثارها السلبية على أداء العاملين، لذلك يجب علاجها أو الحد من خطورتها.

أما فيما يتعلق بالعلاقة بين رأس المال الفكري والاعتراب الوظيفي فإن العلاقة تتمثل في أن الاعتراب الوظيفي يشير إلى ضعف الصلة بين الموظف والمجتمع المحيط به داخل المنظمة، ولأن الموظف هو المحور الأساس والرئيس في امتلاك المنظمة رأس مال فكري قوي ومتميز، ولأن الموظف هو من يمتلك المعرفة والمهارة والخبرة وهو من يستخدمها في سبيل تحقيق أهدافه وأهداف المنظمة، ولأن الموظف هو الذي من أجله تصاغ السياسات والإجراءات وتبنى الهياكل التنظيمية، بالتالي فإن عدم الاهتمام بمكونات رأس المال الفكري للمنظمة (البشري، والهيكلية، العلاقاتية) من الأسباب التي تؤدي بالموظف للشعور بالاعتراب الوظيفي وشعوره بالعزلة وفقدان الهدف وضعف الانتماء للمنظمة التي يعمل فيها.

وفي ضوء ما سبق ونظراً لأهمية وحيوية هذا الموضوع في بيئة الإدارة والأعمال وإمكانية تأثيره في الواقع الحالي لوزارات السلطة الفلسطينية، وعلى وجه الخصوص وزارتي العمل والشئون الاجتماعية باعتبارهما الركيزة الأساسية من ركائز التنمية الاقتصادية والاجتماعية والخدماتية والتي يرتبط عملهما بشكل مباشر في مدى قدرتهما على تقديم الخدمات للفرد والمجتمع، حيث إن الوزارتين تسعيان إلى الإسهام الفاعل في تنمية القطاع الاجتماعي الحكومي وخفض معدل الفقر والبطالة في المجتمع الفلسطيني من خلال تنظيم سياسات التشغيل والتدريب وتنظيم التشريعات والقوانين الخاصة بسوق العمل في فلسطين، وتقديم خدمات نوعية في مجال القوى العاملة ضمن آليات منهجية تهدف إلى تطوير قدرات العمالة للوصول إلى تشغيل ذاتي من خلال برامج التدريب المهني وتحقيق الأمن والحماية الاجتماعية من خلال توفير الضمان الاجتماعي الشامل وتنظيم المساعدات التموينية للأسر الفقيرة والمهمشة وأسر الشهداء والأسرى والجرحى، وتوسيع قاعدة المستفيدين من التأمين الصحي والإعفاءات الجامعية.

فإن هذه الدراسة تعتبر خطوة متواضعة لمعرفة طبيعة العلاقة بين رأس المال الفكري والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة .

1.1 مشكلة الدراسة:

يواجه الموظفون في القطاع الحكومي الكثير من ضغوط العمل، والذي من شأنه أن يؤدي إلى الشعور بفقدان المعنى والهدف للوظيفة، إضافة إلى فقدان الذات، وعدم الالتزام بالانتماء للعمل، وهذا ما أكدت عليه بعض الدراسات التي طبقت على بعض مؤسسات القطاع العام، حيث أوصت دراسة (أبو سلطان، 2011) إلى ضرورة إجراء المزيد من الدراسات والبحوث التي تبحث في كيفية الحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى العاملين، وكيفية تقليل آثاره حال ظهوره، كما أوصت دراسة (أبو مسعود، 2010) إلى ضرورة الاهتمام بالعوامل التي من الممكن أن تؤثر على اندماج الموظفين الحكوميين في عملهم، وتحقيق مستويات من التوازن بين مخرجاتهم وواقع عملهم، والحد من حالات القلق والكآبة والعزلة النفسية، وضرورة القيام بدراسات وبحوث تتعلق بتلك الجوانب في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية، وغيرها من المؤسسات الأخرى، كما أوصت دراسة (أبو غنيمه، 2015) بضرورة اهتمام الإدارة العليا بالوزارات الفلسطينية بقطاع غزة بتعزيز المفاهيم الإدارية لدى العاملين المرتبطة بأعمالهم، والاهتمام بالحد من الضغوط التي يتعرضون لها والآثار السلبية الناتجة عنها، والعمل على دراسة أهم العوامل التي من الممكن أن تحد من تلك المشكلات باستمرار.

وفي ضوء ما تقدم يرى الباحث أنه يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيس التالي:

- ما هي العلاقة بين رأس المال الفكري والاعتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية؟.

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مدى توافر مكونات رأس المال الفكري في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية في قطاع غزة؟
- ما هو مستوى الاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية في قطاع غزة؟
- هل يوجد علاقة بين رأس المال البشري والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية في قطاع غزة؟
- هل يوجد علاقة بين رأس المال الهيكلي والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية في قطاع غزة؟

- هل يوجد علاقة بين رأس المال العلاقتي والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العاملين حول رأس المال الفكري وعلاقته بالاعتراب الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية؟
- ما هي أهم مكونات رأس المال الفكري التي تساهم في الحد من ظاهرة الاعتراب الوظيفي؟

2.1 أهداف الدراسة:

1. التعرف على مدى توفر مكونات رأس المال الفكري في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة.
2. التعرف على مستوى الاعتراب الوظيفي في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة.
3. الكشف عن العلاقة بين رأس المال الفكري والاعتراب الوظيفي في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة.
4. تحديد الفروق بين متوسطات استجابات العاملين حول رأس المال الفكري وعلاقته بالاعتراب الوظيفي وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية.
5. إبراز أهم مكونات رأس المال الفكري التي تساهم في الحد من ظاهرة الاعتراب الوظيفي.
6. تقديم إطار مقترح لتنفيذ التوصيات والنتائج التي توصل إليها الباحث.

3.1 أهمية الدراسة:

يستمد هذا البحث أهميته من خلال ما يلي:

1.4.1 الأهمية العلمية:

1. يعتبر مفهوم رأس المال الفكري والاعتراب الوظيفي من المفاهيم الحديثة والهامة في حقل الإدارة والأعمال والسلوك التنظيمي في بيئة منظمات الأعمال المعاصرة وخاصة إذا ما استخدم بشكل دقيق وفعال، باعتبارهما إضافة إلى حقل المعرفة والعلم.
2. من خلال إطلاع الباحث على المصادر المختلفة والمتعلقة بالبحث تبين له أن هذا البحث من المحاولات الميدانية الأولى في محافظات غزة التي جمعت بين رأس المال الفكري والاعتراب

الوظيفي، واستهدفت التعرف على علاقة رأس المال الفكري في الحد من الاغتراب الوظيفي في الوزارات الحكومية بقطاع غزة.

3. يساهم هذا البحث في إثراء المكتبة العربية نظراً لاحتياجها لمثل هذه الدراسات، وقد يكون طرح مثل هذا الموضوع بداية لدراسات مستقبلية في هذا المجال.

1.4.2 الأهمية التطبيقية:

1. تزويد وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية بالمعلومات اللازمة حول مدى توافر رأس المال الفكري وعلاقته بالاغتراب الوظيفي للعاملين فيهما.

2. من خلال نتائج الدراسة تستطيع وزارتا العمل والشؤون الاجتماعية التعرف على جوانب القصور في مدى توافر مكونات وأبعاد رأس المال الفكري لديها، ومستوى الاغتراب الوظيفي لعاملتهما.

3. تظهر الأهمية التطبيقية في الدور الذي تلعبه الوزارات الفلسطينية في تحقيق التنمية في المنظومة الاجتماعية وتحقيق التنشئة الاجتماعية السليمة وذلك من خلال تكوين رأس مال فكري متميز ومستدام وحقل معرفي متميز على مستوى المجتمع الفلسطيني ككل.

4. إن الحد من عملية الاغتراب الوظيفي في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية والوزارات الحكومية الأخرى في قطاع غزة يساهم في تعزيز روح الانتماء للعمل والإخلاص والتفاني في إتقانه.

4.1 متغيرات الدراسة:

5.1.1 المتغيرات المستقلة:

• أبعاد رأس المال الفكري (Stewart, 1999):

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

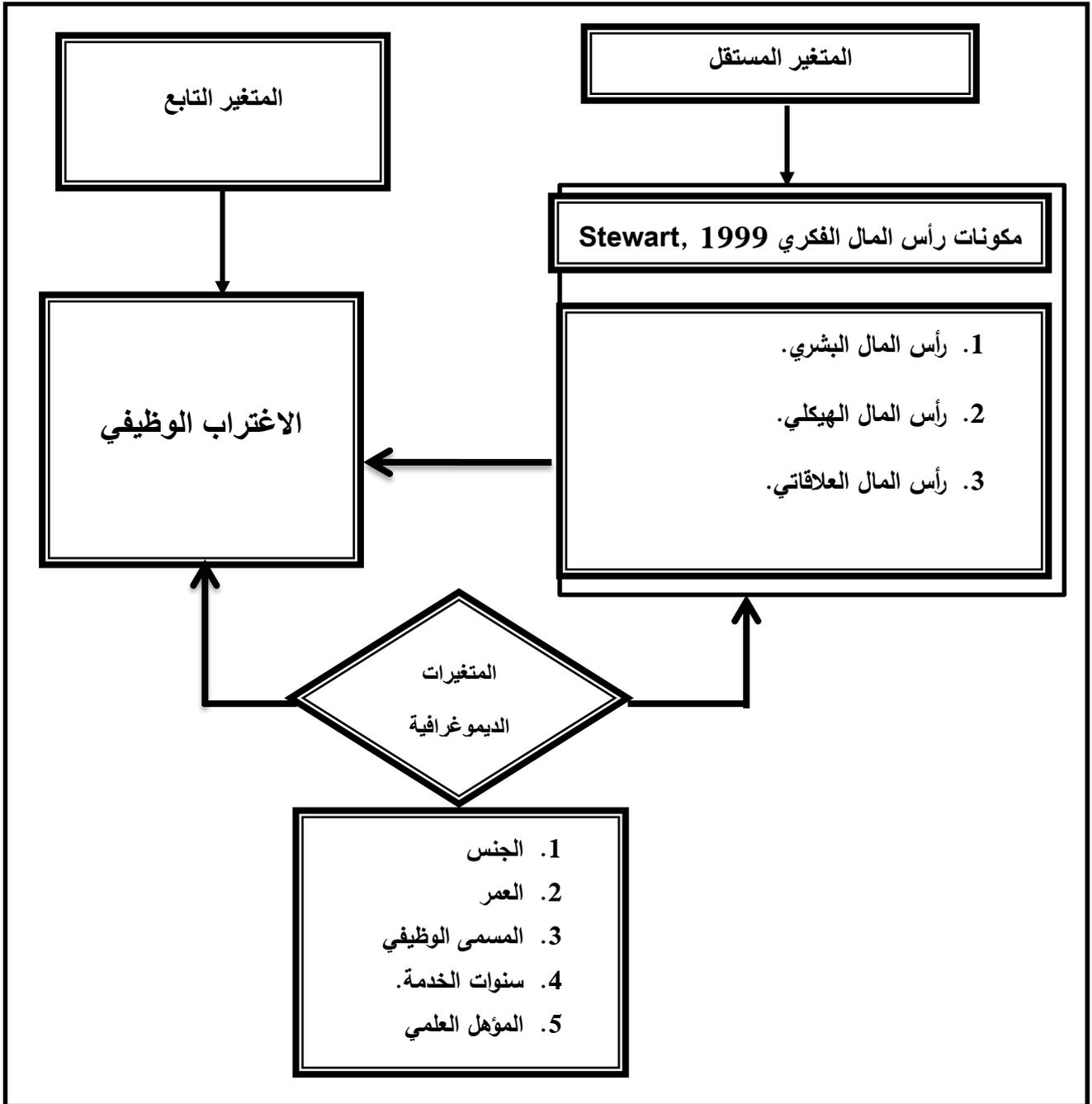
5.1.2 المتغيرات التابعة:

- الاغتراب الوظيفي.

5.1.3 المتغيرات الديموغرافية :

- الجنس.
- العمر.
- المسمى الوظيفي.
- سنوات الخدمة.
- المؤهل العلمي.

شكل رقم (1.1) نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على أدبيات الدراسة.

5.1 فرضيات الدراسة:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين رأس المال الفكري والاعتراب

الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية في قطاع غزة.

ويشتق منها الفرضيات الفرعية التالية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين رأس المال البشري

والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية في قطاع غزة.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين رأس المال الهيكلي

والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية في قطاع غزة.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين رأس المال العلاقتي

والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية في قطاع غزة.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات

العاملين حول رأس المال الفكري وعلاقته بالاعتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارتي العمل

والشؤون الاجتماعية في قطاع غزة " يعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية.

ويشتق منه الفرضيات الفرعية التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات

العاملين يعزى إلى الجنس.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات

العاملين يعزى إلى العمر.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات

العاملين يعزى إلى المسمى الوظيفي.

- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات العاملين

يعزى إلى سنوات الخدمة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات

العاملين يعزى إلى المؤهل العلمي.

6.1 مصطلحات الدراسة:

1. رأس المال الفكري:

المقدرة العقلية على توليد الأفكار الجديدة والمناسبة والقابلة للتنفيذ، والتي تتمتع بمستوى عالي من الجودة، وتمتلك القدرة على تحقيق التكامل والتناغم بين مكونات مختلفة للوصول إلى الأهداف المنشودة (عارف، 2010: 37).

2. الاغتراب:

هو شعور الفرد بالعزلة وعدم الانتماء ورفض القيم والمعايير الاجتماعية والمعاناة من الضغوط النفسية، والتعرض للضعف والانهيار بتأثير العمليات الثقافية والاجتماعية التي تتم داخل المجتمع (زهران، 2004: 12).

3. الاغتراب الوظيفي:

شعور الفرد بالوحدة والتفكك وعدم الانتماء للوظيفة، بحيث يصبح عمله أقل معنى، وينخفض المعنى الاجتماعي للوظيفة لديه ويتملكه التفكير المتسلط، أي تتسلط مشكلة أو أكثر على عقل الفرد (منشورات جامعة القدس المفتوحة، 2009: 364).

7.1 حدود الدراسة:

- الحد المكاني: وزارتا العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة.
- الحد الزمني: تم تطبيق الدراسة في عام 2015م.
- الحد الموضوعي: التعرف على طبيعة العلاقة بين رأس المال الفكري والاعتراب الوظيفي.
- الحد البشري: العاملون بالوظائف الإشرافية في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة.

هيكل الدراسة:

تتكون الدراسة من ستة فصول رئيسة، حيث تقسم الفصول على النحو التالي:

- الفصل الأول: الإطار العام للبحث:

ويشتمل هذا الفصل على مقدمة البحث والتي تعبر عن عنوان البحث وأهميته، ومشكلة الدراسة معبراً عنها بمجموعة من التساؤلات، وأهداف الدراسة، والأهمية العلمية والتطبيقية للدراسة، ومتغيرات الدراسة، وفرضيات الدراسة، ومصطلحات الدراسة، وحدود الدراسة، وهيكل الدراسة.

- الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة:

ويشتمل هذا المبحث على ثلاثة مباحث أساسية تتناول الموضوعات التي يتضمنها عنوان الدراسة وهي على النحو التالي:

1. المبحث الأول: رأس المال الفكري.

2. المبحث الثاني: الاغتراب الوظيفي.

3. المبحث الثالث: واقع وزارتي العمل والشئون الاجتماعية.

- الفصل الثالث: الدراسات والبحوث السابقة التي ركزت على موضوع الدراسة:

ويتضمن هذا الفصل مجموعة الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع البحث بكافة عناصره بشكل مباشر أو غير مباشر، وتم تقسيم هذه الدراسات والبحوث إلى مجموعتين رئيسيتين والتعقيب عليهما ومكونات الفصل هي:

1. مجموعة الدراسات التي ركزت على رأس المال الفكري.

2. مجموعة الدراسات التي ركزت على الاغتراب الوظيفي.

3. التعقيب على الدراسات السابقة وتحديد الفجوة البحثية.

- الفصل الرابع: الطريقة والإجراءات:

ويتناول هذا الفصل منهجية الدراسة التي تم استخدامها وأسلوب البحث وأساليب جمع البيانات ومجتمع وعينة البحث، وأداة البحث وصدق وثبات الاستبانة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة. واختبار صحة فروض البحث.

- الفصل الخامس: تحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها:

ويتناول هذا الفصل الوصف الإحصائي لعينة البحث وفق العوامل الشخصية والوظيفية، وتحليل فقرات الاستبانة، واختبار صحة الفرضيات.

- الفصل السادس: النتائج والتوصيات:

ويتناول هذا الفصل النتائج التي توصل إليها الباحث في ضوء دراسته، وأهم التوصيات الخاصة بالدراسة وأبعادها، مشتملة على بعض المقترحات لدراسات مستقبلية تجري في المستقبل.

- ومن ثم يختتم البحث بقائمة المراجع التي استعان بها الباحث، ومجموعة الملاحق التي استخدمها الباحث في دراسته.

الفصل الثاني

الإطار النظري

المبحث الأول: رأس المال الفكري

المبحث الثاني: الاغتراب الوظيفي

المبحث الثالث: وزارتا العمل والشئون الاجتماعية

المبحث الأول

رأس المال الفكري

- مقدمة.

1.1.2 مفهوم رأس المال الفكري.

2.1.2 مكونات رأس المال الفكري.

3.1.2 نماذج مكونات رأس المال الفكري.

4.1.2 سمات وخصائص رأس المال الفكري.

5.1.2 أهمية رأس المال الفكري.

6.1.2 طرق قياس رأس المال الفكري.

المبحث الأول

رأس المال الفكري

مقدمة:

يعد رأس المال الفكري السائد في المنظمات المعاصرة أحد متطلبات نجاحها وبقائها في بيئة الأعمال، ومؤشراً على المناخ التنظيمي الذي تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى، لذا فإن الاهتمام برأس المال الفكري بأبعاده ومكوناته المختلفة (البشري، والهيكلية، والعلاقاتية) يشكل مسؤولية تنظيمية واجتماعية وأخلاقية تتحملها المنظمات، والذي من شأنه أن ينعكس بنتائج ملموسة على جهود المنظمة من حيث النمو والازدهار والتكيف للمتطلبات البيئية، فنجاح المنظمة في بناء رأس مال فكري متميز يمكن أن يساعدها في إطلاق طاقات أفرادها العاملين تحقيقاً لهدف زيادة الإنتاجية كمّاً ونوعاً، وكلما استطاعت المنظمات وضع البرامج الكفيلة لذلك البناء تكون النتيجة نجاحات متواصلة بها في عالم فيه من التنافس الشديء الكثير، وبناءً على ما تقدم سوف يقوم الباحث في هذا المبحث بتناول الموضوعات التالية:

- 1.1.2 مفهوم رأس المال الفكري.
- 2.1.2 مكونات رأس المال الفكري.
- 3.1.2 نماذج مكونات رأس المال الفكري.
- 4.1.2 سمات وخصائص رأس المال الفكري.
- 5.1.2 أهمية رأس المال الفكري.
- 6.1.2 طرق قياس رأس المال الفكري.

1.1.2 مفهوم رأس المال الفكري:

يعد موضوع رأس المال الفكري من الموضوعات الإدارية التي طرحتها الأدبيات الإدارية المعاصرة التي برز الاهتمام بها من قبل الباحثين في بداية عقد التسعينات من القرن الماضي، إذ أظهرت الأدبيات مواضيع متعددة غيرت النظرة التقليدية لمفهوم رأس المال والربحية، فلم يعد رأس المال ذلك المفهوم التقليدي، فالأفراد العاملون اليوم هم رأس المال الحقيقي للمنظمات (يوسف، 2005: 30).

ويعرف على أنه " الموارد المعرفية المتمثلة في ثقافة المنظمة والمعرفة التكنولوجية والعلامات التجارية وبراءات الاختراع والمعارف العملية للعاملين بالمنظمة والتعليم المتراكم والخبرة، وبالتالي فهو ناتج عمليات متتابعة ومعقدة تحتاج إلى استثمارات وفترات زمنية طويلة لتكوينها " (البناء، 2007: 3).

كما يعرفه العنزي على أنه " يتمثل بنخبة من العاملين الذين يمتلكون مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية، تمكنهم قدراتهم من انتاج الأفكار الجديدة، وتطوير الأفكار القديمة التي تمكن المنظمة من توسيع حصتها السوقية، وتعظيم نقاط قوتها، وتجعلها في موقع قادر على اختيار الفرصة المناسبة " (العنزي، 2001: 112).

ويعرف على أنه " مجموع المعرفة والمعلومات والمهارات والخبرات ذات القيمة الاقتصادية التي يمكن تطبيقها لتحقيق النمو والتطور الاقتصادي " (الطائي، 2005: 103).

ويعرف على أنه " مقدار المعرفة المتراكمة والخبرات المكتسبة لدى العاملين وقدراتهم الذهنية، والتي يمكن استغلالها في بلوغ أهداف المنظمة من خلال التفكير الإبداعي، فضلاً عن بلوغ الأهداف الشخصية، وهو وقود عمليات البحوث والتطوير والإنتاج في شتى مجالات الأداء بالمنظمة، وهو مصدر الابتكارات والاختراعات التي إن سجلت باسم المنظمة كانت سبباً أساسياً لتعزيز مركزها التنافسي " (مصطفى، 2004: 24).

ويعرف على أنه " مجموع معرفة المنظمة المتراكمة، التعلم، براءات الاختراع، الخبرة، الحكمة، التجربة، قاعدة المعرفة -كيف Know-How، المهارات، والجدارات " (Foster، 2005: 396).

كما يعرف على أنه " المعرفة، الخبرة، المقدرة العقلية للعاملين فضلاً عن موارد المعرفة المخزنة في قواعد بيانات المنظمة، الأنظمة، العمليات، الثقافة، والفلسفة" (Al-Ali، 2003: 6).

ويعرفه Dalf، (2001) على أنه "مجموعة من الموارد المعلوماتية للأشخاص المتكونة على هيئة نوعية من المعارف، معارف ظاهرة يسهل التعبير عنها وكتابتها، وبالتالي نقلها إلى الآخرين بشكل وثائق، ومعارف ضمنية، مبنية على الخبرات الشخصية والقواعد البديهية، التي تستخدم في تطوير المنظمة" (Dalf،2001: 258).

ويمكن للباحث أن يعرف رأس المال الفكري على أنه " مجموعة من العناصر المتكاملة والمتربطة التي تتوفر في منظمات الأعمال، والتي تتمثل في: معارف وقدرات ومهارات وخبرات العاملين، والهياكل التنظيمية والقواعد المعلوماتية للمنظمة، وعلاقاتها المختلفة مع الآخرين خارجها، وذلك في سبيل خدمة المنظمة وتطويرها وتحقيق أهدافها وأهداف العاملين فيها".

2.1.2 مكونات رأس المال الفكري:

أشار العنزي، وآخرون، (2002)، أن العديد من الباحثين اتفقوا على المكونات الأساسية لرأس المال الفكري، إذ يتكون رأس المال الفكري من ثلاثة مكونات رئيسية هي (العنزي وآخرون، 2002: 14):

1. رأس المال البشري:

وهو عبارة عن المعرفة والمهارات والكفاءات والخصائص الأخرى المتجسدة في الأفراد والتي تم اكتسابها من خلال حياتهم واستخدمت في إنتاج المنتجات.

ويرى اتحاد الخبراء والاستشاريون الدوليون، (2004)، أنه يمثل القدرات الفطرية والمكتسبة لدى كل فرد عامل والتي تؤدي إلى زيادة القيمة الاقتصادية المضافة لكافة مجالات الأعمال إذا أحسن استثمارها مثل باقي الأصول (اتحاد الخبراء والاستشاريون الدوليون، 2004: 171).

ويشير Adkins، (2006) إلى أن رأس المال البشري ذو أهمية كبيرة لأنه مصدر الإبداع والتجديد الاستراتيجي، فهو يساهم في تحسين مهارات العاملين، وعمليات إعادة الهندسة الجديدة، وإن جوهر رأس المال البشري هو ذكاء العاملين بصورة مطلقة. (Adkins، 2006: 200)

2. رأس المال المنظمي (الهيكلية):

يضم قدرة المنظمة على تلبية متطلبات السوق وتحريك تطوير المبادرات من خلال الأخذ بالاعتبار التوقعات الجديدة والاعتراف بالأفكار والمفاهيم الجديدة والأدوات المتكيفة مع التغيير (العنزي واخرون، 2002: 14)

ويشير Tsan and Chang (2003) إلى أن البنى التحتية التي يمكن أن تساعد على دعم العاملين في مساهمهم للأداء الفكري، وبذلك أداء الأعمال المنظمة، وهو يمثل كل مخازن المعرفة غير البشرية في المنظمة مثل قواعد البيانات، المخططات التنظيمية، كتيبات العمليات، الاستراتيجيات، الروتين (Tsan and Chang 2003: 3).

ويمكن النظر إلى رأس المال الهيكلية نظرة أكثر عمقاً وشمولاً، إذ أنه يشمل النظم والإجراءات والهيكل والاستراتيجيات، التي يتم بموجبها تحقيق النظام الإنتاجي وتسليم المنتجات إلى الزبائن في الموعد المحدد والتوافق والمواءمة مع المتغيرات البيئية (سلطان، 2006: 202).

3. رأس المال العلائقي:

هو المعرفة التي تشتق من علاقات المؤسسة مع الزبائن الذين تتعامل معهم ، والمتمثلة برضا الزبون وولائه ومدى الاحتفاظ بالزبون وتمكينه والتعاون معه ومشاركته ، والمعرفة المشتقة من الموردين المعول عليهم ومن المصادر الخارجية الأخرى (العنزي واخرون، 2002: 14).

ويشير Burud and Tumdo (2004)، إلى أنه قدرة العامل على الارتباط بالآخرين، فضلاً عن القدرة على دخول شبكة الاتصالات والعلاقات، ومن ثم إيجاد إجابات بسرعة أكبر حول المنتجات، وتخصيص الموارد، وإحداث التعاون داخل وخارج المنظمة (Burud and Tumdo 2004: 55).

ويرى Chatzkel (2002)، أنه يحتوي على علاقات السوق، وعلاقات المجهزين والزبائن، فضلاً عن التأثيرات الخارجية الأخرى. ويحتاج المدراء لإدراك أنهم ليسوا بحاجة إلى أن يعملوا بمنظمة مكتفية ذاتياً، لكن بدلاً من ذلك يمكنهم أن يدخلوا في ثروة المعرفة من شبكتهم للزبائن والمجهزين نحو إنجاز أكثر فاعلية للأهداف المنظمة، وكذلك بإمكان الزبائن والمجهزين أن يختبروا المنتجات ويعطوا التغذية العكسية المستمرة على الممارسات التنظيمية واقتراح أفكار ووجهات نظر جديدة لاستكشاف وتقديم

منتجات جديدة تجذب زبائن جدد، وتعمل كمتحسسات لآراء الزبائن، وهذا يكشف مدى تطور موقع المنظمة التنافسي (11: 2002: Chatzkel).

ويجد الباحث وبعد اطلاعه على الدراسات والبحوث السابقة الخاصة برأس المال الفكري ومكوناته وعناصره أنه يتفق مع ما أورده العنزي (2002) بأن معظم تلك الدراسات والبحوث اتفقت على العناصر والمكونات السابقة لرأس المال الفكري ، ولكن مع وجود اختلاف في استخدام وتوظيف تلك المكونات وفق طبيعة البحث والهدف منه ، إضافة إلى اختلاف مجال التطبيق في تلك الدراسات.

3.1.2 نماذج مكونات رأس المال الفكري:

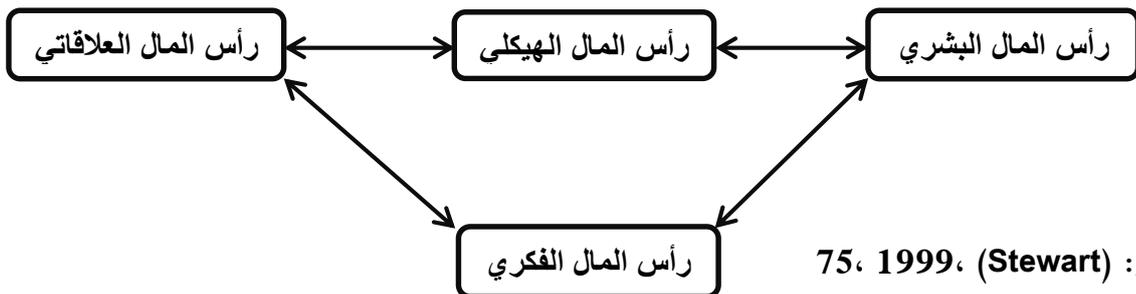
1.3.1.2 نموذج توماس ستيوارت (Stewart, 1999) :

حدد هذا النموذج مكونات رأس المال الفكري في ثلاثة مكونات رئيسية (عبيد، 2000: 13):

1. رأس المال البشري: وهو يحظى بأهمية كونه المصدر الأساسي للابتكار والتجديد في المنظمة، وذلك لما يتمتع به الأفراد من المقدرة العقلية والمهارات والخبرات والمعنويات اللازمة، لإيجاد الحلول العملية المناسبة لمتطلبات وحاجات المستفيدين وتمكين منظماتهم من البقاء والمنافسة.
2. رأس المال الهيكلي: وهو يتضمن القدرات التنظيمية للمنظمة، التي تلبي طلبات المستفيدين من خلال نقل المعرفة وتعزيزها في الموجودات الفكرية الهيكلية كنظم المعلومات، وحقوق النشر والتأليف، وسمعة المؤسسة، وبراءات الاختراع، ومقاييس الجودة المراعية لحاجات المستفيدين.
3. رأس المال العلاقتي "المستفيدين": ويشمل رضا الزبون، ولاء الزبون، الاحتفاظ بالزبون، تمكين الزبون، ومشاركة الزبون. (عبيد، 2000: 13)

شكل رقم (1.2)

مكونات رأس المال الفكري لدى (Stewart)



المصدر: (Stewart)، 1999، 75

اعتمد الباحث على مكونات النموذج السابق في بناء الاستبانة في بناء فقرات مجال رأس المال الفكري والتي تتكون من رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي.

