

**فاعلية برنامج التدخل بالممارسة العامة لتنمية رأس المال
الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن
الاجتماعي بالشرقية**

**The effectiveness of the professional intervention program in general
practice to develop the intellectual capital of social workers in the
Directorate of Social Solidarity in Sharqia.**

إعداد

د/ رضا حسن ابراهيم كرم الله

مدرس بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالمنصورة

ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى محاولة التحقق من فاعلية برنامج التدخل المهني بالممارسة العامة لتنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية، والدراسة من النوع التجريبي وذلك عن طريق التجربة القبلية - البعدية باستخدام مجموعتين احدهما تجريبية والأخرى ضابطة تشمل كل مجموعة (١٠) مفردات ، وتوصلت نتائج الدراسة الي أن هناك فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات التطبيقين القبلي والبعدى لمقياس رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين عند مستوى معنوية (0.01) لصالح التطبيق البعدى مما يشير إلى التأثير الإيجابي لبرنامج التدخل المهني بالممارسة العامة لتنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

الكلمات المفتاحية : الممارسة العامة - رأس المال الفكري - الأخصائيين الاجتماعيين

Abstract

The study aimed to attempt to verify the effectiveness of the professional intervention program in general practice to develop the intellectual capital of social workers in the Directorate of Social Solidarity in Sharqia. The study is of the experimental type, through a pre-post experiment using two groups, one experimental and the other control. Each group includes (10) items, The results of the study found that there are statistically significant differences between the average scores of the pre- and post-applications of the intellectual capital scale for social workers at a significant level (0.01) in favor of the post-application. Which indicates the positive impact of the professional intervention program in general practice to develop the intellectual capital of social workers in the Directorate of Social Solidarity in Sharqia.

Key words : general practice - intellectual capital - social workers

أولاً: مشكلة الدراسة:

احتلت قضية التنمية بمختلف جوانبها مكاناً بارزاً في المجتمعات بكافة أنواعها كما حظيت باهتمام العديد من الباحثين في مختلف القطاعات والمجالات باعتبارها الوسيلة المثلى لتحقيق حياة أفضل للمجتمعات ومستوى معيشة أفضل للأفراد وخاصة بعد أن اشتدت وطأة الصراع بين رواسب التخلف وآفاق التنمية . (ناجي ومحمود ،٥، ٢٠٠٧)

وفي هذا الإطار يمثل العنصر البشري قوة الدفع الحقيقية لعملية التنمية ومن هنا كان الاهتمام بمفهوم التنمية البشرية على أساس أن التنمية البشرية موجهة إلى الإنسان باعتباره العنصر الذي يساهم في تنمية المجتمع من ناحية ومن ناحية أخرى فإنها تهدف إلى الارتقاء بنوعية حياته وتوسيع نطاق اختياراته وقدراته إلى أقصى حد ممكن وتوظيف تلك القدرات أفضل توظيف لها في جميع الميادين الاقتصادية والاجتماعية والثقافية . (Vincentn,2002,154)

ويسعى المجتمع المصري إلى التقدم والوصول إلى التنمية الشاملة من خلال تنظيم موارده البشرية ؛ لأنها عنصر مهم من عناصر الإنتاج ، فالعنصر البشري في التنمية هو محور عملية التنمية في أي مجتمع من المجتمعات ، وهو المحرك الأول في عملية التنمية ، لذلك لابد من استثمار كافة الطاقات البشرية. (أبو النيل ،٢٠١٤، ١٨٣)

وتقوم التنمية بصفة عامة والتنمية البشرية خاصة على محاور رئيسية يشكل العنصر البشري فيها الغاية والوسيلة فهو محور التنمية في أي مجتمع من المجتمعات . (مرعي وعرفات ، ٢٠٠٦، ٦٠٥)

والتنمية عملية مستمرة داخل كل المجتمعات المتخلفة والمتقدمة على حد سواء حيث لا يوجد مجتمع يدعي انه وصل إلى المرحلة النهائية للتنمية فطالما كان هناك تطلع إنساني وجدت برامج التنمية والتطوير . (منصور ،١٥، ٢٠٠٦)

وإذا كان التحدي الأكبر الذي يواجه بلادنا اليوم هو امكانية تحويل العنصر البشري من عنصر عبئاً علي التنمية إلي عنصر يكون هو الدافع لهذه التنمية ، فإن نوعية القوي البشرية ودرجة ثقافتها وتعليمها يكون لها بالغ الأثر في جهود التنمية وأهدافها . (راشد ، ٢٠١٣، ص١٤٧١)

ويعد التفكير عاملاً من العوامل الأساسية في حياة الإنسان ، فهو يساعد علي توجه الحياة وتقدمها ، كما يساعد علي حل المشكلات وتجنب الكثير من الأخطار ، وبه يستطيع الإنسان السيطرة والتحكم في أمور كثيرة وتسييرها لصالحه . (بركات ،١١٢، ٢٠٠٦)

والإنسان يولد ولديه آلة التفكير وهي العقل ولو أردنا التسمية البيولوجية العلمية فهو المخ (Brain) وأن هذا العقل البشري يركز على شيء معين بحد ذاته فهو يحاول أن يلغي الفشل والتعاسة من حياته ليفكر بالسعادة ،

دائماً أن يلغي التعاسة من حياة الفرد فالعقل (المخ) يعطي أوامره مباشرة من الأحاسيس والحركات الداخلية والخارجية للإبقاء على الخبرات السارة والغاء الخبرات غير السارة . (عبد الحميد ، ٢٠١٢ ، ٢٦٧)

وقد أصبح رأس المال الفكري هو رأس المال الحقيقي للمنظمات بوصفه الركن الذي يلعب الدور الرئيسي في عملية الابتكار والتجديد، وهو القائد في عملية التغيير والإبداع، وبالتالي هو القادر على تحويل المعرفة إلى قيمة ومن ثم إلى ميزة تنافسية، لذا أصبح من متطلبات بيئة العمل الحالية هو التركيز على كيفية تنمية رأس مالها الفكري لتحقيق عناصر تتفوق بها على منافسيها سواء كان ذلك على مستوى جودة الأداء أو المنتج أو الخدمة أو غيرها من استراتيجيات التميز . (الروسان والعجلوني ، ٢٠١٠ ، ٣٧)

