متطلبات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة
(دراسة من منظور طريقة تنظيم المجتمع)

Human capital development requirements for orphan care associations in the Makkah Al
Mukarramah region

(A study from the perspective of the way society is organized)

إعداد الباحث/ صلاح بن نافذ عبيد العتيبي

ماجستير في التنظيم والإدارة في الخدمة الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية

Email: altybyslah@gmail.com

المخلص:

هدفت الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي هو تحديد متطلبات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة، ويدور موضوع الدراسة إلى إلقاء الضوء على متطلبات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة.

وتنقسم الدراسة إلى: الفصل الأول: الإطار العام للدراسة، الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة، الفصل الثالث: طريقة وإجراءات الدراسة، والفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة وتفسيرها، الفصل الخامس: النتائج والتوصيات. وأظهرت نتائج الدراسة أن من أهم متطلبات تنمية رأس المال البشري متطلبات الخبرة، حيث بلغت متوسطاً حسابياً قدرة (4.09)، ثم يليها أهمية متطلبات تنمية المهارات حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.01)، وأخيراً متطلبات تنمية المعارف حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.90). وأن من أهم متطلبات تنمية خبرات رأس المال البشري، هي الخبرة التي يمتلكها الموظفون القدامى، حيث تسهم هذه الخبرة في تنمية خبرات الموظفين الجدد، حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.34).

وتوصي الدراسة بضرورة الاهتمام بالخبرات البشرية الموجودة في جمعيات رعاية الأيتام والمحافظة عليها. والتحفيز المادي للعاملين بالجمعيات لتحفيزهم على اكتسابهم الخبرات والمهارات والمعارف التي يحتاجونها للأداء مهام الوظيفية.

الكلمات المفتاحية: رأس المال البشري، جمعيات رعاية الأيتام، تنمية، تنظيم المجتمع

Human capital development requirements for orphan care associations in the Makkah Al Mukarramah region

(A study from the perspective of the way society is organized)

Abstract:

The study aimed to achieve a main goal, which is to determine the requirements of human capital development for orphan care associations in the Makkah region.

The study is divided into: chapter one: the general framework of the study, chapter two: the theoretical framework of the study, chapter three: method and procedures of the study, chapter four: data analysis and study results and their interpretation, chapter five: results and recommendations. The results of the study showed that one of the most important requirements for human capital development is the requirements of experience, as it reached an arithmetic average of (4.09), followed by the importance of skills development requirements, where its arithmetic average reached (4.01), and finally the requirements for knowledge development, where its arithmetic average reached (3.90). And that one of the most important requirements for the development of human capital expertise is the experience possessed by the old employees, as this experience contributes to the development of the experiences of new employees, with an arithmetic average of (4.34).

The study recommends the need to pay attention to the human experiences found in orphan care associations and to preserve them. And financial incentives for association workers to motivate them to acquire the experiences, skills and knowledge they need to perform their job duties.

Keywords: human capital, orphan care associations, development, community organization.

1. مقدمة:

لا تقل أهمية رأس المال البشري عن رأس المال المادي لأي مشروع قائم أو لأي شركة، فهو اللبنة الأولى لنجاح هذا المشروع، وتنميته من تنمية الشركة وتطويرها ونجاحها، ولكي تستفيد منه المؤسسات أصبح لزاماً عليهم أن يجدوا أفضل الطرق لتطويرها وتدريبها لتقديم أفضل الخدمات، فـرأس المال البشري الذي لا يتم تنميته وتطويره لا يقدم أي فائدة بل يصبح عبئاً على الشركة أو المؤسسة، ومع التطوير الحديث أصبحت الشركات تهتم في تنمية الأموال أكثر من العنصر البشري مما أدى إلى قصور في تقديم الخدمات بسبب ضعف المال البشري وعدم تطوير مهاراتهم وقدراتهم، في ها البحث سنتحدث عن أهمية تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام لتقديم أفضل ما يمكن لهذه الجمعيات، فهي ليست كأي مؤسسة بل كل اعتمادها يكون على العنصر البشري وطريقة التعامل مع اليتيم، فهو أضعف البشر في المجتمع ويحتاج إلى معاملة خاصة ورعاية تامة، حيث أوصانا الرسول صلى الله عليه وسلم باليتيم وضرورة توفير كافة الامكانيات له.

هذه الدراسة جاءت للكشف عن متطلبات تنمية رأس المال البشري في جمعيات رعاية الأيتام، والمعوقات التي تواجه تنميته، مما يؤدي ذلك للاكتشاف إلى تحسين الخدمات المقدمة للأيتام المستفيدين من خدماتها وذلك عن طريق إجراء دراسة ميدانية لمعرفة.

2.1. مشكلة الدراسة:

في عصر ما بعد الثورة الصناعية ازداد الاهتمام بقوة رأس المال المادي، و امتدت سيطرة هذا الاهتمام على المفهوم السائد لرأس المال خلال الفترة ما بعد الثورة الصناعية وحتى منتصف القرن الماضي تقريباً، ومع بدايات الثورة التكنولوجية وزيادة الاهتمام بالمعلومات كجزء فني للثروة المرتكزة على تكنولوجيا المعلومات وزيادة الاهتمام بالمعرفة كإحدى الأجزاء الإنسانية الرئيسية للثروة القائمة على القدرات الإبداعية والخبرات والمهارات وقدرات الأفراد على إنتاج المعارف الجديدة التي تتحول إلى تطبيق لإشباع الحاجات الإنسانية الجديدة، وأظهر هذا الاهتمام بالمعرفة مفهوم رأس المال البشري الذي يعد من أحد الموارد الأساسية للمنظمات الإنسانية. (العمامي، 2014، ص175).

وبالنظر إلى الأهمية التي يحتلها رأس المال البشري، أصبح ضرورياً على المنظمات إيجاد أفضل الطرق لتنميته، للاستفادة منه في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها، فتتمة رأس المال البشري من المهام التي يركز عليها الفكر الإداري المعاصر، حيث شبه Brown رأس المال البشري الذي لا يتم الاهتمام بتنميته وتطويره كذهب غير المستخرج (الشكرجي، 2015) و الذي بدأت أهمية المعرفة التي يمتلكها تتزايد كمحرك رئيس للنمو الاقتصادي في زمن الميزة التنافسية، وازداد هذا الوضع تأزماً مع تقدم المجتمعات على صعيد الإنتاج والاستهلاك؛ مما زاد من الحاجة إلى رأس مال بشري مؤهل وكفاء، يتميز بقدرة كبيرة على استخدام التقنيات الجديدة والتفاعل معها بمهارات فكرية عالية ومتميزة (عبدالحى، 2011، ص469).

وفي ضوء ما سبق جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على متطلبات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة.

2.1. أهمية الدراسة:

(أ) الأهمية العلمية:

- يزداد اليوم الاهتمام بتنمية رأس المال البشري في المنظمات الاجتماعية، باعتباره يساعد اكتشاف وتدعيم قدرات العنصر البشري في المنظمة.
- مجال رعاية الأيتام من المجالات المهمة في المجتمع والذي يكون له تأثير سلبي على أي مجتمع إذا لم يكن هناك اهتماما كافيا به.
- قلة الدراسات السابقة التي تناولت المتطلبات الواجب توفرها لتنمية مهارات ومعارف وخبرات من يتعاملون مع الأيتام، والمعوقات التي تواجه تنميتهم.

(ب) الأهمية العملية:

تأتي هذه الدراسة للاكتشاف متطلبات تنمية رأس المال البشري في جمعيات رعاية الإيتام، والمعوقات التي تواجه تنميته، مما يؤدي ذلك للاكتشاف إلى تحسين الخدمات المقدمة للأيتام المستفيدين من خدماتها وذلك عن طريق إجراء دراسة ميدانية لمعرفةا.

3.1. أهداف الدراسة:

ويتفرع من الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

1. تحديد متطلبات تنمية خبرات رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الإيتام.
2. تحديد متطلبات تنمية معارف رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الإيتام.
3. تحديد متطلبات تنمية مهارات رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الإيتام.
4. تحديد معوقات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الإيتام.

4.1. تساؤلات الدراسة:

السؤال الرئيس للدراسة: ماهي متطلبات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة؟

وسنحجب على السؤال الرئيس من خلال الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هي متطلبات تنمية خبرات رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الإيتام؟
2. ما هي متطلبات تنمية معارف رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الإيتام؟
3. ما هي متطلبات تنمية مهارات رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الإيتام؟
4. ماهي معوقات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام؟

5.1. مصطلحات الدراسة:

1. المتطلبات:

هي احتياجات ورغبات يريد بها الأفراد والجماعات والمنظمات للقيام بعمل ما أو علاج خلل معين (بدوي، 1997). ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها: المتطلبات التي يجب توفرها لتنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة، وهي المعارف والمهارات والخبرات التي يجب أن تكون متوفرة لدى موظفي جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة.

2. مفهوم رأس المال البشري:

يشير (Nafukho & Brooks) إلى مساهمات آدم سميث في بدايات وضع فكر رأس المال البشري، وإرسائه والتي كانت منذ عام 1776 في كتابه (ثروة الأمم)، إذ أن الأفكار التي وضعها ذلك الكاتب قد شكلت فيما بعد جزءاً أساسياً من فكر رأس المال البشري (المفرجي وآخرون، 2003).

3. مكونات رأس المال البشري:

يرى Lothgren أن رأس المال البشري يتكون من "الابتكار والمهارة المهنية والمهارة الاجتماعية" (عز الدين، 2017، ص 268)

4. تنمية راس المال البشري:

التنمية هي العملية التي "تمكن المجتمع من استخدام موارده المادية والبشرية استخداماً فعالاً لتحسين مستوى معيشته". (عز الدين، 2017، ص 224)

5. جمعيات رعاية الأيتام:

تعرف الجمعيات الأهلية -وفقاً للنظام والقانون السعودي- هي كل مجموعة ذات تنظيم مستمر لمدة معينة أو غير معينة، مؤلفة من أشخاص من ذوي الصفة الطبيعية أو الاعتبارية، أو منهما معاً، غير هادفة للربح أساساً، وذلك من أجل تحقيق غرض من أغراض البر أو التكافل، أو من أجل نشاط ديني تحدده وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد، أو نشاط اجتماعي، أو ثقافي، أو صحي، أو بيئي، أو تربوي، أو تعليمي، أو علمي، أو مهني، أو إبداعي، أو شبابي أو سياحي، ونحو ذلك من نشاطات. (الدويكات، 2019).

5. اليتيم:

اليتيم هو من "فقد أباه قبل أن يبلغ" (الصبيحي، 2010، ص 556) واليتامى في الإسلام هم الذين لا كسب لهم ومات أبوهم وهم ضعاف وصغار وليس لهم مقدرة على الكسب.