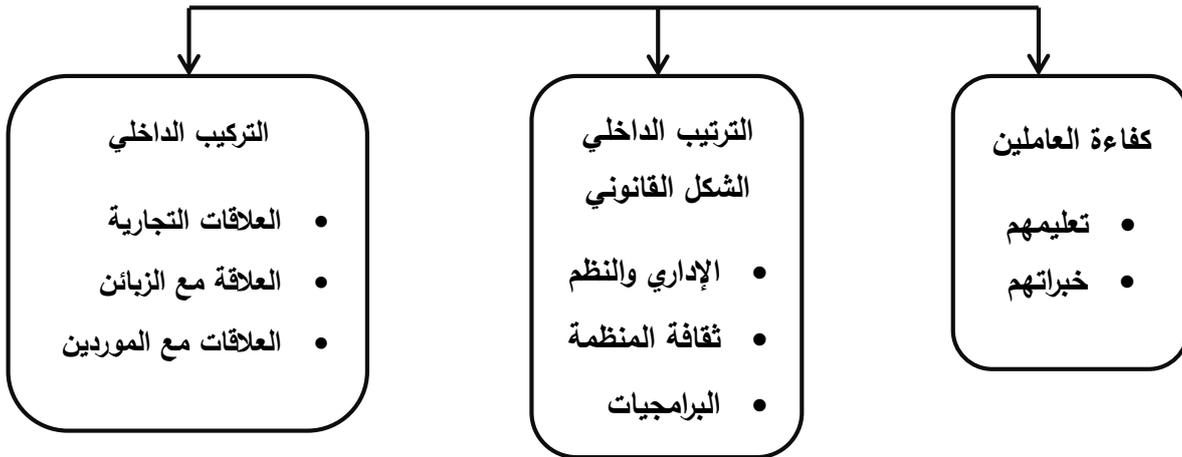
2.3.1.2 نموذج سيفيبي (Sveiby):

حيث حلل هذا النموذج رأس المال الفكري إلى المكونات التالية: (ميرخان، 2003: 29)

1. كفاءة العاملين، وتتضمن تعليمهم وخبراتهم.
2. التركيب الداخلي (الشكل القانوني، الإدارة، النظم، ثقافة المنظمة، البرمجيات)
3. التركيب الخارجي (العلامة التجارية، العلاقة مع الزبائن، العلاقة مع الموردين)

شكل رقم (2.2)

مكونات رأس المال الفكري لدى (Sveiby)



المصدر (ميرخان، 2003: 29)

3.3.1.2 نموذج سوليفان (Sullivan):

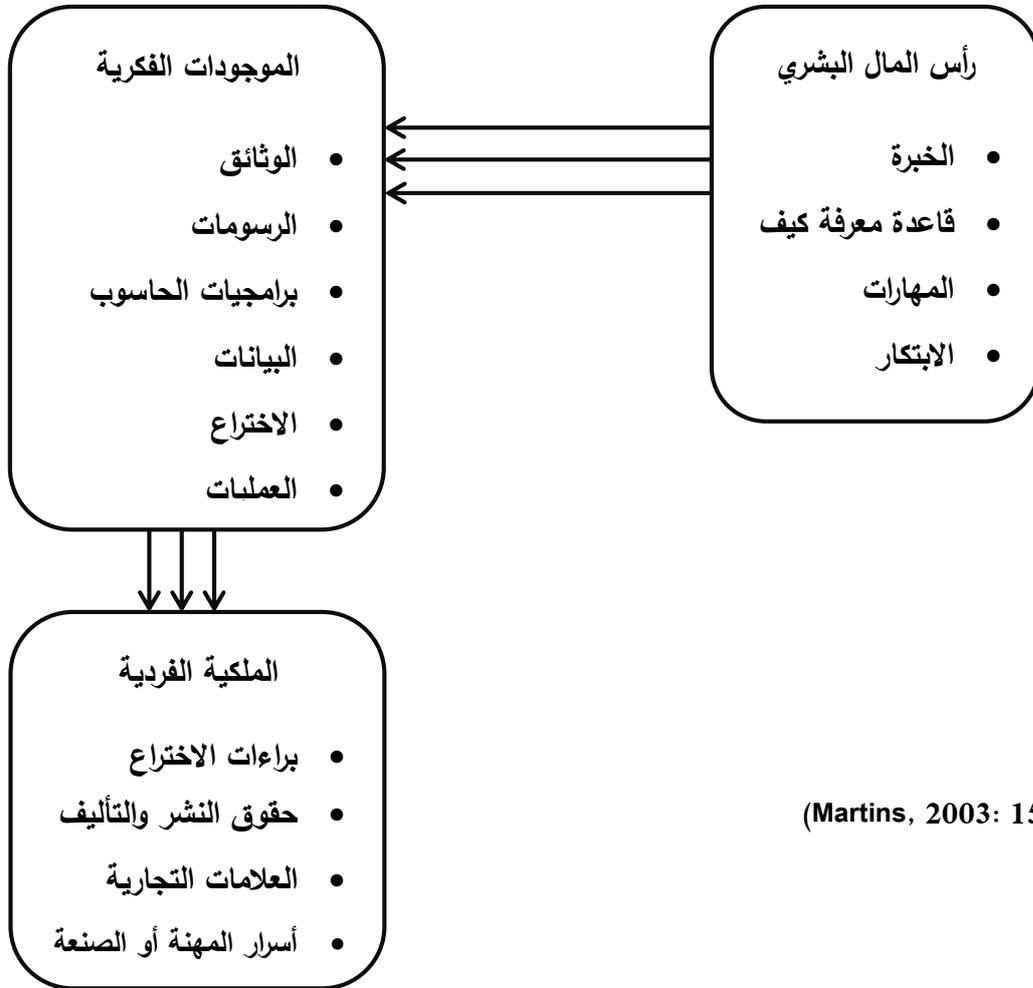
أولى هذا النموذج أهمية كبيرة لحل مشكلة الزبائن (المستفيدين)، وأهمية معرفة (كيف تعرف)، (How-Know)، لأنه يراها ذات أهمية بالغة للمنظمة، وقد جاءت مكونات رأس المال الفكري عنده كما يلي:

1. رأس المال البشري: (الخبرة، قاعدة معرفة كيف، المهارات، الابتكارات).
2. الموجودات الفكرية: (الوثائق، الرسومات، برمجيات الحاسوب، البيانات، الاختراع، العمليات)

3. الملكية الفكرية: (براءات الاختراع، حقوق النشر والتأليف، العلامات التجارية، أسرار المهنة أو الصنعة).

شكل رقم (3.2)

مكونات رأس المال الفكري عند (Sullivan)



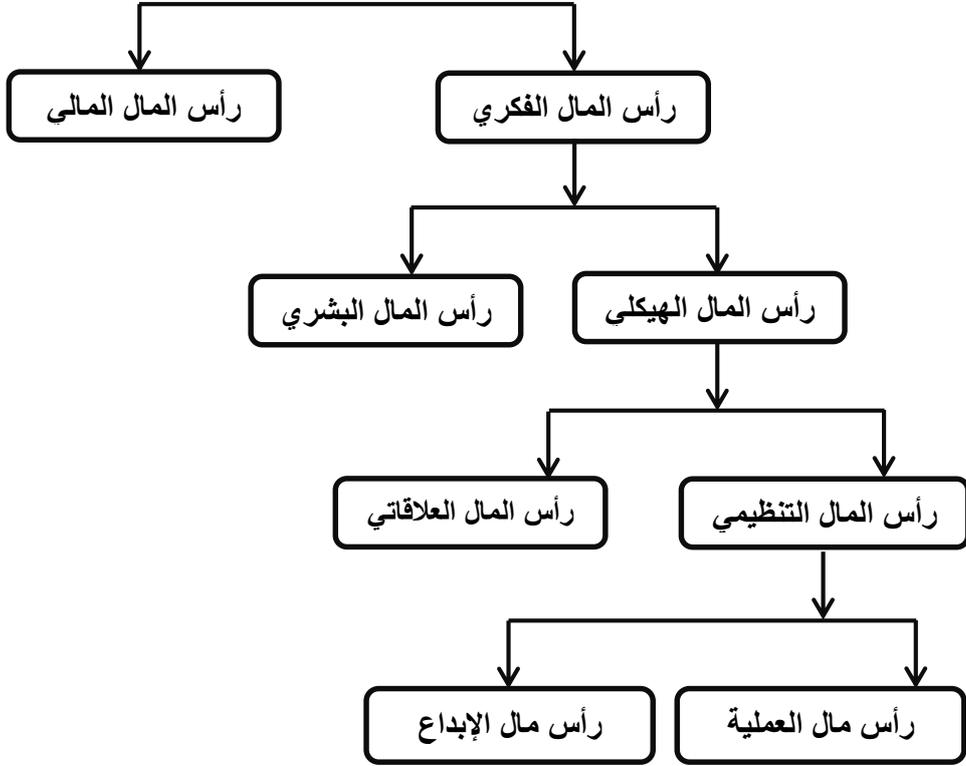
المصدر: (Martins, 2003: 15)

4.3.1.2 نموذج ادفنسون-سكانديا (Edvinson-Skandia):

وضع هذا النموذج تقسيماً أوضح فيه مكونات رأس المال الفكري، ونسب إلى مؤسسة سكانديا، وهو معروف عالمياً بتصنيف سكانديا، وهو يعتمد تقسيم رأس المال الفكري على اعتبار أنه يمثل الجسر بين القيمة السوقية للسهم، والقيمة الدفترية للموجودات غير الحسية، والقيمة الدفترية تتكون من جزأين، رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال الهيكلي يتكون من رأس المال المنظمي، ورأس المال العلاقتي.

شكل رقم (4.2)

مكونات رأس المال الفكري عند (Edvinson-Skandia)



المصدر: (ميرخان، 2003: 30)

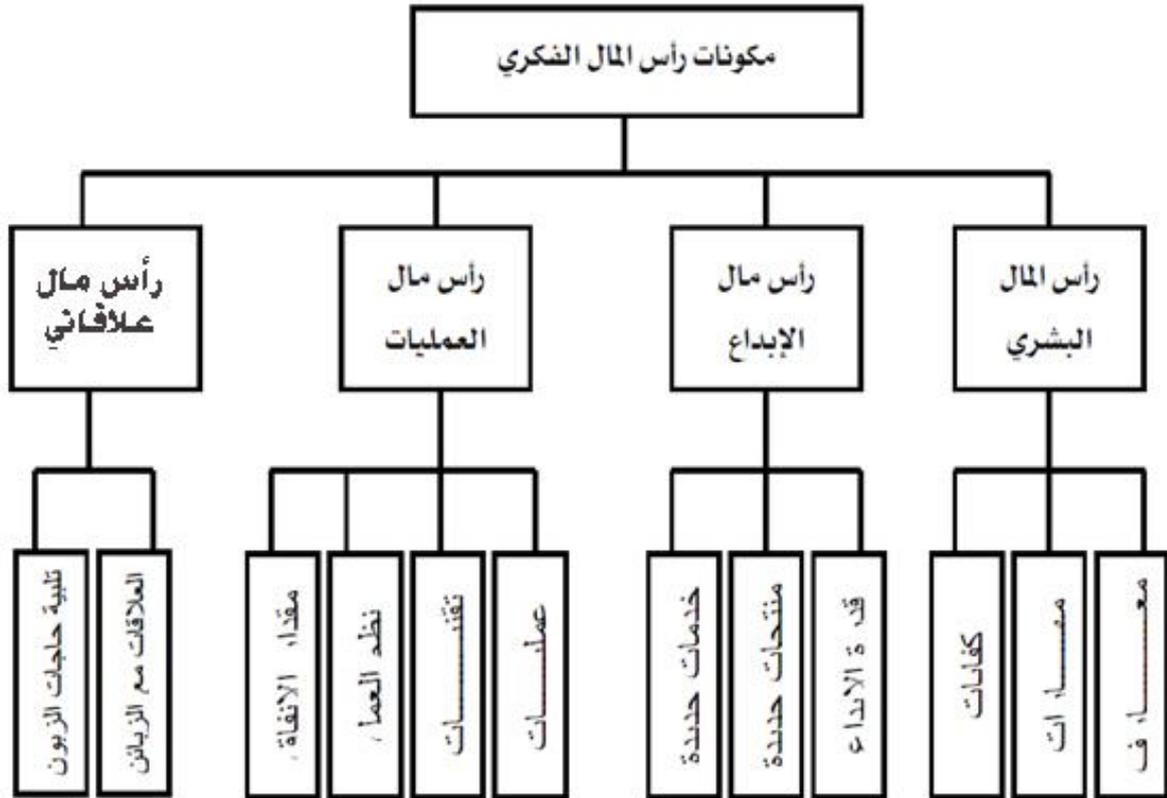
5.3.1.2 نموذج الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير (ASTD).

قامت الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير بوضع تصنيف لقياس رأس المال الفكري عبر مكوناته، وهي بحسب الجمعية أربعة مكونات أساسية:

1. رأس المال البشري: ويتكون من المعارف والمهارات، وكفاءة العاملين في المنظمة.
2. رأس المال الابداعي: ويتكون من أجزاء ثلاثة وهي (قدرة المنظمة على الابداع، وإنتاج منتجات جديدة، وتقديم خدمات جديدة).
3. رأس مال العمليات: ويتألف من أربعة أجزاء وهي (عمليات المنظمة، تقنيات المنظمة، نظم المعلومات، مقدار الانفاق الفني والإداري)
4. رأس مال الزبائن: ويعبر عن قيمة علاقة المنظمة مع الزبائن ويتكون من (العلاقات مع الزبائن، تلبية حاجات الزبون، فاعلية التسويق، ودعم الزبون)

شكل رقم (5.2)

مكونات رأس المال الفكري عند (ASTD)



المصدر: (المفرجي وصالح، 2003: 92)

4.1.2 سمات وخصائص رأس المال الفكري:

تتمثل سمات وخصائص رأس المال الفكري فيما يلي (السعيد، 2008: 25):

1. يتميز الأفراد الذين يمثلون رأس مال فكري بتوافر مهارات وخبرات عالية ومتنوعة.
 2. يفضل رأس المال الفكري العمل ضمن الهياكل التنظيمية المرنة.
 3. يتسم رأس المال الفكري بالاستقلالية في الفكر والعمل.
 4. يتفاعل رأس المال الفكري بشكل أكثر إيجابية في المناخ الإداري الذي يتسم باللامركزية في اتخاذ القرارات.
 5. لا يرغب رأس المال الفكري في العمل في التنظيمات التي يسودها المناخ الرسمي الكامل.
 6. يميل رأس المال الفكري نحو المبادأة، والسعي المستمر نحو تقديم الأفكار والمقترحات الابتكارية والتي قد تكون غير مألوفة في بعض الأحيان.
 7. يفضل رأس المال الفكري التعامل مع القضايا التي تتسم بعدم التأكد، لأنها تعتبر مجال خصب لإبراز القدرات المتميزة للعاملين.
 8. يمثل رأس المال الفكري المعرفة التي يمكن تحويلها إلى أرباح.
 9. يحاول رأس المال الفكري الانفتاح على الخبرة من خلال السعي المستمر نحو الاستفادة من خبرات الآخرين.
 10. يتواجد رأس المال الفكري في كافة المستويات الإدارية ولكن بدرجات متفاوتة.
- ويرى الباحث أن توافر الخصائص والسمات السابقة لرأس المال الفكري أصبح يمثل حاجة وضرورة ملحة لنجاح المؤسسات باختلاف أعمالها ونشاطاتها، وأصبح توافرها أيضاً يمثل ضماناً حقيقياً لاستمرار وبقاء المؤسسة في بيئة الأعمال والمنافسة.

5.1.2 أهمية رأس المال الفكري:

ذكر فرحان والعبادي، (2006)، أهمية رأس المال الفكري في النقاط التالية: (فرحان والعبادي، 2006: 23)

1. يعد رأس المال الفكري مستقبل المنظمات الساعية للنجاح في الأمد البعيد كون الموجود غير الملموس يعد الأكثر أهمية إذ يمثل بشكل محسوس امتلاء الخبرات والتجارب والتقنيات والكفاءات الفردية في المنظمة.

2. يعد رأس المال الفكري السلاح الأساسي للمنظمة في عالم اليوم وذلك بسبب أن الموجودات الفكرية تمثل القوة الحصينة التي تضمن البقاء للمنظمة.

3. يعد وجود رأس المال الفكري في المنظمة بمثابة ميزة تنافسية، نتيجة ما يقدمه من معرفة مفيدة وقدرة المنظمة تلك على استثمار تلك المعرفة لتحقيق الميزة التنافسية.

4. إن المعرفة المقدمة في رأس المال الفكري فريدة وغير متاحة وتقدم إسهامات فكرية تمكن المنظمة من زيادة إنتاجها بالمقارنة مع مثيلاتها.

5. يعد رأس المال الفكري مصدر جوهري للميزة التنافسية فالمنظمات تتنافس على أساس المعرفة والميزة للمعلومات وبذلك غدا رأس المال الفكري مسئولاً عن عملية تحويل مورد ومعرفة متميزة إلى مساهمة ذات قيمة اقتصادية في السوق.

كما يرى المحياوي والزعلوك، (2006)، أن رأس المال الفكري يتمتع بأهمية كبيرة تتمثل في الآتي: (المحياوي والزعلوك، 2006: 14).

1. يعد رأس المال الفكري ميزة تنافسية للمنظمة تكمن في قابلية العاملين على التعلم بشكل أسرع، ويمثل لها القوة الخفية التي تضمن لها البقاء والتطور.

2. يمثل رأس المال الفكري كنزاً مدفوناً يحتاج إلى من يبحث عنه، واستخراجه للوجود والممارسة، وتعد عملية نشر المعرفة إحدى أساليب استخراجه لتعزيز القدرات العملية التي تبني وتحافظ على العمل.

3. يكون رأس المال الفكري مصدراً لتوليد الثروة للمنظمة والعاملين وتطويرها من خلال قدرته على تسجيل براءات الاختراع.

6.1.2 طرق ومؤشرات قياس رأس المال الفكري:

إن رأس المال الفكري شيء لا يمكن رؤيته أو لمسه إلا أنه يجعلك غنياً، وعلى الرغم من صعوبة قياس رأس المال الفكري، سوف يتم استعراض بعض الطرق في هذا المجال. (السعيد، 2008: 25)

1.6.1.2 الطريقة الأولى: معادلة توبين (Tobins Equation).

حيث تعتمد هذه الطريقة على مؤشر القيمة السوقية إلى تكلفة الإحلال كما يتضح مما يلي:

القيمة السوقية إلى تكلفة الإحلال = القيمة السوقية للمنظمة / تكلفة الإحلال لأصول المنظمة.

فإن كان الناتج أكبر من "واحد صحيح" فهذا مؤشر على تحقيق المنظمة لأرباح نتيجة استثماراتها في رأس المال الفكري، وتساهم هذه المعادلة في قياس مدى كفاءة وفاعلية السياسات الإدارية المطبقة في المنظمة؛ وذلك من خلال تحديد مقدار التغيير في هذه النسبة من سنة لأخرى، كما أن هذه المعادلة تساهم في قياس العائد على رأس المال الفكري، إلا أنها لا تقدم مؤشراً واضحاً لقياس وتقييم الأصول الفكرية في المنظمة.

2.6.1.2 الطريقة الثانية: طريقة القيمة الاقتصادية المضافة (Economic Value Added).

وتعتمد هذه الطريقة على المؤشر التالي:

القيمة الاقتصادية المضافة = صافي دخل العمليات مخصوصاً منه الفوائد - تكلفة التمويل محسوبة على أساس المتوسط المرجح لإجمالي الأموال المستثمرة.

إذا كان الناتج موجباً فهذا يدل على تحقيق قيمة اقتصادية مضافة وأن المنظمة تحقق أرباح أكبر مما هو متوقع لها، الأمر الذي يعكس الاستخدام الأمثل لعناصر ومكونات رأس المال الفكري التي تمتلكها المنظمة، وتعتبر طريقة القيمة المضافة من أوسع الطرق انتشاراً في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا، حيث تعتبر من أهم مقاييس الأداء في منظمات العمل الحديثة في الدول المتقدمة.

3.6.1.2 الطريقة الثالثة: طريقة القيمة السوقية مقابل القيمة الدفترية (Book Value –Market- to).

رأس المال الفكري = القيمة السوقية للمنظمة - القيمة الدفترية

حيث تقوم هذه الطريقة على قياس رأس المال الفكري على أساس طرح صافي قيمة الأصول الملموسة والمالية المسجلة في دفاتر المنظمة من القيمة السوقية لصافي أصول المنظمة، ويتم قياس القيمة السوقية لمنظمات الأعمال من خلال متوسط القيمة السوقية للسهم خلال مدى زمني معين مضروباً في عدد الأسهم التي يتكون منها رأس المال المدفوع، ويتم حساب متوسط القيمة السوقية للسهم عن طريق قسمة قيمة التداول للأسهم خلال فترة زمنية معينة على كمية التداول لنفس الأسهم خلال نفس الفترة الزمنية. وعلى الرغم من أن هذه الطريقة في قياس رأس المال الفكري تتسم بالبساطة وسهولة التطبيق، إلا أنها لا تمثل مقياس دقيق لتحديد قيمة الأصول الفكرية للمنظمة لأن تزايد القيمة السوقية في المنظمة يكون راجعاً إلى النمو الاقتصادي أو انخفاض معدلات الفائدة وليس لرأس المال الفكري وكفاءة استثماراته (السعيد، 2008: 25).

4.6.1.2 الطريقة الرابعة: (Buren & Hark).

وتهدف هذه الطريقة إلى تقييم مخزون رأس المال الفكري في المنظمة وتحديد قيمة العوائد الناتجة عن تقديم سلع وخدمات ابتكارية مميزة، وتتمثل هذه الطريقة على أربعة إجراءات أساسية هي: (العنزي، صالح، 2009: 343)

1. تحديد عدد براءات الاختراع.
 2. عدد العاملين من حملة الشهادات الأكاديمية والمهنية.
 3. تشخيص مكونات رأس المال الفكري وتقييم مدى مساهمتها في إنتاجية المنظمة.
 4. تقييم الفاعلية، من خلال العائد على الاستثمار في الأصول المعنوية غير الملموسة.
- وعلى الرغم من أن طريقة تقييم المخزون الفكري للمنظمة تلقى رواجاً لدى العديد من المنظمات خاصة المنظمات القائمة على المعرفة، إلا أن وجود العديد من العناصر الفكرية التي يصعب قياسها بمقاييس ضمن هذا المخزون قد يؤدي إلى صعوبات في تطبيق هذه الطريقة وفي تحديد القيمة الحقيقية لرأس المال الفكري.

5.6.1.2 الطريقة الخامسة: نموذج القياس المتوازن للأداء (Balanced Scorecard).

هو أحد النماذج المقترحة لتقييم رأس المال الفكري، ويقوم على إحداث التوازن بين كل من: المقاييس المالية، والمقاييس غير المالية للأداء، الأهداف الاستراتيجية، والأهداف التكتيكية، المقاييس الخارجية للعملاء، المقاييس الداخلية للعمليات، والأصول المادية والمعنوية.

كما أن نموذج القياس المتوازن للأداء يعتمد على ترجمة رؤية واستراتيجية المنظمة إلى مجموعة مترابطة من مقاييس الأداء التي تتعلق بأربعة مجالات يفترض وجود علاقة سببية بينها وبين الأداء المالي، العلاقة مع العملاء، عمليات التشغيل الداخلة وأنشطة التعلم والابتكار.

ويرى هذا النموذج أن نجاح المنظمة وتميزها يتوقف على العناصر الأربعة التي حددها النموذج مجتمعة، حيث إن الجانب المالي يعكس الصورة التي ترغب المنظمة أن يراها المساهمون فيها، أما جانب العملاء فهو يعكس الصورة التي ترغب المنظمة أن يراها المساهمون فيها، أما بالنسبة لجانب عمليات التشغيل الداخلية فيحدد الأنشطة التي يجب أن تقوم بها المنظمة حتى يتم إرضاء المساهمين والعملاء، وأخيراً فإن جانب الابتكار والتعلم يعكس ما تحتاجه المنظمة من تطوير وتحديث حتى يمكنها تحقيق الفاعلية.

ولذا فإن نموذج القياس المتوازن للأداء يعتبر من أفضل النماذج المستخدمة في قياس رأس المال الفكري والأداء الكلي بصفة عامة، لأنه يتسم بالشمول، حيث يأخذ في اعتباره مجموعة كبيرة من المتغيرات ومقاييس الأداء، كما أنه يركز على علاقة الترابط والتكامل بين هذه المتغيرات إلى جانب أنه يحاول عزل كل متغير لقياسه وتحديد أثره (العنزي، صالح، 2009: 343)

وبعد استعراض الباحث للطرق المختلفة المستخدمة في قياس رأس المال الفكري، يرى الباحث أن هناك اختلافاً بين العلماء والباحثين فيما يتعلق بقياس رأس المال الفكري وتفسير مكوناته وفق ما يتناسب مع الهدف الذي نشأت من أجله الطريقة، إضافة إلى أن كثير من الكتاب والباحثين اتفقوا على أن رأس المال الفكري لا يقتصر على طريقة دون الأخرى وإنما هذا يتوقف على ما تسعى المنظمة لتحقيقه وقياسه لدى الإدارات الموجودة داخلها.

المبحث الثاني

الاغتراب الوظيفي

- مقدمة.

1.2.2 مفهوم الاغتراب.

2.2.2 أنواع الاغتراب.

3.2.2 مفهوم الاغتراب الوظيفي.

4.2.2 الأبعاد الرئيسية للاغتراب الوظيفي.

5.2.2 مراحل الاغتراب الوظيفي.

6.2.2 الأسباب والعوامل المؤدية إلى الاغتراب الوظيفي.

مقدمة:

إن الاغتراب بأشكاله المختلفة لا سيما الاغتراب الوظيفي من الموضوعات الهامة جداً لمنظمات الأعمال، حيث إن الشعور بالاغتراب بأشكاله المختلفة سوف يؤثر سلباً في ظروف العمل داخل أي منظمة، بالتالي لابد من متابعته من قبل إدارات المنظمات والسعي لوضع الآليات والوسائل الكفيلة بالسيطرة على/ أو إزالة كل ما من شأنه أن يذهب بالموظف إلى العزلة والشعور بالاغتراب، حتى تتمكن المنظمة من الحد من حالة الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين لديها، حتى تتمكن من بناء بيئة عمل مناسبة في أذهان عامليها وتوليد الدافعية للإنجاز نحو عملهم أثناء أدائهم للعمل، وفي ضوء ما سبق سوف يقوم الباحث في هذا المبحث بتناول الموضوعات التالية:

1.2.2 مفهوم الاغتراب.

2.2.2 أنواع الاغتراب.

3.2.2 مفهوم الاغتراب الوظيفي.

4.2.2 الأبعاد الرئيسية للاغتراب الوظيفي.

5.2.2 مراحل الاغتراب الوظيفي.

6.2.2 الأسباب والعوامل المؤدية إلى الاغتراب الوظيفي.

1.2.2 مفهوم الاغتراب:

تعددت مفاهيم الاغتراب، حيث أصبح من أهم المواضيع إثارة للجدل في العصر الحالي، وذلك مع كثرة التعريفات واختلاف في وجهات النظر التي تناولته في البحث والتحليل وفقاً لطبيعة العلم الذي تتبع له الباحثون فمنهم من اهتم به من منظور نفسي ومنهم من اهتم به من منظور اجتماعي وآخرون اهتموا به من منظور اقتصادي وإداري.

يشير مفهوم الاغتراب عند فروم إلى افتقار المغزى الذاتي والجوهري للعمل الذي يؤديه الإنسان وما يصاحبه من شعور بالفخر والرضا، بحيث تبدو أعماله روتينية ليست ذات قيمة له، وإذا ما أدرك الفرد أن نشاطه أصبح شيئاً غريباً عنه ولا ينتمي إليه فإن طاقته الشخصية (الجسدية والنفسية) ستغدو هي الأخرى غريبة عنه وسيعتقد أنه ليس سوى فرد مسخر لإنجاز أعمال أهملت على نحو آخر إنسانيته وجعلته ينظر إلى ذاته أنه مجرد تابع ثانوي لماكنة آلية الحركة لانهائية المسار تتحرك بمعزل عن الإنسان ووجوده ووجدانه (الحمداني، 2011: 113).

وقد عرف علي، (2008) الاغتراب بأنه "حالة نفسية يشعر الفرد خلالها بالعزلة، وبانفصاله عن ذاته وعن رغباته، ومبادئه، وقيمه، وطموحاته، وتبين ذلك من خلال إحساسه بعدم الفعالية والانسحاب من الواقع بسبب عوامل نقص متعلقة بالحصيلة المعرفية لذاته من جهة، وبحصيلة المعارف والسلوكيات الاجتماعية والثقافية من جهة أخرى (علي، 2008: 517). في حين عرفه المحمداوي، (2007)، بأنه "حالة نفسية يعاني منها الفرد ويشعر بعدم الصلة بالواقع المعاش وبعد الهوية بينه وبين الآخرين على الصعيدين الأسري والاجتماعي بحيث يؤدي هذا الانفصال إلى ركون الفرد للعزلة والانطواء وتحقير الذات، وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال" (المحمداوي، 2007: 25).

2.2.2 أنواع الاغتراب:

إن ظاهرة الاغتراب ظاهرة انسانية لا ترتبط بمكان أو زمان، فحيثما يوجد الإنسان قد يكون هناك اغتراب بمختلف صوره وأشكاله ومدلولاته، وأسبابه كثيرة لا يمكن حصرها، لذا فإن من الصعب ضبط أبعاد المصطلح الذي ظل رغم كثرة الدراسات عنه إلا أنه غير محدد المفاهيم مفتقداً لحدوده التعريفية،

ولكنه بشكل عام ارتبط خلال سيرته بالمعاني السلبية التي حلت محل الايجابيات المطلوبة (شحادة، 2012: 11).

ويمكننا عرض بعض أنواع الاغتراب ذات العلاقة الذي يتضمنه موضوع البحث ومنها:

1. الاغتراب الإبداعي:

ويعني لحظة التفاعل العميق مع "الإلهام" والتي تأتي للعالم أو المفكر أو الفنان وتكون سبباً في إبداعه عملاً مميزاً يجعله يتساءل: هل أنا الذي صنعت هذا؟ وكيف صنعتها؟ وهو اغتراب من النوع الايجابي لأنه أمر لا بد منه للمبدع حتى يحقق ذاته (علي، 2008: 524).

كما أنه وفي هذا النوع من الاغتراب يمتلك المغترب المبدع فيه كامل وعيه باغترابه ويمتلك أيضاً أدوات وبدائل مجاراته، والمغترب المبدع يكون نابض بالحياة تحكمه رغبة شديدة في تجاوز مؤثرات الحياة التي تبعث على الاغتراب الإبداعي، فهو يحاول تطويع مسببات وبواعث ظواهره الاغترابية وظواهر مجتمعه ومحيطه التي يعانيتها ويتحسس منها بعض الآخرين ولا يعانيتها البعض الآخر (اليوسف، 2006: 97).

2. الاغتراب الاجتماعي:

ويشير السياق الاجتماعي للاغتراب على أنه شعور المرء بالانفصال عن الكل الاجتماعي الذي ينتمي إليه، وهو انعكاس لوضع الفرد في المجتمع نتيجة ما يوقعه الأخير بالإنسان من عقوبات العزل، أو النبذ بسبب الخروج عن المعتقدات والتقاليد السائدة، فالمغترب هو من خرج عن المألوف الاجتماعي (الجماعي، 2010: 46).

3. الاغتراب السياسي:

ويعني شعور الفرد بأنه ليس جزءاً من العملية السياسية، وأن صانعي القرارات السياسية لا يضعون له اعتباراً ولا يعملون له حساباً، وقد يمتد المفهوم ليشمل كل أنواع الاتجاهات السلبية نحو المجتمع عموماً والنظام خصوصاً (علي، 2008: 524).

4. الاغتراب الوظيفي:

إن مفهوم الاغتراب الوظيفي يركز في معظم الدراسات التي تناولت الاغتراب الوظيفي على فكرة الفاعلية الوظيفية، بمعنى شعور الفرد بمدى قدرته على التأثير في مجريات العمل الذي يمتنعه، سواء على مستوى القرار الوظيفي، أو مستوى الأحداث الناتجة عنه في المجتمع الذي

يعيش فيه، وعلى هذا الأساس اعتبر الفرد الذي يشعر بضآلة الفرص أمامه للتأثير على هذه العملية في المجتمع بأنه مغترب وظيفياً (المطرفي، 2005: 19).

3.2.2 مفهوم الاغتراب الوظيفي:

تعددت صور الاغتراب ومن أهمها الاغتراب عن العمل أو الاغتراب الوظيفي فقد عرفت عبد المنعم، (2010)، الاغتراب الوظيفي بأنه "بعد الفرد العامل عن ظروف العمل والإنتاج نتيجة لبعض المواقف الخاصة لصاحب العمل أو مجتمع العمل وما يشوبه من استغلال يرفض الفرد ممارسته سواء على ذاته أو ذات الآخرين فينفصل عن أدوات الإنتاج ومن ثم عن جو العمل وما يحتويه من زملاء وأدوات وصاحب العمل". (عبد المنعم، 2010: 24).