فرأس المال الفكري (capital Intellectual) عنصراً فاعلاً ومهماً لأي منظمة حيث يعتبر من أهم الموجودات غير المادية للمنظمة التي تفوق الموجودات المادية، التي تساعد منظمات الأعمال للوصول للعالمية من خلال مجموعة الموجودات التنافسية التي تقوم عليها عملية التطوير الخلاق والاستراتيجي المعتمد على الابتكار والتجديد، لذا فإن الهدف المحوري لرأس الفكري باعتباره أحد عوامل الإنتاج التي تدعم المركز التنافسي لمنظمات الأعمال ويمكنها من الاستمرار في مزاولة نشاطها ويساعدها على اكتساب المعرفة وتجديد رصيدها المعرفي، والتخلص من القوالب والمفاهيم التقليدية السائدة في بيئة العمل، وكذلك يوفر القدرات الإبداعية والابتكارية التي تساهم في حل المشاكل وتطوير أساليب الأداء في المؤسسات . (السعيد ، ٢٠٠٨ ، ٣٧)

ويشير رأس المال الفكري إلي مجموعة من العاملين يمتلكون قدرات عقلية، عناصرها (معرفة، مهارة، خبرة، قيم) يمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية، لتحسين أداء عمليات المنظمة، وتطوير مساحة إبداعاتها، بشكل يحقق لها علاقات فاعلة مع جميع الأطراف المتعاملة معها . (صالح والعنزي ، ٢٠٠٨ ، ١٩٧)

وهو جزء من رأس المال البشري للمؤسسة يتمثل في نخبة من العاملين الذين يمتلكون مجموعة من القدرات المعرفية و التنظيمية دون غيرهم تمكنهم هذه القدرات من إنتاج الأفكار الجديدة أو

تطوير أفكار قديمة تمكن المؤسسة من تعظيم نقاط قوتها و جعلها في موقع قادر علي اقتناص الفرص المناسبة . (بوران ، ٢٠١٦ ، ١٥١)

وتبرز أهمية رأس المال الفكري في كونه يمثل أهم مصدر للتميز والدعامة التنافسية للمنظمة، فالاهتمام به يعد أمراً حتمياً تفرضه طبيعة التحديات العلمية والتطورات التكنولوجية السريعة والضغوط التنافسية الجديدة، فالقدرات الفكرية العالية أصبحت من أهم عوامل التفوق والتميز التنافسي في الاقتصاد العالمي المبني علي المعرفة، فكل الابداعات تبدأ بأفكار خلاقة وأن عملية بناء قاعدة فكرية تمثل التزاماً كبيراً للإدارة العليا، فهي تتطلب وقتاً وجهداً وموارد مادية ومالية، بل يتطلب الأمر إعادة تنظيم وهندسة جديدة لمختلف الأنشطة والعمليات . (عبد المجيد ، ٢٠١٩ ، ١٣٧)

وتشير العديد من الدراسات السابقة إلي أهمية رأس المال الفكري مثل دراسة (عبد السلام وعلة، ٢٠١١) التي أشارت إلي أن رأس المال الفكري يمثل ميزة تنافسية حرجة للمنظمات الاجتماعية المعاصرة ودعامة أساسية لبقائها وازدهارها وتطورها وحددت تلك الدراسة ثلاث معطيات أساسية لاعتماد مدخل رأس المال الفكري لبناء وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الاجتماعية من خلال دوره في إعداد وتطبيق استراتيجيات المنظمة، و قدرته الفاعلة والكبيرة علي إدارة التغيير.

كما توصلت دراسة (قرني، ٢٠١٢) إلي أن ضعف إدارة الجامعات المصرية لرأس المال الفكري بها، وضعف قدرتها علي الاستفادة منه، انعكس علي قدرتها التنافسية بين الجامعات العالمية، وفقاً للتصنيف الدولي للجامعات.

وأكدت دراسة (صالح، ٢٠١٢) علي ضرورة أن تولي جامعة الطائف اهتماماً للجوانب المتعلقة بالاعتماد الأكاديمي ونشر الوعي، فيما يتعلق بالاهتمام برأس المال الفكري، لإحداث التغيير والتطوير للعملية التعليمية بالجامعة.

كما توصلت دراسة (العبدالات، ٢٠١٤)، إلي وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال الفكري علي الأداء التنظيمي بالمؤسسات الأردنية، وأوصت الدراسة بتحسين الأداء التنظيمي عن طريق الاستخدام الأمثل لرأس المال الفكري.

وأكدت دراسة (منصور، ٢٠١٥) علي أهمية دور التعليم التنظيمي في تنمية رأس المال الفكري في الجامعات المصرية من خلال أبعاد التعليم التنظيمي (الرؤية المشتركة، والتفوق الشخصي، والنماذج الفكرية، والتعلم الجماعي، والتفكير النظامي)

كما أشارت دراسة (شلبي، ٢٠١٥) علي أهمية العلاقة بين إدارة المعرفة ورأس المال الفكري في البنوك التجارية المصرية، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين اكتساب الأفراد للمعرفة ورأس المال الفكري، وأوصت بضرورة إعطاء اهتمامات قصوي تجاه ممارسات تأسيس وبناء رأس المال الفكري بالبنوك.

كما أكدت دراسة جوستينا سكاندو، وآخرون (Giustina Secundo, et al., ٢٠١٥)، علي أهمية تطوير نموذج نضج رأس المال الفكري للجامعات، وهو إطار لتحديد وتنفيذ مناهج قياس وإدارة رأس المال الفكري، كجزء من الإدارة الإستراتيجية الشاملة للجامعة

وتوصلت دراسة هاشم، وآخرون (Hashim, et al., ٢٠١٥) إلي وجود علاقة موجبة بين ستة عناصر من رأس المال الفكري مثل: (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العميل، رأس المال الاجتماعي، رأس المال التكنولوجي ورأس المال الروحي) والأداء التنظيمي للمنظمات في ماليزيا.

كما توصلت دراسة (أبو يوسف، ٢٠١٦)، علي وجود علاقة بين رأس المال الفكري والابتكار التنظيمي بجامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

كما أكدت دراسة سانجيورجي وسيبيني (Sangiorgi D. and Siboni B., ٢٠١٧) علي أن كبار مديري الجامعات الايطالية لديهم وعيًا بالمنافع الناشئة عن ممارسات إدارة رأس المال الفكري وإعداد التقارير عنه، سواء بالنسبة لعمليات صنع القرار أو للاستجابة لاحتياجات أصحاب المصلحة.

دراسة كما كشفت دراسة (كافيتشي وفانيوني Cavicchi Caterina & Vagnoni Emidia, ٢٠١٧) عن أهمية تعزيز رأس المال الفكري في تحول مؤسسات الرعاية الصحية نحو التنمية المستدامة في إيطاليا .

كما أكدت دراسة (محمود، ٢٠١٧)، علي كيفية الاستفادة من مدخل إدارة رأس المال الفكري في تحسين القدرة التنافسية لكليات التربية بجامعة المنصورة، وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج، أبرزها: جاءت درجة توافر مقومات إدارة رأس المال الفكري بجامعة المنصورة بدرجة

متوسطة، وبوزن نسبي (٢,١٤)، مما يدل علي امتلاك كليات التربية بجامعة المنصورة لمقومات إدارة رأس مال فكري بدرجة متوسطة.