6. المعارف:

هي "مختلف المعلومات المتراكمة عن طريق التكوين والتعليم" (عزالدين، 2017، ص268) كما عرفها دايفت بأنها ناتج ما تم جمعه من البيانات، والمعلومات، والمهارات والخبرات، والممارسات والإدراك التام للعلاقات والعمليات الإبداعية. (أدم، 2019).

7. المهارات:

يعرف قاموس الأعمال المهارات بالمقدرة على اتخاذ القرارات، وتوجيهها، وقيادة الموظفين في المنظمة. (يوسف، 2019).

8. الخبرات:

هي "مختلف التجارب والخبرات العلمية والعملية المكتسبة عن طريق الممارسة المهنية" (عزالدين، 2017، ص268)

2. الإطار النظري للدراسة

1.2. الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات التي اهتمت بتنمية رأس المال البشري

دراسة (خالد وسليم، 2020): بعنوان (دور تنمية الموارد البشرية في بناء وتطوير رأس المال البشري)، وتوصل الباحث إلى النتائج التالية: تعتبر تنمية الموارد البشرية مدخل أساسي لتحسين الأداء، يساعد رأس المال البشري على التقدم التقني. يساهم تطور رأس المال البشري في خلق معارف جديدة. يؤدي تطوير رأس المال البشري إلى تحقيق الميزة التنافسية. وجود علاقة ذات تأثير إيجابي لتنمية الموارد البشرية على رأس المال البشري. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالموجودات الإدارية والفنية في المؤسسة والتمثلة في الكفاءات والمهارات والمحافظة عليها، وكذا التوجه نحو اكتساب المهارات والمعارف الجديدة من خلال تشجيع مراكز البحث العلمي.

دراسة (ماناني ونغوي، 2019): بعنوان (آثار كفاءات الموظف على أداء الموظف الوظيفي في المنظمات الإنسانية) و أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثير إيجابي للكفاءات على أداء الموظف الوظيفي بنسبة (50.2 %) وكان أكثرها تأثيراً مهارات الاتصال، وأن الكفاءات الأكاديمية تمكن الموظف من تحليل المعلومات بشكل نقدي وإجراء تقييم دقيق لها، واستخدام الحقائق في حل المشكلات، والمشاركة بنشاط في التعلم أثناء العمل، وأن الموظفين الذين يمتلكون هذه الكفاءات من المرجح أن يؤديوا أداء أفضل من نظرائهم الذين يفتقرون إلى هذه الكفاءات وأوصت الدراسة بضرورة تشجيع الموظفين على تطوير كفاءتهم التي يحتاجونها في العمل، وبضرورة وضع برنامج تدريبي أثناء، وبضرورة إجراء دراسة أخرى عن تأثير أماكن العمل .

دراسة (السرحدان، 2018): بعنوان (أثر تطوير رأس المال البشري على أداء المشاريع السورية صغيرة الحجم في الأردن) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتطوير رأس المال البشري على أداء المشروعات السورية صغيرة الحجم بين اللاجئين السوريين.

وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة (تطوير رأس المال البشري) على أبعاد المتغير التابع الذي يشمل الربحية ونمو المشروع وبقاء واستدامة المشروع. إدراك أصحاب المشروعات الصغيرة لأهمية تطوير رأس المال البشري من أجل تطوير وتحسين مشروعاتهم، وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بتطوير رأس المال البشري وتحسينه للارتقاء بمستوى أداء المشروعات الصغيرة، وتوفير حاضنات الأعمال التي تعني بتطور وتنمية رأس المال البشري لمالكي المشروعات الصغيرة.

دراسة (الجريدة، 2018): بعنوان (درجة فاعلية إدارة الموارد البشرية بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان بالرضا الوظيفي للعاملين فيها) وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك نقص من إدارة الموارد البشرية في الاهتمام بنظام الترقيات والكفاءات، وأن نظام الترقيات والمكافآت لا يميز بين مختلف المؤهلات العلمية، وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد آليات حديثة للاختيار، والتعيين، والاستقطاب تكون فاعله وقابلة للتطبيق وتتطابق مع الموصفات العالمية، الاهتمام بالتدريب والتطوير وتنويع البرامج التدريبية وفق احتياجات الموظفين ورفع القدرات العلمية والعملية لديهم، وضرورة وجود تخطيط فعال للموارد البشرية تجعلها قادرة على جذب واستقطاب ذوي الخبرة والكفاءات.

دراسة (العالي، 2016): بعنوان (أثر الحوافز والتدريب في تنمية رأس المال البشري) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز المعنوية والمادية على تنمية رأس المال البشري. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لحوافز البحث العلمي على تنمية رأس المال البشري. وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب على تنمية رأس المال البشري. وأوصت الدراسة بالتوصيات التالية: زيادة استخدام الحوافز (المادية، والمعنوية و البحث العلمي) في الجامعات الحكومية العراقية. زيادة التدريب في الجامعات الحكومية العراقية **دراسة (صبي، ٢٠١٦):** بعنوان (أثر الاستثمار في رأس المال البشري على أداء العاملين: دراسة ميدانية في المصلحة الطبية الجراحية الضياء ورقلة) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: -- هناك علاقة ايجابية للاستثمار في رأس المال البشري بأبعاده (المعرفة، المهارات، القدرات، الخبرة العملية، الابتكار، فريق العمل) على أداء العاملين في المستشفيات. وأوصت الدراسة بالتوصيات التالية: الاهتمام بالموظف ذو المعرفة والخبرة والمهارة والقدرات. ضرورة تحفيز وتقديم المكافآت لمن يساهم في تقديم أفكار جديدة. تشجيع العمال بالعمل كفريق واحد لأنه عامل مهم لنجاح المؤسسة وتحقيق أفضل النتائج.

دراسة (سيتا وبيناباتي، 2011) بعنوان (إدارة الكفاءات كأداة لإدارة المواهب): وأظهرت نتائج الدراسة أن اكتساب الكفاءات يساهم في تطوير الموظفين وأوصت الدراسة بضرورة وضع برامج تدريبية وتعليمية للإكساب الموظفين المزيد من الكفاءات.

دراسة (Wang, 2008): بعنوان (تأثير استثمار رأس المال البشري على الأداء التنظيمي) وتوصلت الدراسة إلى أن التدريب والتطوير يرتبط بعلاقات الثقة الداخلية بشكل إيجابي من خلال قيم المنظمة. علاقة الأبعاد الثلاثة للأداء بكل من التوظيف والإلهام لم تتأثر بوجود عناصر الثقافة التنظيمية. كما أوصت الدراسة أن ينبغي على كل مؤسسة أن تعتمد استراتيجية محدّدة تناسب ووضعها الخاص ويمكن تنفيذها عملياً ما يحقق تحسين الأداء وارتفاع معدل العائد على الاستثمار.

ثانياً: الدراسات التي اهتمت بمتطلبات تنمية رأس المال البشري بالجمعيات الخيرية

دراسة بسطاوي (2020): بعنوان (إسهامات طريقة خدمة الجماعة وتنمية المهارات القيادية لدى أعضاء جماعة الهلال الأحمر المصري) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن من معوقات تنمية المهارات القيادية لدى أعضاء جماعة الهلال الأحمر عدم اهتمام الجمعية بتوفير الدورات التدريبية. وإن من وسائل تنمية المهارات القيادية هو نقل الخبرات من الأعضاء القدامى في الجمعية إلى الأعضاء الجدد وأوصت الدراسة بالالتزام بالاشتراك في الدورات التدريبية التي ترفع من كفاءة الاختصاصي في العمل مع الجماعة.

دراسة (محمد، 2020): بعنوان (الخدمات التربوية لمؤسسات رعاية أطفال ما قبل المدرسة كما تتضح من جهود بعض الجمعيات الأهلية) وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها، ضعف الكوادر البشرية العاملة بالجمعيات الأهلية وحاجتها إلى التزود بالخبرات الضرورية ومعرفة الأوضاع المحيطة وكيفية التعامل معها. وأوصت الدراسة بعقد دورات تدريبية للعاملين بالجمعية.

دراسة ياغي (2017): بعنوان (فعالية أدوات التطوير التنظيمي وعلاقتها بإدارة التغيير: دراسة على المنظمات غير الحكومية في فلسطين) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: هذه المنظمات بحاجة إلى تنمية مهارات العاملين وتطويرهم في عملية التغيير فتدريب العاملين على إدارة التغيير لا يعتبر من ضمن خطط وبرامج تنمية وتطوير العاملين فيها ولا يدخل ضمن سلم أولوياتها. وجود علاقة ارتباطية موجبة طردية بين فعالية أدوات التطوير التنظيمي.

وأوصت الدراسة أن تقوم هذه المنظمات بإعداد ورش تدريبية لتدريب العاملين لديها على عملية التغيير وتوضح لهم أهميته وأهدافه للمنظمة، وأن تستعين بخبراء في مجال إدارة التغيير لمعالجة المشكلات داخل المنظمة.

دراسة (السيد، 2012): بعنوان (المتطلبات التنظيمية الواجب توفرها في الجمعيات الأهلية العاملة في مجال رعاية المعاقين التوحيدين وأسرهم) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أثبتت الدراسة وجود متطلبات مهنية يجب توافرها لدى فريق العمل بجمعيات رعاية الأيتام. أثبتت الدراسة وجود مجموعة من المتطلبات المعرفية التي يلزم أن يتحلى بها فريق العمل بهذه الجمعيات. أثبتت الدراسة وجود عدة متطلبات يلزم توافرها في طبيعة البرامج المقدمة للأطفال التوحيدين منها وجود قدرات بشرية مناسبة لتنفيذ البرامج. هناك مجموعة من المتطلبات الإدارية التي اللازم لدى فريق العمل وأوصت الدراسة بتعميم هذه المتطلبات على جميع المؤسسات والجمعيات الحكومية والأهلية حتى تتمكن من توفير الخدمات الجيدة للفئات التي ترعاها.

2.2. النظريات المفسرة للدراسة**نظرية الأنساق الاجتماعية:**

تقوم نظرية الأنساق الاجتماعية على مجموعة من المسلمات الأساسية وهي كما يلي (Veronica, 1998, p47)

1. أن النسق يتألف من مجموعة من الأجزاء المترابطة مع بعضها بحيث أن ما يحدث في جزء منها يكون له تأثير على باقي النسق.
2. يجب الحفاظ على حالة التوازن للأنساق وأن تكيف نفسها دائماً للحفاظ على حالتها.

3. لابد من وجود ما يسمى بالتغذية العكسية لتزويد الأنساق بالقدرة على التغيير.

وتؤكد هذه الطريقة على أن كل "المنظمات الاجتماعية بجميع أشكالها تعتبر أنساقا اجتماعية" (M.Norline,2003,p28).

3.2. رأس المال البشري

يعتبر رأس المال البشري من أهم عناصر المنظمة، ومن أهم المؤثرين في تحديد هوية المنظمة الحديثة ويرسم معالم سياساتها المستقبلية، كما أنه المحدد لمكانة المجتمع بين الدول، وهو الهدف الرئيسي لعملية التنمية.