وعرفته صبر، (2013)، "أنه حالة نفسية يعاني منها العامل ويشعر معها بعدم الصلة بالواقع المحيط به نتيجة تعرضه لعوامل بيئية وذاتية لا يكون قادراً على التكيف معها بحيث يؤدي إلى الشعور بالعزلة وبعدم الأهمية لما يقوم به من أعمال داخل محيط العمل" (صبر، 2013: 251).

ويعرفه الشواف، (2008)، "بأنه عبارة عن شعور العاملين بعدم انتمائهم للمنظمة التي يعملون بها، وأنها لم تعد المكان المناسب للاستمرار به، ويرجع ذلك إلى أسباب تتعلق بالمنظمة أكثر منها بالموظفين (دروزة، والقواسمي، 2014: 300).

ويعرف الاغتراب الوظيفي أيضاً بأنه "هو غربة العامل من شخص ما، أو شيء المرتبط به، كأسرته، أو مجموعته، مجتمعه، والذي يتولد عنه صراع داخلي نحو الشعور بالعداء واتجاه الشيء خارج الذات" (Vijakumar 2012: 2).

في حين عرفته أبو سلطان، (2011)، على أنه "شعور الموظف بالعزلة في المنظمة التي يعمل فيها، يأتي نتيجة لسوء التفاعل الاجتماعي بينه وبين كل من المنظمة وهيكلتها ومحيط العمل بها ونمط الإشراف الذي تتعبه وبين زملاء العمل والجمهور متلقي الخدمة، فيشعر الموظف بأن المنظمة لم تعد مكاناً مناسباً له، مما يؤدي إلى انخفاض انتمائه وولائه لها، فينعكس شعوره هذا سلبياً على تركيزه وقدراته والتزامه وبالتالي أدائه في العمل" (أبو سلطان، 2011: 18).

وعرف الدوسري، (2011)، الاغتراب الوظيفي بأنه " حالة نفسية وشعور داخلي لدى الموظف تؤدي بالفرد إلى الانفصال عن نفسه أو الانفصال عن حوله من موظفين وأفراد" (الدوسري، 2011: 54).

ويمكن للباحث تعريف الاغتراب الوظيفي بأنه " شعور داخلي لدى الموظف العامل بالانفصال الذاتي والنفسي عن الآخرين في العمل نتيجة لقصور كبير في الايفاء باحتياجاته الشخصية والوظيفية من جانب ، والشعور بفقدان المعنى والهدف من العمل الذي يقوم به داخل الوزارة، مما يؤدي إلى حدوث حالة عزلة بين الموظف والوظيفة التي يشغلها.

4.2.2 الأبعاد الرئيسية للاغتراب الوظيفي:

فقد أوردت كل من دراسة (علي، 2008: 518)، و(خليفة، 2003: 39)، و(صبر، 2013: 251)، و(السالم، 2009: 172) مجموعة من الأبعاد الرئيسية للاغتراب والتي وضعها " سيمان" ومن أهمها:

1. فقدان المعنى (اللامعنى):

ويقصد به عدم الفهم الكامل، أو عدم وجود معنى الذات في أي مجال من مجالات العمل، وأن الحياة ليس لها معنى أو هدف (الجماعي، 2010: 54).

كما يقصد به احساس الفرد بأن الأحداث المحيطة به قد فقدت دلالاتها ومعقوليتها، ومن ثم يشعر بالفراغ الهائل نتيجة لعدم توافر أهداف تعطي معنى وقيم لحياته وتثير قدراته، ويرتبط هذا المفهوم وفقاً للعالم سيمان بدرجة الفهم والإدراك ، فإذا كان فقدان السيطرة يشير إلى المقدر المدركة للسيطرة على نتائج الفعل وعواقبه ، فإن فقدان المعنى يشير إلى القدرة المدركة للتنبؤ بعوائد السلوك وعواقبه (الدوسري، 2011: 47).

2. فقدان السيطرة (العجز):

ويسمى أيضاً بفقدان السيطرة أو حالة اللاقدرة وهو يشير إلى أن الفرد لا يستطيع التحكم في مجريات الأمور أو في الأحداث التي تحصل له، ولما كان عاجزاً عن التأثير في مجريات الأمور فقط يصاب بالإحباط وقد يؤدي ذلك إلى الاغتراب (حسن، 2008: 19) بينما يرى عبد المنعم، (2010)، أن العجز يعني فقدان الفرد القدرة على التخطيط لحياته ومستقبله، وعجزه عن تحقيق ما يريده من أهداف الحياة، أو فهم ما يدور حوله من أحداث، ويترتب على ذلك شعوره بالإحباط ونقص فاعليته (عبد المنعم، 2010: 34).

3. اللامعيارية:

وهي حالة انهيار المعايير التي تنظم توجه السلوك ، ومن ثم رفض الفرد للقيم والمعايير والقواعد السائدة في المجتمع نظراً لعدم ثقته في المجتمع (علي، 2008: 518).

فيما يرى عبد المنعم، (2010)، أنها حالة التفكك القيمي التي تصيب المجتمع وتؤثر على تماسكه نتيجة لوجود هوة بين الأهداف التي يصنعها المجتمع المحيط (المنظمة) كمعايير للنجاح وبين قدرة الفرد والإمكانات التي ينتجها المجتمع لتحقيق هذا النجاح (عبد المنعم، 2010: 44).

4. العزلة الاجتماعية:

ويقصد بالعزلة الاجتماعية أنها شعور الفرد بالانعزال عن الأهداف السائدة في المجتمع، وفي هذه الحالة لا يشعر الفرد بالانتماء إلى المجتمع أو الأمة (المطرفي، 2005: 18). ويشار إليها أيضاً بأنها شعور الفرد بالوحدة والفرغ النفسي والافتقار إلى الأمن والعلاقات الاجتماعية الحميمة، وبالبعد عن الآخرين حتى إن وجد بينهم، كما قد يصاحب العزلة الشعور بالرفض الاجتماعي والانعزال عن الأهداف الثقافية للمجتمع، والانعزال بين أهداف الفرد وبين قيم المجتمع ومعاييره (خليفة، 2003: 39).

5. البعد عن الذات:

يشار إلى هذا المصطلح إلى أنه عدم القدرة لدى الفرد على التواصل مع نفسه وشعوره بالانعزال عن من يرغب في أن يكون عليه وبين إحساسه بنفسه في الواقع (علي، 2008: 519). ويرى الباحث أن معظم الدراسات السابقة اتفقت مع الأبعاد التي أرودها (سيمان) والتي تتعلق بالاغتراب الوظيفي، وأن تلك الأبعاد تتجه نحو جوانب سلبية في العلاقة بين العامل وذاته وبين العامل وزملائه، وبين العامل ومؤسسته التي يعمل بها، والتي من شأنها أن تؤدي الفشل والاحباط.

5.2.2 مراحل الاغتراب الوظيفي:

تمر مرحلة الاغتراب الوظيفي في عدة مراحل حيث يختلف مضمون هذه المراحل من باحث لآخر تبعاً للتخصص العلمي والغرض المطلوب من البحث الذي يسعى لتحقيق أهدافه، فقد أشار كل من (زاهي، 2007: 43-45)، و(الدوسري، 2011: 65) إلى أن الاغتراب الوظيفي يمر بالمراحل التالية:

1. مرحلة الاغتراب النفسي:

وتتميز هذه المرحلة بشعور العامل أن العلاقة بينه وبين المنظمة التي يعمل بها لم تعد طبيعية أو أنه أصبح يسودها شيء من التوتر، ويعزو الموظف ذلك إلى أن المؤسسة أو من يقومون

بتمثيلها أصبح لديهم موقف سلبي تجاهه أنه لم يعد له نفس القدر من الأهمية الوظيفية والمنزلة الاجتماعية لديها إلى أن يدخل في دائرة النسيان والإهمال في المؤسسة. ويستمر الموظف في تكوين المشاعر السلبية تجاه المؤسسة، وقد يتراءى له أن كل ما يعاني من مشاكل وصعوبات إنما تسببها له المؤسسة، ويصبح الموظف نتيجة ذلك مهموما ومشغولا بالمشاكل والصعوبات التي يعزوها إلى عدم اهتمام المنظمة به، ويزداد هذا الشعور إذا لم يجد أحد من المسؤولين في المؤسسة من يتحدث إليه عن مشاعره وعن المشكلات التي يعاني منها. عندئذ يبحث الموظف عن بديل لبيئته همومه وشجونته إليه، قد يكون هذا البديل من داخل أو خارج المؤسسة، وفي كلتا الحالتين سوف يمتد الضرر إلى كل من الموظف والمؤسسة، والخطورة ليست عندما تكون هذه مشكلة موظف أو اثنين أو ثلاثة ولكن الخطورة تبدأ إذا أصبح مثل هذا الشعور سائداً بين العاملين، عندئذ ينشغلون بالحديث عن همومهم والمشكلات التي يواجهونها في المؤسسة. و تتحول الأحاديث إلى بلبلة وشائعات وتصبح بيئة العمل في المؤسسة بيئة غير منتجة وتدنى الإنتاجية، وينصرف العاملون إلى بحث مشاكلهم والتشاور في حلها بدلاً من قضاء وقت الدوام الرسمي في إنجاز الأعمال وتطويرها، ومن أخطر العواقب للاغتراب النفسي انعدام روح المبادرة والإبداع وانتشار روح اللامبالاة بين العاملين.

2. مرحلة الاغتراب الذهني:

وهي في الحقيقة امتداد لمرحلة الاغتراب النفسي ولكنها أكثر خطراً على المؤسسة والعاملين، حيث تتميز هذه المرحلة بالشروء الذهني وعدم القدرة على التركيز لدى العاملين وتبدو على بعضهم مظاهر الحزن والاكتئاب، وتكثر أخطاء الأداء الوظيفي إلى حد ملحوظ، وتندنى لدى العاملين القدرة على التعلم ويفقدون الرغبة في التدريب على أي مهارات جديدة، ويكثر الطلب على الإجازات والبحث عن أي سبب يمكن أن يعطي للموظف مبرراً للابتعاد عن جو المؤسسة.

3. الاغتراب الجسدي:

وهي المرحلة التي يصبح فيها الاغتراب الوظيفي اغتراباً كلياً حيث يكثر الغياب، والتأخر عن الدوام، والخروج أثناء الدوام، والانصراف قبل نهاية الدوام، وتكثر الاستقالات الجماعية في المؤسسة أو تصبح الصراعات بين العاملين المشرفين واضحة، ويفقد الرؤساء المباشرون القدرة و السيطرة على الأمور.

إن مشكلة الاغتراب الوظيفي تتطور وتتفاقم عندما تكون الإدارة العليا قابعة في برج عالي، وفي غياب كامل عن الواقع السيئ للمؤسسة بسبب عدم إيصال المعلومات الصحيحة لها، أو أنها لا تريد أن تسمع إلا الجوانب المضيئة، والأخبار المفرحة، وإن كانت غير صحيحة. وعندما تصلها الأخبار الصحيحة وهي في غفلة من أمر المؤسسة، عندئذ تحل الكارثة، ولا تصدق الإدارة العليا حقيقة ما يحدث، وتبدأ حلقة جديدة من العلاقات المشدودة في هذه المرة

بين مديري الإدارات وبين الإدارة العليا ، فيتبادلون الاتهامات بالتخاذل والتقصير وعدم تحمل المسؤولية، وتشهد المؤسسة في هذه المرحلة موجة من الآفات والاستقلالات بين المديرين والمشرفين ورؤساء الأقسام.

في حين أن دراسة كل من (علي، 2008: 520)، ودراسة (نعيسة، 2012: 130) أظهرتا أن مراحل الاغتراب الوظيفي تمر بالمراحل الثلاث التالية:

1. مرحلة التهيؤ للاغتراب:

وهي المرحلة التي تتضمن مفهوم فقدان السيطرة ببعديه المتمثلين في سلب المعرفة وسلب الحرية ، ومفهومي فقدان المعنى واللامعيارية على التعاقب، فعندما يشعر المرء بالعجز أو فقدان السيطرة إزاء الحياة والمواقف الاجتماعية وأنه لاحول له ولا قوة، فلا بد أن تتساوى معاني الأشياء لديه بل وأن تفقد الأشياء معانيها أيضاً، وتبعاً لذلك فلا معايير تحكمه ولا قواعد يمكن أن ينتهي إليها (علي، 2008: 520) نقلاً عن دراسة (ندا، 1997: 36).

2. مرحلة الرفض والنفور الثقافي:

ينظر إلى الاغتراب في هذه المرحلة على أنه خبرة المعاناة من عدم الرضا ويترك ذلك من التناقض بين ما هو فعلي وما هو مثالي بمعنى أن الشخص المغترب غير راض ومن ثم يكون معارضاً للاهتمامات السائدة والموضوعات والقيم والمعايير ومن المظاهر النفسية التي يمكن أن تظهر في هذه المرحلة مشاعر القلق والغضب والغرور والكراهية والاستياء وهي التي تصيب الإنسان الحديث بصفتها مظاهر للاغتراب أكثر من كونها متغيرات للاغتراب.

3. مرحلة الشعور بالاغتراب (نعيسة، 2012: 130):

يصاحب هذه المرحلة مجموعة من الأعراض تتمثل في:

أ. الانسحاب: ويظهر ذلك من خلال العزلة الاجتماعية.

ب. النشاط: ويظهر بالثورة والتمرد.

ت. النظم: ويظهر من خلال المسايرة والخضوع والامتثال

ويرى الباحث أنه ومع اختلاف مراحل الاغتراب الوظيفي، إلا أنه تنتهي بالذهاب بالموظف أو الشخص إلى نفس النتيجة وهي العزلة عن الآخرين والبعد عن المنظمة عبر طرق مختلفة مثل الاستقلالات والانسحاب والعياب وغيرها من التصرفات غير السليمة تجاه المنظمة والعمل.

6.2.2 (الأسباب) والعوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي:

تتعدد الأسباب والعوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي للعاملين في المنظمة، فقد أورد كل من (المطرفي، 2005: 25)، و(دروزة، والقواسمي، 2014: 300) إلى أن الأسباب تعود لعاملين رئيسيين هما:

1. عوامل تعود إلى المنظمة:

ومن أهم العوامل التي تعود إلى المنظمة هي:

- المكننة والأتمتة. (تمكين وترتيب وتنظيم اجراءات العمل في المؤسسة)
- الخلل في تقارير كفاءة الأداء.
- ضعف الفعالية الإدارية.
- ضعف نظام الحوافز.
- الاحتفاظ بالمعلومات.
- سعة حجم المنظمة.
- عدم استعمال عوامل التحفيز.

2. عوامل تعود إلى العاملين في المنظمة:

ومن أهم العوامل التي تعود إلى العاملين هي:

- الخوف وعدم الأمان الوظيفي.
- نقص الكفاءة.
- وقت الفراغ.
- سوء التكيف والتوافق.
- سوء إدارة الوقت.
- ضعف الإيمان.
- ضعف مقوم القيادة.
- عدم التخصص في العمل.
- اللاوعي والانعزالية.

في حين يشير الدوسري (2011: 58) إلى أن أهم مسببات الاغتراب الوظيفي وهي:

1. التخصص وتقسيم العمل.
 2. البنيان الهرمي (التدرج الهرمي).
 3. نمط القيادة (الإشراف).
 4. المركزية واللامركزية.
 5. نمط العلاقات السائدة بين أفراد جماعة العمل.
 6. اتجاهات العاملين النفسية.
- ويرى الباحث أن معظم الأسباب والعوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي للعاملين في العمل قد يكون له ارتباط كبير ومباشر بمكونات رأس المال الفكري سواء كان البشري، أو الهيكلية، أو العلاقاتية.

المبحث الثالث

وزارتنا العمل والشؤون الاجتماعية

• مقدمة.

1.3.2 نبذة عن وزارة العمل.

2.3.2 نبذة عن وزارة الشؤون الاجتماعية.

3.3.2 واقع رأس المال الفكري في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية.

مقدمة:

تسلمت وزارتا العمل والشئون الاجتماعية، مهامهما وصلاحياتهما في قطاع غزة وأريحا، بتاريخ 28 تموز 1994م، على إثر إبرام اتفاق إعلان المبادئ الفلسطيني الإسرائيلي، الموقع في واشنطن في العام 1993م.

وفي ضوء قرار تأسيس الوزارتين على الأراضي الفلسطينية المحتلة في عام 1967م، في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة، فقد باشرت الوزارتان أعمالهما في ظروف بالغة الصعوبة والتعقيد، ويعدد قليل من الكادر المتوفر، وتم إعداد وإنجاز الهيكلية العامة للوزارتين، وصياغة السياسة العامة لهما، وتحديد الاختصاصات والمهام الملقاة على الوحدات الإدارية بهما (وزارة العمل والشئون الاجتماعية، الهيكل التنظيمي، 2004)

وفي هذا المبحث سوف يتم استعراض الهيكل التنظيمي واختصاصات وواقع التخطيط الاستراتيجي بكلٍ من الوزارتين.

2.3.1 نبذة عن وزارة العمل:

1.1.3.2 مقدمة:

تسعى وزارة العمل إلى الإسهام الفاعل في تنمية القطاع الاجتماعي الحكومي من خلال خفض معدل البطالة في المجتمع، وتهيئة بيئة العمل بجعلها آمنة تحافظ من خلالها على صحة وسلامة العامل، وتتيح له اكتساب مهارات مهنية وفق معايير إقليمية ودولية، وتسوية النزاعات العمالية وحماية وتطوير الديمقراطية النقابية، وتأسيس نظام عصري للتأمينات الاجتماعية ضمن إطار قانوني يؤمن استقلاليته.

وفي سبيل تحقيق أهدافها ولتتمكن من النهوض بمسؤولياتها وتنفيذ خططها وسياساتها وبما يلبي متطلبات العمل بأقصى درجات الكفاءة والمرونة، شرعت الوزارة في وضع هيكلها التنظيمي وتحديد البنية الهيكلية الخاصة بالوزارة وتحديد الادارات العامة فيها. (وزارة العمل، الهيكل التنظيمي، 2004)

2.1.3.2 الهيكل التنظيمي للوزارة:

يتألف الهيكل التنظيمي العام لوزارة العمل من المكونات الرئيسية التالية (وزارة العمل، الهيكل التنظيمي، 2004):

1. ديوان الوزير، ويرتبط به مكتب الوزير وعدد من الوحدات المتخصصة.
 2. الوكيل، ويرتبط به عدد من الوحدات والإدارات العامة.
 3. الوكلاء المساعدون، ويشرفون على عدد من الملفات، يكلفون بها بقرار من الوزير.
 4. الإدارات العامة:
- تضمنت الهيكلية العامة للوزارة والتي أعدت في عام 2004، عدد (9) إدارات عامة، تتوزع عليها أنشطة ومهام الوزارة في شتى مجالات اختصاصاتها، من خلال مجموعة واسعة من الدوائر والأقسام والشعب التابعة للإدارات العامة، وفق تسلسل وظيفي يكفل تأدية المهام المحددة على الوجه الأنسب، كما حددت الهيكلية مهام واختصاصات كل إدارة عامة، إضافة إلى التشكيلات الوظيفية التابعة، بالإضافة لوجود أعداد من الموظفين في مديريات العمل في المحافظات وفي مراكز التدريب المهني.

جدول رقم (2.1) يوضح عدد الموظفين في وزارة العمل ومسمياتهم

الرقم	المسمى الوظيفي	عدد الموظفين
1	وكيل مساعد	2
2	مدير عام	5
3	مدير دائرة	24
4	رئيس قسم	24
5	رئيس شعبة	9
6	مهندس - إداري جامعي	31
7	مساعد قانوني + باحث قانوني	3
8	إداري دبلوم + مدرب	80
9	المهنيون	12
10	الخدمات	17
	الإجمالي	207

المصدر: وزارة العمل، دائرة شئون الموظفين، بيانات غير منشورة، 2015 م.

وبخصوص الإدارات العامة في وزارة العمل هي:

- أ. الإدارة العامة للتخطيط والسياسات.
- ب. الإدارة العامة للعلاقات الدولية والعربية والعلاقات العامة.
- ت. الإدارة العامة للشئون الإدارية والمالية والقدرات البشرية.
- ث. الإدارة العامة لعلاقات العمل.
- ج. الإدارة العامة للتفتيش وحماية العمل.
- ح. الإدارة العامة للتشغيل.
- خ. الإدارة العامة للتأمينات الاجتماعية.
- د. الإدارة العامة للتدريب المهني.
- ذ. الإدارة العامة للتعاون.

3.1.3.2 رسالة الوزارة:

تسعى وزارة العمل الفلسطينية إلى المساهمة الفعالة في تحقيق النمو الاقتصادي والعدالة الاجتماعية، من خلال تحديث تشريعات العمل، وترسيخ علاقات عمل بناءة بين أطراف الإنتاج، واحترام الحرية النقابية، وضمان توفر العمل الكريم المستند إلى نظام متطور من الضمان الاجتماعي، والارتقاء بمستوى تأهيل وتدريب العمالة لزيادة إنتاجيتها وكفاءتها، وزيادة مساحة العمل التعاوني مما يساهم في إدماج الفئات الأكثر تضررا كالأسرى المحررين والجرحى وذوي الاحتياجات الخاصة، وتنظيم سوق العمل وتلبية احتياجاته وتحسين شروطه وبيئته، باعتبار العمل حقا لكل مواطن في مجتمع متكافل ودولة ديمقراطية مستقلة (وزارة العمل، الخطة الاستراتيجية، 2012-2015).

3.1.3.2 اختصاصات الوزارة (وزارة العمل، 2004):

1. المساهمة في تنظيم سوق العمل عن طريق توفير المعلومات الأساسية حول القوى العاملة وتحسين خدمات التشغيل وتأهيل القوى العاملة المدربة حسب احتياجات سوق العمل وذلك للحد من البطالة والفقر.

2. النهوض بالحركة التعاونية من خلال تهيئة المناخ القانوني المنظم لعملها وتفعيل دورها في الحركة الإنتاجية في فلسطين وذلك للمساهمة في دور ناشط في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والحد من الفقر ومشاركة أوسع للطاقة الإنتاجية للمرأة.

3. المساهمة في تحقيق الحماية الاجتماعية للطبقة العاملة من خلال تأسيس نظام عصري للتأمينات الاجتماعية لكفالة حياة كريمة للعامل.

4. المساهمة في تحسين ظروف وشروط العمل وترسيخ علاقات عمل بناءة بين الشركاء الاجتماعيين نهوضاً بالتشاور الثلاثي.

2.3.2 نبذة عن وزارة الشؤون الاجتماعية:

1.2.3.2 مقدمة:

تسعى وزارة الشؤون الاجتماعية إلى إرساء المجتمع السليم والتنمية المستدامة من خلال ضمان الحياة الكريمة للإنسان الفلسطيني ورفع مستوى معيشتة بدنياميكية تؤدي إلى الاعتماد على الذات حول مجتمع معان إلى مجتمع استثماري يحقق الأهداف المنشودة.

وفي سبيل تحقيق أهدافها ولتتمكن من النهوض بمسؤولياتها وتنفيذ خططها وسياساتها وبما يلبي متطلبات العمل بأقصى درجات الكفاءة والمرونة، شرعت الوزارة في وضع هيكلها التنظيمي وتحديد البنية الهيكلية الخاصة بالوزارة وتحديد الإدارات العامة فيها (وزارة الشؤون الاجتماعية، 2004).

2.2.3.2 الهيكل التنظيمي للوزارة:

يتألف الهيكل التنظيمي العام لوزارة العمل من المكونات الرئيسية التالية (وزارة الشؤون الاجتماعية، الهيكل التنظيمي، 2004):

1. ديوان الوزير، ويرتبط به مكتب الوزير وعدد من الوحدات المتخصصة.
2. الوكيل، ويرتبط به عدد من الوحدات والإدارات العامة.
3. الوكلاء المساعدون، ويشرفون على عدد من الملفات، يكلفون بها بقرار من الوزير.
4. الإدارات العامة:

تضمنت الهيكلية العامة للوزارة والتي أعدت في عام 2004، عدد (4) إدارات عامة، تتوزع عليها أنشطة ومهام الوزارة في شتى مجالات اختصاصاتها، من خلال مجموعة واسعة من الدوائر والأقسام والشعب التابعة للإدارات العامة، وفق تسلسل وظيفي يكفل تأدية المهام المحددة على الوجه الأنسب، كما حددت الهيكلية مهام واختصاصات كل إدارة عامة، إضافة إلى التشكيلات الوظيفية التابعة، بالإضافة لوجود أعداد من الموظفين في مديريات الشؤون الاجتماعية في المحافظات وفي مراكز التدريب المهني.

جدول رقم (2.2) يوضح عدد الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية ومسمياتهم

الرقم	المسمى الوظيفي	عدد الموظفين
1	وكيل مساعد	2
2	مدير عام	3
3	مدير دائرة	20
4	رئيس قسم	26
5	رئيس شعبة	5
6	باحث اجتماعي - إداري جامعي	195
7	إداري دبلوم + مدرب	119
8	المهنيون	36
9	الخدمات	41
	الإجمالي	447

المصدر : وزارة الشؤون الاجتماعية، دائرة شؤون الموظفين، بيانات غير منشورة ، 2015 م .

وبخصوص الإدارات العامة في وزارة الشؤون الاجتماعية هي:

أ. الإدارة العامة للحماية الاجتماعية.

ب. الإدارة العامة للرعاية الاجتماعية.

ت. الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية.

ث. الإدارة العامة للتنمية والتخطيط.

3.2.3.2 رسالة الوزارة:

ترتكز رسالة الوزارة على تحقيق التنمية الشاملة والأمن الاجتماعي والنمو الاقتصادي لكل أسرة فلسطينية وصولاً للرفاه الاجتماعي لبناء المجتمع السليم ورفع مستوى المعيشة لضمان الحياة الكريمة للإنسان الفلسطيني وعلى أسس المساواة دون تمييز عرقي أو جنسي أو عقائدي أو طائفي في إطار عملية تنسيقية شاملة ما بين القطاع الرسمي والأهلي والخاص بما يلبي متطلبات العمل بأقصى درجات الكفاءة والمرونة. (وزارة الشؤون الاجتماعية، الخطة الاستراتيجية، 2012-2015)

4.2.3.2 اختصاصات الوزارة (وزارة الشؤون الاجتماعية، الهيكل التنظيمي، 2004):

1. القضاء على التبعية الاقتصادية القائمة، والاعتماد على الذات، من خلال تنمية الموارد البشرية المحلية، وتفعيل التجمعات الفقيرة، وتمكين القدرات المؤهلة من المشاركة الفعلية في العملية الإنتاجية للمجتمع.
2. المساهمة في تحسين المستوى المعيشي للفئات المهمشة في المدن والريف والمخيمات، وتطوير البرامج الاجتماعية الخاصة بفئات المعوقين والمسنين والأطفال والأسرة والأحداث والمتسربين من المدارس ورفع مستوى التعاون والتنسيق مع المنظمات الأهلية والمجتمع المدني لتحقيق تنمية شاملة متكاملة لمجتمعنا الفلسطيني.
3. المساهمة في رفع مستوى الوعي المجتمعي، بهدف تعزيز القيم والاتجاهات الإيجابية ومكافحة الظواهر السلبية في المجتمع.
4. المساهمة في تحسين مستوى أداء وقدرات الوزارة للرفي بخدمات الرعاية الاجتماعية إلى أفضل مستوى ممكن.
5. المساهمة في دور ناشط في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والحد من الفقر ومشاركة أوسع للطاقة الإنتاجية للمرأة.
6. المساهمة في دعم استقرار الأسرة وتماسكها باعتبارها اللبنة الأساسية في بناء المجتمع والمساهمة في تحقيق الحماية الاجتماعية.

3.3.2 واقع رأس المال الفكري في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية:

1.3.3.2 مقدمة:

تسعى وزارة العمل إلى تقديم خدمات نوعية في مجال تنمية القوى العاملة في سوق العمل، ولعل خفض نسبة البطالة في المجتمع أحد أهم أولوياتها، يأتي ذلك ضمن آليات منهجية تهدف إلى تنمية وتطوير قدرات القوى العاملة للوصول إلى التشغيل الذاتي، من خلال برامج التدريب المهني، بالإضافة إلى العمل على إكساب الخريجين المهارات المطلوبة من خلال إدماجهم في برامج التشغيل الطويل، كما تقدم الوزارة العديد من البرامج التنموية في الحفاظ على حقوق العمال، وحمايتهم من سوء الاستعمال وكذلك من المخاطر المهنية (وزارة العمل، الخطة الاستراتيجية، 2012-2015).

كما تسعى وزارة الشئون الاجتماعية إلى توفير الضمان الاجتماعي الشامل، وتنسيق الخدمات الاجتماعية لذوي الحاجة من الأرملة والأيتام والعجزة والمسنين والعمال وذوي الاحتياجات الخاصة الذين يبحثون عن إمكانية تطوير وضعهم بعدما أصبحوا في حالة بطالة، كما توفر المساعدات للهيئات والمؤسسات التي تشكلها الرعاية الاجتماعية، وتشرف على أسر الشهداء والجرحى، وتهتم بالطفل والمرأة الفلسطينية، وتقديم خدمات تأهيلية لأبناء أسر المنتفعين الذين لم يواصلوا حياتهم التعليمية عن طريق استيعابهم في مراكز التدريب والتأهيل المهني (وزارة الشئون الاجتماعية، الخطة الاستراتيجية، 2012-2015).

لقد وضعت وزارتا العمل والشئون الاجتماعية رؤيتها لعام (2012-2015) من خلال الإدارة العامة للتخطيط والسياسات بإشراك جميع الإدارات العامة بالوزارة لتصبو إلى تحقيق تطلعاتها التطويرية خلال هذه الأعوام، والتي استهدفت من خلالها تطوير الكادر البشري العامل في الوزارة، والعمل على تلبية متطلبات سوق العمل وتحديد المخططات التنظيمية، وترتيب الاستراتيجيات لعمل الوزارة، بالإضافة إلى توفير بيئة ملائمة وجاذبة تحقق شعور الراحة والسرعة والجودة في الخدمة لدى المستفيدين.

فعلى صعيد تطوير الكادر البشري، قامت وزارتا العمل والشئون الاجتماعية بتوفير التدريب المناسب، والملائم من خلال الإدارة العامة للتدريب والتطوير، لكل من موظفي الوزارتين كلٌّ حسب طبيعة عمله في مسعى لتنمية مهارات الكادر البشري والقدرات المكتسبة وصقل كفاءاتهم بحيث يمارسوا إجراءات العمل بأفضل جودة ممكنة، من خلال دورات تدريبية في ديوان الموظفين العام، ومؤسسة الإغاثة الإسلامية العالمية، ومنظمات المجتمع المدني العاملة في قطاع التدريب، وتنوعت هذه الدورات بين

الدورات الفنية المتخصصة، والدورات الإدارية، وأخلاقيات المهنة، والسلوكيات وكيفية التعامل مع الجمهور، والاتصال والتواصل.

2.3.3.2 الأهداف الرئيسية والفرعية لوزارة العمل:

1. رفع مستوى الأداء الفني للعمال الفلسطينيين وتحسين مخرجات التدريب المهني. ولتحقيق الهدف الرئيس تم صياغة الأهداف الفرعية التالية:

- التطوير الكمي والنوعي لمراكز التدريب المهني.
- تطوير أداء العاملين والمدربين في المجال المهني.
- تطوير المناهج وآليات التعليم والتقويم للمهارات المهنية المكتسبة في عملية التدريب.
- رفد سوق العمل بخريج مهن وفقاً لمعايير وطنية.
- ويتم تحقيق الأهداف من خلال البرامج والمشاريع التالية:
 - برنامج الدورات المهنية النظامية.
 - برنامج الدورات المهنية القصيرة.
 - برنامج الإجازة المهنية للعمال في قطاع الإنشاءات.
 - برنامج إعداد المدرب المحترف.
 - برنامج إعداد المعايير المهنية الوطنية.
 - مشروع إنشاء مركز تدريب مهني معتمد.