كما أشارت دراسة (علي، ٢٠١٨)، بعنوان "العلاقة بين رأس المال الفكري وأساليب المحاسبة الإدارية في الشركات المساهمة المصرية: دراسة اختبارية": استهدف البحث دراسة إلي وجود علاقة بين رأس المال الفكري ومكوناته الثلاث (رأس المال البشري-رأس المال الهيكلية- رأس مال العلاقات) والمحاسبة الإدارية في الشركات المساهمة المصرية من خلال تطبيقها لأساليب المحاسبة الإدارية الحديثة التي تدعم التطور والابتكار وتساعد علي تخفيض التكلفة وتحسن الجودة لهذه الشركات.

دراسة كما توصلت دراسة (شكشك، ٢٠١٨) إلي أهمية تأثير رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة في المنظمات الليبية وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وعملية الجودة الشاملة في الجامعة قيد الدراسة.

دراسة كما توصلت دراسة (الخولي، ٢٠١٩)، إلي وجود تأثير إيجابي معنوي مباشر لأبعاد رأس المال الفكري (رأس المال التنظيمي، رأس المال البشري، رأس المال الاجتماعي، رأس مال العميل، رأس مال الابتكار)، علي كل من إدارة معرفة العميل وقيمة العميل، وأيضاً وجود تأثير غير مباشر لأبعاد رأس المال الفكري علي قيمة العميل من خلال توسيط إدارة معرفة العميل.

كما أكدت دراسة (ليل كارم، Leal Carmem, et al., ٢٠١٩)، علي أهمية رأس المال الفكري في تحقيق الرعاية الصحية من خلال مدخل التبادل الاجتماعي

ويمثل الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مديرية التضامن الاجتماعي عنصراً هاماً وفعالاً في نجاح مديرية التضامن الاجتماعي في تقديم خدماتها للمواطنين وتحسين مستوى الجودة بها فهم يمثلون جانبا مهماً من جوانب التنمية البشرية لها والذي يعتبر أحد أبعاد رأس المال الفكري .

وقد أشارت معظم تعريفات رأس المال الفكري إلي عناصره تتمثل في رأس المال البشري: ويشير إلي مجموع الكفاءات والمعرفة الموجودة لدي موظفي المؤسسة وقدرتهم علي إنشاء أصول ملموسة وغير ملموسة باستخدام أفكارهم ومعرفتهم، حيث تساعد هذه الأفكار علي زيادة قيمة المؤسسة وتزودها بميزة تنافسية⁽ⁱ⁾، ورأس المال الاجتماعي: ويشير إلي مجموع الموارد الحالية والمحتملة المستمدة من شبكة العلاقات التي يمتلكها الفرد أو الوحدة الاجتماعية، وهو بمثابة الغراء الذي يبقي المجتمعات سوياً، وهو قيمة الروابط البشرية القائمة علي الثقة والعلاقات

الشخصية، والشبكات الاجتماعية، والعلاقات الرسمية وغير الرسمية التي تزيد من قيمة المؤسسة، ورأس المال الهيكلي: الذي يشير إلى مخازن المعرفة غير البشرية بما في ذلك قواعد البيانات، الخريطة التنظيمية، والإجراءات الاستراتيجية، والعمليات والسياسات، لذلك فهو "كل ما يتبقى في المؤسسة عندما يعود الموظفون إلى منازلهم ليلاً . (Abeysekera Indra,2011,17)

و تسعى مهنة الخدمة الاجتماعية دائماً إلى إحداث تغيير اجتماعي مقصود في حياة الناس بقصد تحقيق مستويات معيشة أفضل لهم من خلال مساعدتهم على تحسين مستوى أدائهم في المجتمع سواء كانوا (أفراد- جماعات- مجتمعات) من خلال طرقها المهنية المختلفة في ثلاثة مستويات أساسية، وتتمثل في الأهداف العلاجية لمعالجة المشكلات القائمة، والأهداف الوقائية لتجنب الوقوع في المشكلات من خلال توقع حدوثها واتخاذ التدابير اللازمة للتعامل معها، وكذلك الأهداف التنموية التي من خلالها يصبح (الفرد- الجماعة- المجتمع) قادر على مواجهة مشكلاته بنفسه دون مساعدة أو توجيه، وإيجاد حلول للمشكلات التي يعاني منها بالاعتماد على موارده وإمكانياته المتاحة.

وإذا كانت الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تهدف إلى مساعده الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات على تنمية قدراتهم ومواردهم ، وزيادة فرصهم في الحياة ووقايتهم من المشكلات ، وأشباع حاجاتهم ومواجهة مشكلاتهم ويتم ذلك في ضوء ثقافة المجتمع وسياسته الاجتماعية . (أبو النصر وأخرون ، ١٥٢، ٢٠٠٥)

فإن الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية هي اتجاه الممارسة المهنية الذي يركز فيه الإخصائي الاجتماعي على استخدام الأنساق الاجتماعية والأساليب والطرق الفنية لحل المشكلة دون تفضيل التركيز على تطبيق طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية لمساعدة المستفيدين من خدمات المؤسسات الاجتماعية في إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم واضعاً في اعتباره كافة أنساق التعامل (فرد ، أسرة ، جماعة صغيرة ، منظمة ، مجتمع) ، مستنداً على أسس معرفية ومهارية وقيمية تعكس الطبيعة المنفردة لممارسة الخدمة الاجتماعية في تعاملها مع التخصصات الأخرى احتياجاتهم لتحقيق الأهداف وفقاً لمجال الممارسة (على ، ٢٠٠٠ ، ٢٠ ،) .

والممارسة العامة اتجاه تطبيقي للخدمة الاجتماعية يتعامل مع كافة الأنساق التي تواجهها استراتيجيات محددة للممارسة ولها أدور وتكتيكات لتحقيق أهداف محددة من خلال برنامج أو أكثر للتدخل المهني له أساليبه وأهدافه مع الفرد أو الجماعة أو المجتمع سواء محلي أو قومي. (حنا ، مريم وأخرون ، ٢٠٠٣ ، ١٤٥)

وقد ظهرت الممارسة العامة كأحد أهم الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية التشكل اتجاهاً علمياً تكاملياً اعتمدت عليه المهنة حتى أصبح الأساس العلمي المنهجي لإعداد الأخصائيين الاجتماعيين، وتزويدهم بالمعارف والمهارات والقيم التي تتناسب مع احتياجات المجتمع بكافة أنساقه، حيث تعتمد على انتقاء بعض النماذج العلمية المتاحة أمام الإخصائيين الاجتماعيين واستخدامها في التدخل المهني بما يتناسب مع نسق العمل والموقف الإشكالي (النوحي، ٢٠٠١).

