

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

دور رأس المال الفكري في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي

دراسة حالة: مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية

عبد الرحمن أيمن عبد الرحمن عواد

رسالة ماجستير

القدس-فلسطين

2021/هـ1442م

دور رأس المال الفكري في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي

دراسة حالة: مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية

إعداد

عبد الرحمن أيمن عبد الرحمن عواد

بكالوريوس علوم مالية ومصرفية، جامعة القدس المفتوحة/فلسطين

المشرف: الدكتور نادر حامد أبو شرح

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير من معهد التنمية المستدامة
كلية الدراسات العليا - جامعة القدس.

القدس-فلسطين

1442هـ/2021م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

دور رأس المال الفكري في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي
دراسة حالة: مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية

اسم الطالب: عبد الرحمن أيمن عبد الرحمن عواد
الرقم الجامعي: 21812550

المشرف: نادر أبو شرح

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: 26 / 5 / 2021 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم
وتواقيعهم:

التوقيع:

1- رئيس لجنة المناقشة الدكتور نادر أبو شرح

التوقيع:

2- ممتحناً داخلياً: الدكتورة تهاني جفال

التوقيع:

3- ممتحناً خارجياً: الدكتور سامي أبو الروس

القدس - فلسطين

2021/هـ1442

الاهداء

"ولقد مننّا عليك مرةً أخرى"

تمّ الكلامُ وربنا المحمود
ولهُ المكارم والعُلا والجود.
لكَ الحمدُ ربي أن ألهمتني شُكرَكَ والثناءَ عليك، لك الحمدُ ربي حينما منحتني القدرة لطلب العلم،
لك الحمد على عونك ومعونتك لي في كل حين، لك الحمدُ والشكر إزاء كل نعمة، يا رب:

دعاني إليك العِلمُ والحِلمُ والحِجَى

وهذا الكلامُ النَّظْمُ والنَّائِلُ النَّثْرُ

أشهدُكَ ربي طلبِي العلمَ خالصًا لوجهكَ الكريم، فأكتبُ لي القَبولَ على ما تعلمُهُ مني من قُصورٍ في العبارة.
قُلْتَ يا ربي: "لئن شُكرتُم لأزيدنكم" وإني يا ربّ راضياً، لك شاكراً، فزِدني من فضلكَ، وبعد بلوغي المرام،
ووصولي المُبتَغَى وما فيه من لذة وسعادة، فكل الذي أنا فيه يرجعُ لفضلكَ، ثمَّ فضلٍ ثلثةٍ من بعدك،
اصطفيتَهُم لي في حياتي، ليكونوا رِفاقاً ليّ في المسيرِ، يخطونَ معي الخطوات بقولهم وبفعلهم نُصحاً
وإرشاداً أو حتى بوجود ذِكرائهم.
وإنَّ فرصةَ الثناء عليهم واهدائهم لا تأتي في العمرِ إلا قليلاً، وإذ أنا أهدي قليلَ جُهدي لهم.

إلى أمي:

إلى من أنتمُ خضابَ الحبِّ من كفيها، إلى رفيقتي الأولى والأخيرة، إلى من يُكرمني اللهُ لأجلها، ويؤفقتني
برضاها وبركاتِها، إليك أُمي الحنون لا حُرمتك ولا حُرمتُ دعواتك.

إليك أبي:

إليك يا كُلَّ الأمان الذي كان، إليك يا سنداً ما زال.

إلى أحبتي:

إلى عائلتي وأهلي، من بهم راحتي ومُستراحي، أخواني، أخواتي، زوجتي، وأبنائي إليكم كل حبي يا أحبتي.
إلى أمة الإسلام جميعاً مني الإهداء وعليكم السلام جميعاً.

عبد الرحمن أيمن عبد الرحمن عواد

الإقرار

أقر أنا معد هذه الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس انيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة بإستثناء ما تم الإشارة له حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

.....:التوقيع

الإسم: عبد الرحمن أيمن عبد الرحمن عواد

التاريخ: 2021/6/5

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، ومنه يُستمد العونُ في تحقيق الأمنيات، وإليه يرجع الأمر كله في الحياة وبعد الممات، أحمدهُ حمداً كثيراً طيباً كما يحب ويرضى أن يوفقنا للطاعات، والصلاة والسلام الأتمان الأكملان على سيدنا وشفيغنا محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين صلاةً وسلاماً يُرتقى بهما في الدرجات في جميع الأوقات.

بداية أشكر الله العلي العظيم على توفيقه لي بإتمام هذه الرسالة وصولاً بي لتحقيق حلمٍ لطالما تمنيتُه، وبنعمه علينا نستطيع تخطي كل المحن والمتاعب التي قد تواجهنا وتحاول أن تعرقل دروبنا... فبك يا الله وبقدرتك وإيماناً منا بك... نصل إلى ما نصبو لتحقيقه... وانطلاقاً من قول رسولنا الكريم صل الله عليه وسلم "من لا يشكر الناس لا يشكر الله".

فإنني أنا الباحث عبد الرحمن أيمن عواد أقدم بجزيل الشكر والتقدير لكل من دعمني وساعدني بملاحظاته الموقرة والداعمة في إتمام هذه الرسالة، وأخص بالذكر:

• مشرف رسالتي الدكتور الفاضل نادر حامد أبو شرح والذي لم يدخر جهداً في مساعدتي وتقديم النصح والإرشاد لأصل إلى هذا المكان والذي كان معلماً داعماً بأفكاره وكلماته الراقية.

• السادة أعضاء لجنة المناقشة:

د. تهاني جفال مناقشاً داخلياً

د. سامي أبو الروس مناقشاً خارجياً

• أهلي، وزملائي في العمل كل باسمه ولقبه، وكل من ذكر اسمي بقلبه، والذين لم يتوانوا عن مساعدتي ودعمي لإتمام رسالتي.

الباحث عبد الرحمن أيمن عبد الرحمن عواد

المصطلحات

رأس المال الفكري: هو مجموعة من العاملين الذين يملكون المواهب والامكانيات العقلية مثل المعرفة والمهارات والخبرة والتي يمكن توظيفها واستثمارها في تحسين المساهمة الفكرية وتحسين أداء المنظمات وتطوير ابداعاتها بما يحقق الفاعلية للجميع (قشقش، 2014).

كفاءة الأداء المؤسسي: هو مدى تحقيق العاملين في المنظمة لأعلى درجات التفاعل مع البيئة الداخلية والخارجية خصوصاً المتعلقة بكفاءة وفاعلية عمل تلك المنظمة (أبو سمرة، 2018).

مراكز التدريب المهني: هي مراكز تهتم بإعداد موارد بشرية تخص بالعمال بمختلف مستوياتهم عن طريق رفع كفاءة العمال الممارسين والحاقيهم في دورات مهنية متخصصة تساهم في تنظيم العمل المهني وترفع من مستوى الكوادر البشرية فيها (موقع وزارة العمل الفلسطينية، 2021).

المخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال الفكري في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكون مجتمع الدراسة من (105) موظف في مراكز التدريب المهني التابعة لوزارة العمل الفلسطينية وتم استخدام أسلوب المسح الشامل، والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيع (105) استبانة، وتم استرداد (80) استبانة صالحة للتحليل الاحصائي بنسبة (76.19%)، وذلك في ظل ظروف استثنائية بسبب جائحة كورونا، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها: أن مراكز التدريب المهني حققت درجة موافقة كبيرة لمستوى رأس المال الفكري وذلك بوزن نسبي بلغ (74.0%)، وحققت مراكز التدريب المهني درجة موافقة كبيرة لمستوى كفاءة الأداء المؤسسي وذلك بوزن نسبي بلغ (75.6%)، إضافة لوجود علاقة ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس الهيكل، رأس المال الزبائني) وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة احصائية لرأس المال الهيكل في تعزيز كفاءة الأداء بمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية، وعدم وجود أثر ذو دلالة احصائية لرأس المال البشري، ولرأس المال الزبائني في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي بمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية.

وأوصت الدراسة: بضرورة العمل المستمر على استقطاب أصحاب الكفاءات والخبرات للعمل ضمن مراكز التدريب المهني، متابعة الخريجين بعد التخرج والتواصل الفعال معهم، زيادة التنسيق والتواصل مع الجهات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني، وذلك لتحقيق اندماج خريجي مراكز التدريب المهني في سوق العمل، المحافظة على الاستقرار الوظيفي والمالي للعاملين في مراكز التدريب المهني من خلال عدم اقتصار تمويل مراكز التدريب المهني على الجهات الحكومية.

The Role Of Intellectual Capital In Enhancing The Efficiency Of Institutional Performance

A Case Study Of Vocational Training Centers

In The Southern Palestinian Governorates

Prepared: Abdul Rahman Ayman Awad

Supervisor: Dr. Nader Hamed Abu Sharkh

Abstract

The study aimed to identify the intellectual capital and its role in enhancing the efficiency of the performance of vocational training centers in the southern governorates, and to achieve the aim of the study, the descriptive and analytical approach was used, and the questionnaire was a main tool to collect data from the study sample consisting of (105) employees in the vocational training centers of the Palestinian Ministry of Labor. Where the researcher used the comprehensive inventory method, (80) questionnaires valid for statistical analysis (76.19%) were retrieved, and the data were analyzed using the SPSS program. The study revealed a set of results, the most important of which is that the vocational training centers achieved a high degree of agreement with the level of intellectual capital with a relative weight of (74.0%).

The vocational training centers achieved a high degree of agreement with the level of performance efficiency with a relative weight of (75.6%), in addition to the existence of a related relationship. Statistical significance between intellectual capital in its dimensions (human capital, structural capital, client capital) and enhancing the efficiency of the performance of vocational training centers in the southern governorates.

The results also showed a statistically significant effect of structural capital in enhancing the performance efficiency of vocational training centers in the southern governorates.

The presence of a statistically significant impact of human capital and client capital in enhancing the performance efficiency of the vocational training centers in the southern governorates.

The study recommended the necessity of continuous work to attract qualified and experienced people to work within vocational training centers, follow-up of graduates after graduation and effective communication with them, increase coordination and communication with government agencies and civil society institutions, in order to achieve the integration of graduates of vocational training centers in the labor market, preserving job and financial stability For workers in vocational training centers, by not limiting funding for vocational training centers to government agencies.

الفصل الأول:

خلفية الدراسة

1.1 مقدمة

يشهد العالم تطورات سريعة، مع ظهور تقنيات حديثة في بيئة عمل المنظمات، وهذه التقنيات أسهمت في خفض التكلفة، وتوفير الجهد والوقت؛ كما عززت جودة مخرجات العمل، وأصبحت عمليات قياس أداء المنظمات أكثر وضوحاً، ولقد استفادت معظم المنظمات من هذه التطورات في بناء هياكلها التنظيمية، وتحديد ووصف الوظائف لديها، وفي خضم هذا التطور فإن رأس المال الفكري كان ولازال محط اهتمام صناع القرار؛ لأنه رصيد يحمي المنظمة، ويعزز قبولها لهذه التغيرات.

وعليه فإن هذه التغيرات فرضت على المنظمات أن تكون مرنة ومتجددة وتسعى إلى التطوير التحديث من خلالها امتلاكها لأفراد يمتلكون التميز والخبرة والمعرفة يطلق عليهم رأس المال الفكري ويقدمون كل ما هو مبتكر ومتجدد ويتصف بالإبداع لكي تبقى المنظمات مقاومة لكل هذه التغيرات (عبد الرازق، 2020).

وأصبح رأس المال الفكري مصدراً وأداة استراتيجية لمنظمات الأعمال؛ لأنه يتضمن مجموعة المعارف والمهارات والخبرات والمؤهلات التي يمتلكها العاملون في المنظمة، وتمكنهم من الاستجابة لمتطلبات التغيير ومواكبة التكنولوجيا الحديثة، وتلبية حاجات المستفيدين (Mention, 2012). ولقد أجريت عدة دراسات حول رأس المال الفكري

وأهميته، فقد أثبتت دراسة (القهيوي، 2015م، ومحمد وسعيد، 2012م) أن رأس المال الفكري يعزز أداء الأفراد والأداء التنظيمي، وفي سياق آخر أكدت نتائج دراسة (Mention, 2012) أن رأس المال الفكري يسهم في تعزيز الابتكار والابداع بالمنظمة، وأشارت دراسة (عبيد، 2014م) إلى أن الاستثمار في رأس المال الفكري يسهم في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة. وبالتالي يرى الباحث بأن رأس المال الفكري يعزز الاتجاه نحو الجودة وتحسين الأداء والابتكار مما يعزز كفاءة المنظمة.

كما أن رأس المال الفكري يمكن أن يسهم في تحسين نظام المنظمات الداخلي والخارجي، حيث إنه يتكون من ثلاث عناصر رئيسة، وهي العنصر البشري، والهيكل، والزبائني، فالعنصر البشري يسهم في تحسين الأداء لما يتضمنه من خصائص للعاملين، وقدرات ومهارات، أما الهيكل فيعزز الممارسات والإجراءات الإدارية والتنظيمية، أما الزبائني فهي تبني صورة ذهنية للمنظمة، وتسهم في تعزيز قدراتها التنافسية.

ويستخدم مصطلح الكفاءة بشكل واسع في مختلف مجالات الحياة؛ حيث إن النظرة الشاملة للكفاءة تتمثل في الاستثمار الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق الأهداف، أو هي تحقيق الأهداف بأقل تكلفة ممكنة، وأقل جهد ممكن، وبالسرية المناسبة وبالذقة والجودة المناسبة. ويمكن النظر إلى الكفاءة بأنها الاستغلال العقلاني والأمثل لموارد المنظمات؛ وتوجيه كافة الجهود والممارسات نحو تقديم خدمات ومنتجات ذات جودة عالية، بحيث تعطي كفاءة النظام تعبير عن القدرة على تنفيذ المهام الموكلة على عاتق الأفراد، وهي قابلة للقياس والملاحظة في النشاط وبشكل كبير، وهي استعداد لتجنيد وتجميع ووضع الموارد في بيئة العمل، والكفاءة لا تظهر إلا بوجود العمل (منصور وصولح، 2010م)، وهي النسبة المتمثلة بإحدى منتجات النظام ومخرجاته، والكفاءة تتمثل في نسبة المخرجات إلى المدخلات بالمنظمة، والتي تكون في الحالة المثالية تساوي الواحد الصحيح (مراس، 2017م).

وانطلاقاً من ذلك فإن كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني تتمثل في قدرتها على تحقيق أهدافها، والوصول إلى أكبر قدر ممكن من المستفيدين، إضافة لتحقيق الميزة التنافسية، وقدرتها على تخريج فئات لديها المهارات والقدرات الخاصة ببرامجها التدريبية، وبالتالي فإن عناصر رأس المال الفكري قد تساعد على لفت انتباه المدراء والقائمين على

مراكز التدريب المهني حول القدرات والخصائص المرتبطة بالموارد البشرية، وطبيعة الهياكل التنظيمية اللازمة لتحسين أداء المراكز، وطرق وأساليب إدارة علاقات عمليات التدريب والتنمية بما يعزز الجودة والكفاءة في النظام الداخلي والخارجي لمراكز التدريب المهني.

2.1 مشكلة الدراسة

تُعد مراكز التدريب المهني من المنظمات التي تحقق وتعزز التنمية البشرية، كون عملها يرتبط بتدريب فئات مختلفة وصقل بعض المهارات والقدرات لدى الأفراد، ولقد تطورت هذه المراكز في السنوات القليلة الماضية، حيث تعددت مجالاتها وأقسامها، فمنها يمنح دبلوم مهني في اختصاصات وبرامج لا تقدمها المنظمات الأكاديمية بالمحافظات الجنوبية، ومنها يعزز مهارات استخدام الآلات والمعدات المختلفة، لذا حظيت هذه المراكز باهتمام المنظمات والوزارات الحكومية، حيث قامت وزارة العمل بتنظيم عملها، ومنحت تراخيص بناءً على الهياكل التنظيمية المعتمدة، والخبراء الذين تقوم هذه المراكز باستقطابهم.

ورغم التطور الكبير الذي تشهده هذه المراكز إلى أن النظام الداخلي والخارجي لهذه المنظمات لازال بحاجة إلى تطوير وتحسين مستمر، لتكن قادرة على مواكبة التطورات في عالم التدريب المهني، لأن اعتمادها على نظم وهياكل ولوائح عمل غير مرنة يجعلها غير قادرة على تحقيق أهدافها في ضوء التغيرات التي طرأت في عالم التدريب المهني، لذا قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية (معلق رقم 3) للتعرف على واقع كفاءة أداء مراكز التدريب المهني، وأظهرت النتائج وجود مستوى متوسط من كفاءة الأداء بمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية وبوزن نسبي بلغ (63.41%)، حيث يتطلب البحث عن أساليب وإجراءات تعمل على تعزيز كفاءة مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية.

ومن خلال اطلاع الباحث على مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت كفاءة مراكز التدريب المهني في فلسطين وتحسين أدائها مثل دراسة (الحديدي، 2020)، ودراسة (أبو معيلق، 2015)، ودراسة (الدم، 2014)، ودراسة (زايد، 2014)، ودراسة (فرج الله، 2014)، ودراسة (سكر، 2012)، ودراسة (عيسى، 2011)، ودراسة (حلس، 2011)، فقد أوصت بضرورة أن تواكب مراكز التدريب المهني في فلسطين للأساليب الإدارية الحديثة في

بيئة عملها، بحيث ينعكس ذلك على كفاءة هذه المراكز، ويحسن من أدائها، ويرفع من مستوى تميزها، وجودة خدماتها، إضافة إلى ذلك يعزز من مستوى الخريجين ويساعدهم على مواهبة قدراتهم مع سوق العمل ومتطلباته.

وفي نفس السياق فقد تمت دراسة مجموعة من التحديات التي تواجه عمل المراكز، وجد أن هذه المراكز لم تدرك طبيعة وخصائص العاملين لديها، لأن إدارتها تقوم على أساس فردي، وهناك بعض من المدربين لا يمتلكون المؤهلات اللازمة لعمليات التدريب المهني، كذلك فهي بحاجة إلى آليات تسويق لتعزيز الميزة التنافسية لديها، وهنا برزت للباحث مشكلة الدراسة بأن الاهتمام برأس المال الفكري وعناصره الثلاث البشري، والهيكلية، والزبائنية، والتي يمكن أن تسهم في تجاوز بعض تحديات ومشكلات العمل في مراكز التدريب المهني، ولقد أشارت عديد من الدراسات إلى أهمية قياس كفاءة الأداء من أجل تحديد أوجه القوة والضعف، والوصول إلى طرق وسبل لتعزيز جوانب القوة وعلاج أوجه الضعف والقصور ومنها (Mailybaev, Zhexembayeva, و Zhang, & Luo, 2016؛ ومراس، 2017م؛ و Nurgaliyeva, 2018؛ و Souck, & Nji, 2017). وفي ضوء ما سبق يمكن حصر مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما دور الرأس المال الفكري في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي في مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية؟

3.1 مبررات الدراسة

تعد مراكز التدريب المهني من المنظمات التي تسهم في تطوير وتنمية قدرات وخصائص ومهارات الأفراد؛ لأنها تقدم برامج تدريبية مختلفة، قد تساعد الخريجين في تسويق أنفسهم، كما يمكن أن توجه برامج تدريبية لا تقدمها المنظمات الأكاديمية على اختلافها، ومن أهم مبررات إجراء هذه الدراسة ما يلي:

- 1- وتنوع خدمات وبرامج مراكز التدريب المهني؛ وبالتالي فإن هناك حاجة ماسة للبحث عن طبيعة أنظمتها الداخلية والخارجية، والتوصل إلى سبل لتعزيز أدائها.
- 2- الاهتمام برأس المال الفكري وعناصره المختلفة، يسهم في تطوير سياسات وإجراءات عمل مراكز التدريب المهني بما يواكب التطورات العالمية.

3- رأس المال الفكري من متطلبات بناء علاقة بين الإدارة العليا والعاملين بالمراكز، وبين المراكز والمجتمع المحلي، وبالتالي فإن رأس المال الفكري يعزز الميزة التنافسية لمراكز التدريب المهني؛ الأمر الذي يسهم في تحقيق أهدافها ونموها واستمراريتها، ونجاحها المستمر في تحقيق أهدافها.

4- تقدم الدراسة نتائج وتوصيات قد تفيد القائمين على مراكز التدريب المهني، وتعزز فهمهم لخصائص رأس المال الفكري لديهم، وسبل استغلال الموارد والطاقات والقدرات المتوفرة في التحسين المستمر لبرامج المراكز ونظامها الداخلي والخارجي.

5- تفيد نتائج الدراسة الحالية العاملين وخبراء التدريب بمراكز التدريب المهني؛ حيث تلقت انتباههم حول سبل كسب ثقة المستفيدين، وبناء علاقات قوية مع المجتمع المستهدف.

6- تسهم الدراسة من خلال نتائج الدراسة الميدانية والتوصيات والمقترحات بإثراء المكتبة الفلسطينية والمكتبة العربية بموضوعات لم يتناولها كثير من الباحثين، وتفيد الباحثين في إجراء دراسات مستقبلية.

4.1 أهداف الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة والسؤال الرئيس فإن أهداف الدراسة الحالية تتمثل في الآتي:

1- التعرف على مستوى رأس المال الفكري ودرجة تطبيقها في مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية.