2. تنظيم وترقية خدمات وبرامج التشغيل الوطنية بما يساهم في رفع مستويات التشغيل. ولتحقيق الهدف الرئيس تم صياغة الأهداف الفرعية التالية:

- خفض معدلات البطالة.
- تنظيم مؤسسات التشغيل في سوق العمل وتنمية قطاعات التشغيل المحلية.
- تنظيم العمالة الوافدة من الخارج.
- تأمين تحصيل المستحقات المالية للعمال الفلسطينيين التي عملت في الأراضي المحتلة. ويتم تحقيق الأهداف من خلال البرامج والمشاريع التالية:
 - برنامج تشغيل الخريجين.
 - برنامج التشغيل المؤقت.

- برنامج التشغيل في الخارج.
- برنامج المشاريع الصغيرة وخلق فرص عمل.
- برنامج قاعدة بيانات نظام سوق العمل الفلسطيني.

3. بناء منظومة عادلة للتأمين الاجتماعي العمالي.

ولتحقيق الهدف الرئيس تم صياغة الأهداف الفرعية التالية:

- استكمال التشريعات والقوانين والأنظمة اللازمة لتنظيم وحدة التأمينات الاجتماعية.
- إنشاء المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.
- الإسهام في ضبط سوق العمل من خلال توجيه أصحاب العلاقة إلى الالتزام بمنظومة التأمينات الاجتماعية.

ويتم تحقيق الأهداف من خلال البرامج والمشاريع التالية:

- مشروع إنشاء المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.
- مشروع الإطار التشريعي لنظام التأمينات الاجتماعية.
- برنامج التأمينات الاجتماعية.

4. تهيئة بيئة العمل العادلة والأمنة والخالية من المخاطر المهنية.

ولتحقيق الهدف الرئيس تم صياغة الأهداف الفرعية التالية:

- رفع مستوى الوعي العمالي بقانون العمل وآليات تطبيقه.
- تفعيل القوانين والتشريعات الناظمة لعمليات التفتيش وشروط العمل في المنشآت المحلية.
- استكمال اللوائح التفسيرية المفسرة لمواد قانون العمل الخاصة بالتفتيش وحماية العمل.
- تطوير أدلة إجراءات العمل الخاصة بالتفتيش وحماية العمل.

ويتم تحقيق الأهداف من خلال البرامج والمشاريع التالية:

- برنامج إعداد مفتش مؤهل.
- برنامج الاستشارات القانونية لطرفي الإنتاج (صاحب العمل، العامل).

- برنامج الشراكة مع المؤسسات الأكاديمية لإعداد الدراسات الخاصة ببيئة العمل وسبل تحسينها.

- برنامج المسح الوطني الشامل وتحديث بيانات المنشآت.

5. تطوير علاقات العمل بين أطراف الإنتاج، وحماية الحقوق العمالية، وتنظيم العلاقات النقابية. ولتحقيق الهدف الرئيس تم صياغة الأهداف الفرعية التالية:

- دعم الحركة النقابية في محافظات غزة.
 - تفعيل الشراكة مع المؤسسات النقابية ومنظمات أصحاب العمل وتنظيم العلاقة بينها.
 - الإسهام في حل المنازعات العمالية وتحسين ظروف العمل.
- ويتم تحقيق الأهداف من خلال البرامج والمشاريع التالية:

- برنامج التوعية والإرشاد بقانون العمل وأساليب التفاوض الجماعي.

- مشروع حماية ورعاية التطور الديمقراطي للنقابات العمالية.

6. تنظيم العمل التعاوني وتعزيز ثقافة التعاون في المجتمع.

ولتحقيق الهدف الرئيس تم صياغة الأهداف الفرعية التالية:

- تطوير وتنظيم الحركة التعاونية الفلسطينية.
 - التعريف بأحكام قانون التعاون، ووضع الأنظمة والإجراءات اللازمة لتحقيقه ومتابعة تنفيذها.
 - التوعية بأهمية ودور الجمعيات التعاونية في المجتمع.
- ويتم تحقيق الأهداف من خلال البرامج والمشاريع التالية:
- مشروع دراسة أوضاع الجمعيات والاتحادات التعاونية وتحسين أوضاعها.
 - برنامج نشر الثقافة والقيم التعاونية.
 - برنامج دمج المرأة والشباب والأسرى المحررين وذوي الاحتياجات الخاصة في الحركة التعاونية.
 - برنامج تسجيل الجمعيات التعاونية (وزارة العمل، الخطة الاستراتيجية، 2012-2015).

3.3.3.2 الأهداف الرئيسية والفرعية لوزارة الشؤون الاجتماعية:

1. رعاية وتمكين الفئات الضعيفة والمهمشة.

ولتحقيق الهدف الرئيس تم صياغة الأهداف الفرعية التالية:

- تفعيل شبكات حماية الطفولة في محافظات غزة.
 - رفع المستوى التعليمي والثقافي والمكانة الاجتماعية للمرأة.
 - دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع مهنيًا واجتماعيًا.
- ويتم تحقيق الأهداف من خلال البرامج والمشاريع التالية:
- مشروع ترميم وبناء بيوت الفقراء.
 - مشروع الاعفاءات المدرسية والجامعية.
 - برنامج المشاريع الصغيرة لذوي الإعاقة.
 - برنامج التدريب المهني والفني للمرأة.
 - برنامج التعزيز التعليمي والثقافي للمرأة والطفل.
 - برنامج خلق فرص عمل للمرأة بتفعيل الوحدات الانتاجية في مراكز التمكين.

2. التخفيف من حدة الفقر:

ولتحقيق الهدف الرئيس تم صياغة الأهداف الفرعية التالية:

- تطوير برنامج الحماية الاجتماعية.
 - تطوير برنامج المساعدات النقدية والطارئة.
 - العمل على ضمان الأمن الغذائي للأسر المحتاجة.
 - تدريب وتشغيل الطلبة المحتاجين مهنيًا.
 - تدريب وتشغيل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة
- ويتم تحقيق الأهداف من خلال البرامج والمشاريع التالية:
- برنامج المساعدات النقدية.
 - برنامج المساعدات التموينية.
 - برنامج تشغيل ذوي الاحتياجات الخاصة.
 - برنامج الأدوات المساندة لذوي الاحتياجات الخاصة.

- برنامج خلق فرص عمل لخريجي مراكز التأهيل والتدريب المهني.

3. تنمية الموارد البشرية والمادية للوزارة:

ولتحقيق الهدف الرئيس تم صياغة الأهداف الفرعية التالية:

- تدريب وتحسين قدرات الموارد البشرية في الوزارة.
- رفع مستوى الكفاءة المهنية لمؤسسات الوزارة ومراكزها الاجتماعية.
- التواصل مع الجهات المانحة لجلب التمويل.
- تطوير بنية تكنولوجيا المعلومات في الوزارة.

ويتم تحقيق الأهداف من خلال البرامج والمشاريع التالية:

- برنامج الدورات التدريبية.
- برنامج تطوير منشآت الوزارة.
- برنامج حوسبة العمليات (وزارة الشؤون الاجتماعية، الخطة الاستراتيجية، 2012-2015).

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

- المقدمة.

1.3. الدراسات التي ركزت على رأس المال الفكري.

2.3. الدراسات التي ركزت على الاعترا ب الوظيفي.

3.3. التعقيب على الدراسات السابقة وتحديد الفجوة البحثية.

مقدمة:

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها الباحث للوصول إلى مشكلة الدراسة، وفيما يلي مجموعة من الدراسات البحثية والنماذج العملية التي ارتبطت بهذا المفهوم للوقوف على أهم المشكلات والقضايا التي تناولتها تلك الدراسات والتعرف إلى الأساليب والإجراءات التي اتبعتها، والنتائج وأهم التوصيات التي توصلت لها هذه الدراسات.

ومن خلال تناول الباحث للدراسات السابقة المرتبطة بعنوان ومكونات الدراسة الحالية، أمكن للباحث تقسيم وتصنيف الدراسات إلى مجموعتين أساسيتين تشتمل كل منها على عنوان الدراسة والأهداف المقصودة منها والنتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات وتحليلها ونقدها؛ وذلك ليتمكن الباحث من تحديد أهم الأبعاد التي يمكن الاستفادة منها، وتحليل وتحديد الفجوة البحثية وتحليل الجوانب الإضافية التي يمكن للباحث إضافتها والوصول إليها، وفي ضوء ما سبق فسوف يقوم الباحث في هذا الفصل بتناول ما يلي:

أولاً: الدراسات التي ركزت رأس المال الفكري.

ثانياً: الدراسات التي ركزت الاغتراب الوظيفي.

ثالثاً: التعليق على الدراسات السابقة وتحليلها وتحديد الفجوة البحثية.

1.3 الدراسات التي ركزت على رأس المال الفكري:

أ. الدراسات الفلسطينية والعربية:

1. دراسة النخالة، (2015):

بعنوان: "دور رأس المال الفكري في تحسين مستوى الأداء في وزارة الداخلية والأمن الوطني الفلسطينية"

الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال الفكري في تحسين مستوى الأداء لدى وزارة الداخلية والأمن الوطني الفلسطينية في قطاع غزة، من خلال التعرف على مدى توافر متطلبات رأس المال الفكري، بأبعاده الثلاثة بالإضافة إلى التعرف على العلاقة بين توافر تلك المتطلبات وتحسين مستوى الأداء.

منهجية الدراسة:

وظّف الباحث لدراسته المنهج الوصفي التحليلي في جمع المعلومات لملائمته لموضوع وواقع الدراسة ولتحقيقه أهداف الدراسة بالصورة المطلوبة، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وتحسين مستوى الأداء لدى وزارة

الداخلية والأمن الوطني الفلسطينية في قطاع غزة.

2. اهتمام وزارة الداخلية والأمن الوطني برأس المال الفكري، ذلك من خلال امتلاكها لإدارات

مركزية، وأجهزة أمنية فاعلة، تخدم رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة.

2. دراسة قشقش، (2014):

بعنوان: "إدارة رأس المال الفكري وعلاقته في تعزيز الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"

الهدف من الدراسة:

التعرف على أثر مكونات رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية
منهجية الدراسة :

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، وتم تصميم الاستبيان كأداة للدراسة، واقتصر مجتمع الدراسة على الجامعات الفلسطينية الثلاث (الأزهر، والإسلامية، والأقصى) حيث تم توزيع الاستبانة على (200) من العاملين في الجامعات، وتم استرداد (176) استبانة بمعدل استرداد (88%).

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس المال الفكري وتعزيز الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق الإجراءات الإدارية لرأس المال الفكري والتي تعزز الميزة التنافسية تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية إدارة رأس المال الفكري والتي تعزز الميزة التنافسية تعزى لمتغيرات (للمسمى الوظيفي، ومكان العمل).

3. دراسة مهنا، (2014).

بعنوان: "بناء نموذج وصفي جديد لقياس رأس المال الفكري: النموذج النوعي المقارن (نحو إطار ناظم لعملية القياس)"
الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحليل نظري لمفهوم ومكونات وأهمية رأس المال الفكري، والتعرف على طرق ونماذج القياس وأهم الانتقادات التي وجهت لها، المساهمة في تطوير نموذج وصفي كإطار ناظم لعملية القياس.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. أن الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري يحتاج إلى تطوير وتحسين مستمر مزامنة بعملية القياس، لأن عملية القياس مرتبطة بالمفاهيم والنظريات، لذلك طور الباحث تعريفاً جديداً لرأس

المال الفكري وكذلك خُص إلى أهم المكونات التي اتفق عليها الغالبية العظمى من الباحثين، وتطرق لأهمية رأس المال الفكري وفقاً للمراجع التي وصل إليها الباحث ومنها مراجع حديثة وخاصة 2013 و2014، وذلك ليتسنى للباحث الانطلاق للنموذج من أرضية نظرية منهجية وسليمة.

2. بالرغم من أهمية رأس المال الفكري، هناك إجماع على غياب تطبيقات رأس المال الفكري على أرض الواقع، ووجودها كإطار نظري عام.

4. دراسة الطلباني، (2013).

بعنوان: " رأس المال الفكري وعلاقته بالرضا الوظيفي في جامعة بابل".

الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة لمعرفة العلاقة بين رأس المال الفكري والرضا الوظيفي، وتسعى الدراسة الى تحقيق هدف تمثل باختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي والمحافظة على رأس المال الفكري وأثر إحداهما على الاخر.

منهجية الدراسة :

لغرض تحقيق هذا الهدف تم بناء نموذج افتراضي يحدد طبيعة العلاقة بين المتغيرين، وانبثقت منه عدة فرضيات رئيسية وفرعية . وتم اختيار المعهد التقني/بابل مجتمعا للبحث واختبار فرضياته، ونظرا لكبر حجم المجتمع الاصيلي، فقد تكونت عينة البحث من (٩٠) فرداً ممن يشغلون المناصب الإدارية في المنظمة المبحوثة مع عينة عشوائية من تدريسي وفني المنظمة المبحوثة.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. إن أغلب أفراد العينة راضون عن الصورة الاجتماعية التي تحققت لهم الوظيفة الحالية .
2. إن هناك علاقة ارتباط وتأثير موجبة بين عوامل رأس المال الفكري والمحافظة على الرضا الوظيفي.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عوامل رأس المال الفكري والمحافظة على الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).

5. دراسة سليمان، (2012):

بعنوان: "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الإبداع المنظمي: دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية"

الهدف من الدراسة:

استهدفت الدراسة تعرف رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الإبداع المنظمي والتحقق من وجود علاقة ارتباط معنوية وعلاقة تأثير معنوية، تربط ما بين رأس المال الفكري بعناصره الثلاثة (البشري الهيكلي، العلاقاتي) والإبداع المنظمي على مستوياته الثلاثة (الفرد، الجماعة، المنظمة) وبيان الأهمية النسبية لمتغيرات رأس المال الفكري من حيث التأثير في الإبداع المنظمي.

منهجية الدراسة :

اختير مجتمع الدراسة من المديرين في المستويات الإدارية العليا والتنفيذية والتشغيلية لشركات التأمين الأردنية والبالغ عددها (18) ، وشملت عينة الدراسة (80) مديراً في مختلف المستويات الإدارية يمثلون (18) شركة تأمين أردنية، حيث وزعت (80) استبانة تم استرجاع (57) منها وبلغ الصالح منها 50 (بنسبة (62%) بالمائة. وقد استخدمت مجموعة من الأساليب الاحصائية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات وهي: التكرارات، والنسب المئوية، والأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية، بالإضافة الى معامل ارتباط الرتب لسبيرمان، ومعامل الارتباط البسيط، وتحليل الانحدار البسيط. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. وجود علاقة ارتباط معنوية ما بين رأس المال الفكري والإبداع المنظمي.
 2. وجود علاقة تأثير معنوية ما بين رأس المال الفكري والإبداع المنظمي.
 3. حقق رأس المال البشري على مستوى الفرد تأثيراً في الإبداع المنظمي بدرجة أكبر من رأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقاتي.
 4. توجه الإدارات في شركات التأمين الى الاهتمام برأس المال العلاقاتي في المرتبة الأولى ومن ثم رأس المال الهيكلي وفي المرتبة الثالثة رأس المال البشري.
6. دراسة شعبان، (2011).

بعنوان (رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال).

الهدف من الدراسة:

1. التعرف على مستوى توافر متطلبات رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (البشري، والهيكلية، والعلاقاتي)، وعلى مستوى الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال.

2. إبراز دور رأس المال الفكري ومكوناته في تحقيق الميزة التنافسية للشركة.
3. التعرف على مدى تفاوت مكونات رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للشركة.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- 1) تتوفر متطلبات رأس المال الفكري لدى شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال بنسبة 79.63% ويسهم توافر تلك المتطلبات في امتلاك الشركة لرأس مال فكري متميز.
- 2) تتوفر متطلبات رأس المال البشري لدى شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال بنسبة 80.08%، ويسهم توافر الأبعاد المكونة له في امتلاك الشركة لرأس مال بشري متميز، وتحديداً من خلال ما يمتلكه العاملون من مهارات وقدرات وخبرة عملية.
- 3) هناك تفاوت في مكونات رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال، وأن المال البشري هو المجال الأقل تأثيراً في تحقيق الميزة التنافسية للشركة.

7. دراسة الروسان؛ والعجلوني، (2010).

بعنوان: (أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية).

الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة إلى قياس أثر رأس المال الفكري في الإبداع لدى القطاع المصرفي في الأردن والذي يمثل أحد القطاعات المهمة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

إن رأس المال الفكري من المفاهيم الحديثة الذي ما زال يخضع لاجتهادات متباينة من حيث المفهوم والقياس، كما يسود الاتفاق بين الكتاب أن رأس المال الفكري أصل إداري من أصول المنظمة، وإن أهم مصادر الميزات التنافسية لمنظمات اليوم هو ما تحوزه هذه المنظمات من قوى ذهنية تحقق لها التفوق والثروة، وهو أساس تكوين قيمة مضافة وأساس الاختلاف بين القيمة الدفترية للمنظمة وقيمتها في السوق، وعلى الرغم من وجود نماذج تحليلية مختلفة تختص بقياس رأس المال الفكري فإن هناك أرضية مشتركة تجمع هذه الاجتهادات.

8. دراسة حمادة، (2010):

بعنوان (التدريب وأثره في تطوير رأس المال الفكري لدى السلطة الوطنية الفلسطينية).

الهدف من الدراسة:

1. اكتشاف أثر التدريب في تطوير رأس المال الفكري لدى السلطة الوطنية الفلسطينية.
2. اكتشاف الفروق في أثر التدريب على تطوير رأس المال الفكري نتيجة وجود اختلاف في (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة، العمر، عدد الدورات).

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. أظهرت الدراسة أن للتدريب أثراً إيجابياً وفاعلاً في تطوير السلوك لدى موظفي السلطة الوطنية بوزن نسبي (71.66%)، حيث أظهرت النتائج أن التدريب أسهم بتطوير أنماط السلوك لدى الموظفين في مجال العلاقات مع الآخرين بشكل إيجابي، كما يؤثر التدريب بشكل إيجابي على سلوك الموظفين، ويحقق رغبات الموظفين ويسد النقص الموجود في المهارات التي يمتلكونها، ويسهم التدريب في إيجاد روح العمل الجامعي والتعاون بين الموظفين، كما يسهم في إيجاد روح التنافس الفردي (حوافز فردية)، ويؤثر التدريب في درجة الرضا لدى الموظفين بسبب الحوافز المعنوية (خطاب شكر/ مشاركة/ زيادة المسؤوليات والصلاحيات).
2. أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي في تطوير الاتجاهات لدى موظفي السلطة الوطنية الفلسطينية بوزن نسبي (78.85%)، حيث أظهرت النتائج أن التدريب يؤدي إلى اكتساب تجارب وخبرات جديدة، ويعمل على زيادة الانتماء والولاء للمؤسسة، كما يؤدي إلى إحلال اتجاه إيجابي محل اتجاه سلبي تنعكس في سلوك الفرد وأقواله وأفعاله، وأيضاً يؤدي التدريب إلى تغيير المعلومات والحقائق المبني عليها الاتجاه لديه.

9. دراسة بلوناس وقذايفة، (2009).

بعنوان: "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال . دراسة نظرية"

الهدف من الدراسة:

هدفت هذه الدراسة للإجابة على السؤال الرئيسي التالي: ما هو دور رأس المال الفكري وكيفية إدارته لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة؟ وللإجابة على هذا السؤال، قام الباحث باستعراض مفهوم رأس المال الفكري ومكوناته الأساسية وكيفية إدارته ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة، من جهة أخرى تعرضت هذه الدراسة إلى مفهوم الميزة التنافسية بالنسبة للمنظمة، أنواعها، العوامل المؤثرة عليها، والمحددات الأساسية لها، كما ركزت الدراسة على كيفية إدارة رأس المال الفكري لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال في بيئة متغيرة.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. إن رأس المال الفكري هو الركيزة الأساسية لبناء التقدم الاقتصادي بصفة عامة ونجاح المنظمات بصفة خاصة.
2. إن رأس المال الحقيقي الذي تملكه المنظمات هو رأس المال الفكري ويتمثل في المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة.
3. الميزة التنافسية مفهوم مركب يتطلب فهم جوهره، والافتتاح بالإمكانيات التي يقدمها في مجال التنافس.
4. استغلال الموارد والكفاءات بشكل جيد، والتوليف بينها بطريقة فعالة أدى إلى إنشاء مزايا تنافسية حاسمة ومن درجة رفيعة.

"EFFECTS OF INTELLECTUAL CAPITAL ON QUALITATIVE AND QUANTITATIVE PERFORMANCE: EVIDENCE FROM TURKEY"

الهدف من الدراسة :

هدفت الدراسة إلى التعرف على رأس المال الفكري وأثره على الأداء الكمي والنوعي للشركات العاملة في تركيا.

منهجية الدراسة :

تم اتباع طريقة المسح لعدد (1050) شركة تعمل في قطاعات مختلفة في تركيا، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة للدراسة .

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

1. أظهرت النتائج أن رأس المال الفكري يفسر (92%) من أداء الشركات المبحوثة.
2. إن رأس المال فكري يؤثر على الأداء الكمي بنسبة (72%) ، بينما يؤثر على الأداء النوعي بنسبة (84%).
3. يوجد تأثير لرأس المال البشري على الأداء النوعي أكثر منه تأثيراً على الأداء الكمي
4. إن رأس المال الهيكلي يؤثر على الأداء النوعي بنسبة (90%)، بينما يؤثر على الأداء الكمي بنسبة (54%).
5. إن رأس مال العلاقات يؤثر على كل من الأداء النوعي والكمي للشركات من خلال توفير معرفة واسعة لمديري الشركات بكافة الأطراف ذات العلاقة بالشركات المستهدفة.

2. دراسة 2015، (Patricia) et. al.: بعنوان

"Intellectual Capital in Mexican Public Universities: A Comparative Study"

الهدف من الدراسة :

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع رأس المال الفكري في كبرى الجامعات المكسيكية من خلال دراسة مقارنة بين جامعتين في المكسيك.

منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة للدراسة، حيث تم توزيعها على (256) من التنفيذيين والإداريين في الجامعتين بواقع (229) للجامعة الأولى، و(286) للجامعة الثانية.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المدراء التنفيذيين والأكاديميين في الجامعتين حول واقع رأس المال الفكري وذلك لصالح الجامعة الثانية.
2. درجة الموافقة على رأس مال العلاقات كان أقل من رأس المال البشري في الجامعة الثانية.
3. درجة الموافقة على رأس المال الهيكلي كان الأقل من العناصر الأخرى لرأس المال الفكري في الجامعة الأولى.

3. دراسة (Zomorrodian، 2014)

Strategic Human Capital: Approaches & Models for Achieving Organizational Long-term Competitiveness and Sustainability

الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين استراتيجيات رأس المال البشري، وبعض المفاهيم الإدارية الحديثة (بطاقة الأداء المتوازن، التخطيط الاستراتيجي، نموذج الأداء العالي والتميز)، إضافة إلى علاقته بتحقيق الميزة التنافسية واستدامتها.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. توجد علاقة بين دعم رأس المال البشري وتحقيق الميزة التنافسية واستدامتها والحفاظ عليها.
2. يوجد قواسم مشتركة بين مكونات رأس المال البشري والمفاهيم الحديثة في الإدارة مثل: (بطاقة الأداء المتوازن والتخطيط الاستراتيجي والأداء العالي المتميز).
3. إن رأس المال البشري يحتاج إلى التطوير المستمر، والدعم المتواصل والرعاية الكافية من قبل القيادة التنظيمية للمنظمة لإيجاد قيمة مضافة لها (مالية وغير مالية).

4. دراسة (Ramirez and Gordillo,2014)

"Recognition and measurement of intellectual capital in Spanish universities"

الهدف من الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تقديم نموذج لغرض التعرف على رأس المال الفكري وتقديره في الجامعات الإسبانية، من خلال تقديم مجموعة من مؤشرات رأس المال الفكري لمساعدة الجامعات عن طريق تقديم معلومات مفيدة إلى حملة أسهمها، بما يساهم في تحقيق قدر أكبر من الشفافية والمساءلة والقابلية للمقارنة في قطاع التعليم العالي.

منهجية الدراسة :

تم تطوير استبانة تم توزيعه على أعضاء المجالس الاجتماعية في الجامعات الإسبانية العامة، بهدف التعرف على العناصر غير الملموسة التي يطلبها حملة الأسهم أكثر من أي شيء آخر، وشكلت النتائج أساساً لتطوير نموذج لقياس رأس المال الفكري للجامعات الإسبانية، واستخدمت نتائج الدراسة التجريبية لتحديد العناصر غير الملموسة التي تحتاج إلى قياس وللتعرف على مجموعة متجانسة من المؤشرات.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

خلص الباحثان بأن المؤلفات العلمية والمهنية قدمت العديد من المقترحات لقياس رأس المال الفكري، وبالرغم من ذلك لا تزال الحاجة إلى مزيد من البحث لأن عدد قليل من هذه النماذج معتمدة لقياس رأس المال الفكري في الجامعات، هذه الحاجة هي خاصة نسبياً عند النظر في النماذج التجريبية المعتمدة.

5. دراسة (Kim & Tylor, 2014)

بعنوان "رأس المال الفكري في مقابل القيمة الدفترية لأصول مقارنة القيمة الملائمة حسب قياسات

الإنتاجية".

الهدف من الدراسة:

إن الهدف من هذه الورقة هو تقديم دليل جديد على إنتاجية رأس المال الفكري ومكوناته، وهو ما أصبح ممكناً عبر بيانات رأس المال البشري التي أتاحت بعد اعتمادها من المعايير الدولية للإفصاح المالي، إن قياسات الإنتاجية هذه يتم استخدامها كنموذج لتحديد القيمة الملائمة value-relevance لها في سوق الأسهم، كما وتمتد النمذجة إلى قياسات الإنتاجية النسبية للقيمة الدفترية الأصول.

منهجية الدراسة:

تم جمع البيانات المالية من قواعد البيانات والتقارير السنوية للشركات على عينة من (160) شركة مدرجة في البورصة الاسترالية على مدى خمس سنوات، وتم استخدام معامل الانحدار في المعالجات الإحصائية.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

وخلص الباحثان إلى أن إنتاجية كل من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال الفكري مرتبطة إيجابياً وبشكل ملحوظ بسعر الأسهم (كأن تمتلك قيمة ملائمة مثلاً) حيث تكون إنتاجية جميع الأصول من ناحية القيمة الدفترية لا تذكر وعلى النقيض تكون الأصول الملموس مهمة.

6. دراسة (Lazzolino and laise،2013)

"Value added intellectual coefficient (VAIC): A methodological and critical review

تهدف هذه الورقة إلى دراسة نموذج القيمة المضافة لرأس المال الفكري الذي قدمه Public كأداة قياس لكفاءة رأس المال الفكري، تحديداً من منطلق المعايير المنهجية للمحاسبة، وبشكل أكثر تحديداً، فإن الهدف من التحليل هو تحري نواحي القوة والضعف لمعامل القيمة المضافة لرأس المال الفكري وبشكل رئيسي من وجهة نظر نظريات المحاسبة.

منهجية الدراسة:

تم جمع بيانات البحث التجريبية من (2596) شركة تعمل في منطقة شمال إيطاليا في ست قطاعات اقتصادية مختلفة، حيث تم جمع البيانات في عام (2011)م.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. أن اقتراح Pulic الذي يتركز على بيان الدخل ذي القيمة المضافة Value Added Income Statement لا يتناقض مع أي من مبادئ المحاسبة الأساسية، وبناء على ذلك فإن الانتقادات التي قام بها البروفيسور Andriesson يجب أن تخضع لمزيد من البحث.
2. إضافة رأس المال الفكري، لا تمثل منافساً حقيقياً للطرق التقليدية (مثل نموذج القيمة الاقتصادية المضافة EVA) كما يظهر عكس ذلك في أبحاث Pulic. إن معامل القيمة المضافة لرأس المال الفكري ونموذج القيمة الاقتصادية المضافة تقيس جوانب مختلفة من الأداء ولذا فإنها من الممكن أن تتوافق معاً في إطار يقاس فيه الأداء من خلال طرق متعددة المعايير مثل: نموذج بطاقة الأداء المتوازن ونموذج قياس Skandia Navigator ونموذج مراقبة الأصول غير الملموسة.

7. دراسة (Najim) et al, 2012:

Impact of Intellectual Capital on Realizing University Goals in a Sample of Jordanian Universities

الهدف من الدراسة :

هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير عناصر رأس المال الفكري (التخطيط الاستراتيجي، رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي) على تحقيق الأداء الجامعي وأهداف الجامعة (الأهداف الأكاديمية، وصيانة وتطوير الموظفين، وتحسين العلاقات المجتمعية، وجذب الطلاب الجدد).

منهجية الدراسة :

تم تطبيق الدراسة على ثلاث من كبرى الجامعات الأردنية، حيث تم توزيع الاستبانة كأداة للدراسة على (50) من موظفي تلك الجامعات.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. يوجد تأثير إيجابي لرأس المال الفكري على الأداء الجامعي بشكل عام.
2. يوجد تأثير إيجابي لكافة عناصر رأس المال الفكري على (الأهداف الأكاديمية، وصيانة وتطوير الموظفين).

3. يوجد تأثير ايجابي لعناصر رأس المال الفكري (التخطيط الاستراتيجي، رأس المال البشري ، والعلاقاتي) على جذب الطلاب الجدد، بينما لا يظهر أثر لرأس المال الهيكلي على جذب الطلاب الجدد.

8. دراسة Memon et al. (2009)

Human capital a source of competitive advantage :Ideas for strategic leadership.

الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة إلى دراسة كيفية الحصول على رأس مال بشري متميز مستدام، حيث قامت الدراسة بطرح مجموعة من الأفكار لقيادة المنظمة من خلال تقييم عدد من النماذج المتميزة للحصول على رأس المال البشري واستدامته والحفاظ عليه، انطلاقاً من أن رأس المال البشري هو جزء لا يتجزأ من أي منظمة باعتباره أحد أهم الأصول الفكرية للمنظمة.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. أن التكنولوجيا، والعولمة، وحدة المنافسة بين المنظمات أدى إلى تغيير النماذج المستخدمة لتحقيق الميزة التنافسية، لذلك كان لا بد من استخدام نماذج ومصادر أخرى مختلفة لتحقيق تلك الميزة في ظل عصر المعرفة وتطورها.
2. أن رأس المال البشري يعتبر المصدر الرئيس لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة في العصر الحديث.
3. أن المنظمات إذا عرفت كيف يسهم رأس مالها البشري في نجاحها بالتالي سيؤدي حتماً إلى نجاح وفاعلية إدارتها.

2.3 الدراسات التي ركزت على الاغتراب الوظيفي:

أ- الدراسات الفلسطينية و العربية:

1. دراسة أبو العلا (2015) :

بعنوان: دراسة مدى تأثير العوامل الديموغرافية داخل بيئة العمل على ظاهرة الاغتراب في العمل

الهدف من الدراسة:

يهدف البحث إلى دراسة مدى تأثير العوامل الديموغرافية داخل بيئة العمل على ظاهرة الاغتراب في العمل.