المطلب الأول: الاهتمام بمفهوم رأس المال البشري:

من خلال تتبع مفهوم رأس المال البشري فإن أول اهتمام به كان على يد ويليام بيتي الذي حاول وضع قيمة لرأس المال البشري لإثبات قوة إنجلترا من خلال قيمة العمال وتكلفة الأرواح المفقودة في الحرب (Kiker, 1966)، إلا أن العديد من أدبيات التنمية أشاره.

المطلب الثاني: خصائص رأس المال البشري:

1. لرأس المال البشري عدد من السمات والخصائص التي يتصف بها من أهمها (زحل، 2018):

2. أنه خاص بمالكه ولا يمكن فصله عنه فهو ملازم له في كل مكان وزمان.
3. أنه محدود، فإمكانية تراكمه ترتبط ارتباطا وثيقا بالقدرة الجسمية والعقلية للفرد.
4. أنه غير ملموس، فالمعارف والقدرات والمهارات التي يمتلكها الفرد لا يمكن ملاحظته إلا من خلال الإداء الذي يقدمه.
5. أنه يتجزأ إلى جزء فطري والآخر مكتسب.
6. أنه دائم التقدم وبحاجة دائمة إلى التجديد.
7. أنه مصدر من مصادر الدخل.

المطلب الثالث: مكونات رأس المال البشري:

هناك اختلاف واضح في المفاهيم التي ذكرت سابقاً في تحديد مكونات رأس المال البشري كما هو موضح الجدول التالي بالاعتماد على المراجع التي أخذت منها المفاهيم:

جدول رقم (1) يوضح مكونات رأس المال البشري

المؤلف	السنة	مكونات رأس المال البشري
أبو دوح	2016	المعرفة، المهارات، الاتجاهات
شتاتحة	2016	الخبرة، المعرفة، الحماس، الإبداع

التخصص، المهارة، الدوافع	2015	الربيعاوي، عباس
المعارف، المهارات.	2016	مصطفى
الابتكار، المهارة المهنية، المهارة الاجتماعية	2017	عز الدين
المعارف، العلوم، القدرة على التطوير	2019	شتاتحة
الكفاءات، التجارب، الخبرات، المعارف، المؤهلات	2017	عز الدين
مهارات، معارف، قدرات، مواهب، إبداعات، ابتكارات	2017	البلوشي
المعارف، المهارات	2017	أبو النصر، محمد
المعارف، المهارات، الكفاءات	2012	Jones, Spender
المهارات الإنتاجية، الصحة، الخبرة.	2019	Subhash
المعرفة، المهارات، القدرات	2015	Quarter et al

ومن خلال الجدول أتضح لنا أن هناك تقارب وجهات نظر حول: المعرفة، الخبرة، المهارة

وهي التي سيتم الاعتماد عليها في الدراسة، وسيتم إيضاحها بالتفصيل كآتي.

أولاً: المعرفة:

أ. مفهوم المعرفة:

قبل أن نتطرق إلى إيضاح مفهوم المعرفة، يجب علينا فهم العلاقة بينها وبين البيانات والمعلومات حيث يؤكد الباحثون في حقل المعرفة على ضرورة فهم هذه العلاقة، لان المعرفة ترتبط بهما، وسنوضح هذه العلاقة من خلال طرح مفاهيم المعلومات، والبيانات، والمعرفة.

◆ مفهوم البيانات:

تعرف البيانات بأنها عبارة عن " رموز أو صور أو حقائق أولية، وهي في ذاتها تصبح غير ذات معنى مالم تتحول إلى معلومات " (عيسى، 2016، ص35).

وهناك من يشير إليها بأنها مفاهيم لغوية أو رموز رياضية، غير واضحة المعنى، اتفق عليها لتمثيل الأشخاص أو الأشياء أو الأحداث أو الظواهر المادية أو معاملات المنظمة، وهي حقائق وملاحظات خام، مفاهيم مثل الكرسي، والصندوق، والسيارة،

وأحمر، وكبير، هي بيانات لا معنى ظاهرياً لها تحتاج إلى عملية معالجة لتحويلها من المعنى الظاهري إلى مفاهيم لها معنى يستفاد منها في صنع القرارات وإيجاد الحلول ومعالجة المشكلات. (الفريجات، 2014)

◆ مفهوم المعلومات:

يشار إلى المعلومات بأنها البيانات التي تمت معالجتها في سياق و معنى ليتمكن استخدامها بعد أن يتم معالجتها و تصنيفها و تشكيلها في مهمة معينة (عيسى، 2016)، والمعلومات هي بيانات تم معالجتها من خلال التحليل و التركيب، ويجب أن يكون لها سياق محدد و منتظم داخلياً و على مستوى عالي من الدقة و الثقة، كما يقول بيتر دراكر أن المعلومات مرتبطة ضمن سياق و هدف (بوران، 2016)، و من أكثر التعاريف إيضاحاً للمعلومات تعريف Anthony Debons حيث يضع المعلومات ضمن سلم يبدأ بالبيانات و ينتهي بالحكمة. (الخرزعة و آخرون، 2017).

◆ مفهوم المعرفة:

هناك العديد التعاريف الموضحة لمفهوم المعرفة، ولم يتم التوصل إلى تعريف محدد متفق عليه لمفهوم المعرفة، ومن هذه التعريفات المأخوذ بها، من يشير إليها بأنها عبارة عن خليط من المفاهيم، الأفكار، القواعد والإجراءات من الأفعال والقرارات (السيد، 2013)

ب- أنواع المعرفة:

- المعرفة الإجرائية: هي المتعلقة بتنفيذ الإجراءات.
- المعرفة السببية (معرفة لماذا): هي التي تتطلب فهماً شاملاً للموضوع.
- المعرفة الإدراكية (معرفة ماذا): تصل إلى ما بعد المهارات الأساسية، وتحقيق أعلى مستويات الخبرة في معرفة الموضوع ونطاق المشكلة.
- معرفة الأغراض (الاهتمام بماذا): تتطلب مواجهة السياقات الاجتماعية بشكل مباشر أو خفي في المدى القريب أو البعيد.

وفي إطار ما سبق فإننا سنحدد نوعين للمعرفة وهما:

1. **المعرفة الواضحة:** هي معرفة موثقة المصدر مثل التي توجد في المراجع العلمية كالكتب والوثائق والمقالات وغيرها ويسهل التعامل معها ونقلها وتعلمها.

2. **المعرفة غير الواضحة:** هي معرفة غير موثقة المصدر مثل التي توجد في عقول الأفراد والآراء والروايات الغير موثقة التي تنتقل بين الناس، وهي معرفه يصعب التعامل معها ونقلها وتعلمها.

ج. خصائص المعرفة:

تتميز المعرفة بعدة خصائص منها ما أشار إليه هوسيل بيل (بركاني، 2019):

1. أنها قابلة للتوليد: فالبعض من منظمات الأعمال لديها وفرة في العقول يجعل لديها القدرة على توليد معرفة جديدة.

2. إمكانية موتها: وهي المعلومات الموجودة في الكتب المنسية على رفوف المكتبات، أو الموجودة في عقول من يمتلكونها ولم يعلموها الآخرون فماتت بموتهم.

3. يمكن امتلاكها والحصول عليها فهي ليست خاصة بفرد دون آخر أو مقتصرة على جهة معينة دون غيرها.

4. إمكانية تخزينها خارجياً في الكتب والوثائق وقواعد البيانات وغيرها من وسائل التخزين

د. تنمية المعرفة:

ومن أهم الوسائل والأدوات التي أعتمد عليها البشر في تنمية معارفهم، الإرث المعرفي، والخبرات والاستنباط، والاستقراء، والبحث العلمي (مصطفى، 2019). وبضيف (الصفار، 2016) إلى الطرق السابقة طريقة الارتباط والاشتراط، حيث إن السلوك الإنساني ناتج عن عملية الارتباط بمثيرات معينة موجودة في بيئته مثل الرعد، المطر، الجوع، الهزات الأرضية، يشترط استجابة لتعلم سلوك معين. مثل الخوف، البحث عن المأوى والأكل، الفرار الخ.

ويحدد (السيد، 2013) أربع مراحل للحصول على المعرفة:

المرحلة الأولى النفاذ المعرفة:

هي مرحلة البحث عن المعلومات التي تشكل المعرفة والوصول إليها واسترجاعها والتواصل مع من يملكونها من أهل العلم والخبرة والمراكز البحثية والمكتبات.

المرحلة الثانية استيعاب المعرفة:

هي مرحلة تحليل المعلومات التي تم الحصول عليها وتبويبها وترشيحها وفهرستها واستخلاص ما تحتويه من مفاهيم وأفكار محورية.

المرحلة الثالثة توظيف المعرفة:

هي استخدام المعرفة التي تم الحصول عليها وتطبيقها في مجالات الحياة العامة.

المرحلة الرابعة توليد المعرفة:

وهي مرحلة الاستفادة من المعرفة الحالية والقائمة في الحصول على معرفة جديدة.

شكل رقم (3) من إعداد الباحث لتوضيح مراحل الحصول الذي حدده (السيد، 2013)

ثانياً: الخبرة:

أ. مفهوم الخبرة:

تعتبر الخبرة من أكثر المصطلحات استخداماً في شتى المجالات، وعند عملية التوظيف عندما تتفحص الشروط تجد شرط الخبرة، قاصدين بها سنوات العمل والمهارة، إلا أن الخبرة أوسع وأشمل من ذلك المقصد، حيث يعرف راشد (2019) الخبرة بأنها " مصطلح عام يختزل ضمن مفهوم المعرفة أو المهارة أو قدرة الملاحظة لكن بأسلوب فطري عفوي عميق " (ص108)، كما أن الخبرة هي معرفة أو مهارة أكتسبها الفرد من خلال قيامه بمهمة، أو الاطلاع على شيء معين والاحساس به (الجمال، 2018) وفي إطار التعاريف السابقة يشير الباحث إلى الخبرة بأنها ناتج ممارسات الشخص وتجاربه في الحياة.