ويشهد المجتمع المصري اليوم تحولات واسعة ومتلاحقة في مجالات التطور العلمي والتقني والتكنولوجي والمعرفي، مما يستدعي ضرورة إحداث تغييرات جوهرية في الممارسات الاجتماعية والإدارية المختلفة، حيث صارت المعرفة محوراً رئيسياً لكل العمليات التنموية التي تسعى إليها الدولة المصرية التي تخوض اليوم خضم مرحلة تنموية مستدامة بكافة أبعادها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والبيئية والإدارية، والتي تمثل السبيل الوحيد نحو النهوض بالمجتمع وإحداث نقلة نوعية في حياة المواطنين، والانتقال من الأوضاع غير المرغوب فيها إلى أوضاع مرغوب فيها محققة العدالة الاجتماعية وحفظ الكرامة الإنسانية، باعتبارها أسمى الأهداف وأنقى الغايات.

وتأسيساً على ما سبق فقد تحددت مشكلة الدراسة في :

(فاعلية برنامج التدخل بالممارسة العامة لتنمية لتنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية).

ثانياً: أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في:

- ١- الاهتمام العالمي بصفة عامة والمحلي بصفة خاصة برأس المال الفكري متمثلاً في عقد العديد من البحوث والدراسات والندوات والمؤتمرات العالمية والإقليمية والمحلية.
- ٢- مواكبة الدراسة للاهتمام العالمي والإقليمي والمحلي برأس المال الفكري وعدم إغفال الاهتمام به في مجال الدراسات البحثية لما ظهر له من أثر بالغ في وجود تحسن في الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات الرعاية الاجتماعية .

٣- يمثل الاهتمام بموضوع تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين أهمية نظرية وعملية في الخدمة الاجتماعية، وذلك لما يسهم به من تحسين أدائهم الاجتماعي والوظيفي ورفع فعالية وكفاءة المؤسسات الاجتماعية التي يعملون بها وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات للمجتمع .

٤- ندرة البحوث والدراسات في الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية التي تناولت رأس المال الفكري مما يستدعي دراسة هذه القضية وتكوين قاعدة معرفية حولها في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة والممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية بصفة خاصة .

٥- تتضح أهمية الدراسة فيما يمكن أن تقدمه من اثناء لمكتبة البحث العلمي في موضوع تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي ، والذي يسهم في فتح الباب أمام دراسات مماثلة في المستقبل القريب .

٦- أهمية الدور الذي يمكن أن تلعبه الممارسة العامة في الخدمة بما تشمله من نظريات ونماذج مختلفة منها ما تعلق بآليات ونماذج ومداخل يمكنها أن تسهم في تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

ثالثاً: أهداف الدراسة: تسعى الدراسة إلي تحقيق الأهداف التالية :

هدف رئيسي :

اختبار فاعلية برنامج للتدخل المهني باستخدام الممارسة العامة لتنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

أهداف فرعية :

١- اختبار فاعلية برنامج للتدخل المهني باستخدام الممارسة العامة لتنمية رأس المال البشري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

٢- اختبار فاعلية برنامج للتدخل المهني باستخدام الممارسة العامة لتنمية رأس المال الاجتماعي للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

٣- اختبار فاعلية برنامج للتدخل المهني باستخدام الممارسة العامة لتنمية رأس المال الهيكلي للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

رابعاً: فروض الدراسة:**فرض رئيسي :**

توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين ممارسة برنامج للتدخل المهني باستخدام الممارسة العامة لتنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية

وينبثق من هذا الفرض مجموعة من الفروض الفرعية علي النحو التالي :

١- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أعضاء الجماعتين التجريبية والضابطة قبل التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة علي مقياس تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

٢- توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أعضاء الجماعتين التجريبية والضابطة بعد التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة علي مقياس تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

٣- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أعضاء الجماعة الضابطة قبل وبعد التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة علي مقياس تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

٤- توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أعضاء الجماعة التجريبية قبل وبعد التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة علي مقياس تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

خامساً: مفاهيم الدراسة:**١- مفهوم الممارسة العامة :**

تعرف الممارسة بأنها "إجراء التدخل المباشر لتحقيق أغراض بواسطة القيم والمعرفة والتكتيكات الفنية "

(Baker.Robertl, 1998, 289)

وعرفت أيضاً بالتدخل المباشر الموجه بالمعرفة العلمية والقيم والذي يعتمد على أساليب ومهارات التحقيق أهداف معينة . (علي ، ٢٠٠٣ ، ١٣٥)

وبينما يقصد بالممارسة العامة للخدمة الاجتماعية " هي إحدى اتجاهات الممارسة المهنية الذي يركز فيه الأخصائي الاجتماعي على المشكلات والحاجات الإنسانية من خلال مجموعة منظمة من خطوات التدخل المهني لحل المشكلة بالتركيز على جميع الأنساق سواء كان نسق التعامل فرداً أو أسرته أو جماعه أو مجتمع ، ويمثل اتجاهاً تفاعلياً للممارسة يبتعد عن النمط التقليدي لتفضيل المؤسسة تطبيق طريقة محددة للخدمة الاجتماعية . (حبيب ، ٢٠٠٩ ، ٣٠)

كما تعرف الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في اطر تدخلها المهني ومسئولياتها المهنية بما يلي :

- تنمية وعي المجتمع بالمشكلات وتنمية قدراته على مواجهتها .
- تنمية قدرة المؤسسات التي تقدم الخدمات للمواطنين لتكون أكثر فاعليه وقدره على خدمة الفرد والمجتمع
- تنمية العلاقة بين العملاء والمؤسسات المعنية بتقديم الخدمات .
- المساهمة في تنمية وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية . (سليمان ، وآخرون ، ٢٠٠٥ ، ٢٥٢)

وبناء على ما سبق فإن مهام الممارسة العامة تتضمن عمليه حل المشكلة وإشباع الحاجات وتقليل عوامل الخطر وزيادة عوامل الحماية واستثارة الإمكانيات الداخلية لخدمة نسق العميل وتحقيق أهدافه وتحقيق طموحاته وتقويته

ويقصد الباحث بهذا المفهوم اجرائياً خلال هذه الدراسة بأنها تلك الجهود المهنية التي تبذل من قبل الباحث بغرض تهيئة المناخ الذي يساعد على تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية بكافة أبعاده البشرية والاجتماعية والهيكلية وتحقيق أهدافهم وفق خطوات متدرجة تتفق مع إمكانياتهم.