منهجية الدراسة :

إن الدراسة التطبيقية لإطار البحث تم تطبيقها على قطاع التدريب و الاستشارات الإدارية داخل القاهرة الكبرى و ذلك عن طريق توزيع عدد 300 نموذج استقصاء(استبيان) على الموظفين في مختلف القطاعات، كما استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. أظهرت النتائج عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين ظاهرة الاغتراب في العمل و النوع (ذكر أو أنثى).
2. وجود علاقة إيجابية بين العمر و الاغتراب في العمل.
3. وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الموظفين من حيث الحالة الاجتماعية والشعور بالاغتراب في العمل.
4. وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الموظفين في مختلف المستويات الإدارية و ظاهرة الاغتراب في العمل.
5. عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين المستوى العلمي للموظفين حول الاغتراب في العمل.

2. دراسة دروزة والقواسمي (2014):

بعنوان: أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي، دراسة تطبيقية وزارة التعليم العالي

والبحث العلمي الاردنية

الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة الى التعرف على درجة تأثير المناخ الاخلاقي (الجانب الفردي، والجانب المنظمي) على الشعور بالاغتراب الوظيفي (الشعور بالتشاؤم، والشعور بالعجز، والانعزالية، وعدم الرضا) في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الاردن،

منهجية الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة ، كما استخدم الاستبانة كأداة للدراسة ، وتم توزيع (200) استبانة ،حيث بلغ عدد موظفي الوزارة (200) موظف ، وتم استرداد (188) استبانة بنسبة استرداد(94%).

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. توصلت الدراسة الى ظهور ارتفاع في مستوى تصورات المبحوثين حول وجود مناخ عمل أخلاقي في الوزارة.

2. جاءت تصورات المبحوثين حول مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي بمستوى متوسط.
3. كما بينت الدراسة وجود أثر معنوي لمناخ العمل الأخلاقي ببعديه على الشعور بالاغتراب الوظيفي في الوزارة.
4. أظهرت النتائج وجود أثر معنوي للجانب الفردي الأخلاقي على الشعور بالاغتراب الوظيفي، وعدم وجود أثر معنوي للجانب المنظمي الأخلاقي على الشعور بالاغتراب الوظيفي.

4. دراسة صير (2013):

بمعنوان: أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي دراسة تحليلية لآراء عينة من الممرضين والممرضات في مستشفى اليرموك التعليمي
الهدف من الدراسة :

يهدف البحث إلى الكشف عن أثر مصادر ضغوط العمل المتمثلة ب (غموض الدور، صراع الدور، أعباء العمل، وفرص التقدم والنمو الوظيفي) في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي في مستشفى اليرموك التعليمي.

منهجية الدراسة:

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته ، ولتحقيق أهداف البحث تم تطوير استبانة وزعت على عينة بلغت (126) مبحوثاً استعيد منها (120) استبانة صالحة للتحليل.
أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. كشفت نتائج البحث أن العاملين في مهنة التمريض يعانون من مستوى ضغط العمل المرتفع والذي جاء بوسط حسابي (5.03)
2. أن العاملين في مهنة التمريض يعانون من مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي المرتفع والذي يؤيد ذلك قيمة الوسط الحسابي الذي بلغ (4.88) .
3. ظهرت نتائج التحليل إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين كل بعد من h بعاد مصادر ضغوط العمل، ومستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي. وهذا يعني بان توفر مصادر ضغوط العمل ستعزز من شعور الأفراد، العاملين في مهنة التمريض بالاغتراب الوظيفي.
4. وجود أثر معنوي لمصادر ضغوط العمل على المستوى الكلي وعلى مستوى أبعادها في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي والتي تقود بدورها إلى الشعور بعدم الراحة والأمان والملل والروتين والاستياء من العمل.

5. دراسة عبد المطلب (2013):

بعنوان: الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالاحترق النفسي والاضطرابات الجسمية لدى عينة من المعلمين الوافدين والمعلمات الوافدات بدولة الكويت
الهدف من الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالاحترق النفسي والاضطرابات الجسمية لدى عينة من المعلمين الوافدين والمعلمات الوافدات.

منهجية الدراسة :

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، وتم استخدام الاستبانة كمقياس لجمع البيانات وزعت على عينة تكونت من (١٢٠) معلماً ومعلمة العاملين بمدارس محافظة الأحمدية.
أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. توجد فروق دالة بين المعلمين والمعلمات على بعد شدة تبدل الشعور وبعد نقص الشعور بالإنتاج وبعد تكرار تبدل الشعور على مقياس الاحترق النفسي في اتجاه المعلمين .
2. توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة بين درجات عينة الدراسة على مقياس الاغتراب الوظيفي ودرجاتهم على مقياس الاحترق النفسي ومقياس الاضطرابات الجسمية والعمر والخبرة.
3. يعتبر الاحترق النفسي والاضطرابات الجسمية منبئين قويين بالاغتراب الوظيفي ويفسران نحو ٤٠٪ من تباين المتغير التابع (الاغتراب الوظيفي).

6. دراسة الزبيدي (2012):

بعنوان: اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاغتراب الوظيفي: دراسة استطلاعية على عينة من العاملين في معمل أسمنت الكوفة.
الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاغتراب الوظيفي ،
منهجية الدراسة:

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، وتمثلت عينة الدراسة ب (144) من العاملين في معمل اسمنت الكوفة.

أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة:

1. وجود ارتباط معنوي عكسي بين إبعاد العدالة التنظيمية وإبعاد الاغتراب الوظيفي، وهذا يعني بأن الاغتراب الوظيفي للعامل يزداد عند شعور العامل بغياب العدالة التنظيمية.

2. وجود تأثير معنوي لجميع إبعاد العدالة التنظيمية على الاغتراب الوظيفي بأبعاده الخمسة المعتمدة في الدراسة ، وهذا يعني أن العدالة التنظيمية تلعب دور مهم في تفادي الاغتراب الوظيفي للعاملين.

7. دراسة شحادة (2012):

بعنوان: الاغتراب النفسي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى المعاقين بصرياً في محافظات غزة

الهدف من الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاغتراب النفسي والدافعية للإنجاز، والتعرف على مستوى الاغتراب النفسي والدافعية للإنجاز لعينة الدراسة المبحوثة.

منهجية الدراسة :

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في دراستها ، ولتحقيق أهداف البحث تم تطوير مقياسيين للاغتراب النفسي والدافعية للإنجاز تم توزيعهما على عينة بلغت (120) طالب من المعاقين بصرياً في مدرسة النور والأمل والجامعة الإسلامية بغزة.

أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة:

1. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الدرجة الكلية للاغتراب النفسي والدافعية للإنجاز، بمعنى أنه كلما قل الاغتراب النفسي زادت الدافعية للإنجاز والعكس صحيح.
2. درجة موافقة المبحوثين على الاغتراب النفسي كانت أقل من المتوسط، بوزن نسبي (33.34%).
3. أن مستوى الدافعية للإنجاز مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة ، حيث إن الدرجة الكلية للدافعية للإنجاز حصلت على وزن نسبي (75.62%).
4. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب النفسي تعزى لمتغير الجنس.

8. دراسة الدوسري (2011):

بعنوان: المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي من وجهة نظر الضباط العاملين بالإدارة العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض

الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة إلى اختبار ودراسة العلاقة بين المناخ التنظيمي والاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالمديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض، والتعرف على خصائص المناخ التنظيمي وأساليبه ، إضافة إلى معرفة مستويات الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين.

منهجية الدراسة :

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته ، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الضباط العاملين في المديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض وعددهم الإجمالي (525) مفردة، وبلغت العينة (223) وقام الباحث بتوزيع (300) استبانة حصل على (260) منها صالحة للتطبيق الميداني.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. أن أفراد مجتمع الدراسة موافقون على خصائص المناخ التنظيمي في المديرية العامة لحرس الحدود في مدينة الرياض بمتوسط (3.88).
2. أن أفراد مجتمع الدراسة موافقون بشدة على أساليب المناخ التنظيمي في المديرية العامة لحرس الحدود في مدينة الرياض بمتوسط (4.39).
3. وجود علاقة عكسية ذات دلالة معنوية بين خصائص المناخ التنظيمي ومستويات الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى الضباط العاملين.
4. عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية في اتجاهات أفراد المجتمع حول محاور الدراسة وفقاً لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية (العمر، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، الرتب العسكرية).

9. دراسة أبو سلطان (2011):

بعنوان: الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة

الهدف من الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، بتطبيق الدراسة على العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، والخروج بتوصيات تعمل على زيادة الاهتمام بموضوع الاغتراب الوظيفي لما له من تأثيرات سلبية تحد من مستوى الأداء الوظيفي.

منهجية الدراسة:

قامت الباحثة باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية، وطبقت على عينة عشوائية طبقية مكونة من (302) موظفاً إدارياً بنسبة (40%) من مجتمع الدراسة المكون من 755 موظف إداري، كما اقتضت طبيعة البحث ومتطلباته استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لأنه يعتمد على دراسة الواقع كما هو ووصفه بشكل دقيق والتعبير عنه كما وكيفاً.

أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة:

1. أظهرت نتائج الدراسة ظهور الاغتراب الوظيفي بين العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة.
2. كما وبينت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة .
3. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك بين كل من (علاقة الموظف بالإدارة المباشرة - علاقة الموظف بزملاء العمل - المراجعين - ظروف العمل) وبين الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة.

10. دراسة الثبتي، (2008) :

بعنوان: الاغتراب الوظيفي في المنظمات العامة بمدينة جدة.

الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ظاهرة الاغتراب الوظيفي في المنظمات العامة بمدينة جدة، وذلك من خلال إلقاء الضوء على مفهوم الاغتراب الوظيفي، والتعرف على الأسباب التي يمكن أن

تؤدي إلى وجود هذه الظاهرة بأبعادها المختلفة أو التي تؤدي إلى زيادة حدتها، ومعرفة الآثار المتوقعة لوجود ظاهرة الاغتراب الوظيفي، وكذلك معرفة الطرق والأساليب التي يمكن أن تساهم في القضاء أو الحد من آثار هذه الظاهرة السلبية.

منهجية الدراسة:

اتباع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته ، وتم توزيع (700) استبانة على عينة عشوائية من المنظمات الحكوميين العاملين في المنظمات العامة المدنية فقط بمدينة جدة.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

أن الموظفين الحكوميين المشمولين بالدراسة يتسمون باغتراب وظيفي بمستوى متوسط، وأن ومن أهم الأسباب المؤدية لوجود هذه الظاهرة افتقار التقارير عن العاملين للأسس الموضوعية واتباع معظم العاملين للإجراءات الروتينية، ووجود رغبة لدى البعض للاحتفاظ بالمعلومات لأنفسهم وعدم خضوع الحوافز لمعايير سليمة وثابتة، كما وتوصلت الدراسة إلى أن أهم الآثار المتوقعة لظاهرة الاغتراب الوظيفي كثرة الأخطاء في أداء الواجب وكثرة مظاهر الإعياء والصداع والكآبة لدى الموظفين وترك الكثيرين مكان العمل أثناء الدوام، وكما توصلت الدراسة إلى أن أبرز الطرق والأساليب لمعالجة تلك الظاهرة هي الاستعانة بقراءة القرآن عند الشعور بالضيق والتعامل مع الموظفين بطريقة ملائمة من قبل الإدارة وإتاحة الحرية للتعبير عن الأفكار الخاصة بالعمل.

11. دراسة زاهي (2007):

بعنوان: الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات

الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي الذي يتميز به الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات الجزائري، وكذا مستوى الدافعية للإنجاز لديهم. ثم معرفة دلالة الفروق في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي وعوامله باختلاف بعض المتغيرات الديموغرافية والوسيطية، والتعرف إلى العلاقة الارتباطية ودلالاتها بين الشعور بالاغتراب الوظيفي والدافعية للإنجاز من جهة، والتعرف على العلاقة التي تربط عوامل الشعور بالاغتراب الوظيفي والدافعية للإنجاز ،من جهة أخرى.

منهجية الدراسة:

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، وبلغت عينة الدراسة (231) مفردة من العاملين بقطاع المحروقات الجزائري في شركة سوناطراك الجزائرية .

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. أن مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي كان أقل بقليل عن المتوسط لدى أفراد العينة.
2. أن مستوى الدافعية للنجاز كان مرتفعاً جداً لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الشعور بالاغتراب الوظيفي باختلاف نظام العمل.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الشعور بالاغتراب الوظيفي باختلاف الأقدمية.
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الشعور بالاغتراب الوظيفي و عوامله باختلاف الانتماء إلى جماعة غير رسمية ما عدا انعدام معيار ومعنى العمل.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الشعور بالاغتراب الوظيفي و عوامله باختلاف تقلد المسؤولية.
7. يوجد ارتباط سلبي ذو دلالة إحصائية بين الشعور بالاغتراب الوظيفي وعوامله بالدافعية للإنجاز.

12. دراسة المطرفي(2005):

بعنوان: الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء : دراسة مسحية على العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة

الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين في إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة، وكذلك التعرف على الأسباب المؤدية للاغتراب الوظيفي ومظاهره وطرق الحد منه.

منهجية الدراسة:

اتبع الباحث المنهج الوصفي بطريقة المسح الاجتماعي، ولتحقيق أهداف البحث تم تطوير استبانة وزعت على عينة عشوائية بلغت (100) ضابط مبحوث و(400) فرد بإجمال (500) من الأفراد والضباط العاملين بإدارة الجوازات بمكة المكرمة ، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. انتشار ظاهرة الاغتراب الوظيفي بين الضباط والأفراد العاملين في إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة.
2. عدم وجود فروق بين متوسطات استجابات الأفراد العاملين في إدارة الجوازات بمكة المكرمة بالنسبة لكل من (صور معاناة العاملين، السباب المؤدية للاغتراب الوظيفي ، الآثار المتوقعة للاغتراب الوظيفي، طرق الحد من الاغتراب الوظيفي).

ب- الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Mashallah and Soltani)، 2015 :

Investigating the Effect of Job Alienation on the Organizational Citizenship Behavior (Branches of Sepah Bank in Shahreza and Dehaghan as Case Study)

الهدف من الدراسة :

هدفت الدراسة إلى دراسة أثر الاغتراب الوظيفي على سلوك المواطننة التنظيمية .

منهجية الدراسة :

اتباع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة للدراسة تم توزيعها على 58 مدير من ذوي الخبرة ونواب الرؤساء وموظفي فروع أحد المصارف الإيرانية الكبرى.
أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء العجز على سلوك المواطننة التنظيمية.
2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء اللامعنى على سلوك المواطننة التنظيمية.
3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الاغتراب الذاتي على سلوك المواطننة التنظيمية.

2. دراسة (Taamneh & Al-gharaibeh)، 2014 :

The Impact of Job Security Elements on the Work Alienation at Private Universities in Jordan (A Field Study from Employees perspective)

الهدف من الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر عناصر الأمن الوظيفي على الاغتراب بالعمل في الجامعات الخاصة في الأردن.

منهجية الدراسة :

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، وقد تم إعداد استبيان للتعرف على جمع البيانات من عينة الدراسة تكونت من 209 موظف في الجامعات الخاصة.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

1. أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً كبيراً من فرص العمل العناصر الأمنية ككل على الشعور بالاغتراب العمل.
2. أظهرت هذه الدراسة أيضاً أنه لا يوجد أي أثر للمتغيرات الديموغرافية على الشعور بالاغتراب الوظيفي.
3. دراسة (Nisha & Neharika) ، 2014 :

An exploration of factors predicting work alienation of knowledge workers

الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم عوامل التنبؤ بالاغتراب الوظيفي للعاملين في مجال المعرفة، وافترضت الدراسة أن هذه العوامل تتضمن: الهيكل التنظيمي (المركزية، الاتصالات الرسمية)، وخصائص العمل (الاستقلالية، تنوع المهارات، القدرة على اثبات الذات، علاقات العمل).

منهجية الدراسة:

اتبع الباحث طريقة البحوث المسحية في دراسته ، وقد تم إعداد استبيان وزع على أفراد الدراسة المستهدفين والمتمثلة في العاملين في قطاع التكنولوجيا والمعلومات.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

3. أظهرت النتائج أن (20%) من عينة الدراسة يشعرون بالاغتراب الوظيفي في العمل.
4. أظهرت هذه الدراسة أن أهم عوامل التنبؤ بالاغتراب الوظيفي بالترتيب هي: (عدم وجود عمل هادف، سوء علاقات العمل، عدم القدرة على العمل للسماح بالتعبير عن الذات) .
4. دراسة (Tummers) ، et al.، 2013 :

Laura، The Effects of Work Alienation on Organizational Commitment، Work Effort and Work-to-Family Enrichment

الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحليل آثار الاغتراب الوظيفي في العمل على الالتزام التنظيمي، والجهد المبذول في العمل وإثراء العمل إلى العائلة، واعتبرت الدراسة ان الدراسات التي تناولت هذه الأبعاد قليلة جداً تحتاج إلى دراسة أكثر من ذلك.

منهجية الدراسة :

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، وقد تم اختبار الفرضيات باستخدام المسوحات التي جمعت بين عينة وطنية من ممرضات القبالة في هولندا وكان عدد الذين تم استقصاؤهم (790)، وكان معدل الاستجابة (61%).

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. توجد علاقة بين الاغتراب الوظيفي والالتزام التنظيمي في العمل داخل المنظمة.
2. يوجد تأثير عكسي لبعدي الاغتراب الوظيفي (العجز في العمل، العمل غير مجدي ولا معنى له) في الالتزام التنظيمي للعاملات.
3. يوجد تأثير سلبي للاغتراب الوظيفي على الجهد المبذول في داخل العمل.
4. عندما يشعر العاملون بأن العمل لا معنى له وغير مجدي، يؤدي إلى حدوث آثار سلبية ينعكس على إثراء العمل من الناحية الوظيفية وعلى الحياة العائلية من ناحية أخرى..

5. دراسة (Farahbod)، et al.، 2012

WorkAlienation. Historical Backgrounds, concepts, reasons and effects

الهدف من الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الواقع المالي للأفراد وحالة الاغتراب النفسي التي تؤثر على أداء الموظف.

منهجية الدراسة:

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، وتم جمع البيانات من خلال تدوين الملاحظات من مصادر مختلفة ذات علاقة.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. أظهرت النتائج أن هناك علاقة سلبية بين الدخل والاعتراب، بمعنى أن زيادة الدخل يؤدي إلى مستوى أدنى من الاعتراب.
 2. أن أهم الممارسات المحتملة للحد من الاعتراب تتضمن (زيادة الأجور والمكافآت، وتعزيز الشفافية في الأجور، ربط الأجر بالأداء).
- 6. دراسة: (Sarros، et al، 2002) :**

Work Alienation and Organizational Leadership. British Journal of Management

الهدف من الدراسة :

هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الاعتراب الوظيفي والقيادة التنظيمية، معتمدة على نوعين من أنواع القيادة، إضافة إلى العلاقة بين الهيكل التنظيمي للمنظمة، والشعور بالاعتراب الوظيفي.

منهجية الدراسة :

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة للدراسة تم توزيعها على (609) من موظفي إدارة مكافحة الحرائق للساحل الشرقي الرئيسية في الولايات المتحدة الأمريكية، وتم استرداد (326) استبانة بنسبة استرداد بلغت (53.5%).

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

1. يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة التحويلية ودرجة الاعتراب الوظيفي في العمل.
2. يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة التبادلية ودرجة الاعتراب الوظيفي في العمل.
3. يوجد تأثير غير مباشر للهيكل التنظيمي على الاعتراب الوظيفي.

3.3 التعليق على الدراسات السابقة وتحديد الفجوة البحثية.

التعليق على الدراسات التي ركزت على رأس المال الفكري:

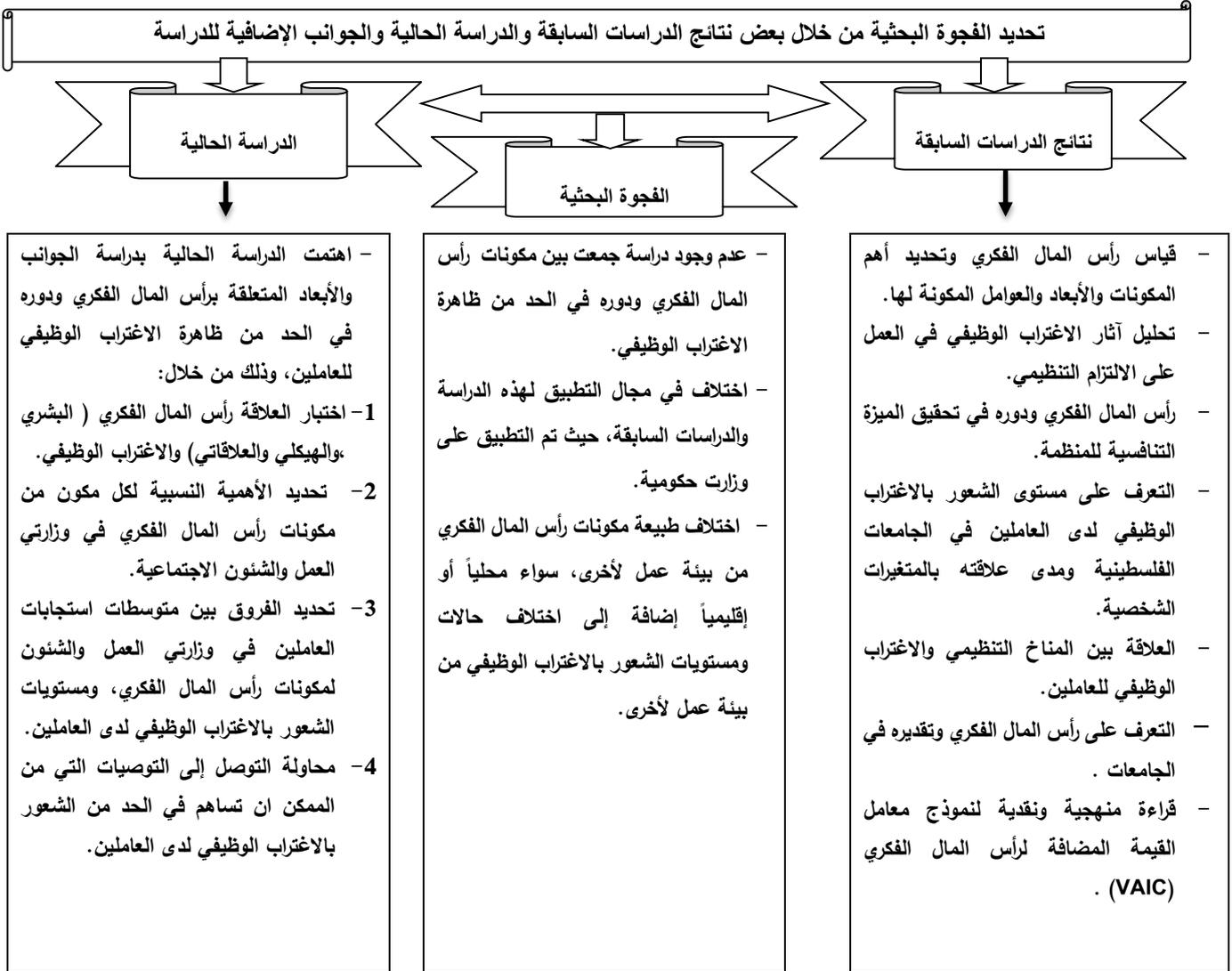
- اتفقت كل من دراسة (Ergun & Yılmaz، 2015) ودراسة (Zomorrodian، 2014) ودراسة (Najim، et al، 2012) في دراسة رأس المال الفكري وعلاقته بالأداء، إلا أن الدراسة الأولى تناولت الأداء النوعي والكمي، في حين الدراسة الثانية قامت بقياس الأداء من خلال بطاقة الأداء المتوازن، وتوصلت تلك الدراسات إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير إيجابي لمكونات رأس المال الفكري على الأداء.

- بينما اتفقت كل من دراسة (Ramirez and Patricia، et al، 2015) ودراسة (Gordillo، 2014) على دراسة واقع رأس المال الفكري وتقييم مدى توافر مكوناته المختلفة في الجامعات، مع الاختلاف في بيئة عمل تـل الجامعات.
- ركزت كل من دراسة (Kim & Tylor، 2014) ودراسة (Lazzolino and laise، 2013) على قياس رأس المال الفكري من منظور وتوجه محاسبي واقتصادي ، حيث قامت الدراسة الأولى بقياس رأس المال الفكري من خلال القيمة الدفترية للأصول مقارنة مع القيمة الملائمة للإنتاجية، وقامت الدراسة الثانية بقياسه من خلال القيمة المضافة من الناحية الاقتصادية.
- في حين ذهبت دراسة كل من (سليمان، 2014) و (الروسان، 2010) إلى تحليل دور رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع المنظمي.
- اتفقت كل من دراسة (شعبان، 2011) ودراسة (قشقش، 2014) على دراسة رأس المال الفكري ودوره في تعزيز الميزة التنافسية، مع اختلاف مجال التطبيق، حيث طبقت الدراسة الأولى على شركة الاتصالات، بينما الأخرى طبقت على الجامعات الفلسطينية.
- اعتبرت دراسة (حمادة، 2010) رأس المال الفكري على أنه متغير تابع يمكن أن يتأثر بعوامل ومتغيرات أخرى ، وذلك من خلال تأثيره بالتدريب.

التعليق على الدراسات التي ركزت على الاغتراب الوظيفي:

- اعتبرت كل من دراسة (أبو العلا، 2015) ودراسة (دروزة والقواسمي، 2014) ودراسة (صبر، 2013) ودراسة (الزبيدي، 2012) ودراسة (Taamneh & Gharaibeh، 2014) أن الاغتراب الوظيفي متغيراً تابعاً يتأثر بعوامل ومتغيرات مستقلة أخرى مثل: (العوامل الديموغرافية في بيئة العمل، المناخ الأخلاقي ،ضغوط العمل، العدالة التنظيمية، الأمن الوظيفي).
- بينما اعتبرت كل من دراسة (عبد المطلب، 2013) ودراسة (شحادة، 2012) ودراسة (أبو سلطان ، 2011، ودراسة (Mashallah، et al، 2015) ودراسة (Taamneh & Gharaibeh، 2014) أن الاغتراب الوظيفي متغيراً مستقلاً يمكنه أن يؤثر بعوامل تابعة أخرى مثل: (الاحتراق النفسي، الدافعية للإنجاز، الأداء الوظيفي ، سلوك المواطنة التنظيمية ،والالتزام التنظيمي).
- ركزت كل من دراسة (المطرفي، 2005) ودراسة (أبو سلطان، 2011) على قياس العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين.
- اتفقت دراسة كل من (الثبتي، 2008) و (زاهي، 2007) على تحليل واقع الاغتراب الوظيفي.

شكل رقم (2.6) الفجوة البحثية



المصدر: من إعداد الباحث بناء على أدبيات الدراسة.

الفصل الرابع

الطريقة والإجراءات

- المقدمة.
- 1.2 منهج الدراسة.
- 2.4 مجتمع وعينة الدراسة.
- 3.4 أداة الدراسة.
- 4.4 خطوات بناء الاستبانة.
- 5.4 صدق الاستبانة.
- 6.4 ثبات الاستبانة.
- 7.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة.

المقدمة:

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورياً رئيساً يتم من خلاله انجاز 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.

1.4 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".

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.

2.4 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين في المواقع الإشرافية في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية بمحافظة غزة للعام 2014، والبالغ عددهم (120) موظفاً وموظفة.

حيث استخدم الباحث طريقة المسح الشامل، وتم توزيع عينة استطلاعية حجمها (30) استبانة لاختبار الاتساق الداخلي وثبات الاستبانة، بعد التأكد من صدق وسلامة الاستبانة، ومن ثم استكمال توزيع باقي الاستبانات بعد ذلك على باقي أفراد مجتمع الدراسة، وقد تم استرداد (120) استبانة بنسبة (100%).

3.4 أداة الدراسة:

تم إعداد استبانة حول " رأس المال الفكري وعلاقته بالاغتراب الوظيفي - دراسة تطبيقية على وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية ".
وقد اعتمد الباحث على أداة الاستبانة نظراً لملائمة وسهولة التعاطي معها.

وتتكون استبانة الدراسة من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية عن المستجيب (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة في مجال العمل الحالي، المؤهل العلمي).

القسم الثاني: وهو عبارة عن مجالات الدراسة، ويتكون من 72 فقرة، موزع على 3 مجالات:

المجال الأول: رأس المال الفكري، ويتكون من 43 فقرة، مقسم إلى 3 مجالات فرعية:

أولاً: رأس المال البشري، ويتكون من (14) فقرة.

ثانياً: رأس المال الهيكلي، ويتكون من (15) فقرة.

ثالثاً: رأس المال العلاقتي، ويتكون من (14) فقرة.

المجال الثاني: الاغتراب الوظيفي، ويتكون من (18) فقرة.

المجال الثالث: مكونات رأس المال الفكري التي يمكن أن تسهم بالحد من الاغتراب الوظيفي، ويتكون

من (11) فقرة.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول (3.1):

جدول (3.1): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
الدرجة	1	2	3	4	5

4.4 خطوات بناء الاستبانة:

قام الباحث بإعداد أداة الدراسة لمعرفة " رأس المال الفكري وعلاقته بالاغتراب الوظيفي - دراسة تطبيقية على وزارتي العمل والشئون الاجتماعية "، واتبع الباحث الخطوات التالية لبناء الاستبانة :-

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

2- استشارة الباحث عدداً من أساتذة الجامعات الفلسطينية والمشرفين في تحديد مجالات الاستبانة وفقراتها.

3- تحديد المجالات الرئيسة 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 المشرف.

7- تم عرض الاستبانة على (9) من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأقصى وأكاديمية الإدارة والسياسة، والجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر ووزارة العمل والملحق رقم (1) يبين أسماء أعضاء لجنة التحكيم.

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

5.4 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، 2001: 179). وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1- صدق 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 9 متخصصين في مجال الإدارة 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:

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 مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

- الاتساق الداخلي لمجال "رأس المال الفكري"

يوضح جدول (3.2) 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 (3.2)

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

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.000	.558	يتوفر لدى الوزارة نظام حوافز فعال للموظفين المبدعين والتميزين .
2.	*0.000	.625	تعمل الوزارة على توفير البيئة الملائمة للإبداع والابتكار .
3.	*0.000	.602	يمتلك الموظفون مهارات وخبرات كبيرة ومتميزة في مجال أعمالهم المخصصة لهم.
4.	*0.000	.670	تشجع الوزارة على إدارة وبناء فرق العمل المعتمدة على الإدارة الذاتية.