2- التعرف على مستوى كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية.

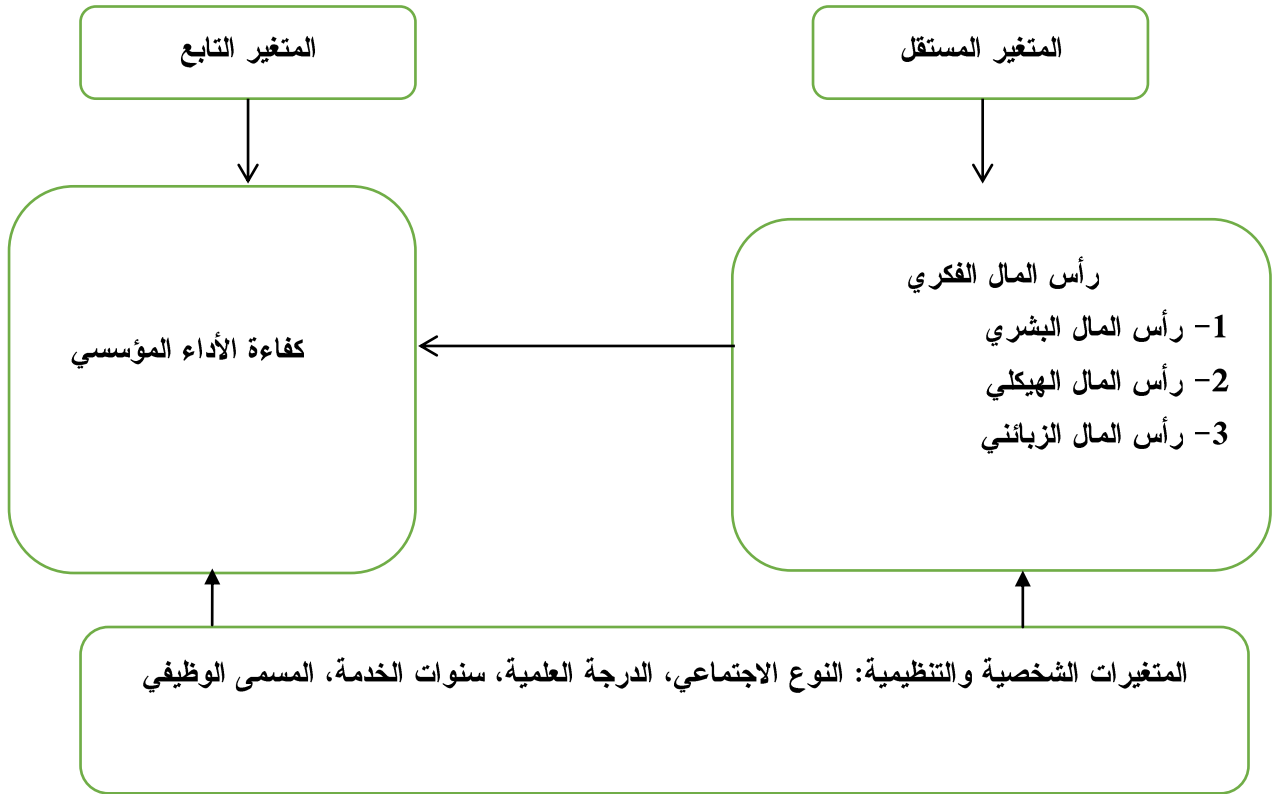
3- الكشف عن العلاقة بين رأس المال الفكري وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية.

4- بيان أثر رأس المال الفكري في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية.

5- التوصل إلى سبل يمكن من خلالها تفعيل الممارسات اللازمة لتطوير رأس المال الفكري وتعزيز دوره في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني.

5.1 أنموذج ومتغيرات الدراسة

جرى الاطلاع على عدد من الدراسات السابقة والبحوث ذات العلاقة بمتغيري رأس المال الفكري كفاءة الأداء المؤسسي ومنها (أبو موسى، 2020)، و(عبد الرازق، 2020)، و(الحديدي، 2020)، و(الوزير، 2018)، و(قشطة، 2016)، وفي ضوء ذلك أعد الباحث النموذج التالي للدراسة:



شكل رقم (1): أنموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحث استناداً للدراسات السابقة

6.1 أسئلة الدراسة.

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها وسؤال الدراسة الرئيس، فإن الدراسة الحالية تسعى للإجابة عن الأسئلة الآتية:

1- ما مستوى رأس المال الفكري في مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية؟

2- ما مستوى كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية؟

3- هل توجد علاقة بين رأس المال الفكري وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية؟

4- هل يوجد أثر لرأس المال الفكري في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية؟

5- ما السبل اللازمة لتحسين دور رأس المال الفكري في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية؟

7.1 فرضيات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وأسئلتها، وفروضها وأهدافها تم صياغة الفرضيات الآتية للدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين رأس المال الفكري وكفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية؟

وينفرع عن الفرضية الرئيسية الأولى مجموعة الفرضيات الفرعية الآتية:

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين رأس المال البشري وكفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية؟

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين رأس المال الهيكلية وكفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية؟

3-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين رأس المال الزبائني وكفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية؟

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعناصر رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني) في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية؟
ويتفرع عن الفرضية الرئيسية الثانية مجموعة الفرضيات الفرعية الآتية:

- 1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال البشري في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي في مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية؟
- 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الهيكلي في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي في مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية؟
- 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الزبائني في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي في مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية؟

8.1 حدود الدراسة

- الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة على التعرف على دور رأس المال الفكري في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني.
- الحد الزمني: اقتصرت عملية جمع وتحليل البيانات في الفترة الزمنية (2020/9-2021/3)
- الحدود المكانية: طبقت الدراسة الحالية على مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية.
- الحد البشري: اقتصرت الدراسة على العاملين بمراكز التدريب المهني (مدير/نائب مدير، مشرف، مدرب).

9.1 محددات الدراسة ومعوقاتها.

من أبرز المعوقات والتحديات التي تواجه الباحث في تطبيق الدراسة هو ضعف تنظيم عمل كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية، كذلك واجه الباحث تحديات في فهم وتحليل خصائص عملها؛ نظراً لتنوع أعمالها ومهامها وبرامجها التدريبية، حيث هناك مراكز تقدم شهادات معتمدة محلياً في مجالات فنية وتقنية، أو برامج دبلوم، إضافة إلى فترة الدراسة الميدانية كانت في ظل انتشار جائحة كورونا في المحافظات الجنوبية، حيث واجه الباحث بعض العقبات في توزيع الاستبانة نتيجة للإجراءات الصحية في مراكز التدريب المهني.

الفصل الثاني:

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 المبحث الأول: رأس المال الفكري

1.1.2 مقدمة

يمثل رأس المال الفكري متغيراً مهماً ذا تأثير واسع على مدى قدرة المنظمات على تحقيق نجاحها، فإدارة رأس المال الفكري تستقطب اهتماماً متزايداً من قبل قيادات المنظمات التي تسعى لتطوير وتحقيق النجاح بصورة دائمة (قرني والعتيقي، 2012).

ويمثل رأس المال الفكري مجموعة الأصول المعرفية التي تعتمد على العقل البشرية ومتطلبات بناء العلاقة مع المستفيدين وطرق العمل التي تؤدي في نهايتها إلى الانتاج المستمر للأفكار والأساليب بما يحقق قيمة عالية للمنظمة وتدعيم أفكارها وقدرتها على التنافس (صالح، 2001).

وترتكز إدارة رأس المال الفكري أيضاً على استثمار الأصول غير المادية للمنظمات، وتدعيم الإمكانيات والطاقات البشرية، وما تمتلكه وتنتجه من أفكار، فمن أهم مصادر التنافسية للمنظمات هو قدرتها على خلق ونقل ودمج وحماية واستثمار الأصول الفكرية للمنظمة، ولا تكمن الأهمية في مجرد امتلاك رأس المال الفكري فقط، وإنما تكمن في الكيفية

التي يتم من خلالها إنتاج وتطبيق المعارف والأفكار ووضعها موضع التنفيذ بالمنظمة (قرني والعتيقي، 2012).

1.1.2 رأس المال الفكري

تحتاج المنظمات العاملة لرأس مال مادي وفكري يتحدد من خلالهما حصة المنظمة السوقية، وعلى هذا الأساس اتجه العديد من الباحثين إلى تعريف رأس المال الفكري من عدة زوايا، حيث يشير (الزهرة، 2011) إلى رأس المال الفكري بأنه جودة القدرات الذهنية القادرة على توليد الأفكار الجديدة، حيث تمثل قوة ذهنية مجتمعية وتشكيلة المعارف الفكرية وتراكم الخبرات التي تجعل المنظمة على درجة عالية من مستوى المرونة اتجاه جميع ردود أفعال بيئة العمل الداخلية والخارجية.

ويعتبر رأس المال الفكري بأنه تفاعل ناتج من أصول غير ملموسة مثل الكفاءة والخبرة ومهارات العاملين، إضافة إلى ما تملكه المنظمات من علاقات خارجية وهيكل تنظيمي يساعدها في تدعيم قدراتها مهاراتها التنافسية في سوق المنافسة (قشقس، 2014)، وفي نفس السياق يشير (العنزي وصالح، 2009) إلى أن رأس المال الفكري هو مجموعة من العاملين الذين يملكون المواهب والامكانيات العقلية مثل المعرفة والمهارات والخبرة والتي يمكن توظيفها واستثمارها في تحسين المساهمة الفكرية وتحسين أداء المنظمات وتطوير ابداعاتها بما يحقق الفاعلية للجميع.

وفي اتجاه آخر يشير (السعيد، 2008) إلى تعريف رأس المال الفكري بالقول بأنه مجموعة من القيم الغير ملموسة والتي تعتبر جزءاً من رأس المال للمنظمة بما يشمل المكونات البشرية والعقلية والهيكلية والتي تساهم في تحسين القيمة التنافسية للمنظمة، لذلك ما يمتلكه الأفراد من معرفة ومهارات وخبرات وما تملكه المنظمة من أصول غير ملموسة وعلاقة المنظمة بالأطراف الخارجية والتي يمكن استخدامها لزيادة القيمة السوقية للمنظمة وتكوين فائدة وقيمة لها (راضي، 2013).

بينما يرى (Ousama & Mustafa, 2014) إلى تعريف آخر لرأس المال الفكري بالقول هي المصادر غير الملموسة كالمعرفة والخبرة والفلسفة وإدارة الاصول والموارد البشرية لتساهم في زيادة قيمة المنظمة ومعرفتها الاقتصادية بالاعتماد على رأس المال الفكري في تحقيق غايات المنظمة وأهدافها.

2.1.2 أبعاد رأس المال الفكري

نجد أن أبعاد رأس المال الفكري منها ما هو غير ملموس مثل الخبرة والمعرفة، ولن نتجاهل أبعاد البيئة الداخلية والخارجية المحيطة بالمنظمات كمكون مهم وحيوي لها، والعلاقات التي تربط المنظمات بالزبائن والعاملين من جهة، والمستفيدين الخارجين من جهة أخرى، وقد تنوعت تقسيمات العلماء لأبعاد رأس المال الفكري فمنهم من قسمها إلى بعدين ومنهم إلى ثلاثة وآخرون إلى أربعة، وهنا نجد (عبد الرازق، 2020) يقسم رأس المال الفكري إلى ثلاثة أبعاد وهي:

أ. رأس المال البشري: وهو المعرفة والمهارات والقدرات والإبداع والخبرة المكتسبة لأداء العمل التي يمتلكها الفرد وليست المنظمة، كما يتضمن رأس المال المعنوي للأفراد داخل المنظمات.

ب. رأس المال الهيكلي: تشمل ثقافة المنظمة، والهياكل التنظيمية والعمليات والإجراءات وبذلك فهو يضم القدرة الهيكلية التي تمتلك تحريك وتطوير المبادرات وذلك عن طريق اعتماد الأفكار الجديدة.

ج. رأس المال الزبائني: هو يعكس طبيعة العلاقات الاستراتيجية التي تربط المنظمة بالمستفيدين ومورديها ومنافسيها أو أي طرف يسهم في تطوير الأفكار وترجمتها لخدمات ومنتجات مميزة للمنظمة.

3.1.2 خصائص رأس المال الفكري

من خلال تعريف رأس المال الفكري ظهر أنه يمثل مجموعة من الأفراد الذين يتمتعون بقدرات تميزهم عن غيرهم من الأفراد العاملين ويتوزعون على مختلف مستويات الهيكل التنظيمي بالمنظمة، ويمكن إجمال خصائص رأس المال الفكري على النحو التالي:

1. الخصائص التنظيمية: والتي ترتبط ببيئة المنظمة التي تتضمن (الروسان، والعجلوني، 2010):

أ. تواجد رأس المال الفكري في جميع المستويات الإدارية وذلك يعني أن رأس المال الفكري ليس حكراً على مستوى إداري معين دون غيره.

ب. ينشأ في ظل الهياكل المرنة وذلك على اعتبار أن المرونة مناخ للتجديد الذي يتم بشكل مستمر من خلال الأفراد.

ج. احتواء التنظيم للعلاقات غير الرسمية باعتبار ان رأس المال الفكري لا يميل للعمل في ظل التنظيمات التي تعتمد على العلاقات الرسمية فقط.

د. يبتعد رأس المال الفكري عن المركزية الإدارية بحيث يفضل مناخ يسوده اللامركزية في بيئة العمل.

2. **الخصائص المهنية:** ترتبط بممارسة العناصر البشرية داخل المنظمة وتتضمن (الهاللي، 2011):

أ. امتلاك العديد من المهارات المهنية الفريدة والخبرات المتراكمة بحيث يكون من الصعوبة استبدالهم.

ب. التمتع بمستوى تعلم تنظيمي عالي.

ج. التدريب الإجرائي.

3. **الخصائص السلوكية الشخصية:** وترتبط بالعنصر البشري وبنائه الذاتي بالمنظمة وتتضمن (الروسان، والعجلوني، 2010):

أ. رأس مال غير ملموس: فالمعرفة تتميز بأنها أثيرية وغير مرئية.

ب. صعوبة القياس بدقة متناهية.

ج. يمكن الاستفادة منها في مراحل وعمليات مختلفة وذلك بنفس الوقت.

4.1.2 أهمية رأس المال الفكري

إن أهمية رأس المال الفكري تظهر في كونه يمثل ما تمتلكه المنظمة من أصول غير ملموسة وتكون قادرة على المحافظة على مستوى متفوق من المعرفة داخل المنظمات بحيث تدعم من خلاله الاستخدام العلمي والعملي للمعلومات، مما يؤدي إلى تعزيز الأداء التنظيمي والقدرة على التكيف مع البيئة التنافسية لها.

وتكمن أهمية رأس المال الفكري في النقاط التالية (لويزة، 2015):

1. يعتبر رأس المال الفكري ذات ميزة تنافسية مهمة للمنظمة وهي تمثل القوة الخفية التي تضمن للعاملين البقاء والتطور.
2. يعد رأس المال الفكري كنزاً يحتاج إلى من يستخرجه ويمارسه فعلياً، فعملية نشر المعرفة تحتاج إلى أساليب استخراج لتعزيز القدرات العملية والمحافظة عليها في بيئة العمل.
3. يعتبر رأس المال الفكري مصدراً لتوليد الأفكار للمنظمة والعاملين فيها من خلال تسجيل العديد من براءات الاختراع.

5.1.2 خطوات إدارة رأس المال الفكري

تسعى المنظمات لاستثمار الميزات التنافسية التي تميزها عن غيرها من المنظمات الأخرى، وذلك باستثمار الموارد الفكرية الموجودة لديها، وبما أن رأس المال الفكري مورد صعب القياس وصعب التحكم فيه بشكل مطلق كان لابد من إيجاد خطوات دقيقة وملموسة تعمل على إدارته بشكل جيد، حيث يتم ذلك عن طريق وضع استراتيجيات واضحة ومحددة حول التعامل معه تساعد المنظمة على إدارة رأس المال الفكري داخلها بشكل يلبي متطلباتها ومتطلبات المجتمع.

وتمر عملية إدارة رأس المال الفكري بخطوات أساسية وهي كالتالي (بلبال، 2014):

جدول (2.1) خطوات إدارة رأس المال الفكري

الخطوة الأولى	تتمثل في التركيز على دور المعرفة وبان مدى مساهمتها في اعطاء قيمة اضافية للمؤسسة، فكلما زادت اهمية رأس المال كلما حققت ايرادات أكبر وبالتالي تحسن ادارة الاصول الموجودة في المنظمة.
الخطوة الثانية	تتمثل في عملية تطبيق الإيرادات التي تم الوصول اليه مع الإيرادات المنتجة لها خلال إيجاد مزايا رأس المال الفكري.
الخطوة الثالثة	توضيح الاستراتيجيات المتبعة للاستثمار في الاصول المعرفية للمؤسسة، أي وضع الخطط اللازمة للاستخدام الامثل للأصول المعرفية وزيادة قيمة الاستثمارات فيها
الخطوة الرابعة	هي عبارة عن البحث عن طرق جديدة للقياس غير الطرق التقليدية المتبعة من زيادة الانتاج المعرفي والاهتمام به.

6.1.2 آليات بناء رأس المال الفكري

حدد (العنزي، وصالح، 2009) آليات واضحة لبناء رأس المال الفكري وهي على النحو التالي:

1. **شراء العقول من سوق العمل:** رأس المال الفكري يعتبر منبع وازدهار وتطور لمنظمات الأعمال، وذلك أن الغرض منها هو جذب واستقطاب رأس المال بغرض زيادة الرصيد المعرفي الأمر الذي يؤدي الى زيادة عمليات الابداع والابتكار داخل المنظمات.

2. **شجرة الكفايات:** الكفاية تتطلب مكون معرفي يهتم بالمفاهيم النظرية والمهارات والمعلومات والخبرات المتعلقة بطبيعة الفرد، أما المكون السلوكي فيتضمن ما يقوم به الفرد أثناء تأديته للعمل مع ملاحظة وتقويم ما يقوم به.

3. **مراجعة منظمة المعرفة والتعلم:** حيث تعد منظمة المعرفة المصدر الأساسي لاكتشاف المواهب واستقطابها للمنظمة.

7.1.2 أدوار رأس المال الفكري

1. **الأدوار الدفاعية:** وتشمل الممارسات التالية (شعبان، 2012):

أ. حماية المنتجات والخدمات المتولدة من إبداعات رأس المال للمنظمات.

ب. حماية حرية التصميم والإبداع والابتكار.

ج. تخفيف حدة الصراعات التنظيمية وتجنب رفع الدعاوي.

2. **الأدوار الهجومية:** توليد العائد وذلك عن طريق (لويضة، 2016):

أ. المنتجات والخدمات الناتجة عن إبداعات رأس المال الفكري للمنظمة.

ب. الملكية الفردية للمنظمة.

ج. الموجودات الفكرية للمنظمة.

8.1.2 استراتيجيات رأس المال الفكري

1. استراتيجية التدريب الموجه بالأداء:

تقوم تلك الاستراتيجيات على استثمار الموارد البشرية في شكل زيادة الانتاجية الكلية للمنظمة، أما على مستوى الفرد فتظهر أهمية التدريب في زيادة المهارات والمعارف الأمر الذي يسهم في رفع كفاءة وزيادة دافعية الفرد نحو العمل.

2. استراتيجية تمكين الافراد:

تقوم هذه الاستراتيجيات على رفع قدرة الفرد على اتخاذ القرارات الرجوع الى الادارة فكل فرد لديه القدرة على اتخاذ قرار يناسب مهاراته ولديه المسؤولية في فهم متطلبات بيئة العمل، والاتاحة الكافية للأفراد لإطلاق ابداعاتهم وأفكارهم وطاقتهم الكامنة.

3. استراتيجية اعادة هندسة الموارد البشرية:

هي عملية اعادة تفكير جديد لإحداث تغييرات جذرية أساسية تدخل على تصميم وهيكله اعمال المنظمة، بهدف تمكين هذه الاعمال من تحقيق النتائج المطلوبة منها، وذلك عن طريق ادخال تحسينات جوهرية على مضمونها واسلوب تنفيذها في ظل معايير أساسية منها تخفيض تكلفة الأداء والانجاز وتحقيق الجودة في الأداء، إضافة لتحقيق السرعة في الإنجاز (الزهرة، 2011).

9.1.2 تنمية واستثمار رأس المال الفكري

يعد رأس المال الفكري في المنظمات أحد العوامل الفاعلة في تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق الجودة والتنافسية في هذه المنظمات، ومن ثم يحظى هذا المفهوم باهتمام كبير لدى المخططين والمسؤولين عن رسم السياسات والاستراتيجيات المستقبلية لهذ المنظمات في مختلف دول العالم (الهالي، 2011).

ويظهر استثمار رأس المال الفكري من خلال التالي (راضي، 2013) :

1. تنمية القدرات الإبداعية وتحسين الإنتاجية وزيادة الربحية.
2. تحسين العلاقات مع المستفيدين والموردين وتقديم خدمات ومنتجات مميزة.
3. تحسين اتجاهات العاملين والصورة الذهنية الخارجية.