٢- مفهوم رأس المال الفكري:

يعد رأس المال الفكري واحداً من أكثر المواضيع التي نالت اهتمام الباحثين كونه يمثل موجوداً استراتيجياً للمنظمة وثروتها الحقيقية، ومصدر لإبداعها وتجديدها وتفوقها واستمرارها، وعلي الرغم من هذه الأهمية، إلا أنه لا يوجد اتفاق بين الباحثين علي تعريف موحد له، فقد عرفه (Rastogi , 2003,1) بأنه الطاقة الشمولية والبراعة في خلق الثروة من خلال استشعار المعرفة كمورد جوهري.

وهناك عدد آخر من الباحثين من وسع من مفهوم رأس المال الفكري من خلال الإشارة إلي مجموعة من الخصائص كالفكر الإنساني، التجارب، الخبرة، المعلومات، قابلية حل المشكلات والمهارات الإدارية (George ,& others,2009,1)

ويصفه (Daft, 2001) بأنه مجموعة الموارد المعلوماتية التي تتكون من نوعين من المعرفة الظاهر منها والتي يسهل التعبير عنها أو كتابتها وبالتالي نقلها إلي الآخرين علي شكل وثائق، والضمني الذي يستند إلي الخبرات الشخصية والقواعد البديهية التي تستعمل لتطوير المنظمة،

وفي هذا الصدد يشير " Eppler , 2003 إلي أن رأس المال الفكري يلعب دوراً تكاملياً مع إدارة المعرفة من خلال المشاركة الفاعلة في تحقيق التطوير التنظيمي والحصول علي الميزة التنافسية (orcoles ,2012,7)

وعلي مستوي الجامعات فإن رأس المال الفكري يشير إلي كل الموجودات غير الملموسة، براءات الاختراع، فضلاً عن العمليات، القابليات، الإبداعات، براءات الاختراع، فضلاً عن المعرفة الضمنية لأعضائها، ومقدراتهم، ومواهبهم، ومهاراتهم . (السعيد ، ٢٠٠٨ ، ٦٩)

فرأس المال الفكري هو مجموعة من العاملين يمتلكون قدرات عقلية عناصرها المعرفة والمهارة والخبرة، يمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية، لتحسين أداء عمليات المنظمة، وتطوير مساحة إبداعها بشكل يحقق لها علاقات فاعلة مع جميع الأطراف المتعاملة (ستيوارت ، ٢٠٠٤ ، ٣٠)

وهو صفة للقياديين التحويليين، وهو يمثل قدرتهم علي تحويل التقنية من البحث إلي التصنيع بنجاح عال، يساهم في بقاء المنظمة، في عالم المنافسة لمدة طويلة (حسن ، ٢٠٠٥ ، ١٨٣)

ويعرف رأس المال الفكري تقليدياً بأنه يحتوي علي ثلاثة أجزاء تغطي رأس المال البشري والتركيبات التنظيمية الداخلية فضلاً عن البيئة الخارجية، والجدل مازال مستمراً، اي انه ليس هناك اتفاق عام حول مفهوم رأس المال الفكري (أبو زيد ، ٢٠١٠ ، ١٨٩)

ويري " Drucker " أن رأس المال الحقيقي لأية مؤسسة مهما كان نشاطها أو حجمها إنما يتمثل في رأس المال البشري الذي يعد مورداً استراتيجياً، كما يتمثل أيضاً في مجموعة الموارد والقدرات الخاصة التي تمنح المؤسسة الميزة التنافسية المعتمدة علي الابتكار والتحسين المتواصل للإنتاجية من خلال التفعيل الكامل لطاقته وقدراته، إذ يقع عليه عبء تقديم الأفكار وإجراء البحوث وتحويل نتائجها إلي منتجات (بحضية ، ٢٠٠٤ ، ٢)

ويري المطيري ٢٠٠٧ رأس المال الفكري بأنه مجموعة من العاملين لديهم قدرات متميزة ومتنوعة ومعارف مفيدة ورؤية لمستقبل منظماتهم، يمكن تحويلها إلي معرفة تنظيمية لإحداث التكيف السريع مع متغيرات البيئة الداخلية والخارجية وتحقيق البقاء والنمو والمنافسة (المطيري ، ٢٠٠٧ ، ١٢٩)

ويبين " الهلالي ٢٠١١ " أن رأس المال الفكري يمثل " مجموعة الأفكار والمعارف الإبداعية التي يمتلكها الأفراد، وتتطلق من فلسفة المجتمع وتنسجم مع أهداف المؤسسة، ولا تتوفر لنظرائهم في المؤسسات المماثلة الأخرى ومن ثم تساهم في تطوير أداء المؤسسة ن وتحقق لها عوائد مالية ومعنوية تميزها عن غيرها من المؤسسات المناظرة (الهلالي ، ٢٠١١ ، ٢٣)

ويعرفه حسن ٢٠٠٨ " يمثل القدرة العقلية ذات مستوي معرفي عال تملكها مجموعة محددة من العاملين دون غيرهم، وهو بذلك يمثل موجودات فكرية غير ملموسة لها الأثر الأكبر في زيادة الموجودات المادية الأخرى للمنظمة ويساهم في تعظيمها (حسن ، ٢٠٠٨ ، ١٢٨)

ومن خلال عرض نماذج التعريفات السابقة نجد أنها ركزت على أن رأس المال الفكري مرتبط بالمعرفة والمهارات والخبرات والإبداع في قدرات العاملين بحيث يساعد في أداء الوظائف وخلق قيمة مضافة تزيد القدرة التنافسية لتلك المنظمات ويكون محورها المعرفة، والتعلم التنظيمي والابتكار والإبداع، وكذلك يتركز في ثلاث أبعاد أو مكونات رئيسية هي (رأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي ورأس المال الهيكلي فالعنصر البشري يأخذ الدور الاستراتيجي من خلال الاستثمار طويل الأجل لكل من الموارد البشرية (رأس المال البشري) ومردود العلاقات (رأس المال الاجتماعي) والموارد التنظيمية (رأس المال الهيكلي) والتي تحقق صياغة الاستراتيجية وتحديد مسببات القيمة للمنظمة وتحسين جودة أدائها وخدماتها.