ب. أنواع الخبرة:

هناك اختلاف بين مختلف التخصصات والعلوم حول تصنيف الخبرة وهناك من صنفها حسب نوع المهنة مثل الخبرة الطبية أو الخبرة التعليمية أو الخبرة القضائية ... الخ، ومن خلال هذا الاختلاف توصلنا للمعيار التالية:

أولاً: معيار التكوين: وهو كيفية حصول الشخص على الخبرة، وبناء هذا المعيار انقسمت الخبرة إلى نوعين هما، الخبرة المباشرة وهي التي تكونت عندما تعامل الانسان مع عناصر الواقع المراد تعلمه مباشرة، والخبرة الغير مباشرة وهي التي استخدم فيها وسائل بديلة عن الوقع المراد تعلمه بصورة غير مباشرة (شحادة، 1979م)

ثانياً: معيار الشمولية: ويشير هذا المعيار إلى نسبة الخبرة التي يمتلكها الفرد وتتصف الخبرة في هذا المعيار إلى نوعين، النوع الأول الخبرة البسيطة وهي الخبرة التي يكتسبها الفرد في حياته اليومية من دون مقصد لاكتسبها كالخبرة في العمل والخبرة في التعامل مع القوانين والتشريعات وهي عادتنا اليومية، والخبرة الواسعة وهي الخبرة التي يكتسبها الفرد بشكل مقصود من خلال التعلم والتمرس والاحتكاك الدائم في مجالات عديدة ومتنوعة في الحياة. (دماغ، 2013)

ج. خصائص الخبرة:

يمكن إبراز أهم خصائص الخبرة وسماتها من حيث أنها (الشمرى، 2010):

1. مركبة حيث أنها تتكون من عناصر رئيسية هي المهارة والمعرفة والممارسة.
2. تتميز بالنمو حيث أنها تتجه نحو الزيادة بمضي الوقت.
3. متصلة ومستمرة من خلال الزمن وتوارث الأجيال وتعاقبها.
4. مكتسبة من خلال التعليم والتدريب والتلقين والممارسة
5. تراكمية حيث أنها تزيد وتتراكم من خلال ما تضيفه المواقف والمشاهدات وما ينتج عن التفاعل الذي حدث فيها.

د. تنمية الخبرة:

يتم تنمية الخبرة، عن طريق اكتسابها من مصدرين هما التجربة والممارسة، حيث يشير جون ديوي أن مصدر الخبرة هو علاقة الإنسان بالبيئة المحيطة به وما يحدثه فيها وما ينتج عن هذا الحدث (عبد الرحيم، 1954)،

ويرى هرقة (2017) أن الخبرة عبارة عن " تجارب يعيشها الفرد بحيث تمكنه من تنمية قدراته العقلية واكتسابه معارف مصدرها واقعي وحقيقي" (ص. 30)، ويشير (بسمه، 2012) إلى أن الخبرة لا تأتي إلا من خلال الممارسة المتعمدة على استثمار جزء كبير من الوقت لتعلم أنماط وقواعد حل مشكلات في مجال معين

ه - أهمية الخبرة لتنمية رأس المال البشري:

الخبرة تحسن من حال الإنسان وتنمية وتطوره، فهي أفضل معلم له تعينه على تحديد المعوقات وتشخيص الأسباب ثم العمل على تجاوزها، مما ينتج عن تلك العملية التعليمية تعمق لمعرفته وتطور لها حول الموضوع الذي واجهه المعوق فيه (لازم، 2013).

وتعد الخبرة ذات أهمية في تنمية رأس المال البشري من حيث دورها فيما يلي:

1. تطوير المعرفة حيث إن المعرفة تعتمد على زيادتها في مجال العمل واستفادة الأفراد حديثي العمل في معرفة المهارات والصفات المطلوبة منهم (مروان، 2017)
2. تطوير المهارات واكتساب مهارات جديدة مثل: مهارة الاتصال ومهارة القيادة وغيرها من المهارات التي تجعل العنصر البشري ذات أهمية ومطلوب من قبل أصحاب العمل (Leitch, 2018).
3. مساعدة الفرد على تطوير ذاته، وزيادة الدافعية لديه لموصلة التعلم وإجراء المزيد من التدريب (Penrose, 2020).
4. رفع مستوى الثقة عند الفرد لمزولة عملة وتأدية المهام المطلوبة منه (المهندس، 2019).

ثالثاً: المهارات:

أ. مفهوم المهارة:

يرتبط بمفهوم المهارة عدة معاني منها: خصائص الأداء الذي يتطلب فترة من التدريب المقصود، والممارسة المنظمة، بحيث يتم بالطريقة الصحيحة، وعادة ما يكون لهذا الأداء وظيفة مفيدة، حيث يشار إلى المهارة بأنها دليل على السلوك المتعلم أو المكتسب الذي يتوافر له شرطان جوهريان، الشرط الأول: أن يكون موجهاً نحو إحراز هدف أو غرض معين، والشرط الثاني: أن يكون منظماً بحيث يؤدي إلى إحراز الهدف في أقصر وقت ممكن. وهذا السلوك المتعلم يجب أن يتوافر فيه خصائص السلوك الماهر. (صادق، أبو حطب، 1994)،

وهي المقدرة على الأداء والتعلم عندما نريد ذلك (Cottrell, 1999)، ويرى (وهب الله، 2018) بأنه مكتسب بالممارسة ومنظم وموجه لهدف محدد، ويؤدي بأدنى مستوى من الجهد.

ب. أنواع المهارات:

تصنف المهارات إلى ثلاثة أنواع رئيسية: مهارات الاتصال، مهارات فنية، مهارات معرفية:

1. مهارات الاتصال:

هي المهارات المتعلقة بشخصية الفرد (يوسف، 2019) ومقدرته على التواصل الفعال والناجح مع الآخرين مثل مهارات التواصل اللفظي والغير اللفظي (أبو النصر، 2017)، وتشمل مهارات الاتصال مهارات الإقناع، والتفاوض، والإنصات، والقيادة، وإيجاد الحلول للمشكلات، والتفكير الفعال (عبد، 2020).

2. المهارات الفنية:

هي مقدرة الفرد على القيام بالعمل المطلوب منه بالطريقة الصحيحة (أبو النصر، 2017) وهي التي يتم استخدامها لأداء الأعمال التخصصية داخل المنظمات، وتختلف باختلاف نوع النشاط الذي تمارسه المنظمة، فالمهارات التي في المستشفيات تختلف عن المهارات التي في البنوك والمؤسسات الاستثمارية (عريقات وآخرون، 2011)

ج. خصائص المهارات:

حدد jeplat أربعة خصائص للمهارات هي (مراد، 2018):

1. **عملية ذات اتجاه واحد:** أي أنها ذات علاقة بمهمة محددة لتحقيق الهدف المحدد لها.
 2. **عملية هيكلية:** أي أنها تقوم بمزج المعارف والممارسات التي تتكون منها، لتلبية متطلبات المهام في إطار خطط واضحة وأهداف محددة.
 3. **مفهوم مجرد:** أي أنها لا يمكن ملاحظة المهارة أو الإحساس بها، إلا عن طريق ملاحظة نتائجها.
 4. **مكتسبة:** فالمهارات يتم اكتسابها من خلال التعليم والتدريب والممارسة.
- وأشار (وهب الله، 2018) لخصائص المهارات الشخصية والفنية:

خصائص المهارات الشخصية	خصائص المهارات الفنية
يتم اكتسابها بالخبرة	مرتبطة بالمهنة
مرتبطة بالأشخاص والمواقف والسلوك	ذات خصائص فنية وعلمية وصناعية
لا ترتبط بالمهنة	تستخدم الأدوات والتقنيات
عامة وغير فنية	متخصصة ونظامية
غير فنية ولا يمكن الإحساس بها	يمكن توقعها وقياسها وإحساس بها

جدول رقم (2) يوضح خصائص المهارات الشخصية وخصائص المهارات الفنية

وتحدد (VILLASEÑOR, 2018) خمسة خصائص للمهارات هي:

1. أنها ذات أبعاد عديدة مرتبطة مع بعضها البعض، فيمكن أن تكون مهارات معرفية واجتماعية أو غير معرفية أو ذات علاقة بمهنة الفرد.
2. أنه متعددة التخصصات.
3. أنها ذات صلة بمجموعة واسعة من المهن والقطاعات.
4. أنها قابلة للانتقال من مهنة إلى أخرى.
5. قابلة للتقييم.

د. تنمية المهارات:

يشير مصنوعة (2012) إلى تنمية المهارات بأنها " مجموعة من الأنشطة المخصصة لاستخدام وتطوير الأفراد والجماعات بطريقة مثلى بهدف تحقيق مهمة المؤسسة وتحسين أداء الأفراد، حيث تمثل أنشطة تطوير المسار، التكوين، التوظيف، والتحفيز وغيرها من وسائل تحسين أداء المؤسسة وليست أهدافا في حد ذاتها "، ويحدد (مراد، 2018) ثلاثة أساليب لتنمية المهارات هي تنمية المسار المهني والتكوين والتعلم التنظيمي.

ويرى (شنافي، 2013) أن تنمية المهارات يتم من خلال (التكوين، التدريب، استخدام المهارات في العمل، إتاحة التسيير الذاتي، الاهتمام بالتعلم)، ولا يمكن إتقان أي مهارة وتنميتها إلا من خلال التدريب والممارسة مع وجود الرغبة لتعلم المهارة (عبدالحفيظ، 2018)

4.2. تنمية رأس المال البشري

المطلب الأول: مفهوم تنمية رأس المال البشري في المنظمة:

سننظر أولاً لمفهوم التنمية ثم مفهوم تنمية رأس المال البشري.

1. مفهوم التنمية:

وعرفت التنمية بأنها عملية اجتماعية تستخدم الموارد الطبيعية و البشرية و التكنولوجية المتوفرة، بهدف نقل مجتمع تقليدي يعاني من التخلف الثقافي والاجتماعي والعلمي والجمود الاقتصادي، إلى حالة تتصف بالتنمية المستدامة تعمل على تحرير الناس من الحاجة المادية والظلم والبؤس والجهل والمرض، ورفع مستوى حياة كل فرد من أفراد المجتمع (ربيع، 2018)، وعرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي التنمية بأنها تحسين القدرات البشرية مثل الصحة والمعرفة والمهارات، واستخدام هذه القدرات في المساهمة الفعالة في نشاطات المجتمع الثقافية والاجتماعية والسياسية، لتحقيق المستوى المطلوب من الرفاه البشرية (الجورانة و وصوص، 2017)

مفهوم تنمية رأس المال البشري:

تنمية رأس المال البشري هي عبارة عن تحفيز للطاقات البشرية وتطوير لقدراتها المتعددة ولمهاراتها العقلية والجسدية بهدف زيادة قيمتها ورفع مكانتها ليتمكن الاستفادة منها بصورة مبدعة في طريق الاستغلال الأمثل لكافة الموارد الاقتصادية (يوسف، 2015) كما تعتبر عملية تنمية رأس المال البشري في المنظمة هي عملية تحسين أداء الموظفين وقدراتهم ومواردهم (Bhattacharya، 2016).