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
5.	تمتلك الوزارة كفاءات متخصصة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للوزارة.	.489	*0.001
6.	يتمتع الموظفون بالقدرة على ابتكار الحلول وتطوير الأداء.	.491	*0.001
7.	تأخذ الوزارة بآراء الموظفين في اتخاذ القرارات وبناء الخطط التطويرية للعمل.	.484	*0.001
8.	توجد ممارسات حقيقية من قبل الوزارة في تبني أساليب العمل الجماعي وتعزيز روح الفريق الواحد في العمل.	.575	*0.000
9.	يتوفر لدى موظفو الوزارة المعرفة المحدثة باستمرار عن الخدمات التي تقدمها الوزارة	.529	*0.000
10.	تركز الوزارة جهودها نحو التطوير والتعليم المستمر كأساس لاكتساب المهارات اللازمة للموظفين.	.572	*0.000
11.	تسعى الوزارة إلى الاستفادة القصوى من كفاءات ومهارات الموظفين لديها.	.515	*0.000
12.	تعمل الوزارة على استثمار قدرات موظفيها والطاقات الكامنة لديهم بكفاءة وفاعلية.	.714	*0.000
13.	تزود قيادات الوزارة العاملين لديها بالمعارف والمهارات اللازمة لأداء المهام بكفاءة وفاعلية.	.670	*0.000
14.	تحرص الوزارة على الاحتفاظ بالموظفين المبدعين وتهتم بهم.	.495	*0.001

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

يوضح جدول (3.3) 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 (3.3)

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

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.000	.555	تعمل الوزارة إلى تبني استراتيجيات إدارية وهياكل تنظيمية مرنة.
2.	*0.006	.398	تعمل الوزارة على تطوير وتحديث نظم المعلومات وقواعد البيانات باستمرار.
3.	*0.000	.630	تضع الوزارة السياسات اللازمة لضمان تدفق سريان المعرفة في جميع المستويات الإدارية.
4.	*0.001	.477	تخصص الوزارة موازنة كافية لأنشطة التدريب وبحوث التطوير.
5.	*0.000	.654	تسعى الوزارة عند الحاجة إلى تطوير الهياكل التنظيمية وجعلها أكثر مرونة لتتناسب مع عوامل البيئة الخارجية المحيطة بها.
6.	*0.000	.751	تسعى الوزارة إلى تطوير عملياتها الإدارية باستمرار للتقليل من أخطاء العمل.
7.	*0.000	.560	تقوم الوزارة بتحديث طرق الحماية لنظم المعلومات الإدارية لديها تبعاً للتغيرات الحاصلة في بيئة التكنولوجيا.
8.	*0.000	.776	تتبنى الوزارة سياسة استقطاب الموارد البشرية ذات المهارات التكنولوجية والقدرات الإبداعية المتنوعة.
9.	*0.000	.651	تقوم الوزارة بتوثيق كافة السياسات وإجراءات العمل للاستفادة منها مستقبلاً.
10.	*0.000	.616	يتم الحصول على المعلومات اللازمة من نظم المعلومات الإدارية في الوقت المناسب.
11.	*0.000	.527	تتيح الوزارة للعاملين لديها بالاطلاع المستمر على التحديثات التي تطرأ على سياسات وإجراءات العمل في الوزارة.

*0.000	.564	تتسم العمليات الإدارية في الوزارة بالمرونة الكافية لتحقيق الأهداف المرجوة.	.12
*0.018	.333	تعمل الوزارة جاهدة على حوسبة إجراءاتها وعملياتها المختلفة لتطوير وتحسين أدائها.	.13
*0.000	.672	تتخذ الوزارة إجراءات فاعلة لتحقيق الانسجام بين هيكلها التنظيمي وعملياتها الداخلية وأهدافها العامة.	.14
*0.000	.573	تتضمن الهياكل التنظيمية للوزارة برامج وأسس واضحة للحوافز والترقيات لتشجيع الإبداع والتميز.	.15

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

يوضح جدول (3.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " رأس المال العلاقتي " 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 (3.4)

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

م	الفقرة	معامل لارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	تراعي الوزارة المتطلبات والحاجات المتجددة المستمرة للمتعاملين معها من خارج الوزارة.	.606	*0.000
.2	يتوفر لدى الوزارة أماكن متنوعة لتقديم الخدمات.	.559	*0.000
.3	تنفذ الوزارة عدد من الفعاليات للمحافظة على علاقات طويلة مع الممولين لمشاريع الوزارة.	.664	*0.000
.4	تسعى الوزارة دائماً إلى بناء علاقات متميزة مع الآخرين لتحافظ على متانة العلاقة فيما بينهم.	.646	*0.000
.5	يوجد آليات محددة وواضحة لمتابعة الشكاوى والمقترحات من الآخرين.	.467	*0.001
.6	توفر الوزارة خدماتها للمواطنين بجودة وكفاءة عالية.	.593	*0.000

*0.000	.538	7. تهتم الوزارة بقوة إلى أن تكون علاقاتها مع مؤسسات المجتمع على مستوى عالٍ من التواصل والتعاون.
*0.000	.714	8. تتواصل الوزارة مع المنتفعين من خدماتها بحيث تتابع احتياجاتهم بعد تقديم الخدمات اللازمة لهم.
*0.000	.521	9. تعتبر الوزارة أن العلاقات التي تمتلكها من أهم دعائم استمرارها وتفوقها ونجاحها في مجال العمل الخدمي.
*0.000	.562	10. تقدم الوزارة مجموعة برامج لتشغيل وتأهيل مجتمعي متنوعة حرصاً منها على استمرار التواصل مع فئات المجتمع المختلفة.
*0.000	.685	11. تسعى الوزارة وبصفة مستمرة للتعليم وإضافة قيمة جديدة.
*0.000	.614	12. يتوفر لدى الوزارة برامج متنوعة لدعم ومساعدة المنتفعين في مواصلة حياتهم الاجتماعية ودورهم في المجتمع.
*0.004	.419	13. تعمل الوزارة على فتح المجال أمام المجتمع المحلي والدولي من أجل التعرف على إمكانياتها وخدمات تشغيل ومساعدة الآخرين.
*0.000	.562	14. يعتبر الموظفون في الوزارة أن العلاقات مع الجمهور وخدمتهم هو رأس المال الحقيقي للوزارة.

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

- الاتساق الداخلي لمجال " الاغتراب الوظيفي "

يوضح جدول (3.5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الاغتراب الوظيفي " 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 (3.5)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الاغتراب الوظيفي" والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل الارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.000	.661	يوجد صعوبات عند اتخاذ أي قرار يتعلق بمستقبلي الوظيفي.
2.	*0.000	.636	أشعر بالضيق عند توجيهي لمكان العمل.
3.	*0.000	.762	أشعر بالملل بسبب روتينية العمل.
4.	*0.000	.712	أعتقد بأن إحساسي بالالتزام نحو العمل قد انخفض.
5.	*0.000	.729	يوجد تقصير من الإدارة في معالجة الأخطاء.
6.	*0.000	.603	يسيطر عليّ الشعور بالرغبة في ترك العمل.
7.	*0.000	.823	أرى أن ما حققته من نجاح في وظيفتي لم يشبع الحد الأدنى من طموحاتي.
8.	*0.000	.780	أشعر بالضيق بسبب تصرفات بعض الزملاء في العمل.
9.	*0.000	.815	أرى أن مظاهر اليأس والاستسلام تتسلل بين العاملين.
10.	*0.000	.647	يؤلمني عدم تقدير رؤسائي بالعمل لحالتي النفسية والاجتماعية.
11.	*0.000	.673	أشعر بأن رسالة العمل غير واضحة بالدرجة الكافية.
12.	*0.000	.737	وظيفتي لا تتيح لي فرصة استغلال ما لدي من قدرات.
13.	*0.000	.524	أشعر بعدم الارتياح من تعامل بعض الجمهور.
14.	*0.000	.685	لوائح العمل تقيدني وتحد من قدراتي على الإبداع والابتكار.
15.	*0.000	.697	أعتقد أن التزامي بلوائح ونظم العمل تأخذ بالتراجع.
16.	*0.000	.698	أشعر بأني غريب عن مجتمع العمل الذي أعمل فيه.
17.	*0.000	.509	أفتقد إلى الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي في العمل.
18.	*0.000	.645	أعتقد أن ثقافتي تختلف عن ثقافة زملائي في العمل.

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

- الاتساق الداخلي لمجال " مكونات رأس المال الفكري التي يمكن أن تسهم بالحد من الاغتراب الوظيفي "

يوضح جدول (3.6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مكونات رأس المال الفكري التي يمكن أن تسهم بالحد من الاغتراب الوظيفي " 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 (3.6)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مكونات رأس المال الفكري التي يمكن أن تسهم بالحد من الاغتراب الوظيفي " والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل الارتباط لبيرسون	الفقرة
1.	*0.000	.766	تشجيع وتحفيز العاملين على الإبداع والابتكار.
2.	*0.000	.802	السعي نحو استقطاب الموارد البشرية ذات المهارات التقنية والقدرات الإبداعية وحملة الشهادات الأكاديمية والمهنية العليا.
3.	*0.000	.875	أن تتبنى الوزارة ابتكارات وتميز العاملين وأن تجعلها موضع التنفيذ وتكافئها على ذلك.
4.	*0.000	.815	تشجيع وبناء فرق العمل القائمة على الإدارة الذاتية.
5.	*0.000	.873	زيادة الموازنة المخصصة للتدريب والبحوث التطويرية.
6.	*0.000	.811	تطوير وتحديث نظم المعلومات وقواعد البيانات بصفة مستمرة.
7.	*0.000	.861	تطوير الهياكل التنظيمية وجعلها أكثر مرونة، على أن ترسم الأمان بالاستقرار الوظيفي للموظفين، وفرص التقدم الوظيفي في العمل.
8.	*0.000	.774	أن تنفذ الوزارة سياسات وإجراءات وعمليات إدارية مبدعة ومتميزة.
9.	*0.000	.882	أن تقوم الوزارة بدراسات استطلاعية مستمرة للتعرف على الاحتياجات والرغبات المتنوعة والمتغيرة للمتعاملين معها.
10.	*0.000	.845	أن تأخذ الوزارة في اعتبارها مقترحات وشكاوى المنتفعين عند تقديم خدماتها.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفقرة	م
*0.000	.740	أن تبني الوزارة استراتيجية تقوم على بناء علاقات متينة ومتميزة مع الآخرين (منتفعين، مؤسسات المجتمع المحلي، مؤسسات دولية، وزارات حكومية).	11

* 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 التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

يبين جدول (3.7) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقه لما وضعت لقياسه.

جدول (3.7)

معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	المجال
*0.000	.861	رأس المال البشري.
*0.000	.936	رأس المال الهيكلي.
*0.000	.866	رأس المال العلاقتي.
*0.000	.662	رأس المال الفكري.
*0.000	.562	الاغتراب الوظيفي.
*0.000	.633	مكونات رأس المال الفكري التي يمكن أن تسهم بالحد من الاغتراب الوظيفي.

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

6.4 ثبات الاستبانة Reliability:

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

وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (3.8).

جدول (3.8)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

الصدق الذاتي*	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المجال
0.927	0.859	14	رأس المال البشري.
0.932	0.869	15	رأس المال الهيكلي.
0.916	0.839	14	رأس المال العلاقتي.
0.967	0.935	43	رأس المال الفكري.
0.962	0.926	18	الاغتراب الوظيفي.
0.976	0.952	11	مكونات رأس المال الفكري التي يمكن أن تسهم بالحد من الاغتراب الوظيفي.
0.946	0.895	72	جميع المجالات معاً

*الصدق الذاتي = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

واضح من النتائج الموضحة في جدول (3.8) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.839، 0.952) بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.895). وكذلك قيمة الصدق الذاتي مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.916، 0.976) بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.946) وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال احصائياً.

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (3.8). ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

7.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تفرغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

اختبار التوزيع الطبيعي : Normality Distribution Test

تم استخدام اختبار كولمجوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (3.9).

جدول (3.9)

يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المجال
0.364	0.922	رأس المال البشري.
0.609	0.761	رأس المال الهيكلي.
0.350	0.932	رأس المال العلاقتي.
0.788	0.653	رأس المال الفكري.
0.566	0.786	الاغتراب الوظيفي.
0.093	1.238	مكونات رأس المال الفكري التي يمكن أن تسهم بالحد من الاغتراب الوظيفي.
0.730	0.689	جميع مجالات الاستبانة معا

واضح من النتائج الموضحة في جدول (3.9) 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 العلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

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 كولمجوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test : لمعرفة 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 تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة، والعلاقة بين المتغيرات.
- 6- اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.
- 7- اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.
- 8- اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA (One Way Analysis of Variance) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

الفصل الخامس

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

• المقدمة.

1.3 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية.

2.5 تحليل فقرات الاستبانة.

3.5 اختبار فرضيات الدراسة.

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 التي اشتملت على (مكان العمل، الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة في مجال العمل الحالي، المؤهل العلمي)، 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.

1.5 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية:

- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

جدول (4.1): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	97	80.8
أنثى	23	19.2
المجموع	120	100.0

يتضح من جدول (4.1) أن ما نسبته 80.8% من عينة الدراسة ذكور، بينما 19.2% إناث. ويعزو الباحث ارتفاع عدد الذكور عن الإناث، أن المسميات الإشرافية تتطلب درجة أعلى من تحمل الضغط وخاصة في مديريات العمل والشئون الاجتماعية، ومراكز التدريب المهني في المحافظات، مما يمنح أهمية لعنصر الذكور في هذا المجال. إضافة إلى أن هذه النسبة تتوافق تقريباً مع نسبة مشاركة الإناث في القوى العاملة في فلسطين والتي بلغت (19.4%) من مجمل الإناث في سن العمل في العام 2014، مقابل نسبة مشاركة الذكور (71.5%) وفق ما ورد عن الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني عام 2014م.

- توزيع عينة الدراسة حسب العمر

جدول (4.2): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	12	10.0
30 سنة إلى أقل من 40 سنة	66	55.0
40 سنة إلى أقل من 50 سنة	29	24.2
50 سنة فأكثر	13	10.8
المجموع	120	100.0

يتضح من جدول (4.2) أن ما نسبته 10.0% من عينة الدراسة أعمارهم أقل من 30 سنة، 55.0% تتراوح أعمارهم من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة، 24.2% تتراوح أعمارهم من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة، بينما 10.8% أعمارهم 50 سنة فأكثر.

ويلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم من الفئات العمرية المتوسطة (30-40)، والذي يشكل ما نسبته 55% من أفراد عينة الدراسة، وهم ممن يتحلون بالحيوية والجدية والطاقة الضرورية للعمل، وما لهذا العمر من أهمية في بناء وتحسين وتنمية العمل في الوزارتين، إضافة إلى توافق ذلك مع ما تم من تعيينات جديدة بعد عام (2007).

- توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي:

جدول (4.3): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية %
وكيل/ وكيل مساعد	2	1.7
مدير عام/ نائب	8	6.7
مدير دائرة/ نائب	46	38.3
رئيس قسم	50	41.7
رئيس شعبة	14	11.7
المجموع	120	100.0

يتضح من جدول (4.3) أن ما نسبته 1.7% من عينة الدراسة مساهم الوظيفي وكيل/ وكيل مساعد، 6.7% مدير عام/ نائب، 38.3% مدير دائرة/ نائب، 41.7% رئيس قسم، بينما 11.7% مساهم الوظيفي رئيس شعبة.

ويلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة عالية من أفراد عينة الدراسة من أصحاب المسمى الوظيفي مدير دائرة، ورئيس قسم، وهو توزيع طبيعي لأن الوزارتين تقومان على عدد كبير من الأقسام والدوائر، كما يوجد فروع ومديريات ومراكز الوزارتين في كافة محافظات قطاع غزة، وهذا يتوافق مع الهيكلية التنظيمية للوزارات الفلسطينية.

- توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة في مجال العمل الحالي

جدول (4.4): توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة

النسبة المئوية %	العدد	عدد سنوات الخبرة
22.5	27	أقل من 5 سنوات
43.3	52	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
18.3	22	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة
15.8	19	من 15 سنة فأكثر
100.0	120	المجموع

يتضح من جدول (4.4) أن ما نسبته 22.5% من عينة الدراسة سنوات خبرتهم في مجال العمل الحالي أقل من 5 سنوات، 43.3% تتراوح سنوات خبرتهم من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات، 18.3% تتراوح سنوات خبرتهم من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة، بينما 15.8% سنوات خبرتهم 15 سنة فأكثر. ويلاحظ أن الجزء الأكبر من أفراد عينة الدراسة لديهم سنوات خدمة من (5 إلى 10) سنة، بنسبة (43%) وهذا طبيعي في ضوابط التدرج الوظيفي والترقية للمسميات الإشرافية.

ويعزو الباحث وجود النسبة المرتفعة (19%) لسنوات خدمتهم 15 سنة فأكثر، إلى أنهم من موظفي وزارتي العمل والشئون الاجتماعية التابعة للإدارة المدنية التي كان يديرها الحاكم العسكري قبل قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية وما زالوا على رأس عملهم.

- توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

جدول (4.5): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
دكتوراه	3	2.5
ماجستير	20	16.7
بكالوريوس	95	79.2
دبلوم متوسط	2	1.7
المجموع	120	100.0

يتضح من جدول (4.5) أن ما نسبته 2.5% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دكتوراه، 16.7% مؤهلهم العلمي ماجستير، 79.2% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، بينما 1.7% مؤهلهم العلمي دبلوم متوسط. ويلاحظ أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون درجة البكالوريوس ويليهم حملة الماجستير، وهذه النسب تدل على وجود كادر وظيفي متميز لديه مؤهلات علمية واطلاع أكاديمي واسع.

2.5 تحليل فقرات الاستبانة

لتحليل فقرات الاستبانة تم استخدام اختبار T لعينة واحدة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. فإذا كانت $Sig > 0.05$ (أكبر من 0.05) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية ويكون في هذه الحالة متوسط آراء الأفراد حول الظاهرة موضع الدراسة لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3، أما إذا كانت $Sig < 0.05$ (أقل من 0.05) فإن متوسط آراء الأفراد يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص بصورة جوهرياً درجة الحياد وهي 3. وذلك من خلال قيمة الاختبار فإذا كانت قيمة الاختبار موجبة فمعناه أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن درجة الحياد والعكس صحيح.

أولاً: تحليل فقرات مجال " رأس المال الفكري " .

- تحليل فقرات مجال " رأس المال البشري " :

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (4.6).

جدول (4.6)

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.	يتوفر لدى الوزارة نظام حوافز فعال للموظفين المبدعين والتميزيين .	2.50	0.81	49.92	- 6.78	*0.000	14
2.	تعمل الوزارة على توفير البيئة الملائمة للإبداع والابتكار .	2.69	0.85	53.83	- 3.98	*0.000	13
3.	يملك الموظفون مهارات وخبرات كبيرة ومتميزة في مجال أعمالهم المخصصة لهم.	3.25	0.76	65.00	3.61	*0.000	3
4.	تشجع الوزارة على إدارة وبناء فرق العمل المعتمدة على الإدارة الذاتية.	3.08	0.79	61.53	1.05	0.147	4
5.	تمتلك الوزارة كفاءات متخصصة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للوزارة.	3.28	0.79	65.50	3.82	*0.000	1
6.	يتمتع الموظفون بالقدرة على ابتكار الحلول وتطوير الأداء.	3.26	0.74	65.17	3.83	*0.000	2
7.	تأخذ الوزارة بآراء الموظفين في اتخاذ القرارات وبناء الخطط التطويرية للعمل .	2.88	0.78	57.63	- 1.66	*0.050	8
8.	توجد ممارسات حقيقية من قبل الوزارة في تبني أساليب العمل الجماعي وتعزيز روح الفريق الواحد في العمل.	2.93	0.80	58.66	- 0.92	0.180	7
9.	يتوفر لدى موظفو الوزارة المعرفة المحدثة باستمرار عن الخدمات التي تقدمها الوزارة	3.01	0.75	60.17	0.12	0.452	5
10.	تركز الوزارة جهودها نحو التطوير والتعليم المستمر كأساس لاكتساب المهارات اللازمة للموظفين.	2.81	0.75	56.17	- 2.81	*0.003	10

9	*0.007	- 2.51	56.50	0.76	2.83	11. تسعى الوزارة إلى الاستفادة القصوى من كفاءات ومهارات الموظفين لديها.
12	*0.001	- 3.18	55.67	0.75	2.78	12. تعمل الوزارة على استثمار قدرات موظفيها والطاقات الكامنة لديهم بكفاءة وفاعلية.
6	0.322	- 0.46	59.33	0.79	2.97	13. تزود قيادات الوزارة العاملين لديها بالمعارف والمهارات اللازمة لأداء المهام بكفاءة وفاعلية.
11	*0.004	- 2.69	56.00	0.82	2.80	14. تحرص الوزارة على الاحتفاظ بالموظفين المبدعين وتهتم بهم.
	0.076	- 1.44	58.65	0.51	2.93	جميع فقرات المجال معاً

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

من جدول (4.6) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة " تمتلك الوزارة كفاءات متخصصة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للوزارة " يساوي 3.28 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 65.50%، قيمة الاختبار 3.82 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " يتوفر لدى الوزارة نظام حوافز فعال للموظفين المبدعين والمتميزين " يساوي 2.50 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 49.92%، قيمة الاختبار -6.78، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد انخفض عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة،

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.93، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 58.65%، قيمة الاختبار -1.44، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.076 لذلك يعتبر مجال " رأس المال البشري " غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة (حياد) من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

- ويعزو الباحث تلك النتائج الخاصة بتوسط درجة الموافقة على رأس المال البشري إلى ما يلي:
- صعوبة تحويل الأفكار الابتكارية للعاملين إلى واقع ملموس.
 - أن الوزارة بحاجة إلى الاهتمام أكثر بالموظفين على صعيد تطوير مهاراتهم ومعارفهم في مجال عملهم، وتشجيعهم على العمل الجماعي، وتنمي الروح الخلاقة لديهم، وتطلعهم على أهدافها وخططها وتشاركهم في اتخاذ القرار.
 - عدم تقديم مكافآت فورية للعمل الإبداعي الذي يقوم به الموظفون المتميزين.
 - صعوبة تصميم نظام فعال لتحفيز المبدعين نظراً لأن الإمكانيات المالية للشركة لا تسمح بذلك.
 - واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (الروسان والعجلوني، 2010) حيث أشارت إلى موافقة بدرجة متوسطة من قبل المبحوثين في المصارف الأردنية، واختلفت مع دراسة (شعبان، 2011) والتي أشارت إلى موافقة بدرجة كبيرة من قبل المبحوثين في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال.
 - تحليل فقرات مجال " رأس المال الهيكلي ":
- تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (4.7).

جدول (4.7)

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

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تعمل الوزارة إلى تبني استراتيجيات إدارية وهياكل تنظيمية مرنة.	2.99	0.83	59.83	0.11	0.456	9
2.	تعمل الوزارة على تطوير وتحديث نظم المعلومات وقواعد البيانات باستمرار.	3.10	0.80	62.02	1.38	0.085	3

11	0.358	- 0.37	59.50	0.75	2.98	تضع الوزارة السياسات اللازمة لضمان تدفق سريان المعرفة في جميع المستويات الإدارية.	3.
15	*0.000	- 6.38	50.83	0.79	2.54	تخصص الوزارة موازنة كافية لأنشطة التدريب وبحوث التطوير.	4.
13	*0.001	- 3.17	55.33	0.81	2.77	تسعى الوزارة عند الحاجة إلى تطوير الهياكل التنظيمية وجعلها أكثر مرونة لتتناسب مع عوامل البيئة الخارجية المحيطة بها.	5.
8	0.403	0.25	60.33	0.74	3.02	تسعى الوزارة إلى تطوير عملياتها الإدارية باستمرار للتقليل من أخطاء العمل.	6.
2	0.042	1.75	62.50	0.78	3.13	تقوم الوزارة بتحديث طرق الحماية لنظم المعلومات الإدارية لديها تبعاً للتغيرات الحاصلة في بيئة التكنولوجيا.	7.
12	0.079	- 1.42	58.00	0.77	2.90	تتبنى الوزارة سياسة استقطاب الموارد البشرية ذات المهارات التكنولوجية والقدرات الإبداعية المتنوعة.	8.
4	0.073	1.46	61.86	0.69	3.09	تقوم الوزارة بتوثيق كافة السياسات وإجراءات العمل للاستفادة منها مستقبلاً.	9.
5	0.224	0.76	61.00	0.72	3.05	يتم الحصول على المعلومات اللازمة من نظم المعلومات الإدارية في الوقت المناسب.	10.
7	0.259	0.65	60.83	0.70	3.04	تتيح الوزارة للعاملين لديها بالاطلاع المستمر على التحديثات التي تطرأ على سياسات وإجراءات العمل في الوزارة.	11.
10	0.400	- 0.25	59.67	0.72	2.98	تتسم العمليات الإدارية في الوزارة بالمرونة الكافية لتحقيق الأهداف المرجوة.	12.
1	*0.033	1.85	62.67	0.79	3.13	تعمل الوزارة جاهدة على حوسبة إجراءاتها وعملياتها المختلفة لتطوير وتحسين أدائها.	13.

5	0.231	0.74	61.00	0.74	3.05	تتخذ الوزارة إجراءات فاعلة لتحقيق الانسجام بين هيكلها التنظيمي وعملياتها الداخلية وأهدافها العامة.
14	*0.001	- 3.04	55.17	0.87	2.76	تتضمن الهياكل التنظيمية للوزارة برامج وأسس واضحة للحوافز والترقيات لتشجيع الإبداع والتميز.
	0.238	- 0.71	59.37	0.49	2.97	جميع فقرات المجال معاً

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

من جدول (4.7) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة عشر " تعمل الوزارة جاهدة على حوسبة إجراءاتها وعملياتها المختلفة لتطوير وتحسين أدائها " يساوي 3.13 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 62.67%، قيمة الاختبار 1.85، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.033 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة " تخصص الوزارة موازنة كافية لأنشطة التدريب وبحوث التطوير " يساوي 2.54 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 50.83%، قيمة الاختبار -6.38، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد انخفض عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك غير موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحث ذلك إلى ضعف الموازنات المرصودة والمقدمة بشكل عام للوزارات الفلسطينية في قطاع غزة بسبب الوضع السياسي المعقد وتردي الوضع الاقتصادي نتيجة لحالة الحصار والخلاف الفلسطيني الفلسطيني منذ عام 2007 التي يمر بها قطاع غزة.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.97، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 59.37%، قيمة الاختبار -0.71، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.238 لذلك يعتبر مجال " رأس المال الهيكلي " غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة (حياد) من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويعزى ذلك إلى ما يلي:

- أن الوزارة بحاجة إلى الاهتمام أكثر في تبنى استراتيجيات وهياكل تنظيمية وإدارية أكثر وضوحاً، وإعداد دليل للعمليات والإجراءات.
 - الافتقار إلى درجة الموازنة بين هيكلية الوزارة والعمليات والإجراءات داخلها.
 - عدم الاهتمام بأنشطة البحوث والتطوير في الوزارة.
- واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (الروسان والعجلوني، 2010) حيث أشارت إلى موافقة بدرجة متوسطة من قبل المبحوثين في المصارف الأردنية، واختلفت مع دراسة (شعبان، 2011) والتي أشارت إلى موافقة بدرجة كبيرة من قبل المبحوثين في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال.
- تحليل فقرات مجال " رأس المال العلاقتي "
- تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3. النتائج موضحة في جدول (4.8).

جدول (4.8)

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

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تراعي الوزارة المتطلبات والحاجات المتجددة المستمرة للمتعاملين معها من خارج الوزارة.	3.18	0.82	63.50	2.35	*0.010	11
2.	يتوفر لدى الوزارة أماكن متنوعة لتقديم الخدمات.	3.56	0.68	71.26	8.97	*0.000	1
3.	تنفذ الوزارة عدد من الفعاليات للمحافظة على علاقات طويلة مع الممولين لمشاريع الوزارة.	3.38	0.66	67.67	6.33	*0.000	3

2	*0.000	7.27	68.17	0.61	3.41	تسعى الوزارة دائماً إلى بناء علاقات متميزة مع الآخرين لتحافظ على متانة العلاقة فيما بينهم.	.4
7	*0.000	4.58	66.00	0.72	3.30	يوجد آليات محددة وواضحة لمتابعة الشكاوى والمقترحات من الآخرين.	.5
10	*0.003	2.79	64.03	0.79	3.20	توفر الوزارة خدماتها للمواطنين بجودة وكفاءة عالية.	.6
6	0.000	5.83	66.50	0.61	3.33	تهتم الوزارة بقوة إلى أن تكون علاقاتها مع مؤسسات المجتمع على مستوى عالٍ من التواصل والتعاون.	.7
14	0.241	0.71	59.00	0.78	2.95	تتواصل الوزارة مع المنتفعين من خدماتها بحيث تتابع احتياجاتهم بعد تقديم الخدمات اللازمة لهم.	.8
5	*0.000	5.34	67.00	0.72	3.35	تعتبر الوزارة أن العلاقات التي تمتلكها من أهم دعائم استمرارها وتفوقها ونجاحها في مجال العمل الخدمي.	.9
4	*0.000	5.64	67.17	0.70	3.36	تقدم الوزارة مجموعة برامج لتشغيل وتأهيل مجتمعي متنوعة حرصاً منها على استمرار التواصل مع فئات المجتمع المختلفة.	.10
12	*0.016	2.17	62.69	0.68	3.13	تسعى الوزارة وبصفة مستمرة للتعلم وإضافة قيمة جديدة.	.11
13	*0.023	2.03	62.67	0.72	3.13	يتوفر لدى الوزارة برامج متنوعة لدعم ومساعدة المنتفعين في مواصلة حياتهم الاجتماعية ودورهم في المجتمع.	.12
8	*0.000	4.71	65.83	0.68	3.29	تعمل الوزارة على فتح المجال أمام المجتمع المحلي والدولي من أجل التعرف على إمكانياتها وخدمات تشغيل ومساعدة الآخرين.	.13

9	*0.000	4.05	65.50	0.74	3.28	يعتبر الموظفون في الوزارة أن العلاقات مع الجمهور وخدمتهم هو رأس المال الحقيقي للوزارة.
	*0.000	7.50	65.50	0.40	3.27	جميع فقرات المجال معاً

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

من جدول (4.8) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " يتوفر لدى الوزارة أماكن متنوعة لتقديم الخدمات " يساوي 3.56 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 71.26%، قيمة الاختبار 8.97، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة " تتواصل الوزارة مع المنتفعين من خدماتها بحيث تتابع احتياجاتهم بعد تقديم الخدمات اللازمة لهم " يساوي 2.95 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 59.00%، قيمة الاختبار- 0.71، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.241 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة (حياد) من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.27، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 65.50%، قيمة الاختبار 7.50، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال رأس المال العلاقتي " دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويعزو الباحث الاختلاف الجوهري في هذا المجال أن بعض الموظفين في تلك الوظائف الإشرافية غير مطلع بشكل دقيق وتفصيلي على المتطلبات والاحتياجات المتجددة للمستفيدين بسبب التنوع في مواقعهم الادارية، حيث إن الوزارة بحاجة إلى الاهتمام أكثر في ببناء علاقات متميزة مع الشركاء في المجتمع المحيط، والتركيز على شكاوي ومراجعات المستفيدين، وتقديم برامج أكثر انسجاماً وتنوعاً مع طبيعة عمل الوزارة والمستفيدين بحيث تحوز على رضاهم، والارتقاء بمستوي تقديم الخدمة بجودة وكفاءة عالية.

وانتقلت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (الروسان والعجلوني، 2010) حيث أشارت إلى موافقة بدرجة متوسطة من قبل المبحوثين في المصارف الأردنية، واختلفت مع دراسة (شعبان، 2011) والتي أشارت إلى موافقة بدرجة كبيرة من قبل المبحوثين في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال.

- تحليل جميع فقرات " رأس المال الفكري "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (4.9).

جدول (4.9)

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

الترتيب	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال
3	0.076	-1.44	58.65	0.51	2.93	رأس المال البشري.
2	0.238	-0.71	59.37	0.49	2.97	رأس المال الهيكلي.
1	*0.000	7.50	65.50	0.40	3.27	رأس المال العلاقتي.
	0.071	1.48	61.13	0.42	3.06	رأس المال الفكري

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

من جدول (4.9) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات رأس المال الفكري يساوي 3.06 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 61.13%، قيمة الاختبار 1.48 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.071 لذلك تعتبر الفقرات غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة (حياد) من قبل أفراد العينة على فقرات رأس المال الفكري بشكل عام.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن الوزارة لديها مقومات الاهتمام برأس المال البشري، الهيكلي، العلاقتي، ولكن بحاجة تعزيز تطوير قدرات الكادر البشري معرفياً واجرائياً ومهاراتياً، وتقديم هياكل تنظيمية أكثر وضوحاً للموظفين وتنسجم والعمليات الادارية داخلها، ومواكبة الحداثة على مستوى تقديم العمليات والخدمات، واعتماد أنظمة التميز والجودة في التعامل مع المستفيدين في كل المجالات لتحقيق رضاهم.