2.2 المبحث الثاني: كفاءة الأداء المؤسسي

1.2.2 مقدمة

تتوقف كفاءة أي مؤسسة على الدور المنوط لتلك المؤسسة القيام بها ومستوى الامكانيات المادية والبشرية المتاحة، فنجاح عمل أي مؤسسة يتوقف على مدى نجاح المؤسسة في القيام بالتزاماتها الى جانب توفر المواصفات والمعايير المكتسبة التي تؤدي في نهاية المطاف الى رفع كفاءة العمل الاداري لتلك المؤسسة (مراس، 2017).

فكفاءة الأداء لأي مؤسسة تقاس بمدى الكفاءة الممنوحة لها والتي تعتبر من المؤشرات الهامة في قدرة النظام المؤسسي على تحقيق الأهداف المخطط لها بما في ذلك الكفاءة الانتاجية وما يتفرع منها من كفاءات بشرية تعمل على رفع مستوى كفاءة المؤسسة، فخفض الكفاءة يعني خفض كلفة الأداء المؤسسي، وبالتالي فإن كفاءة الاقتصاد متوقفة على الكفاءة الانتاجية لتلك المؤسسة من أجل الوصول جاهدة الى إعداد كوادر بشرية قادرة على تحقيق الكفاءة (عبد العال، 2010).

فكفاءة النظام تعبر عن القدرة على تنفيذ المهام الموكلة على عاتق الفرد، وهي قابلة للقياس والملاحظة في النشاط وبشكل أوسع، وهي استعداد لتجنيد وتجميع ووضع الموارد في العمل، والكفاءة لا تظهر إلا أثناء العمل (منصور وصولح، 2010م).

ويُعد الأداء المؤسسي من المفاهيم الجديرة بالاهتمام في عمل المنظمات كونه يعتبر العامل المشترك المنشود بين العاملين الاداريين ورؤسائهم داخل المنظمة، حيث يعكس الأداء المؤسسي من قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها والتكيف مع الواقع المحيط بها خصوصاً إذا ما عرف ان الاداء المؤسسي أداء متعدد الجوانب والمجالات (الفارس، 2010)

ويربط (الدوسري، 2016) الأداء المؤسسي بأداء الفرد في المؤسسة ومدى قدرة الادارة على الحصول على نتائج ايجابية فعالة تسهم في الحد من المشاكل التي تعترض عمل الادارة داخل تلك المنظمات.

1.2.2 ماهية الكفاءة

تعددت تعارف العلماء للكفاءة ومنهم من أجمع على أنها تجمع بين زيادة الانتاج وتحقيق الهدف.

حيث يعرف (الحديدي، 2020) الكفاءة بأنها قدرة النظام المؤسسي على تحقيق فاعلية الأداء والاهداف المرجوة منها.

في حين يشير (حجي، 2001) إلى أن الكفاءة هي النسبة الفعلية التي ينتجها العامل في والتي تحدد من طاقاته.

وفي نفس السياق أشار (عبد العال، 2010) الى أن الكفاءة تعني الاهتمام بكفاءة البرامج المقدمة داخل المنظمة بما تشتمل عليه من كفاءات داخلية وأيضاً كفاءات خارجية. ومن خلال ما سبق يتجه الباحث الى تعريف الكفاءة على أنها: مدى قدرة المنظمات على تحقيق فعالية الأداء والعمل على تقييمها وتطويرها.

2.2.2 أنواع الكفاءة

توجد للكفاءة نوعان أساسيان هما:

1. الكفاءة الداخلية

تتمثل في دراسة وتحليل الكفاءة الداخليّة لمكونات المنظمة العاملة والتي يمكن استخراجها من خلال مجموعة من المؤشرات على اعتبار أنها مقاييس معيّنة للكفاءة النوعيّة من أجل التعرف على مدى كفاءته الداخلية وكجزء من هذه الأساليب تقوم تلك المنظمات بعملية جمع وتحليل المعلومات والبيانات المتعلقة بالمدخلات وبالتالي تحليلها بصورة نهائية حيث تكمن جودة النظام المؤسسي من واقع الكفاءة الداخلية والانتقال الى مرحلة أخرى أي يكون النظام الداخلي للمؤسسة ذو كفاءة داخلية عالية في حال توافرت العديد من المعايير أهمها (انخفاض نسبة الخطأ- زيادة التحصيل- تحسين مهارات العمل لدى العاملين. (عبد العال، 2010).

• أساس قياس الكفاءة الداخلية

تتنوع أساليب قياس الكفاءة الداخلية من خلال العديد من الاسس أهمها:

أولاً: أسلوب الفوج الحقيقي

حيث يتم تتبع طريقة عمل المجموعة الاولى من العاملين في المنظمة، وهذا الاسلوب يستلزم وجود نظام مركزي يقوم بتتبع البيانات المتعلقة بالعاملين في المنظمة (محمود، 2006).

ثانياً: أسلوب الفوج الظاهري

وهذا النوع من الاسلوب يتطلب وجود بيانات عن توزيع الافراد المسجلين حسب الفئة التي ينتمي اليها، وهذا الاسلوب مبني على أساس وصف الفرضية آخذة في الاعتبار تأثير الإعادة على حجم الفوج.

ثالثاً: الاسلوب الشامل

وهذا النوع من الاسلوب يعتمد على النوعين السابقين الاسلوب الفوج الظاهري أو الفوج الحقيقي وفي كلتا الحالتين يتم احتساب الكفاءة الداخلية لكل الأفواج، ولكن هذا الاسلوب لا يصلح أي في حالة النظم الصغيرة (الذيايي، 2011).

رابعاً: أسلوب جمع العينة

وقوم هذا النوع من الاسلوب على اختيار عيّنات من بعض المنظمات المراد قياس كفاءتها الداخلية وهي مقابلة للطريقة الشاملة، ويستلزم هذا الاختيار أن يكون خاضعاً للشروط ويعتمد على الجمع الظاهري أو الحقيقي مع الفارق أن هذا الاسلوب يستخدم في حالة العينات الكبيرة الحجم.

2. الكفاءة الخارجية

حيث تتحقق هذه الكفاءة من خلال تتبع قدرة النظام المؤسسي على تحقيق أهداف المجتمع والمساهمة في نشاطات المجتمع، اضافة الى مقدرة العاملين على الانجاز بكفاءة عالية (الزيان، 2020).

ويشير (حجي، 2001) الى العديد من مؤشرات الكفاءة الخارجية والمتمثلة في الموائمة العددية وهي قدرة النظام المؤسسي على الايفاء بتعهداتها بالأعداد التي يطلبها المجتمع، كذلك مؤشر الموائمة المهنية وهي ما تتماشى مخرجاتها مع المعايير التي وضعها المجتمع ويتوقع من تلك المخرجات أن تحقق الفائدة المرجوة.

3.2.2 مفهوم الأداء المؤسسي

اتجه العديد من الباحثين الى تعريف الأداء المؤسسي من عدة اتجاهات: فقد عرفها (ربايعة، 2011) بأنها النتائج النهائية حول الجهود المبذولة أو النشاطات أو العمليات التي تتعلق بتحقيق الاهداف داخل تلك المنظمات والتي تتضمن تحقيق المستوى الفردي والوظيفي والاداء الكلي للمنظمات.

في حين يعرف (المدهون، 2014) الأداء المؤسسي بأنه سلسلة من المدخلات والمخرجات التي تنتج من دمج مكونات المنظمة مع عملياتها الادارية ومكوناتها مع البيئة الداخلية والخارجية داخل المنظمة من أجل تحقيق أهدافها بفعالية وكفاءة عالية.

من جهة أخرى يشير (أبو سمرة، 2018) الى أن الأداء المؤسسي هو مدى تحقيق العاملين في المنظمة لأعلى درجات التفاعل مع البيئة الداخلية والخارجية خصوصاً المتعلقة بكفاءة وفاعلية عمل تلك المنظمة.

ومن خلال ما سبق يتضح للباحث أن الأداء المؤسسي يتكون من سلسلة من التفاعلات والتوجيهات والاساليب التي تحدث داخل المنظمة وتساهم في تويه الافراد نحو تحقيق التقدم ورفع مستوى الكفاءة والجهوزية داخل تلك المنظمات.

4.2.2 خصائص الأداء المؤسسي

يرى (العدلوني، 2002) أن الأداء المؤسسي يتصف بالعديد من الخصائص التي تجعله مميزاً عن غيره من المنظمات من أهمها:

1. استمرارية العمل وثباته ويتم ذلك من خلال تتابع الخبرات والتجارب المهنية التي يوم بها العاملون في تلك المنظمة، اضافة الى أن هذه الخبرات لا تتأثر بغياب أو حضور مدراء تلك المنظمة.

2. المشاركة الجماعية في اتخاذ القرار من طرف المختصين والخبراء وصناع القرار بما يضمن سير العمل المؤسسي وعدم تفرد الرئيس بالقرارات التي يصدرها.

3. المحافظة على سير العمل واستقراره وخصوصاً ا يتعلق بالجانب المالي للمؤسسة ويتم ذلك من خلال اتباع سياسات قوانين تختص بالمنظمة.

4. استثمار جهود العاملين الاداريين في المنظمة نحو ايجاد وسيلة لتطوير المنظمة في إطار واضح من المسؤوليات والواجبات والمهام الموكلة عليهم واتباع أفضل السبل نحو تطوير عمل المنظمة وتحقيق أعلى المستوى من الخدمات لعملائها.

5. تضمن بيئة عمل آمنة بعيدة عن التفرد بالقرارات الفردية وتتيح الفرصة للمتميزين من أجل ابداء آرائهم وتقديم الوظائف العليا لهم.

5.2.2 أنواع الأداء المؤسسي

تمارس المنظمات العاملة نشاطاتها ومجالاتها في مجالات مختلفة يذكرها (الجندي، 2014) فيما يلي:

1. الأداء الاقتصادي: ويتمثل ذلك من خلال تطبيق سياسة اقتصادية تلائم البيئة المحيطة بها، وعادة ما يتم قياسها من خلال النتائج الذي تحققه المنظمة.
2. الأداء الاجتماعي: حيث يعد الأداء الاجتماعي لأي مؤسسة الأساس الحقيقي لثبات الاداء الاجتماعي، فالأداء المؤسسي يتميز بمحدودية المقاييس المتبعة داخل المنظمة بما فيها تلك المقاييس المستخدمة في المجالات الريادية الاخرى.
3. الأداء الإداري: ويتمثل ذلك من خلال أداء العاملين في المنظمات واتباع سياسة التشغيل بطريقة ذات كفاءة عالية، ويتحقق ذلك من خلال اختيار أحسن الطرق والبدائل التي تحقق مستويات عليا في المخرجات لدى تلك المنظمات.
4. الأداء المالي: يتمثل الاداء المالي من خلال احداث زيادة في معدل العائد، وخفض التكلفة الناجمة عن التطوير الإداري أو من خلال إعادة هندسة العمليات داخل المنظمة.
5. الأداء التقني: ويتمثل ذلك في تقديم الخدمات وتطويرها ومن ثم تحويلها الى تقنيات تكنولوجية تساهم في تحسين سير أداء العمل المؤسسي.

6.2.2 تقييم الاداء المؤسسي

يرى (كردي، 2010) أن التقييم المؤسسي يشمل قياس قدرة المنظمات على تحقيق جو من الاستقرار والاستمرار في آن واحد في تقديم الخدمات التي تلبي احتياجات الافراد، وتشعرهم بالرضا والسعادة، كذلك الحال فيما يتعلق بمدى قدرة المنظمة على التكيف والانسجام مع المتغيرات البيئية لا سيما عصر الانفتاح الذي نعاصره وذلك بفضل التقدم السريع في مجال وسائل الاتصال، حيث يمكن قياس ذلك من خلال التعرف على مدى قدرة الموظفين ومدى تأهيلهم ومدى المرونة التنظيمية بحيث تتناسب مع طبيعة وظروف عمل كل منظمة على حدة. يرى الباحث أنه يمكن الاستفادة من عملية تقييم الأداء المؤسسي من خلال اتخاذ كافة الاجراءات والسبل المتبعة نحو الخروج بنتائج تساهم في تحسين وتعزيز العمل المؤسسي.

7.2.2 مبادئ الأداء المؤسسي

للأداء المؤسسي العديد من المبادئ التي اتفق أغلب الباحثين حولها وهي على النحو التالي (الخطيب ومظهر، 2018):

1. تحقيق المشاركة: وتتمثل في عملية جعل الجميع يشارك في عملية اتخاذ القرار والتركيز على مبدأ المشاركة الجماعية.
2. سيادة القانون: وهو اعتبار القانون مرجعية للجميع وضمان سيادته على الجميع دون استثناء وذلك ان تكون الانظمة عادلة وتنفذ بنزاهة وما يتضمنه من حقوق للإنسان وضمان مستوى عالٍ من الامن والسلامة العامة في المجتمع.
3. الشفافية: وتتمثل في جعل المعلومات داخل المنظمات في متناول الجميع، حيث تكون تلك المعلومة متوفرة وكافية لفهم وتطبيق العمليات.
4. الاستجابة: وهو ان تسعى المنظمات الى خدمة جميع اصحاب المصالح.
5. التوافق: حيث يتوسط الاداء المصالح المختلفة للوصول الى نطاق واسع للأراء بما يحقق مصلحة الجميع، وكذلك بشأن السياسات والاجراءات قدر المستطاع.
6. المساواة والعدالة: وتكون من خلال تساوي فئتي الجنس من الذكور والاناث في توفر الفرص لديهم من أجل تحسين أوضاعهم ومساواة الأقل حظاً بالأوفر حظاً.
7. الفعالية والكفاءة: وتتمثل في الاستخدام الامثل للموارد والطاقات البشرية من قبيل المنظمات العاملة من أجل تلبية احتياجات الفرد.
8. المساءلة: وتتمثل في جعل الجميع تحت طائلة القانون وأن الجميع مسؤول ويتحمل ما يوكل اليه (هلال، 2010).

8.2.2 مراحل الأداء المؤسسي

يشير (العدلوني، 2002) الى أن المنظمات العاملة تمر بمراحل عديدة تتطور من

خلالها حسب طبيعة المرحلة التي تمر فيها وهي على النحو التالي:

1. **مرحلة النشأة والوجود:** وهي المرحلة التي تتحدث عن البداية والتكون والنشأة وعن اختيار الهدف والغرض منه والتحقيق منه.

2. **التأسيس والبناء:** وتتمثل في جعل المنظمات العاملة تبدأ في اتخاذ القرارات التي من شأنها أن تساهم في عملية تأسيس وبناء المنظمة، حيث تعكف تلك المنظمات على وضع الخطط والسياسات الادارية التي تناسب الواقع للمنظمة.
3. **مرحلة التوسع والامتداد:** حيث تضع المنظمة فيها الخطط والاستراتيجيات، من أجل بناء علاقات ومد جسور الثقة بين المنظمات والفراد العاملون، وتحديد المستهدفين منها، وقد تتضمن هذه المرحلة توسعاً في البناء الداخلي للمنظمة.
4. **مرحلة الارتقاء والجودة:** حيث تتجه المنظمات الى الارتقاء بأداء موظفيها من خلال تعزيز الذات وتقديرها، اضافة الى تطبيق معايير الجودة داخل تلك المنظمات من أجل ضمان الحصول على جودة في الاداء.
5. **مرحلة التمكين والاستمرار:** وهذه المرحلة تشمل انتقال المنظمة من مرحلة البداية الى مرحلة المجد والرقي ومن مظمة ذات طابع محلي الى مؤسسة ذات طابع دولي من التقدم و الابتكار والابداع.

9.2.2 معايير الأداء المؤسسي

يشير العديد من الباحثين الى أن الأداء المؤسسي لديه العديد من المعايير التي تعتبر مقياساً تعتمد عليه هيئات الاعتماد المؤسسي وهذه المعايير تعتبر مقياساً مرجعياً يمكن الاسترشاد عليه وهي تكون على النحو التالي:

المعيار الأول: فلسفة الغايات والأهداف

وهذه الفلسفة تتحدد من خلال التركيز على أساسيات العمل الميداني والانتقال الى من مرحلة البناء الى مرحلة العمل المؤسسي، فالمنظمات الكبيرة تقوم على أنقاض المنظمات الصغيرة وتبني ذاتها وتكون العبارات المصاغة لدى المنظمات الكبيرة بصورة راقية ومفهومة للمدراء، على غرار ما يحدث في المنظمات الصغيرة من تتبع وفهم مسار سلوك أعضائها. بشرحها وتفصيلها للموظفين في حين تشير الرسالة الى: الأهداف العامة للمنظمة فتشير الى الطابع الذي يميز المنظمة عن غيرها، كذلك ما تطمح تلك المنظمة الوصول إليه، كذلك الغرض الذي من أجله أنشئت تلك المنظمة، وفيما يتعلق بالغايات والأهداف فتكون ما يتضمنه من الرسالة التي تنقله المنظمة إلى الجانب العملي وما تحمله معها من نتائج تنفيذ المنظمات العاملة (حمزاوي، 2013: 17).

المعيار الثاني : الحكم والإدارة

ويتعلق ذلك بأساسيات الحكم الرشيد والحوكمة والقيادة الحكيمة التي تنتهجها ادارة المنظمة من خلال تحقيق طموحاتها في بناء ادارة بشرية ومادية بناءة تقوم على اساس تنظيم اللوائح والتشريعات وتحديد ورسم سياسات المنظمات وتحديد واجبات افرادها.

المعيار الثالث :النطاق المؤسسي

يشير (كردي، 2010: 52) الى أن معيار النطاق المؤسسي هو أساس عمل المنظمات ودورها الرئيس، وذلك بسبب ارتباطها بقياس مدى فاعلية المنظمات في تقديم خدماتها التعليمية والبحثية، إذ يتوقع أن تتسق هذه البرامج والخدمات التعليمية والبحثية مع رسالة المنظمة، كما يتم تحديد علاقة المنظمة بالمجتمع، والتأكد من تحقيق المنفعة المتبادلة وقياس سمعة المنظمة.

10.2.2 مؤشرات الأداء المؤسسي

يشير (صيام، 2020) أن الأداء المؤسسي يتمثل بالعديد من مؤشرات تعمل على نجاح المنظمات وهي على النحو التالي:

1. **كفاءة المنظمة:** ذلك من خلال الاستخدام الامثل والافضل للطاقات البشري والمالية وذلك من أجل الوصول الى الأهداف الاساسية للمنظمة، كما تستطيع المنظمة من خلال ذلك تنفيذ المشروعات والبرامج في الوقت والزمان والمكان المحدد.
2. **فاعلية المنظمة:** حيث تتحقق فاعلية المنظمة العاملة من خلال تحقي استراتيجية المنظمة وزيادة فاعليتها وتنظيم موارده الداخلية.

3.2 المبحث الثالث: مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية

من خلال حديثنا على مراكز التدريب المهني، تجدر الإشارة إلى ضرورة التطرق إلى وزارة العمل الفلسطينية باعتبارها الجهة العليا التي تشرف على هذه المراكز، حيث تتبنى مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية رؤية ورسالة وأهداف وزارة العمل الفلسطينية، وتعمل ضمن هذا الإطار واستناداً لهذه المرجعية.

1.3.2 الرؤية

تتجه وزارة العمل الفلسطينية نحو تبني قطاع عمل مستقر ومنظم بفلسطين، وأطراف إنتاج مشاركة في العمل على الحد من معدلات البطالة والفقر، وتعزيز العمل اللائق وترسيخ الضمان الاجتماعي (موقع وزارة العمل الفلسطينية، 2021).

2.3.2 الرسالة

وزارة العمل مؤسسة حكومية تنموية تساهم في ضبط وتنظيم سوق العمل الفلسطيني من خلال الاشراف الفاعل على تطبيق قانون العمل وتطوير منظومة التدريب المهني بفلسطين، وضمان علاقات عمل مستقرة وتطوير منظومة تشغيل فاعلة، ترسي مبادئ العمل اللائق، وتأسيس نظام للضمان الاجتماعي والحوار الثلاثي وتشجيع وتنظيم العمل التعاوني وتكريس مبدأ المساواة وتكافؤ الفرص في النوع الاجتماعي وتحسين وضبط جودة الخدمات (موقع وزارة العمل الفلسطينية، 2021).

3.3.2 الأهداف الاستراتيجية

1. تطوير مستوى الاداء المؤسسي وتطوير تدخلات وبرامج الوزارة، وتحسين جودة الخدمات.
2. خفض نسبة البطالة من خلال تعزيز خدمات وفرص التشغيل اللائق في اطار التنمية البشرية المستدامة.

3. تنظيم سوق العمل الفلسطيني، وتطوير التشريعات والقوانين المتعلقة بقطاع العمل بما يسهم في حماية طرفي الانتاج.
4. الوصول الى نظام تدريب مهني قادر على تأهيل العمالة المحلية وإكسابها المهارات وفق احتياجات سوق العمل. الفلسطيني
5. تنظيم وتنمية قطاع التعاونيات ورفع نسبة مشاركتها في مكونات النشاط الاقتصادي والاجتماعي.
6. الوصول الى منشآت عمل منظمة ومتعاونة، وملتزمة بالقوانين واللوائح التنفيذية والقرارات ذات الصلة وتنظيم شروط العمل وصولاً الى بيئة العمل الامنة واللائقة.
7. تحسين ظروف العمل، وتعزيز الحوار الاجتماعي، وبناء علاقات عمل مستقرة والمشاركة النقابية الفعالة في اطار القانون الفلسطيني.
8. تأسيس نظام عصري للضمان الاجتماعي يكفل حقوق الطبقة العاملة في فلسطين (موقع وزارة العمل الفلسطينية، 2021)

4.3.2 القيم الاساسية

1. قيم العمل وأخلاقه المستمدة من المبادئ الاسلامية.
2. العدالة وتكافؤ الفرص والنوع الاجتماعي.
3. الشفافية والمساءلة.
4. الحوار الاجتماعي.
5. جودة الاداء واثقان العمل.
6. الانتماء والاخلاص والمسؤولية والعاملين فيها والقوة العاملة.
7. تحقيق رضا الجمهور والمتعاملين ومتلقي الخدمات.
8. العمل بروح الفريق الواحد مع الشركاء الاجتماعيين.