المطلب الثاني: أهمية تنمية رأس المال البشري في المنظمة:

إن تركيز المنظمة على تنمية رأس مالها البشري يرجع أساساً إلى أهمية وجود رأس المال البشري في المنظمة والتي هي:

1. تمثل المنظمة نظاماً مفتوحاً على البيئة المحيطة بها، يتأثر ويؤثر فيها. ومثلما يحتوي هذا النظم على عناصر مالية ومادية، فإنه يضم رأس مال بشري يتفاعل مع بعضه البعض من جهة، ويقوم بمتطلبات العمل من جهة أخرى، وبالتالي فإن من الأهمية أن ندرك أن رأس المال البشري للمنظمة هو شريان الحياة (Bloom,2020).
2. يعتبر رأس المال البشري مقياس للقيمة الاقتصادية للمنظمة التي يوفرها الموظف من خلال، معرفته ومهاراته وقدراته (Jeanetta,2019)، وهناك وجهة نظر تقول بأن قيمة المنظمة في المجتمع تعتمد على رأس مالها البشري أكثر من اعتمادها على أصولها المادية (Pasban&Nojede,2016)
3. يرى شون جريملسي أن أهمية رأس المال البشري في المنظمة تتمثل في إجمالي معارف الفرد و مهاراته و طاقته التي يمكن للمنظمة استخدامها لتحقيق أهدافها (Ferrerias&Crumpton-Young,2018).
4. يشير (Longley,2019) إلى أن رأس المال البشري في المنظمة ليس فقط عمل بدني يقوم به الأشخاص الذين يعملون في المنظمة بل أنه مجموعة من الصفات الغير ملموسة التي يجلبها هؤلاء الأشخاص إلى المنظمة وهي التي قد تساعد على النجاح.
5. يشير الاقتصاديون وعلماء النفس الصناعي والتنظيمي أن أهمية رأس المال البشري في المنظمة تتمثل في إجمالي القدرات التي تمكن الفرد من القيام بوظيفة معينة (Callanan&Greenhaus,2006).

المطلب الثالث: متطلبات تنمية رأس المال البشري في المنظمة:

تحتاج عملية تنمية الموظف اليوم في المنظمات إلى متطلبات يجب على المنظمات توفيرها، حيث حدد (حماش،2017) مجموعة من المتطلبات التي تعمل على بناء وتنمية العقول البشرية المتميزة في المنظمة وهي:

1. التدريب على استخدام التقنية الحديثة للاستفادة منها في التعلم عن بعد في بيئات التعلم التنظيمية العالمية
2. الاستفادة من الأخطاء واعتبارها بأنها فرص للتعليم والتدريب والتطوير.
3. التطوير المستمر في محيط العمل لتوفير المناخ الداعم لعمليات الإبداع والابتكار.
4. إنشاء البيئات التنظيمية التي تعمل على نشر المعرفة وتوفير فرص المشاركة فيها.
5. توفير الخبرات البشرية المبدعة التي تستطيع التكيف مع بيئة العمل في المنظمة حتى يمكن دمج الخبرات البشرية في نظام وبيئة العمل الداخلية.

5.2. تنظيم المجتمع

المطلب الأول: تعريف تنظيم المجتمع:

وضع علماء تنظيم المجتمع تعريفات متعددة لطريقة تنظيم المجتمع، ولا يوجد إلى الآن تعريف واحد متفق عليه نذكر منها:

تعريف أرثر دانهام بأنها:

عملية التنسيق بين احتياجات وموارد المجتمعات الجغرافية والوظيفية (سرحان،2006).

تعريف ماكميلان:

هي عملية هدفها الرئيسي مساعدة الناس على التعبير عن رغباتهم في تحسين بيئتهم التي يعيشون فيها. (عثمان وآخرون، 2010) ويعرفه الباحث بأنه عملية ضمن سياسة محددة هدفها الرئيسي تطوير وتنظيم الناس في بيئاتهم الاجتماعية والوظيفية، معتمدة على الموارد المتاحة لديها لمواجهة المشكلات وتلبية الاحتياجات.

المطلب الثاني: أهداف تنظيم المجتمع في المنظمات:

طريقة تنظيم المجتمع تعمل من خلال مجموعة من النماذج لتحقيق الأهداف التالية:

1. تحسين كفاءة العمل المهني في المنظمة.
2. زيادة الوعي المجتمعي.
3. طرح البرامج والخدمات التي تهتم بتنمية قدرات الأفراد بهدف تحسينها.

أدوات تنظيم المجتمع:

ويمكن تحديد أدوات تنظيم المجتمع فيما يلي (السروجي، 2006):

1. **المقابلات والزيارات:** هي الأداة الرئيسية في تنظيم المجتمع، وتستخدم بهدف توضيح وشرح الأمور التي تتعلق بفهم المجتمع والعمل معه ككل حتى لو تمت على المستوى الفردي.
2. **المؤتمرات:** هي طريقة علمية تقوم بدراسة المجتمع المراد تنظيمه ومشكلاته في جو يسمح بمشاركة جميع أفراد المجتمع أو من ينوب عنهم، ويسمح بتبادل الخبرة بين المسؤولين عن المجتمع بحضور المنظم الاجتماعي.
3. **الندوات والمؤتمرات:** هي أداة تستخدم بهدف تثقيف المجتمع وتوعيته حول المشكلة التي تهتم.

6.2. رعاية الأيتام في المملكة العربية السعودية**1.6.2. رعاية الأيتام في المملكة العربية السعودية:**

تتعلق رعاية اليتيم في المملكة العربية السعودية من المنطلق الديني والاجتماعي الذي تقوم عليه سياسات الدولة كدولة معتقدها الإسلامي قائم على القرآن الكريم والسنة المطهرة لتحقيق أسس التكافل الاجتماعي بين أفرادها وفق محددات الشريعة.

حيث حث الإسلام على رعاية اليتيم والاهتمام به، من حيث تربيته و رعايته و معاملته و ضمان سبل العيش الكريم له، حتى يصبح عضواً نافعا في المجتمع يقول الله -تعالى-: (وَيَسْأَلُونَكَ عَنِ الْيَتَامَى قُلْ إِصْلَاحٌ لَهُمْ خَيْرٌ وَإِنْ تُخَالِطُوهُمْ فَإِخْوَانُكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ الْمُفْسِدَ مِنَ الْمُصْلِحِ وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَأَعْتَبَتْكُمْ إِنْ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ) سورة البقرة (220)، ورعاية اليتيم في الإسلام لا تقتصر على النواحي الغذائية فقط، بل يتسع معناها ليشمل احتضانه، وتعليمه، والاهتمام بصحته، وإعداده نفسياً، وتربوياً، ومهنياً لمواجهة المستقبل، والأخذ بيده نحو الفضيلة، وتقوية روحه وعقله، وزرع الأمل في نفسه، ومعاملته بصدق وإخلاص،

والحرص على مستقبله وسلوكه، حيث شدد الإسلام على رعايتهم بالمودة والعاطفة الصادقة، تعويضاً لهم عن بعض ما افتقدوه، وتخفيفاً للمصيبة التي يعانونها وهم صغار يقول الله -تعالى-: (فَأَمَّا الْيَتِيمَ فَلَا تَقْهَرْ) (الضحى - 9).

2.6.2. تاريخ رعاية الأيتام في المملكة العربية السعودية:

كانت البدايات الأولى لرعاية اليتامى والمحرومون من أسرهم في المملكة عام 1352 هـ حينما أنشئ الحجاج الهنود أول دار لرعاية الأيتام في المدينة المنورة، تلتها في نفس العام دار اليتامى في مكة المكرمة التي أنشأها مدير الأمن العام مهدي بك المصلح رحمة الله وقام الملك عبد العزيز بافتتاحها في عام 1355 هـ ثم دار اليتامى بالرياض عام 1357 هـ لرعاية الأيتام الذكور، ثم دار الحنان لرعاية اليتيمات في جدة في عام 1375 هـ ثم مبرة الكريكات بالرياض في عام 1376 هـ.

في عام 1375 هـ تم إنشاء الإدارة العامة لرعاية الأيتام برئاسة سماحة المفتي العام للمملكة العربية السعودية الشيخ محمد بن إبراهيم يرحمه الله، وقامت الدار بافتتاح قرابة الثلاثين داراً لرعاية الأيتام في مختلف مناطق المملكة، وفي عام 1380 هـ تم إسناد رعاية الأيتام وتطوير نظم رعايتهم لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية، وتم تغيير دور رعاية الأيتام إلى مسمى دار التربية الاجتماعية. في عام 1383 هـ تم افتتاح دار لرعاية الإيتام تحت مسمى دار التربية الاجتماعية مخصصة للبنات في مدينة الرياض، وفي عام 1384 هـ تم إنشاء أول مؤسسة للتربية النموذجية بالرياض، وفي عام 1392 هـ قامت الوزارة بإنشاء أول دار للحضانة الاجتماعية بالرياض. (السدحان، 2003).

3.6.2. مؤسسات رعاية الأيتام في المملكة العربية السعودية:

تهدف رعاية اليتامى في المملكة العربية السعودية إلى تقديم الرعاية البديلة لمهم ممثلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية التي افتتحت العديد من الدور الايوائية والإشراف على المؤسسات والجمعيات الخيرية لرعاية اليتامى حرصاً منها، على رعاية اليتيم الرعاية التي تضمن حقوقه وتوفير سبل العيش الكريم له عن طريق تقديم أوجه الرعاية المتمثلة في:

1. دور الحضانة:

تعتبر الحضانة هي المرحلة الأولى من مراحل رعاية اليتيم في المملكة العربية السعودية وتقوم هذه الدور بتوفير الرعاية الصحية والاجتماعية والنفسية للأطفال من الجنسين من الميلاد حتى سن السادسة من الذين تحيط بهم ظروف خاصة تحول دون رعايتهم رعاية سليمة داخل أسرهم الطبيعية.

4.6.2. دور التربية الاجتماعية (للبنين والبنات):

تعتبر المرحلة الثانية من رعاية اليتامى وتختص هذه الدور برعاية الأطفال من الجنسين بشكل مستقل لكل من الذكور والإناث الذين تتراوح أعمارهم بين سن السادسة وسن الثامنة عشر.

2. مؤسسة التربية النموذجية:

وهي المرحلة الثالثة من مراحل رعاية اليتامى في المملكة العربية السعودية، حيث ينتقل إليها اليتامى الذين حصلوا على الشهادة الابتدائية، وكانت ظروفهم النفسية والاجتماعية تسمح بذلك.

الجمعيات الخيرية والمؤسسات الأهلية لرعاية الأيتام:

جمعيات رعاية الأيتام هي مؤسسة أهلية ترعى الأطفال الأيتام والأطفال المحرومون من الرعاية الأسرية، وتوفر لهم سبل العيش الكريم من غذاء وكساء ومسكن، حتى يصلو لسن الرشد ويستطيعون الاعتماد على أنفسهم ورغم هذا الاهتمام والرعاية التي توليها المملكة لهذه الفئة إلا أن نجاح المؤسسة الإيوائية، يتوقف على العديد من العوامل من أهمها السياسة التي تقوم عليها المؤسسة من توفير المختصين من العاملين ثم العمل على تدريبهم وتنميتهم، والمبنى الملائم والإمكانيات المادية وحجم الأطفال فيه (الغامدي، 2001).

