

جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا

واقع الحاضنة الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات "PACTI" في
بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

محمد أحمد حسن الخطيب

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1435 هـ / 2014م

واقع الحاضنة الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات "PACTI" في
بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

إعداد

محمد أحمد حسن الخطيب

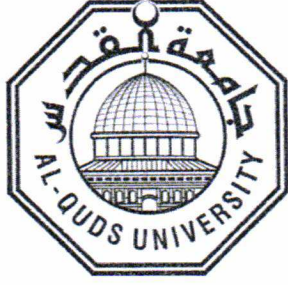
بكالوريوس أنظمة معلومات حاسوبية - جامعة القدس المفتوحة
فلسطين

إشراف

د. إياد خليفة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في
التنمية الريفية المستدامة- مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية-
معهد التنمية المستدامة -جامعة القدس

1435 هـ / 2014م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا

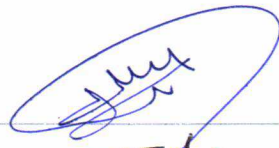


إجازة الرسالة

واقع الحاضنة الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات "PICTI" في بناء المؤسسات وتنمية
الموارد البشرية

اسم الطالب: محمد أحمد حسن الخطيب
الرقم الجامعي: 21011939

المشرف: الدكتور إياد خليفة

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 28 / 10 / 2014 م من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة
أسمائهم وتواقيعهم:

	التوقيع:	د. إياد خليفة	1. رئيس لجنة المناقشة:
	التوقيع:	د. عزمي الأطرش	2. ممتحن داخلي:
	التوقيع:	د. رشيد الجبوسي	3. ممتحن خارجي:

القدس - فلسطين

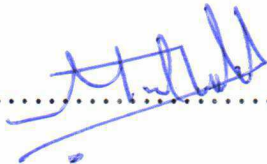
1435 هـ / 2014م

الإهداء

إلى أُمي الغالية، وإلى روح والدي، رحمة الله عليه،
إلى زوجتي،
إلى أبنائي الرائعين مايا وعمر،
إلى أخواتي وإخوتي،
إلى وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية،
وإلى كل من عمل معي بهدف إنجاز هذا العمل المتواضع.

إقرار

أقر أنا مقدم الرسالة بأنها قدمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها، لم يقدم لنيل درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع:


محمد أحمد حسن الخطيب

التاريخ: 2014/10/28م

شكر وعرهان

أشكر الله، وأسأله أن يجعل هذا الجهد المتواضع خالصاً لوجهه الكريم، وأن يكون علماً ينتفع به.

كما أتقدم بوافر شكري لرئيس جامعة القدس، وعمادة الدراسات العليا، ومعهد التنمية، وأساتذتي المحترمين في الدراسات العليا، وجميع العاملين في المعهد، كل باسمه وموقعه، وإلى جميع العاملين في الحاضنة "PICTI" بفرعيها في رام الله وغزة، وأخص بالذكر السيد حسن عمر لما كان له من دور إيجابي في امدادي بالمعلومات.

وأشكر د. إياد خليفة، الذي لم يتوان عن تقديم المساعدة والدعم المتميز لي، في مختلف مراحل الدراسة، وأوجه شكري لوزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية التي سهلت دراستي، وللمحكمين الذين ساعدوني في بناء أداة الدراسة كل باسمه وموقعه، وأخص بالذكر الدكتور عبد الوهاب الصباغ، والدكتورة هنادي المباركي على دعمها ومشاركتي العديد من دراساتنا السابقة والتي اثرت الأدب النظري للدراسة.

كما أتقدم بشكري لأصحاب المشاريع وأصحاب المؤسسات والشركات الناشئة، وجميع الأصدقاء والزلاء الذين كان لهم دور مميز، وأخيراً أشكر الذين تعاونوا معي في عمليات التحليل الإحصائي، وفي التدقيق اللغوي بهدف إنجاح هذه الدراسة.

المصطلحات النظرية

الحاضنة:

هي مكان يضم مجموعة: من المقيمين الرياديين، الذين يتمتعون بالحصول على الدعم، وعلى مجموعة من التسهيلات والخدمات لشركاتهم، تقدم لهم من الحاضنة، وعادة يوجد نوعان من عمليات الاحتضان الأول هو الاحتضان داخل مبنى الحاضنة، والنوع الثاني خارج أسوار الحاضنة، أو للرياديين خارج الحاضنة، ويشار إلى هذه العملية بمصطلح Virtual Incubation، (Lewis, D. A., & Hochman, D. ، 2008).