5.3.2 الإدارات العامة

1. الشؤون الإدارية والمالية والقدرات البشرية.
2. التدريب المهني.

3. التشغيل.
4. الرقابة الداخلية.
5. التفتيش وحماية العمل.
6. التخطيط والسياسات.
7. علاقات العمل.
8. التعاون العربي والدولي والعلاقات العامة.
9. مديريات عمل المحافظات.
10. الدائرة القانونية.
11. دائرة الحاسوب.

6.3.2 الهيكل التنظيمي لوزارة العمل

تسعى وزارة العمل الى النهوض بمسؤولياتها وتنفيذ خططها وبرامجها الى أقصى درجة ممكنة، حيث تستند الوزارة في ذلك الى الخطط التنموية التطويرية التي أعدتها بالتنسيق والدعم الفني الصادرة عن لجنة الاصلاح الوزارية وتقوم على اساس التوأمة بين الهياكل التنظيمية والاهداف الخاصة بالوزارة بما يراعي أوج التشابه مما مكن وزارة العمل من اعادة هيكله الموظفين واجراء عملية تسكين للموظفين لديها على اساس وظيفية مختلفة، وقد اثمر الهيكل التنظيمي للوزارة على ما يلي (موقع وزارة العمل الفلسطينية، 2021):

1. الاستجابة الفورية لقانون العمل الفلسطيني الموحد.
2. تبني النموذج المقترح من قبل لجنة الاصلاح والتي تبنت مستويين اثنين من الادارة العليا.
3. دمج قسمي السلامة والصحة المهنية في قسم واحد واعادة تسميته بمصطلح تفتيش وحماية العمل.
4. تحويل ادارة المتعلقة بالمرأة الى الادارة العامة للتخطيط والسياسات.
5. استحداث الادارة العامة للتطوير والتدريب بدلاً من الادارة القديمة الموسومة بالمعهد الوطني للعمل.
6. فصل دائرة الحاسوب عن الادارة العامة للتخطيط وجعلها في دائرة مستقلة مع ارتباطها كلياً بأمين عام الوزارة.

7. التركيز على تحويل مكاتب مديريات العمل في قطاع غزة الى مراكز تطوير وتدريب مهني مرتبط مباشرة بإدارة التدريب ن أجل تحقيق أعلى درجات الكفاءة والفاعلية في الأداء.

7.3.2 الادارة العامة للتدريب المهني

تسعى الادارة للتدريب المهني إلى اعداد موارد بشرية تهتم بالعمال بمختلف مستوياتهم عن طريق رفع كفاءة العمال الممارسين والحاقهم في دورات مهنية متخصصة تساهم في تنظيم العمل المهني وترفع من مستوى الكوادر البشرية فيها (موقع وزارة العمل الفلسطينية، 2021).

• مهام الادارة العامة للتدريب

1. المشاركة في صياغة ووضع الخطط الاستراتيجية لتطوير الموارد البشرية في فلسطين ولقسم التدريب المهني بصورة خاصة.
2. المساهمة في تشكيل لجان تساهم في وضع الاستراتيجيات والسياسات اللازمة المتعلقة بتنفيذ المهام المرتبطة بالتدريب المهني الفلسطيني.
3. توفير برامج واقعية مرتبطة بالسوق المحلي الفلسطيني.
4. تقديم خدمات الارشاد والتوجيه المهني للمواطنين والطلبة ومنتدري المراكز المهنية.
5. الاشراف على برامج ومؤسسات التدريب المهني للمؤسسات الاهلية والخاصة.
6. توفير الاحصائيات اللازمة عن سوق العمل والاحتياجات التدريبية لبرامج التدريب المهني في فلسطين.

7. المساهمة الفاعلة في تنظيم العمل المهني من خلال تصنيف وترتيب مواقع العمل فيها.

8.3.2 الهيكل التنظيمي للإدارة العامة

يتكون الهيكل التنظيمي للإدارة العامة من:

أولاً: دائرة التخطيط

تتكون من (قسم المشاريع، قسم التوصيف والتصنيف، قسم الدراسات والمعلومات).

ثانياً: دائرة المراكز والاشراف المهني

تتكون من (قسم المشرفين المهنيين، قسم المناهج والاختبارات، قسم الترخيص والاعتماد).

9.3.2 دائرة التوجيه والارشاد

وتشمل (قسم المرشدين المهنيين، قسم شؤون المتدربين، قسم متابعة الخريجين).

10.3.2 قسم الشؤون الادارية والمالية

وتشمل (شعبة الشؤون الادارية والمالية، شعبة اللوازم والمستودعات، شعبة الصيانة والخدمات).

11.3.2 مهام المدير العام

للمدير العام العديد من المهام والمسؤوليات أبرزها:

1. تنفيذ السياسة العامة للوزارة في مجال التدريب والتي تسهم في تلبية متطلبات التنمية.
2. الاشراف على اعداد الخطط السنوية للإدارة العامة للتدريب تمهيداً لإقرارها من قبل الجهات المختصة.
3. بناء علاقات قوية وطيبة مع المنظمات والهيئات المحلية والدولية.
4. الاشراف على عمل وتوجيه الدوائر الامنية والادارية للتدريب وخاصة مراكز التدريب المهني الأهلية والخاصة.
5. العمل على تطوير برامج التدريب المهني وتنمية الموارد البشرية.
6. التقييم النهائي للموظفين في دوائر الادارة العامة.
7. المشاركة في الاجتماعات التي تعقد لتنظيم التعليم والتدريب المهني.
8. النظر في العقوبات والمكافآت المتعلقة بالموظفين في مختلف الاقسام والدوائر في الادارة.
9. صرف مرتبات التدريب المهني وفقاً للبنود الموقعة عليها والمعمول بها.
10. اعتماد برامج التدريب المهني في مختلف القطاعات الاهلية والعامة والخاصة.

4.2 المبحث الرابع: الدراسات السابقة

سيتم استعراض أهم الدراسات الفلسطينية والعربية والأجنبية التي تتناول رأس المال الفكري ودوره في تعزيز كفاءة مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية، وسيقوم الباحث بترتيب الدراسات السابقة زمنياً من الأحدث إلى الأقدم، على النحو التالي:

1.4.2 الدراسات التي تناولت (رأس المال الفكري)

1. دراسة (أبو موسى، 2020) بعنوان: رأس المال الفكري كمتغير وسيط في العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والإبداع الإداري التكنولوجي في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة.

هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الوسيط لرأس المال الفكري المباشر وغير المباشر في العلاقة بين دقة تطبيق الإدارة الإلكترونية، والإبداع الإداري التكنولوجي في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من (167) موظف وموظفة من أصحاب المناصب الإشرافية في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة.

وأظهرت نتائج الدراسة مجموعة من النتائج أهمها أن مستوى رأس المال الفكري في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة مرتفع وبوزن نسبي بلغ (76.19%)، إضافة إلى أن رأس المال الفكري له دور وسيط مباشر وغير مباشر في العلاقة بين درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية والإبداع الإداري التكنولوجي في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة.

2. دراسة (الوزير، 2018) بعنوان: دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في ظل وجود نظم المعلومات كمتغير وسيط دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي الفلسطيني.

هدفت الدراسة إلى قياس دور رأس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية في القطاع المصرفي بفلسطين، في ظل وجود نظم المعلومات كمتغير وسيط في هذه العلاقة، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من (160) موظف وموظفة في بنك فلسطين.

وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها أن الوزن النسبي لتوافر رأس المال الفكري في القطاع المصرفي الفلسطيني بلغ (75.8%) وذلك بدرجة مرتفعة، إضافة لوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين ببنك فلسطين حول رأس المال الفكري تعزى لمتغير الجنس لصالح الموظفات، وفروق لمتغير المؤهل العلمي لصالح مؤهل البكالوريوس، إضافة لعدم وجود فروق تعزى لمتغيري الفئة العمرية وسنوات الخدمة.

3. دراسة (أحمد، ومرادي، 2018) بعنوان: "قياس أثر رأس المال الفكري محاسبياً في تنمية القدرات لدى طلبة الجامعات-البحث الميداني في جامعة بولكان".

هدف الدراسة للتعرف على علاقة رأس المال الفكري ورأس المال الهيكلي ورأس مال العملاء بالمتغيرات من قبيل (المهارات والخبرات)، وطبقت الدراسة على جميع طلاب جامعة بولكان، واستخدم الباحثان أسلوب الحصر الشامل في الدراسة، بحيث يخضع جميع أفراد المجتمع للدراسة، وذلك وفق المنهج الوصفي التحليلي.

حيث تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة من أجل قياس أثر رأس المال الفكري محاسبياً في تنمية القدرات لدى طلبة الجامعات.

وتشير أهم نتائج هذه الدراسة الى:

- توجد علاقة ارتباطية قوية بين مكونات وعناصر رأس المال الفكري.

- توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) بين رأس المال الفكري وتنمية الابداع وهو ما يشير الى أهمية دور رأس المال الفكري نحو تعزيز وتنمية مهارة الابداع لدى طلبة جامعة (بولكان).

4. دراسة (موسى، وأبو حماد، 2017) بعنوان: "علاقة رأس المال الفكري بتنمية الإبداع الإداري لدى العاملين في المستشفيات" دراسة ميدانية على مستشفى غزة الأوروبي".

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة رأس المال الفكري بالإبداع الإداري في مستشفى غزة الأوروبي، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من جميع العاملين الإداريين في مستشفى غزة الأوروبي.

وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها حرص العاملين على أداء مهامهم بأفضل ما يكون وبشكل يتوافق مع خبراتهم، إضافة لتحقيق العاملين المهارة والمعرفة التامة والخبرة المستمرة اللازمة لأداء مهامهم بأفضل وجه، وتواجد عدد كافٍ من العاملين بمستشفى غزة الأوروبي الذين يمتلكون المهارات والخبرات العملية بالشكل المطلوب.

5. دراسة (قشطة، 2016) بعنوان: "استراتيجية مقترحة لتطوير رأس المال الفكري لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية".

هدف الدراسة إلى تطوير استراتيجية رأس المال الفكري من أجل تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من جميع عمداء الكليات ونوابهم ورؤساء الأقسام في الجامعات الثلاث الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر وجامعة الأقصى.

أداة الدراسة: تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة من أجل قياس استراتيجية مقترحة لتطوير رأس المال الفكري لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية.

وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها أن درجة توافر متطلبات تطوير رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية مرتفعة وبوزن نسبي بلغ (71.94%)، إضافة لوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لدرجة توافر متطلبات تطوير رأس المال الفكري لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية، تعزى لمتغير المسمى الوظيفي لصالح نائب العميد، ولمتغير مكان العمل لصالح الجامعة الإسلامية، إضافة لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لدرجة توافر متطلبات تطوير رأس المال الفكري لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية، تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

6. دراسة (شقلم، 2016) بعنوان: "أثر رأس المال الفكري على أداء البنوك المصرية".

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر رأس المال الفكري ورأس المال الهيكلي ورأس مال العملاء اضافة الى تبيان أثر رأس المال الفكري على أداء البنوك المصرية في الفترة من 2010م-2014م، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من جميع العاملين الإداريين في البنوك المصرية.

وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها أن وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على كفاية رأس المال في البنوك المصرية، إضافة لوجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على جودة الأصول في البنوك المصرية، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على الربحية في البنوك المصرية، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على السيولة في البنوك المصرية المسجلة في البورصة.

7. دراسة (غبور، 2015)، بعنوان: "تصور مقترح لإدارة رأس المال الفكري بمؤسسات التعليم العالي في ضوء متطلبات مجتمع المعرفة".

هدفت الدراسة الى التعرف على كيفية وضع تصورات تربوية مقترحة حول إدارة رأس المال الفكري بمؤسسات التعليم العالي، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من جميع موظفي التعليم العالي في الجامعات المصرية.

وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها أن رأس المال الفكري هو سلاح المنظمات في العصر الحالي، لأن الموجودات الفكرية تعتبر مثابة القوة الخفية لبقاء واستمرارية تلك المنظمات، إضافة لوجود توافق بين الخطط الاستراتيجية والتشغيلية بالتوافق مع مستويات المعرفة العلمية والتطورات التقنية في مجالات التعليم والتدريب والتأهيل، ووجود قدرات تنافسية ومحاولة اكتساب ميزات من المنافسة مع المنظمات المحلية والأجنبية التي تهدد وجودها.

8. دراسة (أبو زيد، 2015) بعنوان: "العلاقة بين مكونات المال الفكري وتحسين جدارات الموارد البشرية- دراسة ميدانية على وزارة الاسكان والمرافق بليبيا".

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر ممارسات رأس المال الفكري على تحسين جدارات الموارد البشرية، طبقت الدراسة على جميع المدراء والعاملين بوزارة الاسكان والمرافق بليبيا، واستخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل في الدراسة، بحيث يخضع جميع أفراد المجتمع للدراسة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة من أجل قياس العلاقة بين مكونات المال الفكري وتحسين جدارات الموارد البشرية. وتشير أهم نتائج هذه الدراسة الى:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري (بمكوناته البشرية والهيكلية والعلاقاتية) وتحسين جدارات العاملين بالمنظمة.

9. دراسة (عبد القادر، 2015) بعنوان: "رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية وتعزيز الميزة التنافسية-دراسة حالة جامعة الاستقلال".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى اهتمام إدارة الجامعات الفلسطينية برأس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من جميع العاملين الإداريين في جامعة الاستقلال.

وأظهرت نتائج الدراسة مجموعة من النتائج أهمها أن جامعة الاستقلال تقوم باستقطاب الأكاديميين المميزي، كما أظهرت النتائج أن رأس المال الفكري يساهم في تعزيز الميزة التنافسية حيث تتميز جامعة الاستقلال بوجود برامج أكاديمية نوعية، إضافة لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اهتمام إدارة الجامعات برأس المال الفكري تعزى إلى متغيري الجنس وسنوات الخدمة.

10. دراسة (قشقش، 2014) بعنوان: "إدارة رأس المال الفكري وعلاقته في تعزيز الميزة التنافسية-دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة".

هدف الدراسة: هدفت الدراسة الى التعرف على دور رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية بين الجامعات الفلسطينية، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة جميع الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى).

وأظهرت نتائج الدراسة مجموعة من النتائج أهمها وجود تباين في علاقة كل مكون من مكونات رأس المال الفكري (البشري، الهيكلية، العلاقات) والميزة التنافسية لدى الجامعات الفلسطينية، وأظهرت نتائج الدراسة أن الإجراءات الإدارية لرأس مال العلاقات هي الأكثر ارتباطاً من رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية لدى الجامعات.

11. دراسة (البشتاوي، وبنى طه، 2014م) بعنوان: أثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الأردنية.

هدفت الدراسة اختبار أثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الأردنية، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وشمل مجتمع الدراسة الشركات الصناعية الدوائية في الأردن، ولجأ الباحثان إلى اختيار عينة مكونة من إحدى عشرة شركة دوائية في الأردن، وتم اختيار أفراد العينة باستخدام طريقة العينة الطبقية -ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان بإعداد استبانة، وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (80) استبانة من أصل (88) تم توزيعها.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن لرأس المال الفكري ومكوناته الثلاثة الرئيسية (البشري والهيكلية والزبائن) دوراً كبيراً وفعالاً في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الأردنية، حيث تبين وجود مستوى مرتفع من رأس المال الفكري بالشركات. أما أهم التوصيات، فهي ضرورة استثمار الأموال في رأس المال الفكري للحصول على الموارد المعرفية ووضع خطة للمحافظة على رأس المال الفكري من خلال برامج التحفيز المادي والمعنوي وتوفير الأجواء المناسبة لاستقطاب الخبرات والمهارات والكفاءات.

12. دراسة (رشيد، والزيادي، 2014م) بعنوان: دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء الجامعي المتميز: دراسة تحليلية لآراء القيادات الجامعية في عينة من كليات جامعة القادسية.

هدفت الدراسة إلى تقصي دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء الجامعي المتميز من وجهة نظر عينة من القيادات الجامعية في كليات جامعة القادسية، ولتحقيق الأهداف تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (34) قائداً، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة استنتاجات جاء أهمها اهتمام الكليات بموردها البشري، واهتمامها برأس المال الفكري، كما تبين أن هناك علاقة قوية لرأس المال الفكري في تحقيق الأداء الجامعي المتميز، وأوصت الدراسة بمزيد من التحفيز للعاملين وتشجيعهم على الأداء المتميز.

13. دراسة (Maciocha & Kisielnick, 2012) بعنوان: رأس المال الفكري وأداء الشركات.

هدفت إلى اختبار أثر رأس المال الفكري وأبعاده (التدريب، والمقدرات، والثقافة، والاتصالات، والتحفيز) على أداء منظمات الأعمال في أوروبا، ولتحقيق الأهداف تم الاعتماد على المنهج الارتباطي، وتمثلت أداة الدراسة بالاستبانة، وأجريت على (112) منظمة أعمال.

14. دراسة (AL-Dujaili, 2012) بعنوان: **Influence of Intellectual Capital in the Organizational Innovation"**

"تأثير رأس المال الفكري في الإبداع التنظيمي"

هدفت الدراسة إلى بيان أثر رأس المال الفكري بأبعاده (البشري، الهيكلي، العلاقاتي) على الإبداع التنظيمي في الشركات بالإضافة إلى تشخيص وتقييم نقاط القوة والضعف لرأس المال الفكري، وطبقت الدراسة على جميع مدراء الإنتاج ومراقبي الجودة ومدراء إدارة البحوث والتطوير، واستخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل في الدراسة، بحيث يخضع جميع أفراد المجتمع للدراسة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة من أجل قياس تأثير رأس المال الفكري على الإبداع التنظيمي.

وتشير أهم نتائج هذه الدراسة الى:

توجد علاقة وثيقة بين رأس المال الفكري والإبداع التنظيمي، والاهتمام برأس المال الخاص بالعملاء من أجل قدرات البشر الهادفة، وتوطيد العلاقة بين مدراء الإنتاج ومراقبي الجودة ومدراء إدارة البحوث والتطوير مع العملاء والشركاء.

15. دراسة (AHangar, 2011) بعنوان: **"The Relationship between Intellectual Capital and Financial Performance"**

"العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء المالي في الشركات الصناعية في مقاطعة كيب تاون"

هدفت الدراسة الى فحص القيمة الفكرية المضافة وأثرها على أداء الشركة، وذلك استناداً الى مقياس الأداء المالي، والنمو في المبيعات، طبقت الدراسة على جميع العاملين في الشركات

الصناعية في مقاطعة كيب تاون، استخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل في الدراسة، بحيث يخضع جميع أفراد المجتمع للدراسة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تم استخدام تحليل القوائم المالية في الشركات الصناعية في البنوك التجارية الكندية في تلك المقاطعة.

وتشير أهم نتائج هذه الدراسة الى:

- وجود علاقة ارتباطية بين رأس المال الفكري وأداء الشركة المتمثل في الربحية، الإنتاجية، ونمو المبيعات، مع تفوق ملحوظ لتأثير رأس المال الفكري على إنتاجية الأفراد

- بينت الدراسة أن معدل نمو المبيعات وإنتاجية الموظف يمكن تحسينها من خلال زيادة استثمار الشركات في رأس المال البشري.

16. دراسة (الروسان والعجلاني، 2010) بعنوان: " أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية".

هدفت الدراسة إلى الوقوف على مدى اهتمام المصارف الأردنية رأس المال الفكري وعلاقته بالقدرات الإبداعية لدى العاملين في هذه المصارف الأردنية. طبقت الدراسة على جميع العاملين في المصارف الأردنية، استخدم الباحثان أسلوب الحصر الشامل في الدراسة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة من أجل قياس أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية.

وتشير أهم نتائج هذه الدراسة الى:

- أن الاهتمام برأس المال الفكري ما زال بحدود متواضعة.

- هناك تأثيراً إيجابياً لرأس المال الفكري (الصناعة، التنشيط، والمحافظة) مع القدرات الإبداعية.

- ضعف العلاقة بين رأس المال الفكري (الاستقطاب والاهتمام بالزبائن) وتنمية القدرات الإبداعية.

2.4.2 الدراسات التي تناولت (كفاءة الأداء المؤسسي)

2.2.4.2 دور المهارات الناعمة لدى القيادات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي - دراسة

ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية في المحافظات الجنوبية

هدفت الدراسة إلى التعرف على المهارات الناعمة لدى القيادات الإدارية والتميز المؤسسي لمجموعة الاتصالات الفلسطينية، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وصممت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم استخدام أسلوب المسح الشامل، كما بلغ مجتمع الدراسة (230) فرداً، من العاملين والقيادات من ذوي الوظائف الإشرافية في مجموعة الاتصالات الفلسطينية في محافظات غزة، وقد بلغت الاستبانات المستردة (186) استبانة بنسبة استرداد (80.86%).