وبالنظر إلى التعريفات السابقة يعرف الباحث رأس المال الفكري على أنه (ما يمتلكه الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي من مكونات بشرية واجتماعية وتنظيمية ، تساعد في تحسين أدائهم الاجتماعي والوظيفي بتحسين جودة الخدمات التي تقدمها مديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية)

٣- مفهوم التدخل المهني من منظور الممارسة العامة :

يعرف التدخل المهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية على أنه : مجموعة من العمليات التي يدخل فيها سلسلة من الجهود والأنشطة المهنية التي توصف بأنشطة التدخل المهني ، والتي يقوم بها ممارس أعد للقيام بمثل هذه الأنشطة بمعاونة آخرين يمثلون فريقا للتدخل ، وتوجه هذه الأنشطة والعمليات إلى أنساق مختلفة ووحدات ومستويات متعددة معتمدة في ذلك على إطار معرفي وقيمي ومهاري يوجه لتحقيق هذه الأهداف (على ، ٢٠٠٣ ، ٢٣)

كذلك هو " تنويجا لجهود الاخصائيين الاجتماعيين الذين قاموا بتوظيف العديد من المعارف والنظريات والمداخل العلمية في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتطويرها وفقا للمتغيرات الاجتماعية والحضارية التي سادت المجتمع الإنساني في النصف الأخير من القرن الماضي وما تمخض عنها من ظهور الممارسة العامة التي ميزت ممارسة الخدمة الاجتماعية وتطوير أساليب تعاملها مع العملاء (سليمان وآخرون ، ٢٠٠٥ ، ٤٣).

ويقصد بالتدخل المهني من منظور الممارسة العامة في هذه الدراسة بأنه هو القدرة علي تنمية رأس المال الفكري لدي الاخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية بالتعاون مع كافة الأنساق المعنية من خلال مجموعة الأنشطة والمهام التي يقوم بها الباحث معتمداً علي مجموعة من الاستراتيجيات والتكتيكات والمهارات والأدوات التي تساعده علي تحقيق ذلك .

٤- مفهوم الأخصائي الاجتماعي:

يعرف الأخصائي الاجتماعي بأنه " هو الشخص المهني الذي يعد في المعاهد والكليات المتخصصة لممارسة الطرق والأساليب المختلفة للخدمة الاجتماعية في مجالاتها المتعددة . (عوض ، ٢٠٠٨)

ويعرف الأخصائي الاجتماعي بأنه " الشخص المعد إعداداً مهنياً كافياً لممارسة الخدمة الاجتماعية في المستشفى ، والذي يتصف بالقدرة علي تكوين علاقات والتأثير في الآخرين ودقة

الملاحظة ، وحسن الخلق ، والإتزان الانفعالي ، والتسامح ، وإنكار الذات ، واحترام وتقدير الآخرين (زيدان ، ٢٠٠١) .

ويعرف الأخصائي الاجتماعي على أنه : الشخص المعد إعداداً مهنيًا ، ويحمل صفات شخصية تؤهله للعمل في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ، ويكتسب الصفات المهنية من خلال الدراسة النظرية والتدريب الميداني والممارسة الفعلية بعد التخرج من مؤسسات التعليم الخاصة بتعليم الخدمة الاجتماعية . (عبد الحميد ، ٢٠١٩ ، ١٠١)

كما يقصد بالأخصائي الاجتماعي بأنه هو ذلك الشخص الذي تم اعداده مهنيًا ونظريًا وميدانيًا خلال أربعة سنوات بعد مرحلة الدراسة في الثانوية العامة في مدارس أو معاهد أو أقسام أو كليات الخدمة الاجتماعية . (أبو النصر ، ٢٠١٩ ، ١٥)

ويعرف الأخصائي الاجتماعي بأنه هو ذلك الشخص المعد إعداد مهني ، ويحمل صفات شخصية تؤهله للعمل في ممارسة الخدمة الاجتماعية ، ويكتسب الأخصائي الصفات المهنية من خلال : الدراسة النظرية ، التدريب الميداني ، الممارسة الفعلية بعد التخرج من مؤسسات التعليم الخاصة بتعليم الخدمة الاجتماعية . (عبد الحميد ، ٢٠١٩ ، ١٠١) .

ويقصد بمفهوم الأخصائي الاجتماعي في هذا البحث :

هو الشخص الذي تم إعداده بشكل مهني مناسب وتتوافر فيه الصفات التي تجعله قادراً علي إنجاز المسؤوليات التي يتطلبها دوره المهني بنجاح مع فريق العمل داخل مديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية ، ويلتزم بالإطار الأخلاقي وميثاق العمل المهني للخدمة الاجتماعية عند تحقيق أهداف التدخل المهني لمساعدة العملاء ، مطبقاً لأسس الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في ضوء الإتجاهات والنماذج والمداخل العلاجية الحديثة.

سادساً: الإطار النظري للدراسة :

يعد رأس المال الفكري واحداً من أكثر المواضيع التي نالت اهتمام الباحثين كونه يمثل موجوداً استراتيجياً للمنظمة وثروتها الحقيقية، ومصدر لإبداعها وتجديدها وتفوقها واستمرارها.

ولقد غدا رأس المال الفكري من أهم مقومات التنمية والتطوير للمنظمات، لما له من دور هام في بقاء المنظمة وتطورها، فالمنظمة التي لا تسعى الي تحقيق التميز في عملها، والتي لا تسعى الي التطور يكون مصيرها الاضمحلال ومن ثم الزوال، فرأس المال الفكري للعاملين داخل المنظمة يساعد المنظمات علي التكيف مع التغييرات المتعددة، وبالتالي مواجهة التحديات بجميع أنواعها.

ويمكن تحديد أهمية رأس المال الفكري في النقاط الآتية: (شكشك ، ٢٠١٨ ، ١٩٢)

- ١- يعد رأس المال الفكري للعاملين داخل أي مؤسسة السلاح الأساسي في عالم اليوم لأن الموجودات الفكرية تمثل القوة الخفية التي تضمن البقاء للمؤسسة .
- ٢- يعكس رأس المال الفكري للعاملين في المؤسسة الميزة التنافسية لها .
- ٣- يكون رأس المال الفكري للعاملين بالمؤسسة مصدراً لتوليد ثروة المؤسسة والأفراد وتطويرها .
- ٤- إن بقاء واستمرار المؤسسات في ممارسة أنشطتها وأعمالها مرتبط بشكل كبير بالقدرات والمهارات والأدوار المختلفة التي يؤديها العنصر البشري العامل داخل المؤسسة الذي يعد المكون الأساسي لرأس المال الفكري.