الحاضنة الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات "PICTI":

هي مؤسسة فلسطينية مستقلة، أنشئت عام 2004، وتعنى بتقديم الخدمات لرجال الأعمال ولل فلسطينيين الذين يمتلكون أفكارا ناضجة؛ لتساعدهم في إنشاء مؤسساتهم خلال فترة الحضانة، وتسهل عليهم البقاء بقوة في الأسواق، من خلال التسويق والتطوير، ومن خلال تقديم الدعم في المكان والخدمات المالية والخبرات الفنية اللازمة (PICTI، 2013).

المؤسسة:

تعرف على أنها فضاء اجتماعي وثقافي وتقني، وهي فاعل اقتصادي مستقل قائم بذاته، وظيفته تحقيق المنفعة الاقتصادية التي من خلالها تشبع الحاجات الجماعية والفردية للدولة والمجتمع (مرحوم، 2006)، أو كما عرفها الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني على أنها "كيان اقتصادي قادر بحكم ما له من حقوق على امتلاك الأصول، وتحقيق الخصوم، والارتباط بأنشطة اقتصادية، والتعامل بصفقات مع أطراف أخرى." (فلسطين، الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2011).

المشروع الصغير:

لا يوجد تعريف متفق عليه للمشروع الصغير، فالعديد من دول العالم تستخدم تعريفات متعددة، حتى في الدولة الواحدة، وهناك من عرفه حسب عدد العاملين، أو أصحابه الذين يديرونه والذي فيه أقل من 10 عاملين، ويعرف بحسب القطاع أو بحسب رأس المال (مكحول، 2005)، وهو ما اعتمد في هذه الدراسة.

تطوير المؤسسات:

هي عملية منظمة من أجل التغيير بهدف تحسين الأداء (Swanson، 1995).

الموارد البشرية:

جميع الأفراد الذين يعملون في المؤسسة من رؤساء أو عاملين لتحقيق أهداف المؤسسة (عقيلي، 2009).

إدارة الموارد البشرية:

هي ممارسة الإدارة لوظائفها المتخصصة، والتي تتمثل في تحليل الوظائف، وتخطيط الموارد البشرية وتوظيفها، وتدريبها وتأهيلها وتحفيزها، وترقيتها، وصحتها وسلامتها وإنهاء خدماتها وفقا للسياسات والإجراءات ضمن نظام الخدمة أو قوانين العمل (الحسيني، 2006).

تنمية الموارد البشرية:

هي عملية لتطوير وإطلاق خبرات الموارد البشرية من خلال التدريب والتطوير المستمرين بهدف تحسين الأداء وتطوير عمل المؤسسة، مستهدفة ثلاث نقاط مهمة، هي: إدارة الموارد البشرية، وتطوير أعمالهم، والعمل على تحسين الجودة (Swanson، 1995).

التخطيط:

من وظائف الإدارة، ويتمثل في تعريف أهداف المؤسسة، ووضع استراتيجيات لتحقيق هذه الأهداف، وتطوير الخطط لتتكامل في انجاز النشاطات (Robbins ,S. et. al، 2012)، وهو عمل ذهني للاستعداد للمستقبل من الجهة المسؤولة عنه، ووضع الخطط لتحقيق الأهداف المنشودة (الضويحي، 2004).

الإدارة الإستراتيجية:

هي فن وعلم تشكيل، وتطبيق، وتقييم ما بين القرارات وتطبيقها، بهدف تحقيق أهداف المؤسسة (David, F., et al., 2011)، وهي مجموعة القرارات والممارسات التي تحدد العمل الشامل للمنظمة (مخيمر، 2005).

الجودة:

هي مقياس للتميز للمنتج أو للخدمة، ويتم تحقيقها من خلال الالتزام ببعض المعايير بهدف إرضاء العملاء، ويعرّف كمجموعة من السمات والخصائص لمنتج أو لخدمة ذات قدرة لتلبية الاحتياجات المعلنة أو الضمنية للمؤسسة (BusinessDictionary، 2013-a)، وعرفها ديمنغ ضمن شقين رئيسيين هما: الجودة نفسها والمستهلك، بمعنى الحصول على جودة عالية وفي الوقت نفسه تحقيق رغبات المستهلك، (Wikipedia، 2013).

التسويق:

هو "فن بيع المنتجات" وأضاف على هذا انه فن وعلم لتطبيق مفاهيم التسويق من خلال السوق والفئة المستهدفة، والحصول عليها، والابقاء عليها، وزيادة الزبائن من خلال إيجاد وخلق التواصل مع العملاء لتحقيق رغباتهم (Kotler، 2002)، أما (القطامين، 1996) فاعتبرها الوظيفة الأكثر أهمية في المؤسسة، لتنظيم مستويات الطلب ولتحقيق الاهداف المنشودة مع مزيجها التسويقي، والامكانات البشرية والتكنولوجية المرصودة.