وتشير الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- حاز محور التميز المؤسسي على درجة موافقة كبيرة بوزن نسبي (78.6%).
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارات القيادية الناعمة لدى القيادات الإدارية والتميز المؤسسي لمجموعة الاتصالات الفلسطينية.
- 1. دراسة (حسين، وآخرون، 2019) بعنوان: " دور أخلاقيات العمل في تحقيق التميز المؤسسي-دراسة تطبيقية على جامعة تكريت".

هدفت الدراسة إلى معرفة دور أخلاقيات العمل في تحقيق التميز المؤسسي، كما ركزت الدراسة على أخلاقيات العمل ودورها في تحقيق التميز المؤسسي بالتطبيق على جامعة تكريت، حيث اعتمد الباحثون في بحثهم على المنهج الوصفي التحليلي، وقد اقتصر مجتمع الدراسة على العاملين في جامعة تكريت، حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة (92) فرداً، وتم الحصول على آراء أفراد العينة حول متغيرات الدراسة بواسطة قائمة الاستبيان المكونة من (27) فقرة، وكانت نسبة استجابة المستقضي منهم 100.0%

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها:

1. عدم صحة الفرض الرئيس للدراسة والذي ينص على: " لا توجد تأثير معنوي ايجابي لمتغيرات أخلاقيات العمل على تحقيق التميز المؤسسي، وذلك لوجود تأثير معنوي ايجابي لأخلاقيات العمال على تحقيق التميز المؤسسي بإبعاده الثلاثة (القيادة، العمليات، المعرفة).

2. إن كل الاوساط الحسابية والنسب الاحصائية تدل على ميل المستقضي منهم الى الموافقة على أبعاد اخلاقيات العمل الثلاثة (الثقافة التنظيمية، القيم، انظمة المنظمة).

3. ان كل الاوساط الحسابية والنسب الاحصائية تدل على ميل المستقضي منهم الى الموافقة على أبعاد التميز المؤسسي الثلاثة (القيادة، العمليات، المعرفة).

2. دراسة (مصطفى، وأبو زيد، 2019) بعنوان: " واقع تطبيق إدارة المعرفة وأثرها على تميز الاداء المؤسسي في الجامعات السعودية: دراسة حالة جامعة نجران".

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع تطبيق إدارة المعرفة وأثرها على تميز الاداء المؤسسي في الجامعات السعودية، وقد اتبع الباحثان وتم تصميم استبانة مكونة من (168) من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية.

وتوصلت الدراسة الى عديد من النتائج أهمها:

1. واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة نجران من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جاءت بدرجة متوسطة.

2. هناك علاقة ارتباط قوية بين متطلبات ادارة المعرفة وعملياتها من ناحية ورضا العاملين والمتعلمين والنمو المؤسسي وكفاءة العمليات الداخلية من جهة أخرى.

3. دراسة (بكر، وآخرون، 2019) بعنوان: " التميز المؤسسي للجامعات الخاصة المصرية في ضوء خبرات بعض الدول".

شهدت الجامعات في الآونة الاخيرة العديد من التغيرات العالمية التي شكلت ضغوطاً عليها تدفعها وتجبرها على إجراء عمليات تطوير شاملة لمواجهة التحديات الناشئة عن تلك التغيرات المتجددة، الأمر الذي جعل الدول المتقدمة تهتم بتميز مؤسساتها الجامعية، ويهدف البحث الحالي إلى وضع مجموعة من الاليات المقترحة للتميز المؤسسي بالجامعات الخاصة المصرية في ضوء خبرات بعض الدول الاجنبية، واعتمد البحث على المنهج المقارن بهدف التعرف على خبرات بعض الدول الاجنبية في مجال التميز المؤسسي في جامعاتها المختلفة، وذلك للاستفادة منها في وضع آليات التميز المؤسسي بالجامعات الخاصة المصرية.

توصلت الدراسة الى العديد من النتائج أبرزها:

1. يوجد قصور في استحداث وظائف لربط الجامعات بالبيئة والمجتمع من خلال القيام بعمليات التقييم الذاتي والمسح الدوري للبيئة الجامعية.
2. اهمال استخدام النتائج كتغذية مرتدة في عمليات التخطيط المستقبلية.
3. يوجد قصور في مراجعة هياكل التنظيمية والادارية بشكل يحقق المرونة في انسياب وتبادل البيانات والمعلومات بين العاملين والطلاب بالجامعة.
4. دراسة (العازمي، وآخرون، 2019) بعنوان: " تطوير أداء مديري المدارس الثانوية بدولة الكويت في ضوء معايير التميز للأداء المؤسسي".

هدفت الدراسة الى بيان أهمية دور مدير المدرسة باعتباره قائد وهو المسؤول عن مواجهة المشاكل المدرسية وتطوير كافة عناصر العملية التعليمية من خلال أدائه المتميز، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي في الدراسة وأعدوا استبانة ووزعوها على معلمي المدرسة.

توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أبرزها:

1. لا تهتم المدرسة الثانوية العامة بإشباع حاجات الطلاب ومعرفة العوامل التي تستثير اهتماماتهم.
2. لا تؤكد المدرسة الثانوية العامة على التعليم النشط الذي يتطلب تقنيات وموارد وخبرات جديدة تثير اهتمامات الطلاب.
3. لا تهتم المدرسة الثانوية العامة بالمناهج التعليمية وتطويرها ويرجع ذلك الى أن وزارة التربية والتعليم لا تترك لإدارة المدرسة الثانوية من السلطات الا القليل.
5. دراسة (اسماعيل، 2019) بعنوان: " ممارسة إدارة التميز المؤسسي بأندية السلاح المصرية في ضوء النموذج الأوروبي للتميز EFQM".

وقام الباحث بتطبيق المنهج الوصفي التحليلي، ووزع استمارة الاستبيان على عينة البحث الاساسية، حيث تم توزيعها على عينة (15) عدد الاندية يمثلون (90) عضواً مجلس إدارة و(75) مدير باجمالي بلغ (165) فرد.

توصلت الدراسة الى العديد من النتائج أبرزها:

1. وجود بعض المعوقات في معايير التميز المؤسسي بين أندية السلاح مرتبطة بالموارد البشرية والعمليات والقيادة.
2. غياب رؤية استراتيجية واضحة للأندية مع عدم وضوح أهداف الاندية واستراتيجيتها.
3. ضعف توافر الدعم اللازم من القيادات العليا للثقافة التميز وغياب الثقافة التنظيمية التي تدعم التميز.
4. ضعف برامج التدريب المقدمة للعاملين مع المركزية الشديدة عند وضع السياسات واللوائح المدرسية.
5. نقص الموارد المالية اللازمة لتحقيق التميز المؤسسي بالاندية.
توصي الدراسة بما يلي:

1. دعم القيادة العليا لتطبيق نموذج التميز وتأييدها ومشاركتها من خلال تبني فكرة التصور المقترح.
2. تعزيز عمل العاملين في أندية السلاح وربطها بالموارد البشرية.
6. دراسة جمعة (2019) بعنوان: "متطلبات استثمار رأسي المال البشري كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي: كلية التربية جامعة دمياط نموذجاً".
هدفت الدراسة الى تحليل متطلبات استثمار رأس المال البشري كمدخل لتحقيق التميز المنظمة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ووزع استبانة على أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بدمياط بعينة بلغت (200) استبانة.

وتوصلت الدراسة الى العديد من النتائج أبرزها:

1. لازالت كلية التربية بدمياط في حاجة الى مزيد من الجهود لدعم تميزها المؤسسي.
2. توجد العديد من المعوقات التي تحول دون تحقيق استثمار فعال في رأس المال البشري داخل كلية التربية بدمياط لتحقيق التميز المؤسسي.
3. ضبابية مفهوم الاستثمار في رأس المال البشري داخل المنظمات التعليمية المصرية كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي.

7. دراسة حسون (2018) بعنوان: " دور نظام التكاليف على أساس النشاط المركز على الأداء في

تحقيق التميز المؤسسي-دراسة ميدانية في مصرف بابل".

هدفت الدراسة الى توضيح مفهوم ومزايا نظام التكاليف على أساس النشاط المركز على الأداء ومن ثم بيان انعكاس تطبيقه لتحقيق التميز المؤسسي في البيئة العراقية، وقد أجريت الدراسة على مصرف بابل لبيان مدى امكانية التطبيق بما يحقق التميز المؤسسي ويخدم اهداف المصرف، وتم الاعتماد على بيانات المصرف المالية والكفوية للعام (2016) فضلاً عن اجراء

بعض المقابلات الشخصية لمدرء الأقسام داخل المصرف.

توصلت الدراسة الى العديد من النتائج أبرزها

1. يؤدي تطبيق نظام PFABC الى تخفيض تكاليف الأنشطة الرئيسة ومساعدة المصرف في تفعيل الرقابة على أدائه.

2. وجود انحراف السعر لكافة الأنشطة في المصرف اذ تراوح بين مفضل وغير .

3. وجود انحراف كمية غير مفضل لأغل الأنشطة في المصرف.

4. وجود انحرافات في جميع أنشطة المصرف تتراوح بين مفضل وغير مفضل.

8. دراسة (هلسه، 2018) بعنوان: " إدارة المعرفة وعلاقتها بمستوى التميز في الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال".

هدفت الدراسة التعرف الى علاقة إدارة المعرفة بمستوى التميز في الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال، وقد استخدم الباحث لهذا الغرض أداة الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكوّن من (105) وهم أعضاء الهيئة التدريسية، حيث تم أخذ عينة عشوائية منهم بلغت (75) عضوا في الهيئة التدريسية، استرد منها (70) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وقام الباحث بتحليل البيانات بواسطة برنامج التحليل الاحصائي SPSS وتم إجراء الدراسة وفق المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب لطبيعة هذه الدراسة.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها الآتي: تعتمد الجامعة في تخزين المعرفة واسترجاعها على الارشيف الورقي. كما اشارت نتائج الدراسة أيضا وبحسب وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية أنه لا يوجد اهتمام كافٍ في الجامعة بالمعرفة وإدارتها بشكل صحيح.

9. دراسة (المعمار، 2017) بعنوان: كفاءة النظام التعليمي ودورها في تحقيق التنمية البشرية في العراق للمدة (2004 - 2014).

هدفت الدراسة إلى قياس كفاءة النظام التعليمي، وبيان دورها في تحقيق التنمية البشرية في العراق خلال الفترة ما بين عامي (2004 - 2014)، ولتحقيق الأهداف استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أداة الدراسة بالبيانات والاحصاءات والنماذج المتعلقة بالنظام التعليمي بالعراق، واستخلص النسب والمؤشرات من خلال تحليل هذه البيانات والاحصاءات والنماذج.

فتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن نسب الانتقال بين المراحل الدراسية غير مستقرة في معظم المحافظات، وتبين أن هناك مدارس تعمل بنظام الدوام المزدوج والثلاثي، وهذا انعكس سلباً على نوعية المخرجات التعليمية، وتبين وجود عجز في الأبنية المدرسية، وأشارت النتائج أن مساهمة النظام التعليمي في التنمية لازال ضعيفاً، وتبين أن كفاءة النظام التعليمي دون المستوى المرغوب.

10. دراسة (مراس، 2017) بعنوان: تصور مقترح لتحسين الكفاءة الداخلية لنظام التعليم الثانوي الفني الصناعي النوعي في جمهورية مصر العربية.

هدفت الدراسة إلى بناء تصور لتحسين الكفاءة الداخلية لنظام التعليم الثانوي الفني الصناعي النوعي في جمهورية مصر العربية، ولتحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج البنائي، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة، وتكونت عينة الدراسة من (50) مسؤولاً اختيروا من مسؤولي التعليم الثانوي الفني الصناعي في محافظة القاهرة بطريقة قصدية.

فتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الكفاءة الداخلية لنظام التعليم الثانوي الفني الصناعي متوسطة، وتبين وجود فروق في استجابات أفراد العينة حول كفاءة نظام التعليم الثانوي الفني تعزى لمتغير العمر لصالح الأصغر سناً، وتبين وجود فروق تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، وقدمت الدراسة تصوراً مقترحاً لتطوير كفاءة النظام الداخلي من خلال الاستفادة من نتائج واقع الكفاءة الداخلية والاطلاع على بعض النماذج العالمية في التعليم الفني والصناعي

والنوعي، وتضمن التصور ثمانية أهداف رئيسية، ووضع الباحث خطوتين الأولى تعرض فلسفة ومبادئ ومتطلبات التصور، والخطوة الثانية تطبيقات عملية للتصور.

11. دراسة (الدجني، 2013) بعنوان: واقع الأداء المؤسسي في مدارس دار الأرقم بمحافظة غزة في ضوء الأنموذج الأوروبي للتميز وسبل تطويره.

هدفت الدراسة إلى تعرف واقع الأداء المؤسسي في مدارس دار الأرقم بمحافظة غزة في ضوء الأنموذج الأوروبي للتميز وسبل تطويره، والكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط تقديرات العاملين في مدارس الأرقم بمحافظة غزة للأداء المؤسسي لمدارسها في ضوء الأنموذج الأوروبي للتميز تعزي إلى متغيرات (الجنس، التخصص الأكاديمي، المسمى الوظيفي، اسم المدرسة، سنوات الخدمة).

حيث اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم أداة الاستبانة والتي قام بتصميمها مكونة من 66 فقرة، وتطبيقها على مجتمع الدراسة المتألف من جميع العاملين في مدارس الأرقم بمحافظة غزة والبالغ عددهم 173 عضواً.

وكان من أهم نتائج الدراسة ما يلي:

—عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات العاملين في مدارس دار الأرقم بمحافظة غزة للأداء المؤسسي لمدارسهم في ضوء الأنموذج الأوروبي للتميز تعزي لمتغير (الجنس، التخصص الأكاديمي).

12. دراسة (سهمود، 2013) بعنوان: واقع إدارة التميز في جامعة الأقصى وسبل تطويرها في ضوء النموذج الأوروبي للتميز EFQM

هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع إدارة التميز في جامعة الأقصى وسبل تطويرها وفق النموذج الأوروبي للتميز EFQM ، حيث تم ذلك من وجهات نظر أصحاب الوظائف الاشرافية (أعضاء مجلس الجامعة، مدراء الدوائر والوحدات، رؤساء الأقسام الأكاديمية/إدارية)، وتم إجراء الدراسة الميدانية في العام الجامعي 2012-2013م، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة الذي بلغ (116) مفردة، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات الأولية كأداة للدراسة، وقد تم توزيعها على جميع أفراد مجتمع الدراسة.

وتوصلت الدراسة الى العديد من النتائج أهمها أن مستوى تطبيق جامعة الأقصى لعناصر إدارة التميز المتمثلة في (القيادة، السياسات والاستراتيجيات، العاملين(الموارد البشرية)، العمليات (الاجراءات) الشركات والموارد، رضا الفئة المستهدفة، رضا العاملين، خدمة المجتمع، نتائج الأداء الرئيسية) في ضوء النموذج الأوروبي للتميز يقل عن 65 % .

13. دراسة (Saada، 2013) بعنوان: تطبيق معيار القيادة من نموذج التميز EFQM في مؤسسات التعليم العالي UCAS كدراسة حالة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معيار القيادة في مؤسسات التعليم العالي وفقا للنموذج الأوروبي للتميز .وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقد تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وطبق الدراسة علي عينة مكونة من 64 موظف من الإداريين والأكاديميين في الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية كحالة عملية. وكان من أهم نتائج الدراسة ما يلي:

-مستوى الأداء القيادي في الكلية الجامعية عند تطبيق معيار القيادة للنموذج الأوروبي للتميز بلغ حوالي 75.55%.

وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها:

-ضرورة العمل الجاد علي نشر ثقافة التميز بين قيادة الكلية والعاملين فيها.

-البدء فوراً بتدريب قيادة الكلية وموظفيها علي المبادئ التميز وآليات التعامل مع هذه المبادئ وتطبيقاتها العملية.

14. دراسة (النسور، 2010) بعنوان: " أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي " دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية".

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر خصائص المنظمة المتعلمة وهي (التعلم المستمر، والحوار، وفرق العمل، والتمكين، والاتصال والتواصل) في تحقيق التميز المؤسسي (القيادة، والموارد البشرية، والعمليات، والمعرفة، والتميز المالي) في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وقام الباحث بتصميم استبانة شملت (50) فقرة وذلك لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة، وفي ضوء ذلك جرى جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام

الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS ، وتكونت عينة الدراسة من (194) من موظفي الوزارة حملة البكالوريوس فما فوق.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها:

1. أن مستوى امتلاك خصائص المنظمة المتعلمة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية) التعلم المستمر، والحوار، وفرق العمل، والتمكين، والاتصال والتواصل) كان متوسطاً.

2. أن مستوى تطبيق أبعاد التميز المؤسسي في وزارة التعلم العالي والبحث العملي الأردنية (التميز القيادي، والتميز بالموارد البشرية، والتميز بالعمليات، والتميز المعرفي، والتميز المالي متوسطاً.

3. وجود تأثير ذي دلالة معنوية لخصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية عند مستوى دلالة. (0.05) .

3.3 الدراسات التي ربطت بين المتغير المستقل والمتغير التابع

1 - دراسة (Nordin, Noor, & Zainal Samicho, 2020) بعنوان: تطبيق طريقة أنظمة العمل لاستقصاء الكفاءة لنظام إصدار شهادات الحلال.

هدفت الدراسة إلى تفصي درجة تطبيق أنظمة العمل في مجال إصدار شهادات الحلال لبعض المنتجات، والكشف عن أهم الممارسات المتعلقة بهذه الشهادات، وقياس كفاءة النظام من خلال قضايا الطالب والعرض على المنتجات، ولتحقيق الأهداف استخدم المنهج الوصفي، وتمثلت أدوات الدراسة بالمقابلات الشخصية المختلفة فمنها تعلق بجانب الطالب، ومنها تعلق بجانب العرض، طبقت وجهاً لوجه لعدد (66) من القائمين على سلاسل التوريد وإدارة العمليات الانتاجية في شركات التصنيع الماليزية.

فتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن كفاءة النظام تعتمد على عدة جوانب أهمها ابتكار طرق عمل تتناسب مع طبيعة المنتج. كما تبين أن تطبيق طريقة أنظمة العمل تعزز الكفاءة المتعلقة بنظام إصدار شهادات الحلال، وأن كفاءة نظام إصدار شهادات الحلال تعزز الميزة التنافسية، وتسهم في رفع مستوى الطلب.

2 - دراسة (Maditionos, Sevic, & Tsairidis, 2019) بعنوان: رأس المال الفكري وأداء الأعمال: دراسة تجريبية للشركات اليونانية.

هدفت إلى اختبار أربعة عناصر من رأس المال الفكري على أداء الأعمال لمجموعة من المنظمات اليونانية وتمثلت هذه العناصر برأس المال البشري، ورأس المال الهيكلية، ورأس المال الزبائني، ورأس المال الإبداعي، وأجريت الدراسة على عينة بلغت (319) منظمة، وطبقت عليهم استبانة ومقابلات شخصية على بعض القادة.

فتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج جاء أهمها أن رأس المال البشري هو أكثر عناصر رأس المال الفكري أهمية وحظي بأقوى علاقة بأداء المنظمة، وتبين أن عناصر رأس المال الفكري ترتبط بعلاقة مع أداء المنظمات على اختلاف قطاعاتها خدمية وغير خدمية.

3 - دراسة (Nurmagambetova, & Turebekova, 2018) بعنوان: مراجعة كفاءة النظام التعليمي في كازاخستان.

هدفت الدراسة إلى صياغة نموذج متكامل لكفاءة النظام التعليمي في كازاخستان، ومن ثم تطبيقه على إحدى الولايات لقياس كفاءة النظام التعليمي في كازاخستان، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، والمنهج البنائي، واعتمدت الدراسة على عدة أدوات، حيث صممت قائمة بمعايير كفاءة النظام التعليمي تتضمن معايير خاصة بالمدرسة، ومعايير خاصة بالمنهج، ومعايير خاصة بعمليات الإشراف التربوي، طبقت على عدد أربع إدارات عامة للتربية، و(145) مدرسة، فتوصلت الدراسة إلى أن توفر معايير كفاءة المدرسة جاءت مرتفعة، وتوفر معايير كفاءة المنهج مرتفعة، وكفاءة عمليات الإشراف التربوي أيضاً مرتفعة.