3. طريقة واجراءات الدراسة

1.3. نوع الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية والتي تحاول تصف الحقائق الراهنة المتعلقة بمعوقات تنمية رأس المال البشري في جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة.

2.3. منهج الدراسة:

أعتمد الباحث هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بالحصص الشامل، لأهمية هذا المنهج في الحصول على كم كبير من البيانات من عدد كبير من المبحوثين المتفرقين بطريقة موحدة، ويتناسب ذلك مع العاملين بجمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة.

3.3. حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: اقتصر موضوع الدراسة على متطلبات تنمية رأس المال البشري في جمعيات رعاية الأيتام.

الحدود البشرية: الموظفين العاملين في جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة.

الحدود المكانية: ستطبق الدراسة على موظفين جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة بمختلف تخصصاتهم الوظيفية المكرمة الموضحة في الجدول التالي:

عدد الموظفين بالجمعية	اسم الجمعية
40	جمعية كافل
40	جمعية كهاتين
11	جمعية عهد

3	جمعية عاصم
30	جمعية إخاء
54	جمعية الوداد
20	جمعية أيتام جدة

جدول رقم (3) يوضح عدد موظفين جمعيات رعاية الأيتام

الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة من (1 صفر 1443 هـ) إلى (25 ربيع أول 1443 هـ)

4.3. مجتمع الدراسة وعينته:

قمنا باختيار الموظفين في جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة، من خلال قيامنا بإجراء مسح شامل لمجتمع البحث ككل الذي يتكون من (198) موظف موزعين على الجمعيات التي تبطقت عليه الدراسة كما هو موضح في الجدول رقم (2)، علماً أن دراستنا هذه لا تحتوي على عينة دراسة نظراً لصغر حجم المجتمع و كان بإمكاننا تغطية المجتمع ككل ويبين الجدول (4) توزيع موظفي جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة وفقاً للجمعية التي يعملون بها:

جدول (4) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً للجمعية التي يعملون بها

م	الجمعية	عدد الموظفين	النسبة %
1	جمعية كافل	40	20.2%
2	جمعية كهاتين	40	20.2%
3	جمعية عهد	11	5.6%
4	جمعية عاصم	3	1.5%
5	جمعية إخاء	30	15.2%
6	جمعية الوداد	54	27.3%
7	جمعية أيتام جدة	20	10.1%
	المجموع	198	100%

المصدر: إحصائيات قسم شؤون الموظفين بالجمعيات

5.3. أداة الدراسة:

قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة لدعم البحث النظري بجانب البحث التطبيقي للإجابة على أسئلة الدراسة.

ولقد احتوت الاستبانة في صورتها النهائية على جزئين رئيسيين هما:

الجزء الأول: عبارة عن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة وتمثلت في (الجنس، سنوات العمل بالجمعية، المؤهل العلمي).

الجزء الثاني: محاور الاستبانة، وتكون من محورين رئيسيين هما:

المحور الأول: متطلبات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة:

المحور الثاني: معوقات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة:

وتكون من (10) عبارات، تقيس معوقات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة من وجهة نظر الموظفين بتلك الجمعيات وذلك وفقاً للدرجة التي يختارها الموظفون على مقياس ليكرت الخماسي المتدرج تنازلياً (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)

- صدق أداة الدراسة:

1. الصدق الظاهري:

تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم خمسة محكمين، حيث قاموا بتصحيح بعض الأخطاء من حذف وتعديل فقرات الاستبانة، ومعرفة مدى انتماء كل فقرة من الفقرات إلى كل بعد من أبعاد الاستبانة، وذلك بغرض التأكد من سلامة الاستبانة خاصة من حيث دقة صياغة الأسئلة وصحة العبارات، وكذا التأكد من صحة منهجية الاستبانة، وبعد مراعاة جميع جوانب الاستبانة وتصحيح الأخطاء، تم التوصل إلى الصورة النهائية للاستبانة.

2. صدق الاتساق الداخلي:

تم التحقق من صدق وثبات الاستبانة في الدراسة الحالية من خلال الطرق التالية:

(أ) صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول (متطلبات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة):

تم حساب صدق الاتساق الداخلي بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه العبارة، كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (5) معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه من المحور الأول (متطلبات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة)

البعد الأول الخبرات		البعد الثاني المعارف		البعد الثالث المهارات	
م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
1	**0.817	9	**0.830	16	**0.807
2	**0.866	10	**0.765	17	**0.866

**0.742	18	**0.829	11	**0.790	3
**0.928	19	**0.882	12	**0.755	4
**0.919	20	**0.898	13	**0.813	5
**0.909	21	**0.876	14	**0.896	6
		**0.880	15	**0.865	7
				**0.786	8

(ب) الصديق البنائي للمحور الأول (متطلبات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة) تم التحقق من الصديق البنائي للمحور الأول من خلال إيجاد معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد والمجموع الكلي للمقياس، ويوضح نتائجها الجدول التالي:

جدول (6) معاملات الارتباط بين درجات كل بعد والدرجة الكلية للمحور الأول (متطلبات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة)

م	الأبعاد	معامل الارتباط
1	البعد الأول: متطلبات تنمية خبرات رأس المال البشري	**0.952
2	البعد الثاني: متطلبات تنمية معارف رأس المال البشري	**0.962
3	البعد الثالث: متطلبات تنمية مهارات رأس المال البشري	**0.956

** دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)

(2) صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني (معوقات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة) تم حساب صدق الاتساق الداخلي بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الثاني، كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (7) معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الثاني (معوقات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة)

م	معامل الارتباط
1	**0.919
2	**0.905
3	**0.932
4	**0.925
5	**0.819
6	**0.932

**0.818	7
**0.818	8

**** دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01**

(3) ثبات أداة الدراسة:

تم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال حساب ثبات الاتساق الداخلي للعبارات باستخدام معامل ألفا كرونباخ، كما تبين النتائج بجدول (7-3) التالي:

جدول (8) معاملات ثبات ألفا كرونباخ للأبعاد ومحوري الاستبانة

م	البعد	عدد العبارات	معامل الثبات
1	البعد الأول: متطلبات تنمية خبرات رأس المال البشري	8	0.93
2	البعد الثاني: متطلبات تنمية معارف رأس المال البشري	7	0.94
3	البعد الثالث: متطلبات تنمية مهارات رأس المال البشري	6	0.93
	المجموع الكلي للمحور الأول (متطلبات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة)	21	0.97
	المجموع الكلي للمحور الثاني (معوقات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة)	8	0.96

6.3. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي سعت إلى تحقيقها، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)، واستخراج النتائج وفقاً للأساليب الإحصائية التالية:

- 1- التكرارات والنسب المئوية: للتعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية.
- 2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لحساب متوسطات عبارات الاستبيان وكذلك الدرجات الكلية والدرجات الفرعية للاستبانة بناء على استجابات أفراد عينة الدراسة. ومدى تشتت استجابات أفراد عينة الدراسة عن متوسطاتها.
- 3- معامل ارتباط بيرسون: لحساب الاتساق الداخلي
- 4- معامل ألفا كرونباخ: لحساب الثبات لعبارات الاستبانة.
- 5- معادلة المدى: وذلك لوصف المتوسط الحسابي للاستجابات على كل عبارة وبعد، على النحو التالي:
تم تحديد درجة الاستجابة بحيث يعطى الدرجة (5) للاستجابة أوافق بشدة، والدرجة (4) للاستجابة أوافق، والدرجة (3) للاستجابة أوافق لحد ما، والدرجة (2) للاستجابة لا أوافق، والدرجة (1) للاستجابة لا أوافق بشدة.

6- اختبار كلمنجروف سيمرنوف: للتحقق من اعتدالية توزيع البيانات

7- اختبار ليفين للتجانس: للتحقق من التجانس في توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة على جميع أبعاد ومحاور الاستبانة

8- الاختبار اللامعلمي مان ويتني: للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير (الجنس).

9- الاختبار اللامعلمي كروسكال واليس للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة وفقاً للمتغيرات (سنوات العمل بالجمعية، والمؤهل العلمي)

4. تحليل البيانات ونتائج الدراسة وتفسيرها

1.4. خصائص أفراد مجتمع الدراسة:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات (الجنس، سنوات العمل بالجمعية، المؤهل العلمي)، كما يلي:

(1) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً للجنس:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس كما يتضح من نتائج جدول (2-3) التالي:

جدول (9) التكرار والنسب المئوية لأفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

م	الجنس	التكرار	النسبة
1	ذكر	51	83.6%
2	أنثى	10	16.4%
	المجموع الكلي	61	100%

(2) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لسنوات العمل بالجمعية:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير سنوات العمل بالجمعية كما تبينه النتائج بجدول (3-3) التالي:

جدول (10) التكرار والنسب المئوية لأفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير سنوات العمل بالجمعية

م	سنوات العمل بالجمعية	التكرار	النسبة
1	أقل من 5 سنوات	31	50.8%
2	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	23	37.7%

3	10 سنوات فأكثر	7	11.5%
المجموع الكلي		61	100%

(3) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي كما تبينه النتائج بجدول (3-3) التالي:

جدول (11) التكرار والنسب المئوية لأفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

م	المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
1	أقل من بكالوريوس (دبلوم – ثانوي)	12	19.7%
2	بكالوريوس	42	68.9%
3	دراسات عليا (ماجستير – دكتوراه)	7	11.5%
المجموع الكلي		61	100%

2.4. الإجابة على تساؤلات الدراسة:

إجابة السؤال الرئيسي: " ماهي متطلبات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة؟".

وللإجابة على هذا السؤال، فقد تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد المحور الأول من الاستبانة (متطلبات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة)، والتي حددها الباحث في ثلاثة أبعاد، ومن ثم ترتيب هذه الأبعاد تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل بعد، ويبين ذلك الجدول (12) التالي:

جدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحور الأول من الاستبانة (متطلبات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة) مرتبة تنازلياً

رقم البعد	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب البعد	درجة الموافقة
1	متطلبات تنمية خبرات رأس المال البشري	4.09	0.859	1	عالية
3	متطلبات تنمية مهارات رأس المال البشري	4.01	0.892	2	عالية
2	متطلبات تنمية معارف رأس المال البشري	3.90	0.901	3	عالية
المجموع الكلي (متطلبات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة)		4.00	0.844	---	عالية

ويفسر الباحث حصول متطلبات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام على درجة (عالية) من وجهة نظر مجتمع الدراسة، بأن متطلبات تنمية رأس المال البشري أصبحت من أهم المتطلبات التي تحتاجها جمعيات رعاية الأيتام لتنمية رأس مالها البشري

إجابة السؤال الأول: " ما هي متطلبات تنمية خبرات رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام؟".