وانتقلت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (الروسان والعجلوني، 2010) حيث أشارت إلى موافقة بدرجة متوسطة من قبل المبحوثين في المصارف الأردنية، واختلفت مع دراسة (شعبان، 2011) والتي أشارت إلى موافقة بدرجة كبيرة من قبل المبحوثين في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال.

- تحليل فقرات مجال " الاغتراب الوظيفي ":

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (4.10).

جدول (4.10)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الاغتراب الوظيفي "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	يوجد صعوبات عند اتخاذ أي قرار يتعلق بمستقبلي الوظيفي.	3.66	0.73	73.17	9.91	*0.000	2
2.	أشعر بالضيق عند توجهي لمكان العمل.	3.20	0.92	64.00	2.38	*0.010	14
3.	أشعر بالملل بسبب روتينية العمل.	3.44	0.88	68.83	5.51	*0.000	8
4.	أعتقد بأن إحساسي بالالتزام نحو العمل قد انخفض.	3.43	0.91	68.50	5.10	*0.000	9
5.	يوجد تقصير من الإدارة في معالجة الأخطاء.	3.55	0.86	71.00	7.02	*0.000	3
6.	يسيطر علي الشعور بالرغبة في ترك العمل.	3.33	1.05	66.55	3.40	*0.000	10
7.	أرى أن ما حققته من نجاح في وظيفتي لم يشبع الحد الأدنى من طموحاتي.	3.69	0.99	73.78	7.60	*0.000	1
8.	أشعر بالضيق بسبب تصرفات بعض الزملاء في العمل.	3.52	0.84	70.42	6.75	*0.000	6

4	*0.000	6.61	70.83	0.90	3.54	أرى أن مظاهر اليأس والاستسلام تتسلل بين العاملين.	9.
11	*0.002	2.92	64.87	0.91	3.24	يؤلمني عدم تقدير رؤسائي بالعمل لحالتي النفسية والاجتماعية.	10.
17	0.106	1.26	61.85	0.80	3.09	أشعر بأن رسالة العمل غير واضحة بالدرجة الكافية.	11.
7	*0.000	5.80	69.50	0.90	3.48	وظيفتي لا تتيح لي فرصة استغلال ما لدي من قدرات.	12.
15	*0.037	1.80	62.83	0.86	3.14	أشعر بعدم الارتياح من تعامل بعض الجمهور.	13.
12	*0.002	2.90	64.17	0.79	3.21	لوائح العمل تقيدني وتحد من قدراتي على الإبداع والابتكار.	14.
16	*0.048	1.68	62.50	0.82	3.13	أعتقد أن التزامي بلوائح ونظم العمل تأخذ بالتراجع.	15.
18	0.236	0.72	61.33	1.01	3.07	أشعر بأني غريب عن مجتمع العمل الذي أعمل فيه.	16.
5	*0.000	6.31	70.67	0.93	3.53	أفقد إلى الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي في العمل.	17.
12	*0.003	2.82	64.17	0.81	3.21	أعتقد أن ثقافتني تختلف عن ثقافة زملائي في العمل.	18.
	*0.000	6.50	67.15	0.60	3.36	جميع فقرات المجال معاً	

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

من جدول (4.10) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة " أرى أن ما حققته من نجاح في وظيفتي لم يشبع الحد الأدنى من طموحاتي " يساوي 3.69 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 73.78%، قيمة الاختبار 7.60 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، ويعزو الباحث هذه النتيجة لعدم الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي لدى غالبية الموظفين العاملين في الوزارات الفلسطينية بقطاع غزة.

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة عشر " أشعر بأني غريب عن مجتمع العمل الذي أعمل فيه " يساوي 3.07 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 61.33%، قيمة الاختبار 0.72 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.236 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة (الحياد) من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.36، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 67.15%، قيمة الاختبار 6.50 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " الاغتراب الوظيفي " دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويعزو الباحث ذلك إلى عدم قدرة الوزارة للوصول إلى حالة من النموذجية والتميز في تحقيق الولاء والانتماء لدى الموظفين في المؤسسة وذلك بسبب الغموض في المستقبل الوظيفي بسبب الخلافات السياسية والتي من أهمها عدم الاعتراف بشرعية الموظفين في الوزارة، كما أن ضعف الموازنات بسبب الحصار والاختلاف الفلسطيني الفلسطيني عام 2007م، كان لها أثر سلبي على تطوير قدرات الموظفين، والحد من طموحاتهم، والشعور بالإحباط في مجتمع العمل.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (دروزة والقواسمي، 2014) والتي أشارت إلى شعور المبحوثين في وزارة التربية والتعليم والبحث العلمي الاردنية بدرجة متوسطة، كما واتفقت مع دراسة (الثبتي، 2008) والتي توصلت إلى أن الموظفين الحكوميين المشمولين بالدراسة يتسمون باغتراب وظيفي بمستوى متوسط، واختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (شحادة، 2012) ودراسة (زاهي، 2007) والتي أشارت إلى شعور المبحوثين في بالاغتراب بدرجة قليلة.

- تحليل فقرات مجال " مكونات رأس المال الفكري التي يمكن أن تسهم بالحد من الاغتراب الوظيفي":
تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (4.11).

جدول (4.11)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " مكونات رأس المال الفكري التي يمكن أن تسهم بالحد من الاعتراض الوظيفي "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تشجيع وتحفيز العاملين على الإبداع والابتكار.	4.11	0.78	82.17	15.65	*0.000	11
2.	السعي نحو استقطاب الموارد البشرية ذات المهارات التقنية والقدرات الإبداعية وحملة الشهادات الأكاديمية والمهنية العليا.	4.14	0.75	82.83	16.72	*0.000	9
3.	أن تتبنى الوزارة ابتكارات وتميز العاملين وأن تجعلها موضع التنفيذ وتكافئها على ذلك.	4.14	0.78	82.83	16.01	*0.000	9
4.	تشجيع وبناء فرق العمل القائمة على الإدارة الذاتية.	4.15	0.77	83.00	16.27	*0.000	8
5.	زيادة الموازنة المخصصة للتدريب والبحوث التطويرية.	4.18	0.83	83.70	15.51	*0.000	5
6.	تطوير وتحديث نظم المعلومات وقواعد البيانات بصفة مستمرة.	4.26	0.75	85.17	18.37	*0.000	1
7.	تطوير الهياكل التنظيمية وجعلها أكثر مرونة، على أن ترسم الأمان بالاستقرار الوظيفي للموظفين، فرص التقدم الوظيفي في العمل.	4.17	0.84	83.33	15.15	*0.000	7
8.	أن تنفذ الوزارة سياسات وإجراءات وعمليات إدارية مبدعة ومتميزة.	4.18	0.69	83.67	18.90	*0.000	6

3	*0.000	18.75	84.50	0.72	4.23	أن تقوم الوزارة بدراسات استطلاعية مستمرة للتعرف على الاحتياجات والرغبات المتنوعة والمتغيرة للمتعاملين معها.	9.
4	*0.000	18.12	84.33	0.74	4.22	أن تأخذ الوزارة في اعتبارها مقترحات وشكاوى المنتفعين عند تقديم خدماتها.	10.
2	*0.000	20.16	84.67	0.67	4.23	أن تبني الوزارة استراتيجية تقوم على بناء علاقات متينة وتمييزة مع الآخرين (منتفعين، مؤسسات المجتمع المحلي، مؤسسات دولية، وزارات حكومية).	11.
	*0.000	21.61	83.63	0.60	4.18	جميع فقرات المجال معاً	

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

من جدول (4.11) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة " تطوير وتحديث نظم المعلومات وقواعد البيانات بصفة مستمرة " يساوي 4.26 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 85.17%، قيمة الاختبار 18.37، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " تشجيع وتحفيز العاملين على الإبداع والابتكار " يساوي 4.11 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 82.17%، قيمة الاختبار 15.65، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.18، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 83.63%، قيمة الاختبار 21.61، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال مكونات رأس المال الفكري التي يمكن أن تسهم بالحد من الاغتراب الوظيفي " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويعزو الباحث ذلك إلى الوعي لدي الموظفين بأهمية رأس المال الفكري وتأثيره الكبير في الحد من الاغتراب الوظيفي، وأن لديهم قناعة أن تحسين وتطوير رأس المال البشري، الفكري، العلاقاتي سيكون له أثر على ولاء وانتماء وانتاجية الموظفين في الوزارة.

3.5 اختبار فرضيات الدراسة.

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين مكونات رأس المال الفكري والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية في قطاع غزة. يبين جدول (4.12) أن معامل الارتباط يساوي -0.482، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الفكري والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية في قطاع غزة.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (طلباني، 2013) والتي أشارت إلى علاقة طردية موجبة بين رأس المال الفكري والرضا الوظيفي.

جدول (4.12):

معامل الارتباط بين مكونات رأس المال الفكري والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية في قطاع غزة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	-.482	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين مكونات رأس المال الفكري والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية في قطاع غزة.

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

ويشتق منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين مكونات رأس المال البشري والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية في قطاع غزة. يبين جدول (4.13) أن معامل الارتباط يساوي -0.380، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين

مكونات رأس المال البشري والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (طلباني، 2013) والتي أشارت إلى علاقة طردية موجبة بين رأس المال البشري والرضا الوظيفي.

جدول (4.13):

معامل الارتباط بين مكونات رأس المال البشري والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	-.380	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a \leq 0.05$) بين مكونات رأس المال البشري والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة.

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

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين مكونات رأس المال الهيكلي والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة. يبين جدول (4.14) أن معامل الارتباط يساوي -.535، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الهيكلي والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (طلباني، 2013) والتي أشارت إلى علاقة طردية موجبة بين عوامل رأس المال الهيكلي والرضا الوظيفي.

جدول (4.14):

معامل الارتباط بين مكونات رأس المال الهيكلي والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	-0.535	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين مكونات رأس المال الهيكلي والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة.

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

الفرضية الفرعية الثالثة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين مكونات رأس المال العلاقتي والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة.

يبين جدول (4.15) أن معامل الارتباط يساوي -0.367، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال العلاقتي والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة.

وانتفتت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (طلباني، 2013) والتي أشارت إلى علاقة طردية موجبة بين عوامل رأس المال العلاقتي والرضا الوظيفي.

جدول (4.15):

معامل الارتباط بين رأس المال العلاقتي والاعتراب الوظيفي للعاملين
في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	-.367	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين مكونات رأس المال العلاقتي والاعتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة.

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

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات العاملين حول رأس المال الفكري وعلاقته بالاعتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة " يعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية.

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.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات العاملين حول رأس المال الفكري وعلاقته بالاعتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة " يعزى إلى الجنس.

من النتائج الموضحة في جدول (4.16) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " T لعينتين مستقلتين " أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لمجال " الاعتراب الوظيفي" وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى الجنس وذلك لصالح الإناث.

واختلفت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (أبو العلا، 2015) والتي اكدت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الشعور بالاعتراب الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، واتفقت مع دراسة

(شحادة، 2012) والتي أكدت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الشعور بالاغتراب لدى العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي تعزى لمتغير الجنس. 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 متغير الجنس. ويعزو الباحث ذلك أن كلا الجنسين يعمل في نفس البيئة، ويتحلى بطبيعة وفلسفة عمل واحدة، وأنهم يتعرضوا لنفس الظروف دون تمييز على أساس الجنس.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (قشقش، 2014) والتي أكدت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مدى توافر مكونات رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس، واتفقت مع دراسة (شعبان، 2011) والتي أكدت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مدى توافر مكونات رأس المال الفكري في شركة الاتصالات الفلسطينية، وكذلك دراسة (طلباني، 2013) والتي أشارت بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول عوامل رأس المال الفكري والمحافظة على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

جدول (4.16): نتائج اختبار " T لعينتين مستقلتين " - الجنس

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		أنثى	ذكر	
0.780	0.280	2.91	2.94	رأس المال البشري.
0.876	0.157	2.95	2.97	رأس المال الهيكلي.
0.891	0.137	3.26	3.28	رأس المال العلاقتي.
0.827	0.218	3.04	3.06	رأس المال الفكري.
*0.044	-2.035	3.58	3.30	الاغتراب الوظيفي.
0.892	0.136	4.17	4.19	مكونات رأس المال الفكري التي يمكن أن تسهم بالحد من الاغتراب الوظيفي.

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

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات العاملين حول رأس المال الفكري وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة " يعزى إلى العمر.

من النتائج الموضحة في جدول (4.17) 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.

ويعزو الباحث ذلك أن أفراد عينة الدراسة هم من أصحاب الوظائف الإشرافية وبالتالي نظرتهم لمستوي هذه العلاقة ووجودها متقاربة، وأن عمر الموظف لا يؤثر على وجهة نظره نحو علاقة رأس المال الفكري بالاغتراب الوظيفي.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (قشقش،2014) والتي أكدت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مدى توافر مكونات رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير العمر، واتفقت مع دراسة (شعبان،2011) والتي أكدت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مدى توافر مكونات رأس المال الفكري في شركة الاتصالات الفلسطينية تعزى للعمر، وكذلك دراسة (طلباني، 2013) والتي أشارت بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول عوامل رأس المال الفكري والمحافظة على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير العمر . أما فيما يتعلق باختلاف متوسط استجابات المبحوثين حول مستوى الاغتراب الوظيفي فقد اتفقت مع دراسة (الدوسري، 2011) والتي توصلت إلى عدم وجود فروق بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في المديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض تعزى لمتغير العمر.

جدول (4.17): نتائج اختبار " التباين الأحادي " - العمر

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		50 سنة فأكثر	40 سنة إلى أقل من 50 سنة	30 سنة إلى أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة	
0.641	0.562	3.03	2.94	2.94	2.77	رأس المال البشري.
0.735	0.425	3.11	2.95	2.95	2.94	رأس المال الهيكلي.
0.746	0.410	3.37	3.30	3.25	3.23	رأس المال العلاقتي.
0.707	0.465	3.17	3.06	3.05	2.98	رأس المال الفكري.
0.164	1.734	3.07	3.26	3.44	3.43	الاغتراب الوظيفي.
0.381	1.033	4.07	4.34	4.16	4.05	مكونات رأس المال الفكري التي يمكن أن تسهم بالحد من الاغتراب

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات العاملين حول رأس المال الفكري وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية في قطاع غزة " يعزى إلى المسمى الوظيفي.

من النتائج الموضحة في جدول (4.18) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لمجال " الاغتراب الوظيفي " 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 دائرة/نائب. 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 ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة هم من أصحاب الوظائف الإدارية، وجميعهم يستشعرون العلاقة بين رأس المال الفكري والاعتراب الوظيفي، ويكونون على إطلاع بكل الهياكل التنظيمية والإدارية وحجم التطوير في الكادر البشري وطبيعة الخدمة المقدمة للمستفيدين وكل ما يجري في الوزارة، وبالتالي توجد لديهم رؤية ومفهوم واضح لهذه العلاقة.

وانتفتت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (شعبان، 2011) والتي أكدت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مدى توافر مكونات رأس المال الفكري في شركة الاتصالات الفلسطينية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، وكذلك دراسة (طلباني، 2013) والتي أشارت بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول عوامل رأس المال الفكري والمحافظة على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، ، وكذلك دراسة (Patricia، et al، 2015) والتي توصلت إلى عدم وجود فروق بين متوسطات استجابات المبحوثين وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي. في حين اختلفت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (قشقس، 2014) والتي أكدت أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مدى توافر مكونات رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس، وكذلك اختلفت مع دراسة (أبو العلا، 2015) والتي أكدت أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الشعور بالاعتراب الوظيفي تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

جدول (4.18): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - المسمى الوظيفي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات					المجال
		رئيس شعبة	رئيس قسم	مدير دائرة/نائب	مدير عام/نائب	وكيل/ وكيل مساعد	
0.053	2.640	3.09	3.13	2.79	3.00	3.09	رأس المال البشري.
0.328	1.160	3.02	3.07	2.87	3.03	3.02	رأس المال الهيكلي.
0.526	0.747	3.16	3.33	3.24	3.32	3.16	رأس المال العلاقتي
0.215	1.512	3.09	3.17	2.96	3.12	3.09	رأس المال الفكري.
*0.018	3.510	3.19	3.43	3.54	3.17	3.19	الاعتراب الوظيفي.
0.351	1.104	4.15	4.19	4.08	4.30	4.15	مكونات رأس المال الفكري التي يمكن أن تسهم بالحد من الاعتراب الوظيفي.

* 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 استجابات العاملين حول رأس المال الفكري وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية في قطاع غزة " يعزى إلى عدد سنوات الخدمة في مجال العمل الحالي.

من النتائج الموضحة في جدول (4.19) 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 عدد سنوات الخبرة.

ويعزو الباحث ذلك أن أصحاب الوظائف الإشرافية يخضعون لنفس الظروف البيئية، وطبيعة العمل في الوزارة، بالإضافة إلى توحيد المفاهيم والاجراءات والعمليات التي يمارسونها خلال سنوات الخدمة، دون إجراء تعديلات قد تتأثر وفقاً لسنوات الخدمة.

وانتفتت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (قشقش، 2014) والتي أكدت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مدى توافر مكونات رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات الخدمة، وانتفتت مع دراسة (شعبان، 2011) والتي أكدت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مدى توافر مكونات رأس المال الفكري في شركة الاتصالات الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات الخدمة، وكذلك دراسة (طلباني، 2013) والتي أشارت بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول عوامل رأس المال الفكري والمحافظة على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

أما فيما يتعلق باختلاف متوسط استجابات المبحوثين حول مستوى الاغتراب الوظيفي فقد انتفتت مع دراسة (الدوسري، 2011) والتي توصلت إلى عدم وجود فروق بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في المديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض تعزى لمتغير سنوات الخدمة، وكذلك دراسة (زاهي، 2007) والتي أكدت على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الشعور بالاغتراب الوظيفي باختلاف سنوات الخدمة والأقدمية في العمل.

جدول (4.19): نتائج اختبار " التباين الأحادي " - عدد سنوات الخدمة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		من 15 سنة فأكثر	من 10 سنوات لأقل من 15 سنة	من 5 سنوات لأقل من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	
0.987	0.047	2.92	2.95	2.92	2.96	رأس المال البشري.
0.719	0.448	2.89	3.06	2.96	2.97	رأس المال الهيكلي.
0.945	0.126	3.28	3.23	3.29	3.28	رأس المال العلاقتي.
0.979	0.063	3.02	3.08	3.05	3.07	رأس المال الفكري.
0.876	0.229	3.27	3.33	3.39	3.38	الاغتراب الوظيفي.
0.887	0.213	4.27	4.14	4.15	4.20	مكونات رأس المال الفكري التي يمكن أن تسهم بالحد من الاغتراب

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات العاملين حول رأس المال الفكري وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية في قطاع غزة " يعزى إلى المؤهل العلمي.

من النتائج الموضحة في جدول (4.20) 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 المؤهل العلمي. ويعزو الباحث ذلك إلى أنه يتم اختيار أصحاب الوظائف الإشرافية على أساس الكفاءة العلمية العالية، وأنهم على دراية ومعرفة بعملية بالمفاهيم والمعرفة اللازمة لوظائفهم، ولديهم قدرة على اتخاذ القرارات الخاصة بها، كما أن معظم أفراد عينة الدراسة هم من أصحاب الوظائف الإشرافية، ومعظمهم يحمل مؤهل علمي جامعي بكالوريوس على الأقل.

وانتقلت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (قشقش، 2014) والتي أكدت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مدى توافر مكونات رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل

العلمي ، وكذلك دراسة (طلباني، 2013) والتي أشارت بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الباحثين حول عوامل رأس المال الفكري والمحافظة على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

بينما اختلفت مع دراسة (شعبان، 2011) والتي أكدت أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مدى توافر مكونات رأس المال الفكري في شركة الاتصالات الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة درجة البكالوريوس.

أما فيما يتعلق باختلاف متوسط استجابات الباحثين حول مستوى الاغتراب الوظيفي فقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الدوسري، 2011) والتي توصلت إلى عدم وجود فروق بين متوسطات استجابات الباحثين حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في المديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وكذلك دراسة (أبو العلا، 2015) والتي أكدت على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الشعور بالاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول (4.20): نتائج اختبار " T لعينتين مستقلتين " - المؤهل العلمي

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		بكالوريوس/ دبلوم	دراسات عليا	
0.789	0.072	2.94	2.91	رأس المال البشري.
0.309	1.045	2.99	2.88	رأس المال الهيكلي.
0.400	0.713	3.29	3.21	رأس المال العلاقتي.
0.435	0.613	3.07	2.99	رأس المال الفكري.
0.113	2.556	3.40	3.18	الاغتراب الوظيفي.
0.218	1.535	4.15	4.32	مكونات رأس المال الفكري التي يمكن أن تسهم بالحد من الاغتراب الوظيفي.

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

• المقدمة.

1.4 النتائج.

2.6 التوصيات.

النتائج والتوصيات والمقترحات

المقدمة:

يقدم هذا الفصل ملخصاً لنتائج الدراسة وذلك من خلال ما توصلت إليه الدراسة الميدانية من تفسير للنتائج واختبار للفرضيات التي تجيب عن تساؤلات الدراسة والتي دارت حول رأس المال الفكري وعلاقته بالاغتراب الوظيفي، ويقدم الفصل التوصيات وسبل التطوير التي تراها الدراسة مهمة وتساهم في تحسين واقع رأس المال الفكري، وتقليل الشعور بالاغتراب الوظيفي في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية.

1.6 نتائج الدراسة:

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تم تقسيمها إلى أربعة محاور على النحو التالي:

1. محور نتائج تحليل فقرات مجال رأس المال الفكري:

- بلغت درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على مستوى توافر رأس المال الفكري في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية درجة متوسطة.
- بلغت درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال رأس المال البشري درجة متوسطة.
- بلغت درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال رأس المال الهيكلية درجة متوسطة.
- بلغت درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال رأس المال العلاقتي درجة متوسطة.

2. محور نتائج تحليل فقرات مجال الاغتراب الوظيفي:

- بلغت درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على مستوى توافر الشعور بالاغتراب الوظيفي في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية درجة متوسطة.

3. محور نتائج تحليل متغيرات أهم مكونات رأس المال الفكري التي يمكن أن تسهم في الحد من الاغتراب الوظيفي:

حيث جاء ترتيب الأهمية النسبية للمكونات التي يمكن أن تسهم في الحد من الاغتراب الوظيفي على النحو التالي:

- تطوير وتحديث نظم المعلومات وقواعد البيانات بصفة مستمرة " رأس المال الهيكلية".
- أن تتبنى الوزارة تقوم على بناء علاقات متينة ومتميزة مع الآخرين (منتفعين، مؤسسات المجتمع المحلي، مؤسسات دولية، وزارات حكومية) " رأس المال العلاقتي".

- أن تقوم بدراسات استطلاعية مستمرة للتعرف على الاحتياجات المتنوعة والمتغيرة للمتعاملين معها " رأس المال العلاقتي".
- أن تأخذ الوزارة في اعتبارها مقترحات وشكاوى المنتفعين عند تقديم خدماتها " رأس المال العلاقتي".
- في حين جاءت فقرة تشجيع وتحفيز العاملين على الابداع والابتكار (رأس المال البشري) في الترتيب الاخير بين مكونات رأس المال الفكري التي يمكن ان تسهم في الحد من الاغتراب الوظيفي.

4. محور نتائج اختبار صحة الفرضيات المتعلقة في مجال رأس المال الفكري وعلاقته بالاغتراب الوظيفي:

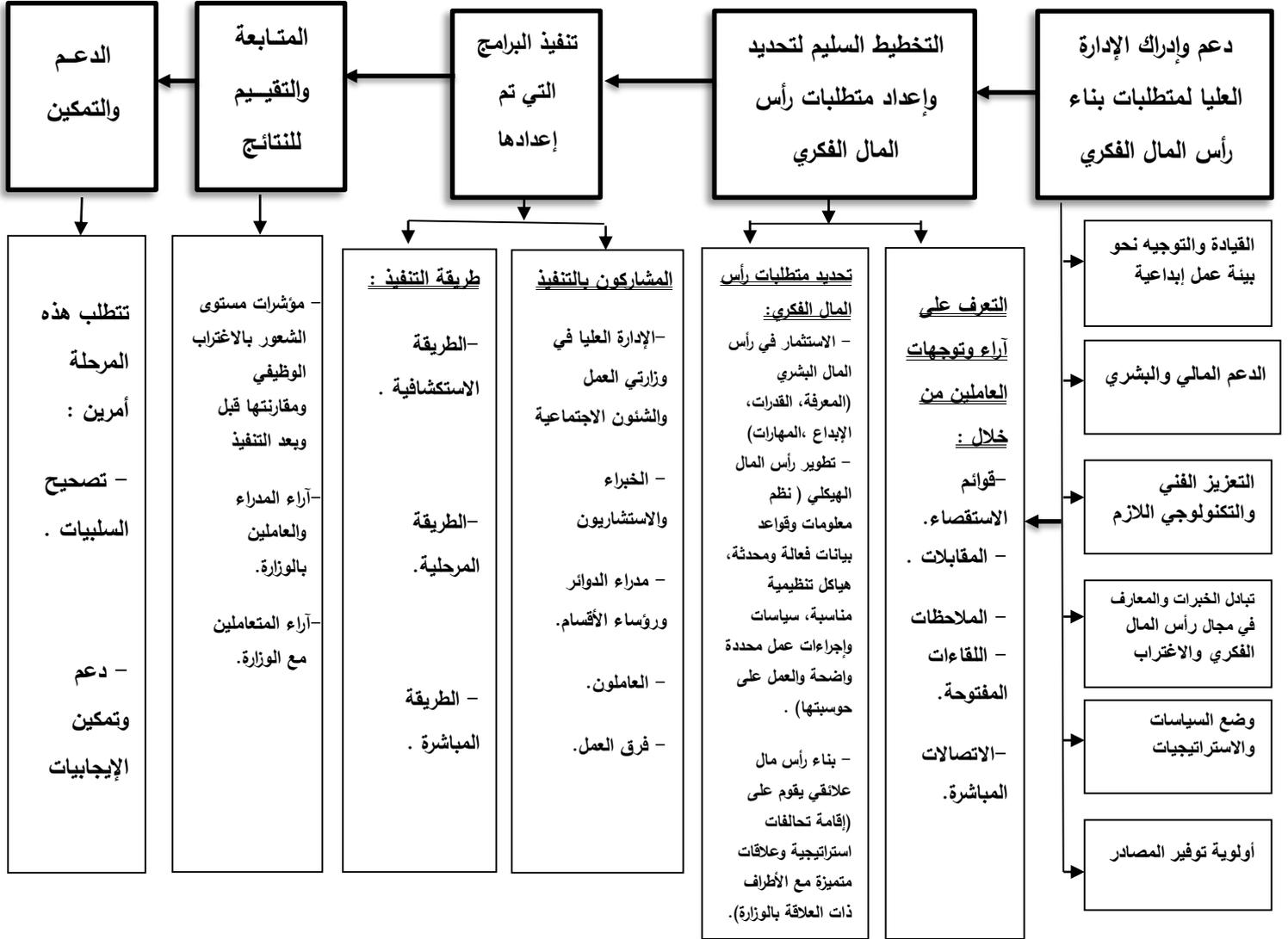
- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الفكري والاغتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة.
- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال البشري والاغتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة.
- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الهيكلي والاغتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة.
- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال العلاقتي والاغتراب الوظيفي للعاملين في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية في قطاع غزة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة أفراد الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى متغير الجنس وذلك لصالح الإناث.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة أفراد الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى متغير العمر.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة أفراد الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة أفراد الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى متغير سنوات الخدمة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة أفراد الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

2.6 توصيات الدراسة:

ضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه مورد رئيسي واستراتيجي من بين الموارد التي تمتلكها الوزارة، والحفاظ عليه وتطويره بشكل مستمر من خلال:

- أن تحرص الوزارة على تكثيف الاجتماعات العملية بغرض إحاطة العاملين بالجديد على صعيد المعلومات والمعارف المحيطة والمحدثة بالخدمات التي تقدمها.
- أن تحرص الوزارة على تبني ممارسات حقيقية لأساليب العمل الجماعي، وتعزيز العمل بروح الفريق، وتوفير البيئة الملائمة للإبداع والابتكار.
- أن تدرك الوزارة دور ومكانة المعرفة، والتي تسهم في امتلاك العاملين المهارات والخبرات المتميزة في مجال عملهم من خلال الدورات التدريبية المتخصصة، وتطوير الأداء لديهم من خلال المشاركة في بناء الخطط التطويرية للعمل والمشاركة في اتخاذ القرارات.
- أن تتخذ الوزارة إجراءات فاعلة كي تتضمن الهياكل التنظيمية برامج وأسس لنظام الحوافز والترقيات، وتحقيق الانسجام بين الهياكل التنظيمية والعمليات الداخلية وتطويرها باستمرار.
- أن تسعى الوزارة إلى حوسبة إجراءاتها وعملياتها المختلفة لتطوير وتحسين الأداء، وتحديث نظم قواعد البيانات والمعلومات باستمرار.
- ضرورة أن تولي الوزارة أهمية أكبر فيما يتعلق بالمتابعة المستمرة للتعرف على الحاجات المتغيرة للزبائن والعمل على تلبيةها وإشباعها وسرعة الاستجابة لها.
- تشجيع التعاون وإقامة المزيد من التحالفات الاستراتيجية، والعلاقات المتميزة مع الشركاء ومؤسسات المجتمع المدني ومحاولة الاستفادة من امكانياتها وخبراتها في تعزيز رأس مال العلاقات في الوزارة.
- وبناءً على ما تقدم من نتائج ولتحقيق ما تم وضعه من توصيات، وفي ضوء ما سبق من إطلاع للباحث على مجموعة من الدراسات السابقة، فقد قدم الباحث إطاراً مقترحاً لإدارة رأس المال الفكري والذي يمكن من خلاله الحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي في وزارتي العمل والشئون الاجتماعية، كما قام الباحث بوضع خطة عمل لتنفيذ الاطار المقترح.

شكل رقم (2.7) المراحل الرئيسية للإطار المقترح لتنفيذ توصيات الدراسة



المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على النتائج والتوصيات والاطلاع على الدراسات السابقة.