3.4.2 التعقيب على الدراسات السابقة:

تناول الباحث من خلال ما تم عرضه للدراسات السابقة التي تناولت رأس المال الفكري ودوره في تعزيز كفاءة مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية، بين الباحث أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة ويوضحها الباحث على النحو التالي:

1.3.4.2 أوجه الاتفاق

1. من حيث أغراض الدراسة وأهدافها:

تناولت الدراسات السابقة مجموعة من الأغراض والأهداف، التي تشابهت من حيث المضمون مع هذه الدراسة حيث اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (الوزير، 2018) ودراسة (أحمد ومرادي، 2018) ودراسة (موسى وأبو حماد، 2017) ودراسة (قشطة، 2016) ودراسة (شقلب، 2016) ودراسة (غبور، 2015) ودراسة (أبوزيد، 2015) ودراسة (عبد القادر، 2015) ودراسة (قشقش، 2014) ودراسة (AL-Dujaili، 2012) ودراسة (AHangar، 2011) ودراسة (الروسان والعجلاني، 2010) في التعرف على رأس المال الفكري، كما اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (حسين ورشيد وأحمد، 2019) ودراسة (مصطفى وأبو زيد، 2019) ودراسة (بكر وطلحة وداود، 2019) ودراسة (العازمي وعبد الرسول والسيد وحسن، 2019) ودراسة (اسماعيل، 2019) ودراسة جمعة (2019) ودراسة حسون (2018) ودراسة (هلسه، 2018) ودراسة (الدجني، 2013) ودراسة (سهمود، 2013) ودراسة (Saada، 2013) ودراسة (النسور، 2010) من حيث هدف الدراسة حيث تمثلت في التعرف على التميز المؤسسي.

2. من حيث المنهج المستخدم في الدراسة:

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي التحليلي ما عدا دراسة (بكر وطلحة وداود، 2019) فتم استخدام المنهج المقارن.

3. من حيث أداة الدراسة والأسلوب الإحصائي:

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أداة الدراسة حيث كانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة.

4. من حيث عينة الدراسة:

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث العينة حيث تكونت عينة الدراسات السابقة من المدراء والعاملين في القطاع الخدماتي والتعليمي والصناعي، في حين تناولت عينة الدراسة الحالية العاملين في مراكز التدريب المهني.

2. 3.4.2 أوجه الاختلاف

1. من حيث المكان

اختلفت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في مكان الدراسة حيث طغى على أغلب تلك الدراسات طابع عربي من دول عربية (مصر - العراق - الاردن - فلسطين).

2. من حيث مجتمع الدراسة

اختلفت الدراسات السابقة في عرضها لمجتمع الدراسة حيث تناولت بعض الدراسات مجتمع الدراسة في الوزارات والمنظمات الأهلية والتعليمية.

3. أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

استفاد الباحث من الدراسات السابقة في عدة أمور من أهمها:

أ- اختيار منهج الدراسة، وهو المنهج الوصفي التحليلي

ب- اختيار أداة الدراسة الملائمة، وهي الاستبانة.

ت- تحديد المتغيرات المناسبة للدراسة.

ث- التعرف إلى نوع المعالجات الإحصائية المناسبة للدراسة.

ج- الإجراءات المناسبة للدراسة.

4. أوجه التميز للدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة موضوع رأس المال الفكري وعلاقته بمجموعة من المتغيرات، أما الدراسة الحالية تميزت عما سبقها بتناولها لموضوع رأس المال الفكري ودوره في تعزيز كفاءة مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية وتطبيقه على مراكز التدريب المهني

بالمحافظات الجنوبية، وذلك للفت أنظار إدارة مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية إلى علاقة رأس المال الفكري بكفاءة الأداء المؤسسي وما له من أثر وفعالية في الارتقاء بقدرات مراكز التدريب المهني للقيام بمهامها وأهدافها على أكمل وجه.

5. الفجوات البحثية:

يوضح الجدول التالي تحديد الفجوات البحثية من خلال نتائج الدراسات السابقة والدراسة الحالية والجوانب الإضافية للدراسة.

الدراسة الحالية	الفجوة البحثية	أهم نتائج الدراسات السابقة
<p>1. اهتمت الدراسة الحالية بدراسة رأس المال الفكري ودوره في تعزيز كفاءة أداء مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية من خلال:</p> <p>1. التعرف على مفهوم رأس المال الفكري ومعايير تطبيقه على المنظمات.</p> <p>2. اختبار علاقة رأس المال الفكري بكفاءة مراكز التدريب المهني.</p> <p>3. الكشف عن أهم الفروق حول رأس المال الفكري ودوره في تعزيز كفاءة أداء مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية، تعزى إلى المتغيرات الشخصية للمبحوثين (الجنس- المؤهل العلمي- سنوات الخدمة-المسمى الوظيفي- المحافظة).</p> <p>4. التوصل إلى أهم التوصيات التي تفيد أصحاب القرار والعاملين في مراكز التدريب المهني.</p>	<p>1. قلة الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة والتي تناولت رأس المال الفكري ودوره في تعزيز كفاءة مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية - حسب علم الباحث-</p> <p>2. تختلف معظم الدراسات السابقة من حيث مكان التطبيق، حيث لا توجد دراسة ركزت على المتغيرين معاً.</p>	<p>1. ركزت الدراسات السابقة على المتغير المستقل: أساسيات رأس المال الفكري دون الخوض في معايير رأس المال الفكري.</p> <p>2. كان مجال التطبيق على المنظمات (التعليمية والخدمية).</p> <p>3. ركزت الدراسات السابقة على المتغير التابع وهو التميز المؤسسي دون الخوض في كفاءة الأداء وعلاقته برأس المال الفكري.</p>

الفصل الرابع

منهجية الدراسة وإجراءاتها

تمهيد

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محوراً 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.

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".

2.4 إجراءات الدراسة:

أما بالنسبة للإجراءات والخطوات التي سيتبعها الباحث فهي على النحو الآتي:

- الاطلاع على قوالب جامعة القدس في إعداد الرسائل العلمية ورسائل الدراسات العليا.
- تحديد مشكلة الدراسة وأسئلتها، وتحديد فرضياتها.
- تصميم أدوات القياس والمتمثلة بالاستبانة وذلك لتوضيح دور رأس المال الفكري في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية، وفهم وتحليل خصائص كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية.
- عرض أداة الدراسة على مجموعة من الخبراء والمختصين الأكاديميين وخبراء التدريب المهني، وتطبيقها بشكل استطلاعي للتحقق من صدقها وثبات نتائجها.
- تطبيق أداة الدراسة على كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية.
- جمع البيانات وتصحيحها وترميزها وإدخال البيانات بشكل صحيح.
- تبويب وتحليل البيانات ثم الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات.
- التوصل إلى خلاصة واستنتاجات وتوصيات وبحوث مستقبلية مقترحة بناء على الدراسة الميدانية.

3.4 مستلزمات الدراسة

طبيعة الدراسة الحالية لا تستدعي الكثير من المستلزمات لتطبيق الدراسة إنما قام الباحث بجمع المعلومات والبيانات اللازمة لإعداد الإطار النظري والدراسات السابقة، والوصول إلى أبعاد قياس رأس المال الفكري وأبعاد قياس كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية، كذلك قام الباحث بزيارات ميدانية لبعض كفاءة أداء مراكز التدريب بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية لفهم أنظمتها وخصائصها.

4.4 مصادر جمع البيانات

استخدمت الدراسة مصدرين أساسيين لجمع للبيانات:

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 للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

5.4 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من العاملين أصحاب المسميات الوظيفية التالية (مدير/ نائب مدير، مشرف، مدرب) في مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية كونهم الأكثر دراية وخبرة بموضوع الدراسة، حيث بلغ عددهم (105) موظفاً وموظفة (وزارة العمل، 2021).
وإستخدام الباحث أسلوب المسح الشامل، وذلك لصغر حجم مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع (105) استبانة، واسترداد (80) استبانة، وتبين أن جميعها صالحة للتحليل الإحصائي وذلك بنسبة استرداد بلغت (76.19%)، حيث تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

6.4 المحك المعتمد في الدراسة

لتحديد المحك المعتمد في الدراسة فقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5-1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (5/4=0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4.1): المحك المعتمد في الدراسة

المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	درجة الموافقة
من 1 - 1.80	من 20% - 36%	ضعيفة جداً
أكبر من 1.80 - 2.60	أكبر من 36% - 52%	ضعيفة
أكبر من 2.60 - 3.40	أكبر من 52% - 68%	متوسطة
أكبر من 3.40 - 4.20	أكبر من 68% - 84%	كبيرة
أكبر من 4.20 - 5	أكبر من 84% - 100%	كبيرة جداً

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، اعتمد الباحث على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للاستبانة ومستوى الفقرات في كل مجال، وقد حدد الباحث درجة الموافقة حسب المحك المعتمد للدراسة.

7.4 صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وتم توزيع عينة استطلاعية حجمها (30) استبانة على مراكز التدريب المهني، وذلك لاختبار الاتساق الداخلي والصدق البنائي وثبات الاستبانة، حيث تم استثناء العينة الاستطلاعية من التطبيق على العينة الكلية، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1- صدق آراء المحكمين "الصدق الظاهري":

عرض الباحث الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (10) متخصص في المجالات الأكاديمية والإدارية والمهنية والإحصائية، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية - انظر الملحق رقم (1).

2- صدق المقياس:

أولاً: الاتساق الداخلي

للتأكد من الاتساق الداخلي لأبعاد رأس المال الفكري، إضافة لكفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب، تم استخدام معامل بيرسون للارتباط، والذي يبين معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية للبعد.

أ. البعد الأول رأس المال البشري

جدول (4.2): نتائج الاتساق الداخلي - بعد رأس المال البشري

م	الفقرة	معامل بيرسون للاارتباط	القيمة الاحتمالية (.Sig)
1.	يتوافر رأس المال البشري لدى مراكز التدريب المهني.	0.628**	0.000
2.	رأس المال البشري قابل للتطوير من خلال خطط وبرامج التعلم والتدريب المستمر.	0.579**	0.000
3.	تستقطب مراكز التدريب المهني المزيد من القدرات البشرية المتميزة.	0.643**	0.000
4.	يتأثر رأس المال البشري سلباً بارتفاع معدل ترك العاملين للعمل في	0.675**	0.000
5.	يتميز رأس المال البشري بميزة تنافسية مقارنة مع المراكز الأخرى.	0.696**	0.000
6.	يتضمن رأس المال البشري جميع معارف وخبرات الأبعاد التنظيمية.	0.607**	0.000
7.	تعمل مراكز التدريب المهني على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة.	0.677**	0.000
8.	تتناسب مؤهلات العاملين مع الوظائف الموكلة لهم.	0.611**	0.000
9.	يملك العاملون القدرة على الابداع بالعمل والقيام بحل المشاكل بشكل	0.653**	0.000

يوضح الجدول رقم (4.2) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد رأس المال البشري والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

ب. البعد الثاني رأس المال الهيكلي

جدول (4.3): نتائج الاتساق الداخلي - بعد رأس المال الهيكلي

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (.Sig)
1.	يتوافر رأس المال الهيكلي لدى مراكز التدريب المهني.	0.661**	0.000
2.	تسعى مراكز التدريب المهني لتطوير هيكلها التنظيمي ونظم وأساليب العمل.	0.670**	0.000
3.	تحافظ مراكز التدريب المهني على الإمكانيات المادية والتكنولوجية المتاحة.	0.625**	0.000
4.	يساهم مراكز التدريب المهني في توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بطبيعة العمل.	0.608**	0.000
5.	تحرص مراكز التدريب المهني على تزويد العاملين بكافة التجهيزات الخاصة بالعمل لأداء المهام على أكمل وجه.	0.599**	0.000
6.	تهتم مراكز التدريب المهني بأنظمة المعلومات المدعمة لاتخاذ القرار.	0.676**	0.000
7.	تسعى مراكز التدريب المهني إلى تبني سياسات واجراءات تسهل من عمليات المراكز وتنفيذها.	0.651**	0.000
8.	تشرح مراكز التدريب المهني السياسات والاجراءات المتبعة لجميع العاملين بوضوح.	0.689**	0.000

يوضح الجدول رقم (4.3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد رأس المال الهيكلي والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

ج. البعد الثالث رأس المال الزبائني

جدول (4.4): نتائج الاتساق الداخلي - بعد رأس المال الزبائني

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (.Sig)
1.	يتوافر رأس المال الزبائني لدى مراكز التدريب المهني.	0.792**	0.000
2.	يساعد رأس المال الزبائني على التجديد المستمر لمراكز التدريب	0.679**	0.000
3.	يعمل رأس المال الزبائني على تطوير عمل مراكز التدريب المهني.	0.720**	0.000
4.	يعتمد رأس المال الزبائني على رأس مال الزبائن وشركاء المراكز.	0.719**	0.000
5.	يتمتع رأس المال الزبائني بدرجة تنظيمية عالية في مراكز التدريب	0.757**	0.000
6.	يتميز رأس المال الزبائني بتحسين العلاقات وتقديم خدمات مميزة.	0.766**	0.000
7.	يساهم رأس المال الزبائني بتزويد إدارة المراكز بالإطار العام والأسس اللازمة لتحقيق المزايا التنافسية.	0.750**	0.000
8.	تهتم مراكز التدريب المهني بتحقيق رضا وولاء الزبائن وتحافظ على علاقات طيبة معهم.	0.715**	0.000
9.	تساهم كافة أقسام مراكز التدريب المهني في تلبية متطلبات ورغبات الزبائن.	0.665**	0.000

يوضح الجدول رقم (4.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد رأس المال الزبائني والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

د. محور كفاءة الأداء المؤسسي

جدول (4.4): نتائج الاتساق الداخلي - محور كفاءة الأداء المؤسسي

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (.Sig)
1.	يوجد توازن بين الاختصاصات والسلطة والمسئولية داخل مراكز التدريب المهني.	0.622**	0.000
2.	يوجد نظام رقابي للتأكد من حسن استخدام الموارد في مراكز التدريب المهني.	0.792**	0.000
3.	يوجد لدى مراكز التدريب المهني أهداف واستراتيجيات واضحة.	0.779**	0.000
4.	تمتلك مراكز التدريب المهني معلومات دقيقة تمكنها من تحديد المشكلات ومسبباتها بدقة عالية.	0.764**	0.000
5.	اللوائح والقوانين المعمول بها داخل مراكز التدريب المهني تتسم بالديناميكية.	0.811**	0.000
6.	تحقق مراكز التدريب المهني مستوى اتصال فعال مع العاملين.	0.725**	0.000
7.	تنفذ مراكز التدريب المهني برامج تدريبية لصقل وتأهيل العاملين لديها.	0.709**	0.000
8.	تدعم مراكز التدريب المهني العاملين المميزين في عملهم.	0.655**	0.000
9.	يلتزم العاملون في مراكز التدريب المهني بأخلاقيات العمل وقيمه.	0.504**	0.000
10.	توجد استراتيجية واضحة ومحددة لتحقيق رؤية ورسالة مراكز التدريب المهني.	0.774**	0.000
11.	تهتم مراكز التدريب المهني بتحليل عناصر البيئة الخارجية، والكشف عن الفرص والتهديدات ووضع الاستراتيجيات المناسبة للتعامل معها.	0.763**	0.000
12.	تهتم مراكز التدريب المهني بتنمية علاقاتها مع جميع الجهات المعنية.	0.736**	0.000

يوضح الجدول رقم (4.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من محور كفاءة الأداء المؤسسي والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

ثانياً: الصدق البنائي

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 رأس المال الفكري.

جدول (4.7): نتائج الصدق البنائي للاستبانة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	أبعاد
0.000	0.854**	رأس المال البشري
0.000	0.891**	رأس المال الهيكلي
0.000	0.863**	رأس المال الزبائني

يبين جدول (4.7) أن جميع معاملات الارتباط في جميع أبعاد رأس المال الفكري دالة احصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وبذلك تعتبر جميع أبعاد رأس المال الفكري صادقه لما وضعت لقياسه.

8.4 ثبات أداة الدراسة

تم قياس ثبات الاستبانة وذلك بقياس معامل الثبات لأبعاد محور رأس المال الفكري بالإضافة لقياس معامل الثبات لمحور كفاءة الأداء المؤسسي.

وقد تحققت الدراسة من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (4.8)

جدول (4.8): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المجال
0.783	9	رأس المال البشري
0.785	8	رأس المال الهيكلي
0.881	9	رأس المال الزبائني
0.915	26	رأس المال الفكري
0.822	12	كفاءة الأداء المؤسسي

يتضح من النتائج المبينة في الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل المجالات المتعلقة بمحور رأس المال الفكري حيث تراوحت قيمتها بين (0.815-0.894)، كما وبلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحور رأس المال الفكري (0.842) وهذا يعنى أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً.

ويتضح من النتائج المبينة في الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحور كفاءة الأداء المؤسسي (0.859) وهذا يعنى أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً. وعليه فقد تم التأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة، مما يجعلنا على ثقة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة.

9.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم تفرغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package (SPSS for the Social Sciences)، حيث تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة الدراسة.

2. المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري.

3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.

4. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد استخدمه الباحث لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة وكذلك لدراسة العلاقة بين المجالات.

5. نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Linear Regression- Model (Multiple).

6. اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.

7. اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance – ANOVA) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

الفصل الخامس:

الدراسة الميدانية

الإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها

تمهيد

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 لأفراد عينة الدراسة، 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 لمجتمع الدراسة

من خلال البيانات المتعلقة بالمستجيبين التي تم جمعها عنهم خلال الجزء الأول من أداة الدراسة (الاستبانة)، حيث تم الاعتماد على التوزيعات التكرارية من أجل تحديد خصائص مجتمع الدراسة، وذلك بهدف التعرف على صفات المستجيبين من حيث تركيبهم العلمية والعملية، حيث أن تلك الصفات تمثل متغيرات قد يؤثر التغيير فيها على نتيجة هذه الدراسة إذا ما أعيد تطبيقها مرة أخرى في وقت لاحق، وكذلك قد يؤثر تغييرها في نتائج الدراسات

المماثلة إذا ما طبقت على نفس مجتمع هذه الدراسة، واتخذت نتيجة هذه الدراسة كمحك لنتائجها.

وفيما يلي التوزيعات التكرارية لتلك المتغيرات تم عرضها على الترتيب التالي: النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة العملية.

أ. توزيع عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي

جدول (4.9): توزيع عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	71	88.8
أنثى	9	11.3
المجموع	80	100.0

يتضح من الجدول السابق أن ما نسبته (88.8%) من عينة الدراسة الموظفين، بينما ما نسبته (11.3%) من عينة الدراسة من الموظفات، ويرى الباحث أن هذه النسبة تعكس التوجه العام السائد بالثقافة الفلسطينية والتي يغلب على تخصصات معينة الصفة الذكورية مثل السباكة، والنجارة، والحدادة، وفي نفس السياق فبعض التخصصات تتطلب وجود مدربات للطالبات فعلى سبيل المثال قسم الخياطة، إضافة إلى ظهور مكانة للموظفات في مراكز التدريب المهني في التخصصات المتعلقة بالتدريب التقني.

ب. توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

جدول (4.10): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية %
مدير / نائب مدير	14	17.50
مشرف	21	26.25
مدرب	45	56.25
المجموع	80	100.0

يتضح من الجدول السابق أن ما نسبته (17.50%) من عينة الدراسة مساهم الوظيفي مدير أو نائب مدير، وأن ما نسبته (26.25%) من عينة الدراسة مساهم الوظيفي مشرف، وما نسبته (56.25%) من عينة الدراسة مساهم الوظيفي مدرب، ويرى الباحث أن هذه النتائج تعكس اندماج الهيكل التنظيمي لمراكز التدريب المهني بما يتوافق مع معايير وزارة العمل، بحيث يحقق أهداف المراكز في مختلف المستويات الإدارية.

ت. توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

جدول (4.11): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
الدبلوم فأقل	35	43.8
بكالوريوس	39	48.8
دراسات عليا	6	7.5
المجموع	80	100.0

يتضح من الجدول السابق أن ما نسبته (6.0%) من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم، وما نسبته (81.0%) من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس، بينما بلغت نسبة (13.0%) مؤهلهم العلمي دراسات عليا، ويرى الباحث أن هذه النتائج تفسر اهتمام مراكز التدريب المهني بالعمل على رفع نسبة العاملين الحاصلين على شهادات متخصصة تعود بالفائدة على المراكز وجودة أدائه، إضافة إلى مستوى التدريب وجودته.

ج. توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة العملية

جدول (4.12): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة العملية

الخبرة العملية	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	17	21.25
من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	25	31.25
10 سنوات فأكثر	38	47.50
المجموع	80	100.0

يتضح من الجدول السابق أن ما نسبته (21.25%) من عينة الدراسة خبرتهم أقل من 5 سنوات، بينما نسبة (31.25%) خبرتهم تتراوح بين 5 سنوات إلى أقل من 10 سنة، في حين

أن نسبة (47.50%) من عينة الدراسة خبرتهم 10 سنوات فأكثر، ويرى الباحث بأن هذه النتائج تعكس التوازن بين مستوى الخبرة العملية في مراكز التدريب المهني، حيث تتبع هذه المراكز لقانون الخدمة المدنية والذي تحدد سنوات الخبرة العملية للموظفين المتعلقة بالترقية والمناصب الإدارية.