وللإجابة على هذا السؤال، فقد تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات مجتمع الدراسة حول (متطلبات تنمية خبرات رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام)، ثم ترتيب تلك المتطلبات تنازلياً بناءً على المتوسط الحسابي، كما تبين نتائج جدول (13) التالي:

جدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات مجتمع الدراسة حول (متطلبات تنمية خبرات رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام)، مرتبة تنازلياً

رقم العبارة	متطلبات تنمية خبرات رأس المال البشري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة الموافقة
4	تسهم الخبرة التي يمتلكها الموظفون القدامى في الجمعية في تنمية خبرات الموظفين الجدد	4.34	0.873	1	عالية جداً
2	يمتلك الموظفون بالجمعية الخبرات اللازمة لأداء مهامهم الوظيفية	4.23	0.902	2	عالية جداً
1	يقوم الموظفون بالاطلاع على الخبرات المهنية في مجال تخصصاتهم لتطوير أدائهم باستمرار	4.15	0.928	3	عالية
3	يوجد تبادل للخبرات بين الموظفين في الجمعية باختلاف مراكزهم الوظيفية	4.15	1.030	4	عالية
6	تهتم الجمعية باستقطاب الخبرات البشرية في مجال رعاية الأيتام	4.00	1.169	5	عالية
5	تمتلك الجمعية نسبة كافية من الموظفين القدامى الذين يمتلكون خبرات تسهم في تنمية خبرات موظفيها الجدد	3.98	1.103	6	عالية
8	تحرص إدارة الجمعية على تحفيز الموظفين على تنمية خبراتهم الوظيفية	3.93	1.153	7	عالية
7	تضع الجمعية برامج تهدف إلى تنمية خبرات موظفيها	3.92	1.173	8	عالية
	المجموع الكلي للبعد الأول: متطلبات تنمية خبرات رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام	4.09	0.859	---	عالية

إجابة السؤال الثاني: " ما هي متطلبات تنمية معارف رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الإيتام؟".

وللإجابة على هذا السؤال، فقد تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات مجتمع الدراسة حول (متطلبات تنمية معارف رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الإيتام)، ثم ترتيب تلك المتطلبات تنازلياً بناءً على المتوسط الحسابي، كما تبين نتائج جدول (14) التالي:

جدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات مجتمع الدراسة حول (متطلبات تنمية معارف رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الإيتام)، مرتبة تنازلياً

رقم العبارة	متطلبات تنمية معارف رأس المال البشري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة الموافقة
11	نعمل في الجمعية كفريق واحد نتبادل فيه المعارف فيما يخص مجال عملنا في الجمعية	4.21	0.859	1	عالية جداً
9	يتوفر لدى موظفي الجمعية المعرفة الكافية بالمعارف اللازمة لأداء مهامهم الوظيفية	4.13	0.903	2	عالية
10	يمتلك موظفو الجمعية المعرفة التامة المحدثة باستمرار عن العمليات التي تقوم بها الجمعية	3.95	0.884	3	عالية
14	تحرص إدارة الجمعية على تحفيز موظفيها على تنمية معارفهم	3.89	1.112	4	عالية
12	تهتم الجمعية باستقطاب حملة الشهادات الأكاديمية	3.77	1.189	5	عالية
13	توفر الجمعية البرامج التعليمية التي تساهم في تنمية معارف موظفيها	3.69	1.218	6	عالية
15	تضع الجمعية آلية للاستفادة من الجهات التعليمية كالجامعات ومراكز الأبحاث والاستشارات في تنمية معارف موظفيها	3.64	1.198	7	عالية
	المجموع الكلي للبعد الثاني: متطلبات تنمية معارف رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الإيتام	3.90	0.901	---	عالية

إجابة السؤال الثالث: " ما هي متطلبات تنمية مهارات رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الإيتام؟".

وللإجابة على هذا السؤال، فقد تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات مجتمع الدراسة حول (متطلبات تنمية مهارات رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الإيتام)، ثم ترتيب تلك المتطلبات تنازلياً بناءً على المتوسط الحسابي، كما تبين نتائج جدول (15) التالي:

جدول (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات مجتمع الدراسة حول (متطلبات تنمية مهارات رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الإيتام)، مرتبة تنازلياً

رقم العبارة	متطلبات تنمية مهارات رأس المال البشري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة الموافقة
18	يستطيع الموظفون في الجمعية التكيف مع ضغوط في العمل	4.43	0.826	1	عالية جداً
17	يحرص الموظفون في الجمعية على تطوير مهاراتهم الوظيفية	4.26	0.794	2	عالية جداً
16	يمتلك الموظفون في الجمعية مهارات عالية لأداء مهامهم الوظيفية	4.25	0.809	3	عالية جداً
19	توفر الجمعية البرامج التدريبية اللازمة لتحسين مهارات موظفيها.	3.79	1.199	4	عالية
20	تحرص إدارة الجمعية على تحفيز موظفيها على تنمية مهاراتهم	3.75	1.220	5	عالية
21	تضع الجمعية آلية للاستفادة من مراكز التدريب كمعاهد الحاسب الآلي في تنمية مهارات موظفيها	3.61	1.282	6	عالية
	المجموع الكلي للبعد الثالث: متطلبات تنمية مهارات رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الإيتام	4.01	0.892	---	عالية

إجابة السؤال الرابع: " ما هي معوقات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الإيتام؟".

وللإجابة على هذا السؤال، فقد تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات مجتمع الدراسة حول المحور الثاني من الاستبانة (معوقات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الإيتام)، ثم ترتيب تلك المعوقات تنازلياً بناءً على المتوسط الحسابي، كما تبين نتائج جدول (16) التالي:

جدول (16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات مجتمع الدراسة حول (معوقات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الإيتام)، مرتبة تنازلياً

رقم العبارة	معوقات تنمية رأس المال البشري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة الموافقة
3	لا يشجع نظام الحوافز في الجمعية الموظفين على تنمية مهاراتهم	3.34	1.250	1	متوسطة
1	لا يشجع نظام الحوافز في الجمعية الموظفين على تنمية خبراتهم	3.33	1.287	2	متوسطة

متوسطة	3	1.285	3.31	لا يشجع نظام الحوافز في الجمعية الموظفين على تنمية معارفهم	2
متوسطة	4	1.185	3.11	تواجه إدارة الجمعية صعوبات في الاستفادة من الجهات التعليمية في تنمية معارف موظفيها	7
متوسطة	5	1.165	3.10	تواجه إدارة الجمعية صعوبات في الاستفادة من الجهات التدريبية في تنمية مهارات موظفيها	8
متوسطة	6	1.181	2.93	لا تساهم البرامج التعليمية التي توفرها الجمعية في تنمية معارف موظفيها	4
متوسطة	7	1.250	2.93	تواجه الجمعية نقص في الخبرات البشرية في مجال رعاية الأيتام	5
متوسطة	8	1.207	2.90	لا تساهم البرامج التدريبية التي توفرها الجمعية في تنمية مهارات موظفيها	6
متوسطة	---	1.084	3.12	المجموع الكلي للمحور الثاني: معوقات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام	

إجابة السؤال الخامس: " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العاملين بجمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة حول تقديرهم لمتطلبات ومعوقات تنمية رأس المال البشري بجمعيات رعاية الأيتام تبعاً لاختلاف متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي سنوات العمل في الجمعية)؟".

وللإجابة على هذا السؤال، تم استخدام الاختبارات التالية:

1- الفروق بين متوسطات استجابات العاملين بجمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة حول تقديرهم لمتطلبات ومعوقات تنمية رأس المال البشري بجمعيات رعاية الأيتام والتي تعزى إلى اختلاف الجنس:

تم استخدام اختبار مان ويتني للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين متوسطات استجابات العاملين بجمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة حول تقديرهم لمتطلبات ومعوقات تنمية رأس المال البشري بجمعيات رعاية الأيتام والتي تعزى إلى اختلاف الجنس، ويوضح نتائجه الجدول (17) التالي:

جدول (17) نتائج اختبار مان ويتني للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين متوسطات استجابات العاملين بجمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة حول تقديرهم لمتطلبات ومعوقات تنمية رأس المال البشري بجمعيات رعاية الأيتام والتي تعزى إلى اختلاف الجنس

المتغيرات	الجنس	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة مان ويتني U	مستوى الدلالة
البعد الأول: متطلبات تنمية خبرات رأس المال البشري	ذكر	51	31.69	1616	220	0.492
	أنثى	10	27.50	275		

0.451	216.5	1619.5	31.75	51	ذكر	البعد الثاني: متطلبات تنمية معارف رأس المال البشري
		271.5	27.15	10	أنثى	
0.391	211.5	1624.5	31.85	51	ذكر	البعد الثالث: متطلبات تنمية مهارات رأس المال البشري
		266.5	26.65	10	أنثى	
0.435	215	1621	31.78	51	ذكر	المجموع الكلي للمحور الأول (متطلبات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة)
		270	27.00	10	أنثى	
0.476	218.5	1617.5	31.72	51	ذكر	المجموع الكلي للمحور الثاني (معوقات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة)
		273.5	27.35	10	أنثى	

2- الفروق بين متوسطات استجابات العاملين بمنطقة مكة المكرمة حول تقديرهم لمتطلبات ومعوقات تنمية رأس المال البشري بجمعيات رعاية الأيتام والتي تعزى إلى اختلاف المؤهل العلمي:

تم استخدام اختبار كروسكال واليس للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين متوسطات استجابات العاملين بجمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة حول تقديرهم لمتطلبات ومعوقات تنمية رأس المال البشري بجمعيات رعاية الأيتام والتي تعزى إلى اختلاف المؤهل العلمي، ويوضح نتائجه الجدول (18) التالي:

جدول (18) نتائج اختبار كروسكال واليس للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين متوسطات استجابات العاملين بجمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة حول تقديرهم لمتطلبات ومعوقات تنمية رأس المال البشري بجمعيات رعاية الأيتام والتي تعزى إلى اختلاف المؤهل العلمي

المتغيرات	المؤهل العلمي	العدد	متوسط الرتب	قيمة مربع كاي	مستوى الدلالة
البعد الأول: متطلبات تنمية خبرات رأس المال البشري	أقل من بكالوريوس	12	27.50	1.137	0.566
	بكالوريوس	42	32.62		
	دراسات عليا	7	27.29		
البعد الثاني: متطلبات تنمية معارف رأس المال البشري	أقل من بكالوريوس	12	26.88	0.814	0.666
	بكالوريوس	42	31.99		
	دراسات عليا	7	32.14		
البعد الثالث: متطلبات تنمية مهارات رأس المال البشري	أقل من بكالوريوس	12	25.63	2.174	0.337
	بكالوريوس	42	33.21		

		26.93	7	دراسات عليا	
0.518	1.316	26.50	12	أقل من بكالوريوس	المجموع الكلي للمحور الأول (متطلبات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة)
		32.71	42	بكالوريوس	
		28.43	7	دراسات عليا	
0.660	0.830	28.25	12	أقل من بكالوريوس	المجموع الكلي للمحور الثاني (معوقات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة)
		30.96	42	بكالوريوس	
		35.93	7	دراسات عليا	