التدريب:

هو عملية مدروسة لتعديل الاتجاه أو المعرفة أو السلوك المهاري، من خلال اكتساب الخبرة لتحقيق أداء فعال في نشاط واحد أو مجموعة من الأنشطة، والهدف تطوير قدرات الأفراد لتلبية احتياجات المنظمة في الحاضر والمستقبل. (دار الفاروق للنشر، 2006)، ويعرّف كمنظم يهدف إلى نقل المعلومات والتعليمات لتحسين أداء المتدرب لبلوغ المستوى المطلوب من المعرفة أو المهارة (BusinessDictionary، 2013-c)، وهو أيضا تطوير المهارات بشكل منظم بهدف تحسين الأداء (Swanson، 1995)

التتظيم:

من وظائف الإدارة، ويكمن بتحديد الانماط الادارية الخاصة بأدوار الافراد المتكاملة، ويحدد المسؤوليات والصلاحيات بحيث تتوجه الجهود الجماعية باتجاه تحقيق الأهداف (القطامين، 1996)، وتوزيع واجبات الأفراد وتوضيح السلطات والمسؤوليات في المنظمة من أجل تحقيق هدف منشود (أبو فارة، 2010)، ويعرّف على أنه تجميع للموارد التي تلزم لتحقيق أهداف المؤسسة (BusinessDictionary، 2013-d).

الاستشارات:

تعد الاستشارات وسيلة مساعدة لإحداث التنمية بجميع اشكالها، وهي تلعب دوراً كبيراً في تنمية وتطوير القدرات الإدارية، وهي نتاج تفاعل متعدد المراحل والأبعاد بين طالب الاستشارة، والقائم على تقديمها، وهي غير ملزمة، وقبولها ورفضها يتوقف على قدرة الاستشاري ومقدرته على الإقناع، (الصالح، 2003).

التنمية البشرية:

هي توسيع الخيارات المتاحة أمام الناس ليعيشوا حياة مديدة، وبصحة جيدة، ويكتسبوا المعرفة، ويتمتعوا بحياة كريمة، ويمارسوا الحرية السياسية، ويضمنوا حقوق الإنسان واحترام الذات. (تقرير التنمية البشرية (2010). وفي تعريف آخر: هي عملية إحداث مجموعة من التغيرات في المجتمع لإكسابه القدرة على التطوير الذي يضمن تحسين حياة الناس وزيادة قدرتهم على الاستجابة للحاجات الأساسية والمتزايدة والمستجدة، وفي المجالات الحياتية المختلفة (عقيلي، 2009).

الفعالية:

هي تحقيق الأهداف (Robbins ,S. et. al، 2012)، ويمكن ان تعرّف على انها القدرة على إحداث تغيير (wikipedia.org، 2014).

الأهمية:

هي الشيء الذي له مغزى وقيمة (oxforddictionaries، 2014)

مصطلحات وتعريفات الدراسة الإجرائية

المؤسسات:

تمثل زبائن الحاضنة، من المؤسسات أو الشركات أو المشاريع التي تستفيد حالياً من الخدمات، وهذه المؤسسات إما في فترة ما قبل الاحتضان، أو في فترة الاحتضان لدى "بيكتي"، أو المؤسسات التي أنهت فترة الاحتضان وتخرجت من الحاضنة سابقاً، وهذه المؤسسات موجودة على الصفحة الإلكترونية للحاضنة "بيكتي".

الموارد البشرية:

هم الأشخاص والأفراد أصحاب الشركات، أو المشاريع، أو المديرون متخذو القرار في المؤسسات، والذين تستهدفهم الحاضنة لتمكينهم من إدارة مؤسساتهم والعمل لإنجاحها.

بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية:

يعرفها الباحث ضمن مفهوم إمداد الموارد البشرية وإكسابها المهارات اللازمة، وتقديم التدريب المناسب لبناء قدراتهم، ونقل الخبرات إليهم؛ وتنمية وتطوير قدراتهم الإدارية والمالية التي ستمكنهم من إدارة مؤسساتهم والنهوض بها، وإكسابهم المهارات اللازمة لسفل شخصيتهم الإدارية، وتحسين آليات وطرق اتخاذ القرارات في مؤسساتهم.

الأهمية:

تمثل تقييم ورأي أصحاب المؤسسات حول فائدة ما يقدم لهم من خدمات.

الفعالية:

تمثل تقييم ورأي أصحاب المؤسسات بمدى قيمة الخدمات المقدمة لهم أثناء الممارسة والتطبيق ومدى ارتباطها بتحقيق أهداف هذه المؤسسات بطريقة صحيحة. ونود الإشارة إلى أن كل من الفعالية والأهمية تعبر عن مدى رضی المؤسسات عما تقدمه الحاضنة "بيكتي" من خدمات.

الخدمات:

تمثل الخدمات ما تقدّمه الحاضنة للمؤسسات المستفيدة من فعاليات، ويمكن أن يستخدم الباحث الكلمتين لتكافأ كلتاهما في المعنى المقصود.