2.5 الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات

الإجابة عن السؤال الأول والذي ينص على: ما مستوى رأس المال الفكري في مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية؟

للإجابة على سؤال الدراسة الأول، عملت الدراسة على استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتبة لمعرفة درجة الموافقة لأبعاد رأس المال الفكري وذلك على النحو التالي:

أ. البعد الأول رأس المال البشري

جدول (4.13): تحليل فقرات بعد رأس المال البشري

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1.	يتوافر رأس المال البشري لدى مراكز التدريب المهني.	3.78	.532	75.6	5	كبيرة
2.	رأس المال البشري قابل للتطوير من خلال خطط وبرامج التعلم والتدريب المستمر.	4.27	.711	85.4	1	كبيرة جداً
3.	تستقطب مراكز التدريب المهني المزيد من القدرات البشرية المتميزة.	3.74	.807	74.8	7	كبيرة
4.	يتأثر رأس المال البشري سلباً بارتفاع معدل ترك العاملين للعمل في مراكز التدريب المهني.	3.84	.934	76.8	3	كبيرة
5.	يتميز رأس المال البشري بميزة تنافسية	3.75	.864	75	6	كبيرة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
	مقارنة مع المراكز الأخرى.					
6.	يتضمن رأس المال البشري جميع معارف وخبرات الأبعاد التنظيمية.	3.56	.793	71.2	9	كبيرة
7.	تعمل مراكز التدريب المهني على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة.	3.63	1.023	72.6	8	كبيرة
8.	تتناسب مؤهلات العاملين مع الوظائف الموكلة لهم.	3.81	1.068	76.2	4	كبيرة
9.	يمتلك العاملون القدرة على الابداع بالعمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال.	3.98	.871	79.6	2	كبيرة
	جميع فقرات	3.82	.533	76.4		كبيرة

نلاحظ من خلال الجدول السابق مجموعة من النتائج كما يلي:

1. حصلت الفقرة رقم (2) والتي تنص على: (رأس المال البشري قابل للتطوير من خلال خطط وبرامج التعلم والتدريب المستمر) على أعلى درجة موافقة وذلك بوزن نسبي بلغ (85.4%).
2. حصلت الفقرة رقم (6) والتي تنص على: (يتضمن رأس المال البشري جميع معارف وخبرات الأبعاد التنظيمية) على أدنى درجة موافقة وذلك بوزن نسبي بلغ (71.2%).
3. بشكل عام حصل بعد رأس المال البشري على درجة موافقة كبيرة وذلك بوزن نسبي بلغ (76.4%).

ب. البعد الثاني رأس المال الهيكلي

جدول (4.14): تحليل فقرات بعد رأس المال الهيكلي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1.	يتوافر رأس المال الهيكلي لدى مراكز التدريب المهني.	3.84	.737	76.8	1	كبيرة
2.	تسعى مراكز التدريب المهني لتطوير هيكلها التنظيمي ونظم وأساليب العمل.	3.71	.732	74.2	4	كبيرة
3.	تحافظ مراكز التدريب المهني على الإمكانيات المادية والتكنولوجية المتاحة.	3.58	.883	71.6	7	كبيرة
4.	يساهم مراكز التدريب المهني في توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بطبيعة العمل.	3.80	.770	76	2	كبيرة
5.	تحرص مراكز التدريب المهني على تزويد العاملين بكافة التجهيزات الخاصة بالعمل لأداء المهام على أكمل وجه.	3.69	.805	73.8	5	كبيرة
6.	تهتم مراكز التدريب المهني بأنظمة المعلومات المدعمة لاتخاذ القرار.	3.56	.691	71.2	8	كبيرة
7.	تسعى مراكز التدريب المهني إلى تبني سياسات واجراءات تسهل من عمليات المراكز وتنفيذها.	3.66	.841	73.2	6	كبيرة
8.	تشرح مراكز التدريب المهني السياسات والاحراءات المتبعة لجميع العاملين بوضوح.	3.77	.993	75.4	3	كبيرة
	جميع فقرات	3.70	.513	74		كبيرة

نلاحظ من خلال الجدول السابق مجموعة من النتائج كما يلي:

1. حصلت الفقرة رقم (1) والتي تنص على: (يتوافر رأس المال الهيكلي لدى مراكز التدريب المهني) على أعلى درجة موافقة وذلك بوزن نسبي بلغ (76.8%).
2. حصلت الفقرة رقم (6) والتي تنص على: (تهتم مراكز التدريب المهني بأنظمة المعلومات المدعمة لاتخاذ القرار) على أدنى درجة موافقة وذلك بوزن نسبي بلغ (71.2%).
3. بشكل عام حصل بعد رأس المال الهيكلي على درجة موافقة كبيرة وذلك بوزن نسبي بلغ (74.0%).

ج. البعد الثالث رأس المال الزبائني

جدول (4.15): تحليل فقرات بعد رأس المال الزبائني

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المعياري	الانحراف	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1.	يتوافر رأس المال الزبائني لدى مراكز التدريب المهني.	4.11	.857	82.2	1	كبيرة	
2.	يساعد رأس المال الزبائني على التجديد المستمر لمراكز التدريب المهني.	3.40	.908	68	8	كبيرة	
3.	يعمل رأس المال الزبائني على تطوير عمل مراكز التدريب المهني.	3.51	.886	70.2	7	كبيرة	
4.	يعتمد رأس المال الزبائني على رأس مال الزبائن وشركاء المراكز.	3.24	.917	64.8	9	متوسطة	
5.	يتمتع رأس المال الزبائني بدرجة تنظيمية عالية في مراكز التدريب المهني	3.54	.980	70.8	5	كبيرة	
6.	يتميز رأس المال الزبائني بتحسين العلاقات وتقديم خدمات مميزة.	3.53	.871	70.6	6	كبيرة	
7.	يساهم رأس المال الزبائني بتزويد إدارة المراكز بالإطار العام والأسس اللازمة لتحقيق المزايا التنافسية.	3.90	.908	78	2	كبيرة	

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
8.	تهتم المنظمة بتحقيق رضا وولاء الزبائن وتحافظ على علاقات طيبة معهم.	3.68	.952	73.6	3	كبيرة
9.	تساهم كافة أقسام مراكز التدريب المهني في تلبية متطلبات ورغبات الزبائن.	3.63	.960	72.6	4	كبيرة
	جميع الفقرات	3.57	.657	71.4		كبيرة

نلاحظ من خلال الجدول السابق مجموعة من النتائج كما يلي:

1. حصلت الفقرة رقم (1) والتي تنص على: (يتوافر رأس المال الزبائني لدى مراكز التدريب المهني) على أعلى درجة موافقة وذلك بوزن نسبي بلغ (82.2%).
2. حصلت الفقرة رقم (4) والتي تنص على: (يعتمد رأس المال الزبائني على رأس مال الزبائن وشركاء المراكز) على أدنى درجة موافقة وذلك بوزن نسبي بلغ (64.8%).
3. بشكل عام حصل بعد رأس المال الزبائني على درجة موافقة كبيرة وذلك بوزن نسبي بلغ (71.4%).

د. تحليل فقرات محور رأس المال الفكري

جدول (4.17): تحليل فقرات محور رأس المال الفكري

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1.	رأس المال البشري	3.82	.533	76.4	1	كبيرة
2.	رأس المال الهيكلي	3.70	.513	74	2	كبيرة
3.	رأس المال الزبائني	3.57	.657	71.4	3	كبيرة
	أبعاد رأس المال الفكري	3.70	.493	74.0%		كبيرة

نلاحظ من خلال الجدول السابق مجموعة من النتائج كما يلي:

1. حصل بعد رأس المال البشري على أعلى درجة موافقة وذلك بوزن نسبي بلغ (76.4%).
2. حصل بعد رأس المال الزبائني على أدنى درجة موافقة وذلك بوزن نسبي بلغ (71.4%).
3. بشكل عام حصل محور رأس المال الفكري على درجة موافقة كبيرة وذلك بوزن نسبي بلغ (74.0%).

ويرى الباحث أن مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية حققت درجة موافقة كبيرة من رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني) ويعود ذلك إلى حرص إدارة هذه المراكز على الاهتمام بالكوادر البشرية بالمراكز باعتبارها أحد مقومات نجاحها، إضافة إلى ذلك تسعى مراكز التدريب المهني نحو مواكبة التطورات المتسارعة في بيئة العمل من خلال الانتقال إلى تحقيق المرونة بالهيكل التنظيمي وذلك بالتعاون والتنسيق مع وزارة العمل، وفي سياق آخر تتجه مراكز التدريب المهني نحو تقوية العلاقة مع الشركاء سواء المؤسسات التعليمية أو مع وكالة الغوث أو منظمات المجتمع المدني لتحقيق التواصل الفعال معهم بما يحقق الرؤية الاستراتيجية لمراكز التدريب المهني. واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (عبد الرزاق، 2020)، ودراسة (بكر، وآخرون، 2019)، ودراسة (مراس، 2017)، بينما اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (إسماعيل، 2019).

الإجابة عن السؤال الأول والذي ينص على: ما مستوى كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني في المحافظات الجنوبية؟

للإجابة على سؤال الدراسة الأول، عملت الدراسة على استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتبة لمعرفة درجة الموافقة لمستوى كفاءة الأداء.

جدول (4.16): تحليل فقرات محور كفاءة الأداء المؤسسي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1.	يوجد توازن بين الاختصاصات والسلطة والمسئولية داخل مراكز التدريب المهني.	3.81	.781	76.2	7	كبيرة
2.	يوجد نظام رقابي للتأكد من حسن استخدام الموارد في مراكز التدريب المهني.	4.04	.834	80.8	4	كبيرة
3.	يوجد لدى مراكز التدريب المهني أهداف واستراتيجيات واضحة.	4.14	.807	82.6	2	كبيرة
4.	تمتلك مراكز التدريب المهني معلومات دقيقة تمكنها من تحديد المشكلات ومسبباتها بدقة عالية.	3.89	.928	77.8	6	كبيرة
5.	اللوائح والقوانين المعمول بها داخل مراكز التدريب المهني تتسم بالديناميكية.	3.46	.913	69.2	11	كبيرة
6.	تحقق مراكز التدريب المهني مستوى اتصال فعال مع العاملين.	2.85	1.137	57	12	متوسطة
7.	تنفذ مراكز التدريب المهني برامج تدريبية لصقل وتأهيل العاملين لديها.	3.72	.968	74.4	9	كبيرة
8.	تدعم مراكز التدريب المهني العاملين المميزين في عملهم.	3.55	1.168	71	10	كبيرة
9.	يلتزم العاملون في مراكز التدريب المهني بأخلاقيات العمل وقيمه.	4.14	.791	82.8	1	كبيرة
10	توجد استراتيجية واضحة ومحددة لتحقيق رؤية ورسالة مراكز التدريب المهني.	3.91	.830	78.2	5	كبيرة
11	تهتم مراكز التدريب المهني بتحليل عناصر البيئة الخارجية، والكشف عن الفرص والتهديدات ووضع الاستراتيجيات المناسبة	3.75	.864	75	8	كبيرة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
	للتعامل معها.					
12	تهتم مراكز التدريب المهني بتنمية علاقاتها مع جميع الجهات المعنية.	4.11	.857	82.2	3	كبيرة
	جميع الفقرات	3.78	.532	75.6		كبيرة

نلاحظ من خلال الجدول السابق مجموعة من النتائج كما يلي:

1. حصلت الفقرة رقم (9) والتي تنص على: (يلتزم العاملون في مراكز التدريب المهني بأخلاقيات العمل وقيمه) أعلى درجة موافقة وذلك بوزن نسبي بلغ (82.80%).
2. حصلت الفقرة رقم (6) والتي تنص على: (تحقق مراكز التدريب المهني مستوى اتصال فعال مع العاملين) على أدنى درجة موافقة وذلك بوزن نسبي بلغ (57.0%).
3. بشكل عام حصل محور كفاءة الأداء على درجة موافقة كبيرة وذلك بوزن نسبي بلغ (75.60%).

ويرى الباحث أن مراكز التدريب المهني تحرص على تقديم مستوى مرتفع من كفاءة أداؤها المؤسسي من خلال العديد من الأنشطة والممارسات والسياسيات التي تتلاءم مع طبيعة عمل هذه المراكز وطبيعة الخدمات التي تقدمها والتي تتمثل بالتخصصات الفريدة التي تساهم في تحقيق تنمية المجتمع، إضافة إلى سعيها الحثيث نحو استثمار الخبرات والتجارب المطبقة في مراكز التدريب المهنية بالدول المجاورة ومحاولتها المستمرة لنقلها بما تحقق تطوير كفاءة عملها.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (الحديدي، 2020)، ودراسة (حسين، وآخرون، 2019)، ودراسة (أبو معيلق، 2015)، ودراسة (الدم، 2014)، ودراسة (زايد، 2014)، ودراسة (عيسى، 2011)، ودراسة (حلس، 2011)، ودراسة (حسين، وآخرون، 2019)، ودراسة (هلسه، 2018)، ودراسة (سهمود، 2013)، بينما تختلف نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (مصطفى، وأبو زيد، 2019)، ودراسة (فرج الله، 2014)، ودراسة (سكر، 2012).

الإجابة على السؤال والذي ينص على: هل توجد علاقة بين رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني) وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية؟

للإجابة عن السؤال، تم وضع فرضية لدراسة علاقة رأس المال الفكري وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار معامل ارتباط بيرسون لقياس شدة العلاقة بين تلك المتغيرات والجدول التالي يوضح النتيجة:

جدول (4.19): معامل الارتباط بين رأس المال الفكري وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي

أبعاد	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
رأس المال البشري	0.593**	0.000
رأس المال الهيكلي	0.701**	0.000
رأس المال الزبائني	0.526**	0.000

نلاحظ من خلال الجدول السابق مجموعة من النتائج كما يلي:

1. توجد علاقة (متوسطة) ذات دلالة احصائية بين رأس المال البشري وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.593).
2. توجد علاقة (كبيرة) ذات دلالة احصائية بين رأس المال الهيكلي وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.701).
3. توجد علاقة (متوسطة) ذات دلالة احصائية بين رأس المال الزبائني وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.526). ويرى الباحث أن وجود علاقة بين رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة برأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال الزبائني، حيث نتيجة طبيعية لواقع عمل هذه المراكز والتي تحرص على وجود علاقة بين أبعاد رأس المال الفكري وكفاءة أدائها المؤسسي.

الإجابة على السؤال والذي ينص على: هل يوجد أثر لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني) في كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية؟

للإجابة عن السؤال، تم وضع فرضية لدراسة أثر رأس المال الفكري في تعزيز كفاءة أداء مراكز التدريب المهني، واختبار هذه الفرضية تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (4.20): تحليل الانحدار المتعدد

القيمة الاحتمالية Sig.	قيمة اختبار T	معاملات الانحدار	المتغيرات المستقلة
0.010	2.639	0.153	المقدار الثابت
0.174	1.374	0.161	رأس المال البشري
0.000	4.034	0.516	رأس المال الهيكلي
0.308	1.026	0.108	رأس المال الزبائني
معامل التحديد المُعدّل = 0.495		معامل الارتباط = 0.514	
القيمة الاحتمالية = 0.000		قيمة الاختبار F = 26.792	

من النتائج الموضحة في الجدول السابق يتضح بأن:

- معامل الارتباط = 0.514، ومعامل التحديد المُعدّل = 0.495 وهذا يعني أن 49.5 % من التغير في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لرأس المال الهيكلي في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لرأس المال البشري في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لرأس المال الزبائني في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية.

ويرى الباحث أن رأس المال الهيكلي يؤثر في كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني، حيث يرجع ذلك إلى توجه المراكز نحو تعزيز المرونة بالهيكل التنظيمي وذلك بالتنسيق والتعاون مع وزارة العمل، بما يحقق الكفاءة في ظل بيئة سريعة التغير، وفي

نفس السياق يرى الباحث أن رأس المال البشري، ورأس المال الزبائني لا تؤثر في كفاءة أداء مراكز التدريب المهني، ويرجع ذلك إلى مجموعة من التحديات والعقبات التي تواجه مراكز التدريب المهني، تتمثل في الوضع المالي غير المستقر وعدم انتظام الرواتب ونسبتها، إضافة إلى توجه منظمات المجتمع المدني والجهات الحكومية نحو الاهتمام بقطاعات ومجالات أخرى على حساب التعليم المهني والتقني في المحافظات الجنوبية.

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

مقدمة

تستعرض الدراسة في هذا الفصل أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية من خلال تحليل واختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها، بالإضافة إلى عرض التوصيات المبنية على نتائج الدراسة الميدانية، وأخيراً عرض بعض الاقتراحات بخصوص مواضيع للدراسات المستقبلية.

1.6 النتائج:

أظهرت الدراسة الحالية مجموعة من النتائج كما يلي:

- حققت مراكز التدريب المهني درجة موافقة كبيرة لمستوى رأس المال الفكري وذلك بوزن نسبي بلغ (74.0%).
- حققت مراكز التدريب المهني درجة موافقة كبيرة لمستوى كفاءة الأداء المؤسسي وذلك بوزن نسبي بلغ (75.6%).
- توجد علاقة (متوسطة) ذات دلالة احصائية بين رأس المال البشري وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية.
- توجد علاقة (كبيرة) ذات دلالة احصائية بين رأس المال الهيكلي وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية.

- توجد علاقة (متوسطة) ذات دلالة احصائية بين رأس المال الزبائني وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لرأس المال الهيكلي في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لرأس المال البشري في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لرأس المال الزبائني في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية.

2.6 التوصيات

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة الميدانية من نتائج، فإن الدراسة الحالية خرجت بمجموعة من التوصيات التالية:

- العمل المستمر على استقطاب أصحاب الكفاءات والخبرات للعمل ضمن مراكز التدريب المهني.
- متابعة الخريجين بعد التخرج والتواصل الفعال معهم.
- المحافظة على الاستقرار الوظيفي والمالي للعاملين في مراكز التدريب المهني من خلال عدم اقتصار تمويل مراكز التدريب المهني على الجهات الحكومية.
- زيادة التنسيق والتواصل مع الجهات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني، وذلك لتحقيق اندماج خريجي مراكز التدريب المهني في سوق العمل.

3.6 دراسات مستقبلية

- تقترح الدراسة الحالية مجموعة من المواضيع التي قد تساهم في إثراء الرسالة الحالية ومنها:
- البحث في مجموعة من المتغيرات الأخرى التي من شأنها تطوير وتعزيز كفاءة أداء مراكز التدريب المهني.
 - إجراء الدراسات لمعرفة مستوى كفاءة أداء مراكز التدريب المهني بالمحافظات الشمالية.
 - إجراء الدراسات المتعمقة لمعرفة مستوى اندماج الخريجين في سوق العمل.

المصادر والمراجع

كتب ودراسات

- بلبال، حسناوي (2014): " دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة دراسة حالة بعض المنظمات"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر.
- جواد، عباس حسين، حسين، عبد السلام علي (2007)، أثر استراتيجية التمكين في تنشيط رأس المال الفكري دراسة تحليلية لعينة من العاملين في بعض المصارف العراقية الخاصة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة أهل البيت، العدد الخامس، مجلة أهل البيت، ص ص ،العراق.
- حسن، نصر طه (2014): تأثير آليات الحوكمة ورأس المال الفكري على الأداء المالي وقيمة الشركة- أدلة عملية من الشركات السعودية المسجلة، جامعة بنها، مصر.
- راضي، عبدالرحمن. (2013): " أثر رأس المال الفكري على إدارة المكاتب السياحية في الأردن".
- الروسلان، محمود والعجلاني، محمود.(2010) " أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية"، (مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية)، المجلد (26)، العدد(2)، جامعة جدارا، الأردن.
- الزهرة، فلاح والحاج، نوري (2011): " استراتيجيات وخطوات تأهيل رأس المال الفكري"، ورقة مشاركة في الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة يومي 13-14 ديسمبر 2011، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن علي شلف، الجزائر.
- الزيان، مازن. (2020). دور المهارات الناعمة لدى القيادات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية في المحافظات الجنوبية. رسالة ماجستير. جامعة الأقصى. فلسطين.

- السعيد، هاني ، محمد (2008): " رأس المال الفكري، انطلاقة ادارية معاصرة"، الطبعة الاولى، درا السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- شعبان، فرج (2012): " الحكم الراشد كمدخل حديث لترشيد الانفاق العام والحد من الفقر (دراسة حالة الجزائر 2000-2010)، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، الجزائر.
- عبد الرازق، نور . (2020). دور رأس المال الفكري في تحقيق الابداع التقني (دارسة ميدانية في شركة آسيا سيل للاتصالات النقال. المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 16(1): 97-116.
- العنزي، سعد وصالح، أحمد علي (2009): " إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال"، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان: الاردن.
- قشقش، خالد. (2014) إدارة رأس المال الفكري وعلاقته في تعزيز الميزة التنافسية، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"، (دراسة ماجستير غير منشورة)، جامعة الازهر، فلسطين.
- النوري، علي ذيب: (1998) : إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات " ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حجي، عبد الرحمن (2001) جودة العمل المعرفي :تغيير ما لا يمكن تغييره"، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة.
- الشلف، عبد العال (2010). إدارة المعرفة: مدخل تطبيقي، الطبعة الأولى، الأهلية للنشر والتوزيع عمان، الأردن.
- الذيابي، خضير " : (2011) منظمة المعرفة ، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
- الزيادات، محمد عواد : (2008) اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، الطبعة السادسة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عرفة، رشاد ، سامي، حسن " : (2001) :دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في إيجاد

الميزة التنافسية: دراسة ميدانية على قطاع الصناعات الدوائية بالأردن، المؤتمر العلمي الرابع جامعة الزيتونة، عمان، الأردن.