مكونات رأس المال الفكري:

إن رأس المال الفكري أصبح متغيراً ذا تأثير كبير علي نجاح أو فشل الاستثمارات وخاصة المعرفية منها إذ ينعكس ذلك علي قيمة أي منظمة و عليه يمكن القول بأن رأس المال الفكري للعاملين داخل أي مؤسسة يتكون من أربعة مكونات :

١ - رأس المال البشري:

ويشير إلي الموارد البشرية للمنظمة أو الشركة بما فيها من المعرفة وسر العمل التي يمكن تحويلها إلي قيمة وهذا يوجد لدي الأفراد والنظم والقواعد والإجراءات التنظيمية (الغريير ، ٢٠١٤ ، ٥٦)

٢ - رأس المال الهيكلي:

يوصف بأنه البنية التحتية الساندة لرأس المال البشري والمتضمنة الطرق التنظيمية، الإجراءات، التقنية، مصادر المعلومات، حقوق الملكية الفكرية، وهو يمتلك ويترك في مكان العمل لذا فهو من الممتلكات الحقيقية للمنظمة عكس رأس المال البشري الموجود في عقول الأفراد. (Ose,1,2000,4)

٣ - رأس المال الاجتماعي:

هو الذي يمثل العلاقات الاجتماعية للعاملين داخل المنظمة المبنية علي الثقة والتعاون والتي لها الأثر الكبير في تسهيل العمل الجماعي الكفؤ فهو بمثابة موجود معنوي لا يمكن للمنظمة أن تعمل بمعزل عنه (الخطاوي ، ٢٠٠٣ ، ٦)

خصائص رأس المال الفكري:

من مراجعة العديد من الأدبيات التي تناولت موضوع خصائص رأس المال الفكري يمكن للركون إلى الخصائص الآتية: (حروش و صالح ، ٢٠٠٣ ، ٢٩)

١- الخاصية التنظيمية: فيما يخص المستوي الاستراتيجي نجد أن رأس المال الفكري ينتشر في المستويات كلها وبنسب متفاوتة، أما بخصوص الهيكل التنظيمي الذي يناسب رأس المال الفكري فهو بالتأكيد الهيكل التنظيمي العضوي المرن، أما الرسمية فتستخدم بشكل منخفض جداً ويميل إلى اللامركزية في الإدارة بشكل واضح.

٢- الخاصية المهنية: ينصب الاهتمام على التعليم التنظيمي والتدريب الإشرافي وليس بالضرورة الشهادة الأكاديمية ويمتاز رأس المال الفكري بالمهارة العالية والمتنوعة والخبرة العريقة.

٣- الخاصية السلوكية والشخصية: يميل رأس المال الفكري إلى المخاطرة بدرجة كبيرة، لذا فهو يميل للتعامل مع موضوعات تتسم بالتأكد، ورأس المال الفكري ميال للمبادرة وتقديم الأفكار والمقترحات البناءة ولديه قدرة علي حسم القرارات دون تردد ولديه مستويات ذكاء عالية ومثابرة جادة في العمل وثقة عالية بالنفس.

مميزات رأس المال الفكري: (الزيادات ، ٢٠٠٨ ، ٢٨١)

- رأس مال غير ملموس.
- من الصعوبة قياسه بدقة.
- سريع الزوال والفقدان.
- يتزايد بالاستعمال.
- يمكن الاستفادة منه في مراحل وعمليات مختلفة في نفس الوقت.
- يتجسد في أشخاص لديهم الاستعداد لحمله.

نماذج إدارة رأس المال الفكري :

أشار Garee 1999 إلي أن إدارة رأس المال الفكري مهمة في غاية الصعوبة، لأن معظم الموجودات الفكرية لا تفضل الإدارة والسيطرة بل تلجأ في كثير من الأحيان إلي المقاومة، وهناك عدد من النماذج التي قدمت بخصوص إدارة رأس المال الفكري نذكر منها ما يلي: (الروسان والعنجولي ، ٢٠١٠ ، ٤٥)

١- نموذج (Stewart , 1997) وقد قدم نموذجه وفقاً للآتي :

أ- العمل علي الاستفادة من الأفكار التي يقدمونها لمصلحة المنظمة، وذلك من خلال العلاقة الحسنة مع العاملين لديها .

ب- العمل علي توفير الموارد التي يحتاجونها ومساعدتهم علي بناء شبكة علاقات داخلية وتعزيز فرص العمل وتدعيمها

ج- إشاعة أجواء الابتكار والحرية والعفوية في طرائق الأفكار بعيداً عن القيود التي تفسد الإبداع وتقتل الطموح .

د- الاحتفاظ بنظام معلومات كفاء وبالذات قاعدة بيانات ممتازة .

٢- نموذج (Daniel , 1997) وقد أشار في نموذجه إلي خمس خطوات هي:

أ- البدء بالاستراتيجية وذلك من خلال تأطير دور المعرفة في العمل، وبيان أثر الاستثمارات الفكرية في تطوير المنتجات

ب- تقييم استراتيجيات المنافسين وما لديهم من موجودات فكرية أي معرفة البيئة التنافسية التي تحتوي رأس المال الفكري .

ج- فتح ملف خاص بالموجودات الفكرية، ماذا تملك ؟ وماذا تستخدم ؟ وإلي أين تعود؟

د- تقييم موجوداتك الفكرية وكلفها، وماذا تحتاج لتعظيم قيمتها ؟

هـ- تجميع ملف المعرفة وتكرار العملية وتصنيف الموجودات الفكرية حسب قيمتها وأهميتها.

٣ - نموذج (Ghen ,& athers, 2006) وآخرون :

وقد قسم هذا النموذج إلي أربعة عناصر (نظم) تعمل بصورة مجتمعة وهذه العناصر:

أ- رأس المال البشري (قدرات، إبداعات، اتجاهات العاملين).

ب- رأس المال العملائي (القدرة التسويقية، كثافة السوق، ولاء العميل).

ج- رأس المال الابتكاري (إنجازات الابتكارات، آلية الابتكار، ثقافة الأفكار).

د) رأس المال الهيكلي (الثقافة العامة، الهيكل التنظيمي، التعلم التنظيمي العمليات، نظام المعلومات).

٤- نموذج (Limand Dallimore , 2004) :

ويعتمد هذا النموذج علي مدخلين الأول: مدخل الإدارة الاستراتيجية، وخطة الإدارة أو الأعمال والمعتمد علي رأس المال البشري ورأس المال العام ورأس مال الأعمال ورأس المال الوظيفي، والمدخل الثاني: مدخل التسويق الاستراتيجي، خطة التسويق والعلاقات والمعتمد علي رأس المال العملائي ورأس المال التجهيزي ورأس مال التحالفات.

نماذج وأساليب قياس رأس المال الفكري:

يمكن تصنيف النماذج المستخدمة في قياس رأس المال الفكري في أربعة مجموعات كما يلي: (نجم ، ٢٠٠٧، ١٤)

١- **النماذج الوصفية:** وهذه النماذج تصنف السمات والخصائص لرأس المال الفكري، وتركز علي استطلاع الآراء والاتجاهات التي تعتبر مهمة في تأثيرها غير المباشر علي أداء عمليات المعرفة وتحقيق نتائجها المرغوبة بالاعتماد علي الخبرة الذاتية هذه النماذج أداة تقييم معرفة الإدارة، التقييم الذاتي لإنتاجية ذوي المهن المعرفية، بطاقة الدرجات الموزونة لقياس وإدارة أصول المعرفة.