المختصرات

PICTI	:	Palestine Information and Communications Technology Incubator	:	الحاضنة الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتختصر بـ "بيكتي" أو الحاضنة
PITA	:	Palestinian Information Technology Association of Companies- PITA	:	اتحاد شركات أنظمة المعلومات الفلسطينية
Org Or Start-Up	:	Organization or Start-Up Company	:	المؤسسة أو الشركة الناشئة
MTIT	:	Ministry of Telecommunication & Information Technology	:	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
AISHE	:	The Auditing Instrument for Sustainability in Higher Education	:	أداة فرص الديمومة لدى التعليم العالي
UKBI	:	UK Business Incubation LTD	:	حاضنة أعمال المملكة المتحدة
EBN	:	European Business & Innovation Centre Network	:	الشبكة الأوروبية للأعمال والاختراع
NBIA	:	National Business Incubation Association	:	اتحاد حاضنات الأعمال الوطنية في الولايات المتحدة الأمريكية
NSTED	:	National Science and Technology Entrepreneurship Development Board	:	المجلس الوطني للعلوم والتكنولوجيا للتطوير والريادة
USAID	:	United States Agency for International Development	:	الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية

الملخص

نُفِّدَت هذه الدراسة في الفترة ما بين كانون الثاني - 2013 وتشرين أول - 2013، وهدفت إلى تحقيق مجموعة من الأهداف ، منها: التعرف على أهم الخدمات التي تقدمها الحاضنة الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات "بيكتي"، وقياس أهمية وفعالية هذه الخدمات من منظور بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية، ولمعرفة أبرز التحديات التي تعيق المؤسسات وتحول دون تحقيقها لأهدافها؛ حيث أثبتت الدراسات السابقة حاجة هذه المؤسسات للدعم والمساعدة عند بدء عملها.

وتمثّل مجتمع الدراسة بأصحاب المؤسسات، و/ أو أصحاب الشركات الناشئة، و/ أو أصحاب المشاريع المستفيدة من الخدمات التي تقدمها "بيكتي" في فلسطين؛ وقد استخدم المنهج الوصفي، وأسلوب المسح الشامل في الدراسة ولهذا تم تصميم استبانة كأداة لقياس أسئلة الدراسة وفرضياتها، وبلغ مجتمع الدراسة 58 مؤسسة، وصنفت الخدمات ضمن سبعة محاور، هي: التخطيط، والتنظيم، والتسويق، والجودة، والموارد البشرية، والتدريب، والاستشارات.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، وجود فجوة ما بين أهمية الخدمات وفعاليتها في تقديمها، أن الحاضنة تقدم خدمات مهمة في فترة ما قبل الاحتضان، ومنها: الخدمات الاستشارية، والإدارية، وبيّنت النتائج أن الحاضنة تقدم خدمات بدرجة أهمية كبيرة جداً لمحور التدريب، وبدرجة أهمية كبيرة لباقي المحاور، كما بينت النتائج أنها تقدم خدمات بدرجة فعالية كبيرة لمحور التدريب، وبدرجة فعالية متوسطة لباقي المحاور، وتمثّلت أبرز التحديات بالتمويل اللازم، وبمحدودية المستثمرين.

وبناء على نتائج الدراسة، وضعت بعض التوصيات والمقترحات أهمها: التركيز على الخدمات المتعلقة بالاستشارات، والوظائف الإدارية، بدرجة أعلى من المكان والتسهيلات المكتبية، وبذل الجهود لتقديم خدمات فعالة بدرجة أكبر مما هو مقدم حالياً، بذل الجهود في التعرف على أهمية عناصر إدارة الموارد البشرية والعمل على توضيح دورها وأهميته في الأعمال وتنمية الموارد البشرية سواء في تخطيط الموارد أو في الاستقطاب، وأوصت الدراسة بوضع السياسات الجاذبة للمستثمرين ولرأس المال المحلي والدولي المشجعة للاستثمار خصوصاً في المشاريع الريادية الجديدة، وأوصت بالعمل بشكل تشاركي مع كافة الحاضنات الموجودة في الجامعات الفلسطينية كمراكز للتميز، بهدف إنشاء شبكة للحاضنات تتشارك فيها الرؤية والخطط المستقبلية طويلة الأمد.

كما أوصت بإجراء دراستين، الأولى: حول إمكانية إنشاء حاضنة متخصصة بقطاع الزراعة من خلال دراسة تفصيلية لأفضل الممارسات العالمية في هذا الموضوع، وتقديم نموذج قياسي يناسب البيئة المحلية، والدراسة الثانية: لبحث إنشاء شبكة لحاضنات للأعمال في فلسطين، بحيث ترتبط الدراسة بمفاهيم التنمية المستدامة، ومفاهيم البناء المؤسسي وتنمية القدرات للموارد البشرية.