جدول رقم (4.21)

خطة عمل زمنية لمراحل تطبيق الإطار المقترح

المرحلة	آليات التنفيذ	الجهة المسؤولة عن التنفيذ	الإطار (الفترة الزمنية)
الأولى: دعم وإدراك الإدارة العليا لمتطلبات بناء رأس المال الفكري.	<ul style="list-style-type: none"> - توفر القيادة التشاركية والتوجيه نحو بيئة عمل إبداعية . - الدعم المالي والبشري. - التعزيز الفني والتكنولوجي اللازم. - تبادل الخبرات والمعارف في مجال رأس المال الفكري والاعتراب. - وضع السياسات والاستراتيجيات - أولوية توفير المصادر البشرية والتمويلية. 	<ul style="list-style-type: none"> - الإدارة العليا في الوزارة. - إدارة التخطيط. - إدارة تنمية الموارد البشرية. 	البدء من الآن في وضع خطة متكاملة خلال 3 سنوات مستقبلية مع التقييم والمسح الدوري باستمرار.
الثانية: التخطيط السليم لتحديد وإعداد متطلبات رأس المال الفكري	<p><u>التعرف على آراء واتجاهات العاملين من خلال:</u> (قوائم الاستقصاء، المقابلات، الملاحظات، اللقاءات المفتوحة، الاتصالات المباشرة).</p> <p><u>تحديد متطلبات رأس المال الفكري:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - الاستثمار في رأس المال البشري (المعرفة، القدرات، الإبداع، المهارات). - تطوير رأس المال الهيكلي (نظم معلومات وقواعد بيانات فعالة ومحدثة، هياكل تنظيمية مناسبة، سياسات وإجراءات عمل محددة واضحة والعمل على حوسبتها) . - بناء رأس مال علائقي يقوم على (إقامة تحالفات استراتيجية وعلاقات متميزة مع الأطراف ذات العلاقة بالوزارة). 	<ul style="list-style-type: none"> - الإدارة العليا في الوزارة - إدارة التخطيط . - إدارة المعلومات. - إدارة تكنولوجيا المعلومات. - الخبراء والاستشاريون. - إدارة تنمية الموارد البشرية. 	خلال ستة أشهر.
الثالثة: تنفيذ البرامج التي تم إعدادها	<p><u>متطلبات التنفيذ:</u></p> <p>(دقة وواقعية الأهداف والبرامج، موارد مالية كافية، تهيئة الكوادر البشرية، قيادة فعالة، نظام لتبادل المعلومات).</p> <p><u>طريقة التنفيذ:</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - الإدارة العليا في الوزارة - إدارة التخطيط . - إدارة المعلومات. - إدارة تكنولوجيا المعلومات. 	خلال 3 سنوات.

المرحلة	آليات التنفيذ	الجهة المسؤولة عن التنفيذ	الإطار (الفترة الزمنية)
	<p>- الطريقة الاستكشافية: تقوم على تنفيذ وتطبيق البرامج على دائرة محددة أو كلية معينة، وفي حال ثبوت نجاحها ونجاحها يتم التطبيق على كافة دوائر وإدارات الوزارة مرة واحدة.</p> <p>- الطريقة المرحلية: تقوم على تنفيذ وتطبيق البرامج والنموذج على مراحل ، بمعنى أن يتم التطبيق على دائرة تلو الدائرة، لضمان نجاحها في كل مرحلة.</p> <p>- الطريقة المباشرة: وتقوم على تنفيذ النموذج مرة واحدة على كافة الإدارات ، وتكون درجة المخاطرة عالية من حيث التكلفة والعائد في حال اعتماد هذه الطريقة ، لذا يفضل الباحث استخدام الطريقة الأولى.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - الخبراء والاستشاريون. - إدارة تنمية الموارد البشرية. - العاملون. - فرق العمل. 	
الرابعة: المتابعة والتقييم للنتائج	<p>توافر نظام دقيق متكامل لتقييم ومتابعة النتائج المتحققة من وراء تنفيذ وتطبيق البرامج ومدى تحقق الأهداف من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> - مؤشرات مستوى الشعور بالاعتزاز الوظيفي ومقارنتها قبل وبعد التنفيذ (الإبداع والابتكار، تغيير في لوائح العمل البيروقراطية، الرغبة بالبقاء بالعمل لأطول فترة ممكنة، التعامل مع الزملاء والعملاء، الولاء والانتماء للعمل... وغيرها من المؤشرات). - آراء المدراء ورؤساء الأقسام والعاملين بالوزارة. - آراء المتعاملين وكافة الأطراف ذات العلاقة مع الوزارة 	<ul style="list-style-type: none"> - الإدارة العليا في الوزارة - إدارة التخطيط . - إدارة المعلومات. - إدارة تكنولوجيا المعلومات. - الخبراء والاستشاريون. - إدارة تنمية الموارد البشرية. 	خلال فترة التنفيذ ، وبعد الانتهاء منها.
الخامسة: الدعم والتمكين	<p>يتم ذلك من خلال تحديد مدى نجاح تطبيق البرامج ، ومدى وجود انحرافات بين النتائج المستهدفة والمحقة ينتج عنها:</p> <p>أ. <u>تصحيح السلبيات</u>: التعرف على مواطن الضعف والقصور التي أدت إلى الانحراف عن الأهداف المطلوبة ومحاولة تصحيحها.</p> <p>ب. <u>دعم وتمكين الإيجابيات</u>: وذلك من خلال تحديد مواطن القوة والإيجابيات في كل مراحل النموذج والعمل على دعمها وتمكينها ، والمحافظة عليها.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - الإدارة العليا في الوزارة - إدارة التخطيط . - إدارة المعلومات. - الخبراء والاستشاريون. - إدارة تنمية الموارد البشرية. 	خلال فترة التنفيذ ، وبعد الانتهاء منها.

المصدر: من إعداد الباحث

الدراسات المستقبلية المقترحة:

- العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي في الوزارات الحكومية.
- دور أبعاد جودة حياة العمل في الحد من مستوى الاغتراب الوظيفي للعاملين في الوزارات الحكومية.
- واقع رأس المال الفكري في المنظمات الحكومية وغير الحكومية "دراسة مقارنة".
- الاغتراب الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين رأس المال الفكري وتفعيل عمليات المعرفة.

المصادر والمراجع

- القرآن الكريم.
- صحيح مسلم.
- المراجع باللغة العربية:
- الكتب:
- اتحاد الخبراء والاستشاريون الدوليون، 2004 ، "عائد الاستثمار في رأس المال البشري: قياس القيمة الاقتصادية لأداء العاملين" ، ط1 ، ايتراك للطباعة والنشر، القاهرة.
- الجرجاوي، زياد، (2010)، "القواعد المنهجية لبناء الاستبيان" ، الطبعة الثانية، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين.
- الجماعي، صلاح الدين، (2010)، " الاغتراب النفسي الاجتماعي وعلاقته بالتوافق النفسي و الاجتماعي" ، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حسن، محمود، (2008)، "الشباب ومشكلة الاغتراب في المجتمع العربي" ، دار الشئون الثقافية العامة، بغداد، العراق.
- الحمداني، اقبال محم، (2011)، " الاغتراب- قلق المستقبل- التمرد"، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الحمداني، موفق (2006)، " مناهج البحث العلمي "، الأردن، عمان، مؤسسة الوراق للنشر.
- خليفة، عبد اللطيف، (2003)، "دراسات في سيكولوجية الاغتراب" ، دار غريب، القاهرة، مصر.
- السالم، مؤيد، (2006)، "القوة التنظيمية" ، ط1، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- السعيد، هاني محمد، (2008)، " رأس المال الفكري، انطلاقة إدارية معاصرة " ، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- عبد المنعم، عفاف، (2010)، "الاغتراب النفسي: مظاهره ومحدداته بين النظرية والتطبيق" ، ط1، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر.
- عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد، (2001)، "البحث العلمي- مفهومه وأدواته وأساليبه" ، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.
- العنزى، سعد، صالح، أحمد، (2009)، " إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال "، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- مصطفى، احمد سيد، (2004)، " إدارة الموارد البشرية : الإدارة العصرية لرأس المال الفكري"، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- المفرجي، عادل حرحوس، وصالح، أحمد محمد، (2003)، "رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- اليوسف، على، (2006)، "فيسولوجيا الاعتراب الإبداعي"، ط1، مطبعة الشارقة، الموصل، العراق.
- الرسائل العلمية:
- أبو سلطان، مياسة، (2011)، "الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- بلوناس وقذايفة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال. دراسة نظرية، 2009.
- الثبتي، محمد(2008)"الاغتراب الوظيفي في المنظمات العامة بمدينة جدة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.
- حمادة، عامر عبد الرؤوف(2010)" التدريب وأثره في تطوير رأس المال الفكري لدى السلطة الوطنية الفلسطينية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الدوسري، عمر بن مبارك، (2011)، " المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي من وجهة نظر الضباط العاملين بالإدارة العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- زاهي، منصور، (2007)، "الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات"، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة منتوري.
- شحادة، أسماء، (2012)، " الاغتراب النفسي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى المعاقين بصرياً في محافظات غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- شعبان، مصطفى رجب(2011) "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عبيد، نعم نعمة، (2000)، " أثر استثمار رأس المال الفكري في الأداء المنظمي"، دراسة ميدانية على عينة من شركات الصناعات المختلفة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- المحمداوي، حسن، (2007)، "العلاقة بين الاغتراب والتوافق النفسي للجالية العراقية في السويد"، رسالة دكتوراة غير منشورة، الاكاديمية العربية المفتوحة، كوبنهاجن، الدنمارك.

- المطرفي، شعيل بن بخيت، (2005)، " الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء : دراسة مسحية على العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة" ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- مهنا، أحمد(2014) " بناء نموذج وصفي جديد لقياس رأس المال الفكري: النموذج النوعي المقارن نحو إطار ناظم لعملية القياس"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة. فلسطين.
- ميرخان، خالد أمين، (2003)، " العلاقة بين الأساليب المعرفية ورأس المال الفكري وتأثيرها على التوجه الاستراتيجي "، دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري مجلس إدارة شركات القطاع الخاص، اطروحة دكتوراة غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية.
- النخالة، جمال (2015). "إدارة رأس المال الفكري وعلاقته في تعزيز الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير ،جامعة الأزهر، غزة،فلسطين.

• البحوث والتقارير والمجلات:

- أبو العلا، غدیر (2015). دراسة مدى تأثير العوامل الديموجرافية داخل بيئة العمل على ظاهرة الاغتراب في العمل، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، جامعة الكويت ،مجلد 22 عدد1،الكويت.
- البناء، بشير عبد العظيم، (2007)، " رأس المال الفكري المعرفي ركيزة أساسية للتنمية البشرية في المنطقة العربية " ، المؤتمر العلمي السابع، جامعة الزيتونة الأردنية.
- دروزة، سوزان، القواسمي، ديما، (2014)، " أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي، دراسة تطبيقية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الاردنية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد10 ، العدد 2 ، الجامعة الأردنية الأردن.
- الروسان، محمود علي والعجلوني، محمود محمد(2010)" أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية: دراسة ميدانية"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية- المجلد 26 - العدد الثاني. دمشق.
- سلطان، حكمت رشيد، (2006)، " دور مكونات رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة: دراسة في عينة من الشركات الصناعية في محافظة نينوى" ، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 28، العدد 81 ، جامعة الموصل، الموصل.
- سليمان، عاطف (2012). " رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الإبداع المنظمي: دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية " ،دراسات:العلوم الإدارية، المجلد39 ، العدد 2 ، جامعة البلقاء الأردن.
- صبر، رنا، (2013)، " أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي دراسة تحليلية لآراء عينة من الممرضين والممرضات في مستشفى اليرموك التعليمي " ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، عدد37، بغداد.

- طالب، علاء فرحان، والعبادي، هاشم فوزي دباس، (2006)، "العلاقة التفاعلية بين إدارة المعرفة ورأس المال الفكري"، بحث مقد إلى المؤتمر العملي الأول، للفترة من 18-19 نيسان، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء.
- الطائي، علي حسون، (2005)، "بناء رأس المال الفكري بين إدارة التمكين وفاعلية القرار الاستراتيجي: بحث تطبيقي في عينة من المنظمات المبحوثة"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 11، العدد 39، جامعة بغداد، بغداد.
- عبد المطلب، عبد المطلب عبد القادر (2013). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالاحترق النفسي والاضطرابات الجسمية لدى عينة من المعلمين الوافدين والمعلمات الوافدات بدولة الكويت، مجلة العلوم الاجتماعية جامعة الكويت. المجلد: 41 العدد: 2، الكويت.
- علي، بشرى، (2008)، "مظاهر الاغتراب لدى الطلبة السوريين في بعض الجامعات المصرية"، مجلة جامعة دمشق، المجلد(24)، عدد(1).دمشق.
- العنزي، سعد علي، (2001)، "رأس المال الفكري، الثروة الحقيقية، لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرين"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الثامن، العدد (25)، بغداد.
- العنزي، سعد ونعمة، نعم حسين، 2002، "قياس رأس المال الفكري بين النظرية والتطبيق"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد التاسع، العدد 31، جامعة بغداد، بغداد.
- المحياوي، قاسم علوان، والزلعوك، إبراهيم محمد، (2006)، "دور رأس المال المعرفي في تعزيز ثقافة الإبداع في منظمات الأعمال"، المؤتمر العلمي "الاتجاهات الدولية الحديثة في منظمات الأعمال"، من 27-29 تشرين ثاني، جامعة الزرقاء.
- نعيسة، رغداء، (2012)، "الاغتراب النفسي وعلاقته بالأمن النفسي: دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة دمشق"، مجلة جامعة دمشق، المجلد(28)، عدد(3)، دمشق.
- يوسف، عبد الستار حسين، (2005)، "دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال"، المؤتمر العلمي الخامس، جامعة الزيتونة الأردنية.

• المراجع باللغة الأجنبية:

- Adkins، Tony، 2006، Case Studies In Performance Management : A Guide From The Experts، SAS Institute، John Wiley & Sons، Inc.، Canada.
- Al-Ali، Nermien، 2003، Comprehensive Intellectual Capital Management: Step-by-step John Wiley & Sons، Inc.، New Jersey.،

- Brendelllan.Yeal ،2011،"How do income and its components and perception relate to alienation" ،Journal of Applied Social Psychology.volume 24 ،Issue 2 ،pages 440-470
- Burud. Sandra، & Tumolo، Marie، 2004، Leveraging the New Human Capital-Adaptive Strategies، Results Achieved، and Stories of Transformation، Davies-Black Publishing، U.S.A.
- Chatzkel، Jay، 2002، Intellectual Capital، 1st، Ed.، Capstone Publishing، U.K.
- Dalf، R. L.، Organization : Theory and Design، (7) Edition South Western، Ohio، 2001.
- Edvinsson، Leif and Sullivan، Patriek : Developing a Model for Managing Intellectual Capital، European Management Journal، Vol،١٤ No٤ aug١٩٩٦ ،. PP.٣٦٤ - ٣٥٦
- Farahbod، Farzin; Azadehdel، Mohammad Reza; Chegini، MehrdadGoudarzvand، Ashraf Azam(2012) . WorkAlienation. Historical Backgrounds,concepts, reasons and effects, journal of basic and applied scientificresearch, 2 (8) 8408 _8415,
- Forster، Nick، 2005، Maximum Performance: A practical guide to leading and managing people at work، Edward Elgar Publishing Limited، U.K.
- Gianpaolo Iazzolino ، Domenico Laise ، (2013) "Value added intellectual coefficient (VAIC): A methodological and critical review", Journal of Intellectual Capital, Vol. 14 Iss: 4, pp.547 – 563
- Kim & Tylor بعنوان "رأس المال الفكري في مقابل القيمة الدفترية للأصول مقارنة القيمة الملائمة حسب قياسات الإنتاجية"، 2014.
- Martins، E، Terblanche، F، Building Organizational Culture that Stimulates Creativity & Innovation، European Journal of Innovation Management، Vol،٦ . No.٢٠٠٣ .
- Mashallah Valikhani and Elham Soltani.(2015) Investigating the Effect of Job Alienation on the Organizational Citizenship Behavior (Branches

- of Sepah Bank in Shahreza and Dehaghan as Case Study). International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences ,vol. 5 ,issue 1 ,pages 277–286.
- Memon, M., Mangi , R., Rohra. C., (2009): “Human capital a source of competitive advantage :Ideas for strategic leadership”, Australian Journal of Basic & Applied Sciences. Vol. (3), No. (4).
 - Mercado Salgado ,Patricia and Cernas Ortiz ,Daniel Arturo and Sánchez Limón ,Mónica Lorena(2015) ,"Intellectual Capital in Mexican Public Universities: A Comparative Study" XIV International Business and Economy Conference (IBEC) Bangkok ,Thailand.
 - Najim A. Najim ,Mohamed A. Al-Naimi ,Loay Alnaji(2012) ,Impact of Intellectual Capital on Realizing University Goals in a Sample of Jordanian Universities vol 4. No 14:153–162.
 - Nisha Nair ,Neharika Vohra ,(2010) "An exploration of factors predicting work alienation of knowledge workers" ,Management Decision ,Vol. 48 Iss: 4 ,
 - Ozer Gokhan and Ergun Ercan ,(2015) "EFFECTS OF INTELLECTUAL CAPITAL ON QUALITATIVE AND QUANTITATIVE PERFORMANCE: EVIDENCE FROM TURKEY" SAJEMS NS 18 (2015) No 1:143–154
 - Ramírez Yolanda , Gordillo Silvia , (2014) "Recognition and measurement of intellectual capital in Spanish universities", Journal of Intellectual Capital, Vol. 15 Iss: 1, pp.173 – 188".
 - Sarros ,J.C. and Tanewski ,G.A. and Winter ,R. P. and Santora ,J.C. , (2002)Work Alienation and Organizational Leadership. British Journal of Management ,Vol. 13 ,pp. 285–304,.
 - Stewart T. : Intellectual the new wealth, of Organization. New York, Doubladay, Currant. 1999.
 - Taamneh ,Shehadeh M.A. AL-Gharaibe.(2014) The Impact of Job Security Elements on the Work Alienation at Private Universities in

Jordan (A Field Study from Employees perspective). Vol 6 ,No 26. pp 56-68.

- Tsan, Wen-Nan, & Chang, Chao-Ching, 2003, Measurement and Comparison of IT Industrial Intellectual Capital in Taiwan. International Conference on “New Trends and Challenges of Science And Technological Innovation in a Critical Era” .
- Tummers, Lars G. and den Dulk, Laura(2013)" The Effects of Work Alienation on Organizational Commitment, Work Effort and Work-to-Family Enrichment Journal of Nursing Management, 2013.
- Vijaykumar, Shete Santosh. 2012. “Theme of Alienation in Anita Desai’s Where Shall We Go This Summer?” Research Vistas 1(2): 1-10
- Zomorrodian, Asghar, Strategic Human Capital: Approaches & Models for Achieving Organizational Long-term Competitiveness and Sustainability. 21st Annual Meeting of American Society of Business and Behavioral Science(2014).

الملاحق

1. قائمة بأسماء السادة المحكمين.

2. الاستبانة النهائية.

ملحق (1)

قائمة أسماء السادة المحكمين لأداة الدراسة (الاستبانة)

م	الاسم	جهة العمل
1.	د. محمد إبراهيم المدهون	رئيس أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا
2.	د. علاء الدين السيد	مدير عام التخطيط والسياسات_ وزارة العمل
3.	د. نبيل اللوح	مدير عام التدريب في ديوان الموظفين العام
4.	د. وسيم الهابيل	الجامعة الإسلامية
5.	د. يوسف بحر	الجامعة الإسلامية
6.	د. سامي أبو روس	الجامعة الإسلامية
7.	د. أكرم سمور	الجامعة الإسلامية
8.	د. نهاية التلباني	جامعة الأزهر
9.	د. وفيق الأغا	جامعة الأزهر

ملحق (2)

الاستبانة النهائية



أكاديمية الإدارة والسياسة
للدراستات العليا
غزة - فلسطين



السادة/ موظفو وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية المحترمين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

يسرني أن أضع بين أيديكم الاستبانة التي أعدت استكمالاً لمتطلبات رسالة ماجستير في الإدارة والقيادة من أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، بعنوان "رأس المال الفكري وعلاقته بالاغتراب الوظيفي - دراسة تطبيقية على وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية" والتي تهدف إلى:

1. التعرف على واقع رأس المال الفكري في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية.
2. التعرف على واقع الاغتراب الوظيفي في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية.
3. معرفة دور رأس المال الفكري في الحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية.

لذا نأمل من حضرتكم قراءة ما ورد في هذه الاستبانة من فقرات بدقة وموضوعية، والإجابة عما جاء فيها بوضع علامة (/) أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظركم.

ولكم منا خالص الشكر والتقدير

الباحث

إبراهيم يوسف أبو علي

جوال/ 0595152593

أولاً: البيانات الشخصية:

1. مكان العمل		
<input type="checkbox"/> وزارة العمل	<input type="checkbox"/> وزارة الشؤون الاجتماعية	
2. الجنس		
<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى	
3. العمر		
<input type="checkbox"/> أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/> 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	
<input type="checkbox"/> 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	<input type="checkbox"/> 50 سنة فأكثر	
4. المسمى الوظيفي (اختر اجابة واحدة من فضلك)		
<input type="checkbox"/> وكيل/وكيل مساعد	<input type="checkbox"/> مدير عام / نائب	<input type="checkbox"/> مدير دائرة/نائب
<input type="checkbox"/> رئيس قسم	<input type="checkbox"/> رئيس شعبة	<input type="checkbox"/> غير ذلك (الرجاء التحديد): -----
5. عدد سنوات الخبرة في مجال العمل الحالي		
<input type="checkbox"/> أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/> من 5 سنوات لأقل من 10 سنوات	
<input type="checkbox"/> من 10 سنوات لأقل من 15 سنة	<input type="checkbox"/> من 15 سنة فأكثر	
6. المؤهل العلمي		
<input type="checkbox"/> دكتوراه	<input type="checkbox"/> ماجستير	<input type="checkbox"/> بكالوريوس
<input type="checkbox"/> دبلوم متوسط	<input type="checkbox"/> غير ذلك (الرجاء التحديد): -----	

ثانياً: مجالات الدراسة

فيما يلي عبارات متعلقة بموضوع الدراسة، الرجاء التكرم بوضع اشارة (/) في خانة الاختيار لبيان درجة موافقتك أو عدم موافقتك عليها حسب توفرها في الوزارة التي تعمل بها.

المجال الأول: رأس المال الفكري:

السؤال الأول:

- ما درجة موافقة سيادتكم على الفقرات التالية والتي تعكس مكونات رأس المال الفكري في الإدارة التي تنتمي إليها ؟
- المطلوب/ وضع علامة (/) أمام درجة موافقتك على كل عبارة من العبارات التالية:

م	البيان	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
أولاً: رأس المال البشري.						
1	يمتلك موظفو الوزارة المعرفة اللازمة عن الخدمات التي تقدمها الوزارة.					
2	يوجد تبادل للمعارف والخبرات بين الموظفين القدامى والجدد في الوزارة.					
3	يتوفر لدى الوزارة نظام حوافز فعال للموظفين المبدعين والمتميزين .					
4	تعمل الوزارة على توفير البيئة الملائمة للإبداع والابتكار.					
5	يمتلك الموظفون مهارات وخبرات كبيرة و متميزة في مجال أعمالهم المخصصة لهم.					
6	تشجع الوزارة على إدارة وبناء فرق العمل المعتمدة على الإدارة الذاتية.					
7	تمتلك الوزارة كفاءات متخصصة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للوزارة.					
8	يتمتع الموظفون بالقدرة على ابتكار الحلول وتطوير الأداء.					
9	تأخذ الوزارة بآراء الموظفين في اتخاذ القرارات وبناء الخطط التطويرية للعمل.					
10	توجد ممارسات حقيقية من قبل الوزارة في تبني أساليب العمل الجماعي وتعزيز روح الفريق الواحد في العمل.					
11	يتوفر لدى موظفو الوزارة المعرفة المحدثة باستمرار عن الخدمات التي تقدمها الوزارة					
12	تركز الوزارة جهودها نحو التطوير والتعليم المستمر كأساس لاكتساب المهارات اللازمة للموظفين.					
13	تسعى الوزارة إلى الاستفادة القصوى من كفاءات ومهارات الموظفين لديها.					
14	تعمل الوزارة على استثمار قدرات موظفيها والطاقات الكامنة لديهم بكفاءة وفاعلية.					
15	ترود قيادات الوزارة العاملين لديها بالمعارف والمهارات اللازمة لأداء المهام بكفاءة وفاعلية.					
16	تحرص الوزارة على الاحتفاظ بالموظفين المبدعين وتهم بهم.					

م	البيان	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
ثانياً: رأس المال الهيكلي.						
1	تعمل الوزارة إلى تبني استراتيجيات إدارية وهياكل تنظيمية مرنة.					
2	تعمل الوزارة على تطوير وتحديث نظم المعلومات وقواعد البيانات باستمرار.					
3	تضع الوزارة السياسات اللازمة لضمان تدفق سريان المعرفة في جميع المستويات الإدارية.					
4	تخصص الوزارة موازنة كافية لأنشطة التدريب وبحوث التطوير.					
5	تسعى الوزارة عند الحاجة إلى تطوير الهياكل التنظيمية وجعلها أكثر مرونة لتناسب مع عوامل البيئة الخارجية المحيطة بها.					
6	تسعى الوزارة إلى تطوير عملياتها الإدارية باستمرار للتقليل من أخطاء العمل.					
7	تقوم الوزارة بتحديث طرق الحماية لنظم المعلومات الإدارية لديها تبعاً للتغيرات الحاصلة في بيئة التكنولوجيا.					
8	تتبنى الوزارة سياسة استقطاب الموارد البشرية ذات المهارات التكنولوجية والقدرات الإبداعية المتنوعة.					
9	تقوم الوزارة بتوثيق كافة السياسات وإجراءات العمل للاستفادة منها مستقبلاً.					
10	يتم الحصول على المعلومات اللازمة من نظم المعلومات الإدارية في الوقت المناسب.					
11	تتيح الوزارة للعاملين لديها بالاطلاع المستمر على التحديثات التي تطرأ على سياسات وإجراءات العمل في الوزارة.					
12	تتسم العمليات الإدارية في الوزارة بالمرونة الكافية لتحقيق الأهداف المرجوة.					
13	تعمل الوزارة جاهدة على حوسبة إجراءاتها وعملياتها المختلفة لتطوير وتحسين أدائها.					
14	تتخذ الوزارة إجراءات فاعلة لتحقيق الانسجام بين هيكلها التنظيمي وعملياتها الداخلية وأهدافها العامة.					
15	تتضمن الهياكل التنظيمية للوزارة برامج وأسس واضحة للحوافز والترقيات لتشجيع الإبداع والتميز.					
ثالثاً: رأس المال العلاقتي						
1	تراعى الوزارة المتطلبات والحاجات المتجددة المستمرة للمتعاملين معها من خارج الوزارة.					
2	يتوفر لدى الوزارة أماكن متنوعة لتقديم الخدمات.					

م	البيان	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
3	تنفذ الوزارة عدد من الفعاليات للمحافظة على علاقات طويلة مع الممولين لمشاريع الوزارة.					
4	تسعى الوزارة دائماً إلى بناء علاقات متميزة مع الآخرين لتحافظ على متانة العلاقة فيما بينهم.					
5	يوجد آليات محددة وواضحة لمتابعة الشكاوى والمقترحات من الآخرين.					
6	توفر الوزارة خدماتها للمواطنين بجودة وكفاءة عالية.					
7	تتمتع الوزارة بقوة إلى أن تكون علاقاتها مع مؤسسات المجتمع على مستوى عالٍ من التواصل والتعاون.					
8	تتواصل الوزارة مع المتفاعلين من خدماتها بحيث تتابع احتياجاتهم بعد تقديم الخدمات اللازمة لهم.					
9	تعتبر الوزارة أن العلاقات التي تمتلكها من أهم دعائم استمرارها وتفوقها ونجاحها في مجال العمل الخدمي.					
10	تقدم الوزارة مجموعة برامج لتشغيل وتأهيل مجتمعي متنوعة حرصاً منها على استمرار التواصل مع فئات المجتمع المختلفة.					
11	تسعى الوزارة وبصفة مستمرة للتعليم وإضافة قيمة جديدة.					
12	يتوفر لدى الوزارة برامج متنوعة لدعم ومساعدة المتفاعلين في مواصلة حياتهم الاجتماعية ودورهم في المجتمع.					
13	تعمل الوزارة على فتح المجال أمام المجتمع المحلي والدولي من أجل التعرف على إمكانياتها وخدمات تشغيل ومساعدة الآخرين.					
14	يعتبر الموظفون في الوزارة أن العلاقات مع الجمهور وخدمتهم هو رأس المال الحقيقي للوزارة.					

المجال الثاني: الاغتراب الوظيفي:

السؤال الثاني: ما هي درجة الموافقة على الفقرات التالية والتي تعكس مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي في الإدارة التي تنتمي إليها؟

- المطلوب/ وضع علامة (/) أمام درجة موافقتك على كل عبارة من العبارات التالية:

م	البيان	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
1	يوجد صعوبات عند اتخاذ أي قرار يتعلق بمستقبلي الوظيفي.					
2	أشعر بالضيق عند توجيهي لمكان العمل.					
3	أشعر بالملل بسبب روتينية العمل.					
4	أعتقد بأن إحساسي بالالتزام نحو العمل قد انخفض.					
5	يوجد تقصير من الإدارة في معالجة الأخطاء.					

6	يسيطر علي الشعور بالرغبة في ترك العمل.				
7	أرى أن ما حققته من نجاح في وظيفتي لم يشبع الحد الأدنى من طموحاتي.				
8	أشعر بالضيق بسبب تصرفات بعض الزملاء في العمل.				
9	أرى أن مظاهر اليأس والاستسلام تتسلل بين العاملين.				
10	يؤلمني عدم تقدير رؤسائي بالعمل لحالي النفسية والاجتماعية.				
11	أشعر بأن رسالة العمل غير واضحة بالدرجة الكافية.				
12	وظيفتي لا تتيح لي فرصة استغلال ما لدي من قدرات.				
13	أشعر بعدم الارتياح من تعامل بعض الجمهور.				
14	لوائح العمل تقيدني وتحد من قدراتي على الإبداع والابتكار.				
15	أعتقد أن التزامي بلوائح ونظم العمل تأخذ بالتراجع.				
16	أشعر بأني غريب عن مجتمع العمل الذي أعمل فيه.				
17	أفتقد إلى الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي في العمل.				
18	أعتقد أن ثقافتني تختلف عن ثقافة زملائي في العمل.				

المجال الثالث: مكونات رأس المال الفكري التي يمكن أن تسهم بالحد من الاغتراب الوظيفي:

السؤال الثالث: هل توافق على أن المكونات المرتبطة بإدارة رأس المال الفكري سوف تسهم في الحد من الاغتراب الوظيفي؟

• المطلوب/ وضع علامة (/) أمام درجة موافقتك على كل عبارة من العبارات التالية:

م	البيان	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
1	تشجيع وتحفيز العاملين على الإبداع والابتكار.					
2	السعي نحو استقطاب الموارد البشرية ذات المهارات التقنية والقدرات الإبداعية وحملة الشهادات الأكاديمية والمهنية العليا.					
3	أن تتبنى الوزارة ابتكارات وتميز العاملين وأن تجعلها موضع التنفيذ وتكافئها على ذلك.					
4	تشجيع وبناء فرق العمل القائمة على الإدارة الذاتية.					
5	زيادة الموازنة المخصصة للتدريب والبحوث التطويرية.					
6	تطوير وتحديث نظم المعلومات وقواعد البيانات بصفة مستمرة.					
7	تطوير الهياكل التنظيمية وجعلها أكثر مرونة، على أن ترسم الأمان بالاستقرار الوظيفي للموظفين، وفرص التقدم الوظيفي في العمل.					
8	أن تنفذ الوزارة سياسات وإجراءات وعمليات إدارية مبدعة ومتميزة.					
9	أن تقوم الوزارة بدراسات استطلاعية مستمرة للتعرف على الاحتياجات والرغبات المتنوعة والمتغيرة للمتعاملين معها.					
10	أن تأخذ الوزارة في اعتبارها مقترحات وشكاوى المنتفعين عند تقديم خدماتها.					

					<p>أن تبني الوزارة استراتيجية تقوم على بناء علاقات متينة ومتميزة مع الآخرين (منتفعين، مؤسسات المجتمع المحلي، مؤسسات دولية، وزارات حكومية).</p>	11
<p>أخرى (من فضلك أذكرها):</p> <p>.....</p>						