3- الفروق بين متوسطات استجابات العاملين بجمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة حول تقديرهم لمتطلبات ومعوقات تنمية رأس المال البشري بجمعيات رعاية الأيتام والتي تعزى إلى اختلاف سنوات العمل بالجمعية:

تم استخدام اختبار كروسكال واليس للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين متوسطات استجابات العاملين بجمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة حول تقديرهم لمتطلبات ومعوقات تنمية رأس المال البشري بجمعيات رعاية الأيتام والتي تعزى إلى اختلاف سنوات العمل بالجمعية، ويوضح نتائجه الجدول (19) التالي:

جدول (19) نتائج اختبار كروسكال واليس للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين متوسطات استجابات العاملين بجمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة حول تقديرهم لمتطلبات ومعوقات تنمية رأس المال البشري بجمعيات رعاية الأيتام والتي تعزى إلى اختلاف سنوات العمل بالجمعية

المتغيرات	سنوات العمل بالجمعية	العدد	متوسط الرتب	قيمة مربع كاي	مستوى الدلالة
البعد الأول: متطلبات تنمية خبرات رأس المال البشري	أقل من 5 سنوات	31	30.39	0.148	0.929
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	23	32.11		
	من 10 سنوات فأكثر	7	30.07		
البعد الثاني: متطلبات تنمية معارف رأس المال البشري	أقل من 5 سنوات	31	33.16	1.689	0.430
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	23	30.30		
	من 10 سنوات فأكثر	7	23.71		
البعد الثالث: متطلبات تنمية مهارات رأس المال البشري	أقل من 5 سنوات	31	32.74	0.664	0.717
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	23	29.57		
	من 10 سنوات فأكثر	7	28.00		
	أقل من 5 سنوات	31	31.97	0.403	0.818

		30.83	23	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	المجموع الكلي للمحور الأول (متطلبات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة)
		27.29	7	من 10 سنوات فأكثر	
0.866	0.288	30.84	31	أقل من 5 سنوات	المجموع الكلي للمحور الثاني (معوقات تنمية رأس المال البشري لدى جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة)
		30.22	23	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	
		34.29	7	من 10 سنوات فأكثر	

5. النتائج والتوصيات

1.5. النتائج:

- بعد جمع البيانات وتحليلها، خرجت الدراسة بالنتائج الآتية:
- أظهرت نتائج الدراسة توفر متطلبات تنمية رأس المال البشري في جمعيات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة، وجاء توفر متطلبات الخبرة عالياً، حيث بلغت متوسطاً حسابياً قدرة (4.09)، ثم يليها أهمية متطلبات تنمية المهارات حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.01)، وأخيراً متطلبات تنمية المعارف حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.90).
- أظهرت نتائج الدراسة توفر مطلب، الخبرة التي يمتلكها الموظفون القدامى، حيث تسهم هذه الخبرة في تنمية خبرات الموظفين الجدد، حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.34).
- أظهرت نتائج الدراسة توفر مطلب امتلاك الموظف للخبرات اللازمة لأداء المهام الوظيفية في تنمية خبرات رأس المال البشري، حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.23).
- أظهرت نتائج الدراسة توفر مطلب، استطاعت الموظف التكيف مع ضغوط في العمل، حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.43).
- كما أظهرت نتائج الدراسة توفر مطلب حرص الموظف على تطوير مهاراته الوظيفية في تنمية رأس المال البشري حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.26).
- أظهرت نتائج الدراسة توفر مطلب امتلاك الموظف لمهارات عالية لأداء مهامه الوظيفية في تنمية مهارات رأس المال البشري، حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.25).

- أظهرت نتائج الدراسة توفر متطلب، تبادل الموظفون المعارف التي تخص مجال عملهم فيما بينهم، حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.21).
- أظهرت نتائج الدراسة بأن من المعوقات التي توجه تنمية رأس المال البشري، هي نظم الحوافز حيث أنه لا يشجع الموظفين على تنمية خبراتهم و معارفهم و مهارتهم .
- أظهرت نتائج الدراسة أن الجمعيات تواجه صعوبات في الاستفادة من الجهات من الجهات التعليمية و التدريبية، في تنمية مهارات و معارف موظفيها .

2.5. التوصيات:

- من خلال ما سبق يمكن طرح التوصيات التالية:
- التحفيز المادي للعاملين بالجمعيات لتحفيزهم على اكتسابهم الخبرات والمهارات والمعارف التي يحتاجونها للأداء مهام الوظيفة.
- العمل على معالجة وإزالة العقوبات والصعوبات مع الجهات التعليمية والتدريبية حتى تتمكن الجمعيات من الاستفادة من هذه الجهات في تنمية مهارات ومعارف وخبرات موظفيها.
- توفير الفرص المتكافئة والمتلائمة للعاملين بالجمعيات من حيث الترقيات والتحفيز المعنوي، لتمكين الموظف من التكيف مع ضغوط العمل.
- وضع معايير لتنمية رأس المال البشري في جمعيات رعاية الأيتام.

3.5. مقترحات الدراسة:

- نقترح بعض الدراسات المتمثلة في:
- واقع تنمية رأس المال البشري في جمعيات رعاية الأيتام.
- العلاقة بين تنمية رأس المال البشري وإدارة المعرفة.
- أثر تنمية رأس المال البشري على أداء الموظفين.
- أثر تنمية رأس المال البشري على أداء العاملين.

6. قائمة المراجع

1.6 المراجع العربية:

أبا حسين، ماهر بن عثمان عبد الله. (2018) العوامل المؤثرة في الاندماج الاجتماعي للأيتام مجهولي الأبوين المقيمين بإسكان المؤسسة الخيرية لرعاية الأيتام بالرياض، مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة قناة السويس 24(1)262-343.

أبو النصر، مدحت محمد. (2009). التخطيط للمستقبل في المنظمات الذكية. المجموعة العربية للنشر والتدريب.

أبو النصر، مدحت محمد. (2017). مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية. المجموعة العربية للنشر والتدريب.

أبو النصر، مدحت. محمد، ياسمين مدحت. (2017). التنمية المستدامة مفهومها - أبعادها مؤشرات. المجموعة العربية للتدريب والنشر.

البارودي، منال أحمد. (2015) القائد المتميز وأسرار الإبداع القيادي. المجموعة العربية للتدريب والنشر.

بحيري، خالد السيد حسانين بحيري. (2020). بناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأحداث في ضوء التغيرات المجتمعية الحديثة. المصرية للنشر والتوزيع.

بدوي، أحمد زكي. (1997). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان.

بدير، جمال يوسف. (2013). اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات. كنوز المعرفة.

بركاني، منير. (2019 أكتوبر 10). مفهوم المعرفة خصائصها وأهميتها. تدوينه. <https://www.tadwiina.com>

البركة، خالد بن ناصر، والجابرية، أسماء بنت سالم. (2010). الخدمة ... الخبرة. مجلة التطوير التربوي، 8 (55)، 68-69.

بسطاوي، وفاء السيد. (2021). إسهامات طريقة خدمة الجماعة وتنمية المهارات القيادية لدى أعضاء جماعة الهلال الأحمر المصري. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية 1 (13) 456-473.

جرار، أماني. (2018). إدارة المشاريع التنموية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

الجرايدة، (2018) درجة فاعلية إدارة الموارد البشرية بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان بالرضا الوظيفي للعاملين فيها [رسالة ماجستير منشورة] قاعدة معرفة.

رشوان، أحمد صادق. (2009). المتطلبات المؤسسية للجمعيات الأهلية لتحقيق أهداف التسويق الاجتماعي: دراسة من منظور طريقة تنظيم المجتمع مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية جامعة حلون 27(3) 1105-1154.

رفقي، أحمد صلاح (2017). فن الممكن. دار دون للنشر والتوزيع

- زحل، حفاظ. (2018). إدارة المعرفة وأهميتها في تنمية رأس المال البشري: دراسة حالة لعدد من المؤسسات الجزائرية [رسالة ماجستير منشورة، جامعة جيلالي ليايس بسيدي بلعباس] قاعدة معلومات جامعة جيلالي ليايس بسيدي بلعباس.
- شبات، جلال إسماعيل، وشباط، ناصر أحمد. (2014). دور البرامج التدريبية في تنمية رأس المال البشري من وجهة نظر العاملين: دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية والأمن الوطني - الشق المدني بقطاع غزة. مجلة البحوث والدراسات الإنسانية الفلسطينية 1(22)، 155-201.
- شتاتحة، عائشة. (2019). الأولوية التي يحتلها رأس المال البشري. في ضل اقتصاد المعرفة. دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- شتاتحة، عائشة. (2019). الأولوية التي يحتلها رأس المال البشري في ظل اقتصاد المعرفة. دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- شحادة، حسني (1979، ديسمبر). الخبرة وحل المشكلة. مجلة التربية، (36)، 78-79.
- الشكرجي، اعتصام. (2015). القيادة الإدارية وأثرها في إدارة الموارد البشرية. مركز الكتاب الأكاديمي.
- الشمري، غربي بن مرجي. (2010). أنموذج مقترح لتتبع أثر الخبرة في مواجهة الأزمات الإدارية بمؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية. المجلة العالمية لقطاع كليات التجارة، 7(2)، 1-49.
- شنافي، نوال. (2013، يونيو). دور تطوير المهارات في تحقيق الأداء المتميز. أبحاث اقتصادية وإدارية، 7 (13)، 123-134.
- العمامي، غالية عبد السلام محمود. (2014). رأس المال البشري في منظمات الأعمال مدخل نظري. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر، 3ع.

2.6. المراجع الأجنبية:

- Amadeo, Kimberly. (2020 December 07). What Is Human Capital? .thebalance .
<https://www.thebalance.com>
- Bhattacharya, Anshuman.(2016). Strategic Human Capital Development and Management in Emerging Economies. IGI Global.
- Bloom,Daniel.(2020). Employee Empowerment: The Prime Component of Sustainable Change Management.CRC Press.
- Callana, Gerard A & Greenhaus , Jeffrey.(2006) Encyclopedia of Career Development. SAGE Publications.

- Cottrell, Stella. (1999): The study skills handbook. London: Macmillan press Ltd
- Das,Suryatapa.(2014). TEXTBOOK OF COMMUNITY NUTRITION. Academic Publishers.
- Ferreras,an m & Crumpton-Young , Lesia L .(2018) Company Success in Manufacturing Organizations A Holistems Approach .CRC Press.
- Folloni, Giuseppe, &Vittadini,Giorgio.(2010March16) HUMAN CAPITAL MEASUREMENT: A SURVEY.Journal of economic surveyes,24(2),248-279.

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.26.7