- السلمي، علي " (2002): إدارة التميز: نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- العاجز، فؤاد " (2000): تطور التعليم العام في قطاع غزة من سنة 1886 م 2000 - م"، الطبعة الثانية، دار مقداد للطباعة، غزة، فلسطين.
- محمود، حسن " (2006) إدارة المعرفة المفهوم والمداخل والنظرية"، المؤتمر العربي الثاني الأردن.
- العلي، عبد الستار ، وآخرون " (2009) المدخل إلى إدارة المعرفة، الطبعة الثانية، دار المسير عمان، الأردن.
- ربايعه، مصطفى (2011) إدارة المعرفة"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- المدهون، محمد " (2014) المدخل إلى إدارة المعرفة"، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- لويضة، فرحاتي، (2016): " دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة دراسة حالة شركة الاسمنت عين التوتة-باتنه"، (رسالة دكتوراه)، علوم التيسير، قسم تنظيم الموارد البشرية، جامعة بسكرا، الجزائر.
- المحياوي، قاسم والزعلزوك، ابراهيم (2006): " دور رأس المال المعرفي في تعزيز ثقافة الابداع في منظمات الاعمال"، المؤتمر العلمي "الاتجاهات الدولية الحديثة في منظمات الأعمال، 27-29 تشرين الثاني، جامعة الزرقاء، الأردن.
- الهادي، طاهر محمد (2019): المنهج المتمايز في الألفية الثالثة بين رأس المال الفكري واقتصاد المعرفة، مجلة العلوم التربوية، العدد (1)، المجلد (3)، كلية التربية، جامعة قناة السويس، ص144.
- الوزير، محمد (2018) دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في ظل وجود نظم المعلومات كمتغير وسيط (دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي الفلسطيني)، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

- أبو زيد، صلاح محمد. (2015): "العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري وتحسين جدارات الموارد البشرية: دراسة ميدانية على وزارة الاسكان"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر.
- أحمد، زكار علي، ومرادي أفسر علي. (2018): "قياس أثر رأس المال الفكري في تنمية القدرات لدى طلبة الجامعات-البحث الميداني على جامعة بركان"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، جامعة الكوفة، المجلد (15)، العدد (4)، العراق.
- البيشتاوي، سليمان حسين (2014): "أثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الأردنية"، مجلة ادرة الاعمال الأردنية، المجلد 10، العدد 2، ص 29-253.
- رشيد، صالح عبد الرضا، والزيادي، صباح حسين (2012): "دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء الجامعي المتميز: دراسة تحليلية لآراء القيادات الجامعية في عينة من كليات جامعة القادسية"، مجلة القدس للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 16، العدد 3 لسنة 2014م.
- شقرب، رامز ياسر. (2016): "أثر رأس المال الفكري على أداء البنوك المصرية"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر.
- غبور، امانى السيد السيد (2015): "تصور مقترح لإدارة رأس المال الفكري بمؤسسات التعليم
- عبد القادر، حسين. (2015): "رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية وتعزيز الميزة التنافسية- حالة دراسية: جامعة الاستقلال"، دراسة مقدمة الى جامعة الاستقلال، أريحا، فلسطين.
- قشطة، أمال، (2016): "استراتيجية مقترحة لتطوير رأس المال الفكري لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، غزة، فلسطين.
- موسى، علا وأبو حماد حنين (2016): "علاقة رأس المال الفكري بتنمية الابداع الاداري لدى العاملين في المستشفيات-دراسة ميدانية على مستشفى غزة الأوروبي"، (بحث تخرج)، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- AHangar, R. (2011). "The Relationship between Intellectual Capital and Financial Performance: An Empirical Investigation in an Iranian company ", *African Journal of Business Management*, Vol. 5, No. 1, PP.68-75.
- Al-Dujaili, M. (2012). "Influence of Intellectual Capital in the Organizational Innovation". *International Journal of Innovation Management and Technology*, Vol. 3, No. 2, pp. 128-135.
- Brooking, A., (1996), "**Intellectual Capital: core asset for the third millennium enterprise**", London, International Thomas business Press, 1st Edition.
- Ousama, A. Hammami, H. and Mustafa, A. (2014), "**Intellectual Capital and Islamic Banks Performance in the GCC**", 6th European Conference on Intellectual Capital ECIC 10-11 April.
- Nafei, W. (2016). The Role of Organizational Agility in Enhancing Organizational Excellence: A Study on Telecommunications Sector in Egypt, *International Journal of Business and Management*, 11(4): 121-135.
- Nenadal, J. & Vykydal, D. & Waloszek, D. (2018). Organizational Excellence: Approaches, Models and Their Use at Czech Organizations. *Quality Innovation Prosperity*, 22(2): 47-64.
- Huque, Ahmed Shafique (2011): *Accountability and Governance: Strengthening extra-bureaucratic mechanisms*, International

Journal of Productivity and Performance Management, Emerald Group Publishing Limited, Vol. 60, No. 1.

- Roszak, M. & Szyrocka, J. (2019). The role of the EFQM model in precepting quality in Polish enterprises. **Multidisciplinary Aspects of Production Engineering**, 2(1): 399-406.

الملاحق

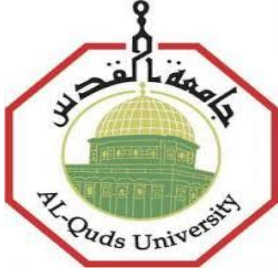
- الملحق رقم (1): قائمة بأسماء المحكمين.
- الملحق رقم (2): الاستبانة في صورتها النهائية
- الملحق رقم (3): استبانة العينة الاستطلاعية

ملحق رقم (1)

قائمة بأسماء المحكمين

م	الاسم	التخصص	العمل
1	أ.د. صادق عاشور	أستاذ إدارة الأعمال	الجامعة الإسلامية
2	أ.د. علي شاهين	أستاذ إدارة الأعمال	جامعة الاسراء
3	د. مازن الشوبكي	أستاذ إدارة الأعمال المساعد	جامعة الاسراء
4	د. سامي أبو طه	أستاذ إدارة الأعمال المساعد	الكلية العربية للعلوم التطبيقية
5	د. سامي ابو الروس	أستاذ إدارة الأعمال المشارك	الجامعة الإسلامية
6	د. عدنان أبو حسين	أستاذ إدارة الأعمال المساعد	الكلية العربية للعلوم التطبيقية
7	د. رأفت جودة	أستاذ إدارة الأعمال المساعد	جامعة القدس المفتوحة
8	د. محمد اشتيوي	أستاذ إدارة الأعمال المساعد	جامعة القدس المفتوحة
9	د. ابراهيم الشيخ عيد	أستاذ إدارة الأعمال المساعد	جامعة القدس المفتوحة
10	د. وائل ثابت	أستاذ إدارة الأعمال المشارك	جامعة الأزهر

ملحق (2): الاستبانة في صورتها النهائية



عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

معهد التنمية المستدامة

بناء مؤسسات وتنمية موارد بشرية

السادة/ موظفو مراكز التدريب المهني المحترمين

تحية طيبة وبعد:

يضع الباحث بين أيديكم هذا الاستبيان المعد لجمع البيانات حول دراسة بعنوان:

رأس المال الفكري ودوره في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني
بالمحافظات الجنوبية

وهذه الدراسة هي متطلب استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في معهد التنمية المستدامة
برنامج بناء مؤسسات وتنمية موارد بشرية.

كلي أمل بكم في التعاون وتقديم المعلومات التي تساعد في إتمام هذه الدراسة، التي نهدف من
خلالها توضيح رأس المال الفكري ودوره في تعزيز كفاءة مراكز التدريب المهني
بالمحافظات الجنوبية.

ونظراً لما تتمتعون به من خبرة ومهنية في مجال عملكم، وبحكم موقعكم الوظيفي
المتعلق بموضوع الرسالة، فإن الباحث يرجوكم بالتكرم والاطلاع على فقرات هذا الاستبيان
بعناية وإجابة جميع أسئلته بموضوعية ومهنية عالية، علماً أن المعلومات التي سوف تدلون بها
سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول وافر الاحترام والتقدير

الباحث

أولاً/ البيانات الشخصية:

يرجى التكرم بوضع إشارة (√) أمام الإجابة المناسبة.

1. النوع الاجتماعي

ذكر أنثى

2. المؤهل العلمي

دبلوم فأقل بكالوريوس دراسات عليا

3. المسمى الوظيفي

مدير/ نائب مدير مشرف مدرب

4. سنوات الخدمة

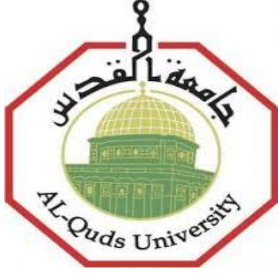
أقل من 5 سنوات 5-10 سنوات أكثر من 10 سنوات

درجة الموافقة					الفقرات
درجة كبيرة	غير موافق	محايد	موافق	درجة كبيرة	
المتغير المستقل/ رأس المال الفكري:					
أولاً/ رأس المال البشري					
					1 يتوافر رأس المال البشري لدى مراكز التدريب المهني.
					2 رأس المال البشري قابل للتطوير من خلال خطط وبرامج التعلم والتدريب المستمر.
					3 تستقطب مراكز التدريب المهني المزيد من القدرات البشرية المتميزة.
					4 يتأثر رأس المال البشري سلباً بارتفاع معدل ترك العاملين للعمل في مراكز التدريب المهني.
					5 يتميز رأس المال البشري بميزة تنافسية مقارنة مع المراكز الأخرى.
					6 يتضمن رأس المال البشري جميع معارف وخبرات الأبعاد التنظيمية.
					7 تعمل مراكز التدريب المهني على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة.
					8 تتناسب مؤهلات العاملين مع الوظائف الموكلة لهم.
					9 يمتلك العاملون القدرة على الابداع بالعمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال.
ثانياً/ رأس المال الهيكلي.					
					1 يتوافر رأس المال الهيكلي لدى مراكز التدريب المهني.
					2 تسعى مراكز التدريب المهني لتطوير هيكلها التنظيمي ونظم وأساليب العمل.
					3 تحافظ مراكز التدريب المهني على الإمكانيات المادية والتكنولوجية المتاحة.

درجة الموافقة					الفقرات
بدرجة كبيرة	غير موافق	محايد	موافق	بدرجة كبيرة	
					4 يساهم مراكز التدريب المهني في توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بطبيعة العمل.
					5 تحرص مراكز التدريب المهني على تزويد العاملين بكافة التجهيزات الخاصة بالعمل لأداء المهام على أكمل وجه.
					6 تهتم مراكز التدريب المهني بأنظمة المعلومات المدعمة لاتخاذ القرار.
					7 تسعى مراكز التدريب المهني إلى تبني سياسات واجراءات تسهل من عمليات المراكز وتنفيذها.
					8 تشرح مراكز التدريب المهني السياسات والاجراءات المتبعة لجميع العاملين بوضوح.
ثالثا/ رأس المال الزبائني					
					1 يتوافر رأس المال الزبائني لدى مراكز التدريب المهني.
					2 يساعد رأس المال الزبائني على التجديد المستمر لمراكز التدريب المهني.
					3 يعمل رأس المال الزبائني على تطوير عمل مراكز التدريب المهني.
					4 يعتمد رأس المال الزبائني على رأس مال الزبائن وشركاء المراكز.
					5 يتمتع رأس المال الزبائني بدرجة تنظيمية عالية في مراكز التدريب المهني
					6 يتميز رأس المال الزبائني بتحسين العلاقات وتقديم خدمات مميزة.
					7 يساهم رأس المال الزبائني بتزويد إدارة المراكز بالإطر العام والأسس اللازمة لتحقيق المزايا التنافسية.
					8 تهتم مراكز التدريب المهني بتحقيق رضا وولاء الزبائن وتحافظ على علاقات طيبة معهم.
					9 تساهم كافة أقسام مراكز التدريب المهني في تلبية متطلبات ورغبات الزبائن.

درجة الموافقة					الفقرات
درجة كبيرة	غير موافق	محايد	موافق	درجة كبيرة	
المتغير التابع/ كفاءة الأداء المؤسسي					
					1 يوجد توازن بين الاختصاصات والسلطة والمسئولية داخل مراكز التدريب المهني.
					2 يوجد نظام رقابي للتأكد من حسن استخدام الموارد في مراكز التدريب المهني.
					3 يوجد لدى مراكز التدريب المهني أهداف واستراتيجيات واضحة.
					4 تمتلك مراكز التدريب المهني معلومات دقيقة تمكنها من تحديد المشكلات ومسبباتها بدقة عالية.
					5 اللوائح والقوانين المعمول بها داخل مراكز التدريب المهني تتسم بالديناميكية.
					6 تحقق مراكز التدريب المهني مستوى اتصال فعال مع العاملين.
					7 تنفذ مراكز التدريب المهني برامج تدريبية لصقل وتأهيل العاملين لديها.
					8 تدعم مراكز التدريب المهني العاملين المميزين في عملهم.
					9 يلتزم العاملون في مراكز التدريب المهني بأخلاقيات العمل وقيمه.
					10 توجد استراتيجية واضحة ومحددة لتحقيق رؤية ورسالة مراكز التدريب المهني.
					11 تهتم مراكز التدريب المهني بتحليل عناصر البيئة الخارجية، والكشف عن الفرص والتهديدات ووضع الاستراتيجيات المناسبة للتعامل معها.
					12 تهتم مراكز التدريب المهني بتنمية علاقاتها مع جميع الجهات المعنية.

ملحق رقم (3): الدراسة الاستطلاعية



عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

معهد التنمية المستدامة

بناء مؤسسات وتنمية موارد بشرية

حفظهم الله

السادة الأفاضل/ العاملين في شركات الصناعات الغذائية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

دراسة استطلاعية

يقوم الباحث بإجراء دراسة استطلاعية لقياس كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني، للاستفادة منها كمؤشر أولي حول الواقع الفعلي لكفاءة مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية، والتي سيتم البحث فيها من خلال الدراسة التطبيقية الفعلية للحصول على درجة الماجستير من معهد التنمية المستدامة برنامج بناء مؤسسات وتنمية موارد بشرية، والتي سوف تكون بعنوان:

رأس المال الفكري ودوره في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لمراكز التدريب المهني
بالمحافظات الجنوبية

لذا يرجى التكرم بالاستجابة على جميع فقرات هذه الاستبانة بصدق وموضوعية من خلال وضع علامة (✓) أمام التقييم المناسب لكل فقرة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحث

درجة الموافقة					الفقرات
غير موافق بدرجة كبيرة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بدرجة كبيرة	
					1 يوجد توازن بين الاختصاصات والسلطة والمسؤولية داخل مراكز التدريب المهني.
					2 يوجد نظام رقابي للتأكد من حسن استخدام الموارد في مراكز التدريب المهني.
					3 يوجد لدى مراكز التدريب المهني أهداف واستراتيجيات واضحة.
					4 تمتلك مراكز التدريب المهني معلومات دقيقة تمكنها من تحديد المشكلات ومسبباتها بدقة عالية.
					5 اللوائح والقوانين المعمول بها داخل مراكز التدريب المهني تتسم بالديناميكية.
					6 تحقق مراكز التدريب المهني مستوى اتصال فعال مع العاملين.
					7 تنفذ مراكز التدريب المهني برامج تدريبية لصقل وتأهيل العاملين لديها.
					8 تدعم مراكز التدريب المهني العاملين المميزين في عملهم.
					9 يلتزم العاملون في مراكز التدريب المهني بأخلاقيات العمل وقيمه.
					10 توجد استراتيجية واضحة ومحددة لتحقيق رؤية ورسالة مراكز التدريب المهني.
					11 تهتم مراكز التدريب المهني بتحليل عناصر البيئة الخارجية، والكشف عن الفرص والتهديدات ووضع الاستراتيجيات المناسبة للتعامل معها.
					12 تهتم مراكز التدريب المهني بتنمية علاقاتها مع جميع الجهات المعنية.

فهرس الجداول

#	عنوان الجدول	# الجدول
57	الفجوة البحثية للدراسة.....	1.3
60	محك الدراسة المعتمد.....	2.4
61	نتائج الاتساق الداخلي - بعد رأس المال البشري).....	3.4
62	نتائج الاتساق الداخلي - بعد رأس المال الهيكلي.....	4.4
63	نتائج الاتساق الداخلي - بعد رأس المال الزبائني.....	5.4
64	نتائج الاتساق الداخلي - محور كفاءة الأداء المؤسسي.....	6.4
65	نتائج الصدق البنائي للاستبانة.....	7.4
65	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة.....	8.4
69	توزيع عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي.....	9.4
69	توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي.....	10.4
70	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.....	11.4
70	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة العملية.....	12.4
71	تحليل فقرات بعد رأس المال البشري.....	13.4
72	تحليل فقرات بعد رأس المال الهيكلي.....	14.4
74	تحليل فقرات بعد رأس المال الزبائني.....	15.4
75	تحليل فقرات محور رأس المال الفكري.....	1.5
76	تحليل فقرات محور كفاءة الأداء.....	2.5
78	معامل الارتباط بين رأس المال الفكري وتعزيز كفاءة الأداء.....	3.5
79	تحليل الانحدار المتعدد.....	4.5

فهرس الأشكال والصور

#	عنوان الشكل	# الشكل
6	أنموذج الدراسة.....

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	# الملحق
90	1 أداة الدراسة.....
95	2 أسماء السادة المحكمين.....

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوعات
أ	الإقرار
ب	شكر وتقدير
ج	المصطلحات
د	الملخص
هـ	Abstract
1	الفصل الأول: خلفية للدراسة
1	مقدمة
3	1.1 مشكلة الدراسة
4	2.1 مبررات الدراسة
5	3.1 أهداف الدراسة
6	4.1 أنموذج الدراسة

رقم الصفحة	الموضوعات
6	5.1 أسئلة الدراسة
7	6.1 فرضيات الدراسة
8	7.1 حدود الدراسة
9	8.1 محددات الدراسة ومعوقاتها
10	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
10	1.2 المبحث الأول: رأس المال الفكري
10	مقدمة
11	1.1.2 مفهوم رأس المال الفكري
12	2.1.2 أبعاد رأس المال الفكري
12	3.1.2 خصائص رأس المال الفكري
13	4.1.2 أهمية رأس المال الفكري
14	5.1.2 خطوات إدارة رأس المال الفكري
15	6.1.2 آليات بناء رأس المال الفكري
15	7.1.2 أدوار رأس المال الفكري
16	8.1.2 استراتيجيات رأس المال الفكري
16	9.1.2 تنمية واستثمار رأس المال الفكري
18	2.2 المبحث الثاني: كفاءة الأداء المؤسسي
18	مقدمة
19	1.2.2 ماهية الكفاءة
19	2.2.2 أنواع الكفاءة

رقم الصفحة	الموضوعات
20	3.2.2 مفهوم الاداء المؤسسي
21	4.2.2 خصائص الأداء المؤسسي
22	5.2.2 أنواع الأداء المؤسسي
22	6.2.2 تقييم الأداء المؤسسي
23	7.2.2 مبادئ الأداء المؤسسي
23	8.2.2 مراحل الأداء المؤسسي
24	9.2.2 معايير الأداء المؤسسي
25	10.2.2 مؤشرات الأداء المؤسسي
26	3.2 المبحث الثالث: مراكز التدريب المهني بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية
26	1.3.2 الرؤية
26	2.3.2 الرسالة
26	3.3.2 الأهداف الاستراتيجية
27	4.3.2 القيم
27	5.3.2 الادارات العامة
28	6.3.2 الهيكل التنظيمي لوزارة العمل
29	7.3.2 الادارة العامة للتدريب المهني
29	8.3.2 الهيكل التنظيمي للإدارة العامة
30	9.3.2. دائرة التوجيه والارشاد
30	10.3.2 قسم الشؤون الإدارية والمالية

رقم الصفحة	الموضوعات
30	11.3.2 مهام المدير العام
31	4.2 المبحث الرابع: الدراسات السابقة
31	1.4.2 الدراسات التي تناولت (رأس المال الفكري).
39	2.4.2 الدراسات التي تناولت (كفاءة الأداء المؤسسي)
47	3.4.2 الدراسات التي ربطت بين المتغير المستقل والمتغير التابع
49	4.4.2 التعقيب على الدراسات السابقة
52	الفصل الرابع: منهجية الدراسة وإجراءاتها
52	تمهيد
52	1.4 منهج الدراسة
53	2.4 إجراءات الدراسة
53	3.4 مستلزمات الدراسة
54	4.4 مصادر جمع البيانات
54	5.4 مجتمع الدراسة
54	6.4 المحك المعتمد في الدراسة
55	7.4 صدق أداة الدراسة
60	8.4 ثبات أداة الدراسة
61	8.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة
62	الفصل الخامس: الدراسة الميدانية الإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها
62	1.5 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

رقم الصفحة	الموضوعات
65	2.5 الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات
76	الفصل السادس: النتائج والتوصيات
76	تمهيد
76	1.6 النتائج
77	2.6 التوصيات
77	3.6 دراسات مقترحة
78	المصادر والمراجع
84	الملاحق
85	ملحق رقم (1) قائمة بأسماء المحكمين
86	ملحق رقم (2): الاستبانة في صورتها النهائية
91	ملحق رقم (3) الدراسة الاستطلاعية
93	فهرس الجداول
94	فهرس الأشكال والصور
94	فهرس الملاحق
94	فهرس المحتويات

تمت بحمد الله وتوفيق