٢- **المقاييس والنماذج المرتبطة بقياس مكونات رأس المال الفكري:** وهذه المقاييس تركز علي قياس قيمة رأس المال الفكري ومكوناته الأساسية (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقات)، وتتولي هذه المقاييس تحويل المعرفة والأصول المعرفية غير الملموسة في أقسام الشركة المختلفة إلي إشكال الملكية الفكرية لتكون أكثر تحديداً وأسهل استخداماً .

٣- **مقاييس ونماذج القيمة السوقية:** هذه المقاييس تركز علي الفرق بين القيمة الدفترية لأصول المعرفة وقيمتها السوقية، إن هذه المقاييس تعتمد غالباً علي الأسس والمبادئ المالية والمحاسبية ومن أهم أمثلتها (القيمة السوقية، القيمة الدفترية، القيمة غير الملموسة المحسوبة).

٤- **مقاييس ونماذج العائد علي المعرفة:** هذه النماذج تقوم علي أساس احتساب العائد علي الأصول المحسوبة وحسب الصيغة التالية (العائد علي الأصول = العوائد قبل الضريبة / الأصول الملموسة للشركة ومن ثم مقارنته مع متوسط الصناعة، وأن الفرق يمكن أن يكون بمثابة عائد علي المعرفة، ومن

أمثلتها القيمة غير الملموسة المحسوبة مكاسب رأس المال المعرفي، ونموذج القيمة المضافة (العائد علي المعرفة).

المخاطر المحتملة لرأس المال الفكري:

يري (العنزي وصالح ٢٠٠٩ ، ٤٥٣): أن المخاطر المحتملة التي يتعرض لها رأس المال الفكري هي :

- ١- مخاطر تقاوم رأس المال الفكري: ولها ثلاث اتجاهات وهي (تقادم المعرفة، تقادم القدرات، التقادم الثقافي).
- ٢- مخاطر اغتراب رأس المال الفكري: وتأخذ أربعة اتجاهات (اغتراب ثقافي، اغتراب حضاري، اغتراب اجتماعي، اغتراب رقمي).
- ٣- مخاطر إحباط رأس المال الفكري ولها ثلاث اتجاهات هي: (اتجاهات نفسية مثل التوتر والانطواء والفضل، واتجاهات تنظيمية مثل ضعف الانتماء والولاء).
- ٤- مخاطر محدودية البحث عن تميز المنظمة: وتأخذ أربعة اتجاهات وهي (قتل الابتكار الجديد، ضعف تحفيز المقترحات، مخاطر تشجيع الأعمال الروتينية أكثر من الإبداعية، ضعف الثقة).
- ٥- مخاطر ضعف الحفز المادي والاعتباري تأخذ عدة اتجاهات هي: (الجوانب المادية من الأجور والمكافآت، الجوانب المعنوية مثل منح الأوسمة والألقاب، الجوانب الاجتماعية مثل تعزيز المكانة).

سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة :

(١) نوع الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات التجريبية التي تختبر تأثير متغير مستقبل (برنامج للتدخل المهني بالممارسة العامة) على متغير تابع (تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية) أي أن هناك تحكم في متغيرات الدراسة لتوضيح الأثر لتلك المتغيرات ، ومعرفة أثر كل متغير علي حده وعلاقاته بالمتغيرات الأخرى في إطار مجموعة من الضوابط المهنية العلمية التي تتناسب وطبيعة المتغيرات المستخدمة.

(٢) منهج الدراسة:

اتساقاً مع نوع الدراسة تم استخدام المنهج التجريبي من خلال التجربة القبالية البعدية على عينة مكونة من (٢٠) مفردة تم تقسيمهم إلى مجموعتين أحدهما تجريبية والأخرى ضابطة قوام كل منهما (١٠) مفردات، حيث يتم القياس القبلي للمجموعتين قبل إجراء التدخل المهني، ثم التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة للتعرف على فاعلية برنامج التدخل المهني في تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية (مع حالات المجموعة التجريبية دون المجموعة الضابطة)، وإجراء القياس البعدي للمجموعتين وحساب الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعتين واستخلاص النتائج.

(٣) أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على مقياس تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية (من اعداد الباحث)، وقد اعتمد الباحث في تصميم المقياس على الخطوات التالية :

أ- الاطلاع على ما توفر من مختلف الكتابات النظرية والدراسات السابقة المرتبطة بتنمية رأس المال الفكري والممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ، وعلى بعض المقاييس للإستفادة منها في تحديد الأبعاد التي يمكن الاعتماد عليها وتحقق المطلوب في هذه الدراسة وذلك بهدف تكوين تصور علمي لدي الباحث حول أهم مظاهر الجوانب السابقة ، وقام الباحث بجمع عبارات المقياس بعد الاطلاع على عدد من المقاييس حيث قام الباحث باقتباس وانتقاء بعض العبارات التي اجتمعت عليها تلك المقاييس والتي أفادت في وضع مؤشرات وعبارات المقياس الخاص بالدراسة الحالية.

ب- قام الباحث بتحديد أبعاد المقياس وكذلك تحديد العبارات الخاصة بكل بعد والمتمثلة في ثلاثة أبعاد بالإضافة إلي البيانات الأولية على النحو التالي:-.

و عباراته من رقم ١ - ١٥	البعد الأول : رأس المال البشري
و عباراته من رقم ١٦ - ٣٠	البعد الثاني : رأس المال الاجتماعي
و عباراته من رقم ٣١ - ٤٥	البعد الثالث : رأس المال الهيكلي

صدق المقياس : قد استخدم الباحث الأساليب التالية لإثبات صدق المقياس :

أ- الصدق الظاهري :

وهو الشكل العام للإختبار كوسيلة مناسبة من ناحية تعليمات وطبيعة وصلاحيات الأسئلة التي تكشف عن الاستجابات المناسبة للمتغيرين ، حيث قام الباحث بعرض المقياس في صورته المبدئية على عدد (١٢) من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية تخصص مجالات الخدمة الاجتماعية وكليات الآداب قسم الاجتماع لتحكيم المقياس من حيث سلامة صياغة العبارات، وكذلك ارتباطها بالمضمون، موزعين بواقع (٤) من كليات الخدمة الاجتماعية و(٤) من معاهد الخدمة الاجتماعية و(٤) من كليات الآداب قسم الاجتماع وفي ضوء ذلك تم تعديل المقياس بإضافة بعض العبارات وحذف بعض العبارات التي لم تحصل على نسبة اتفاق أقل من ٨٠٪، وبذلك أصبح عدد عبارات المقياس (٤٥) عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد.

قام الباحث بعد ذلك بصياغة المقياس في صورته النهائية ووضع الاستجابات الخاصة بكل بعد ووضع الأوزان للعبارات، وقد اعتمد الباحث على التدرج الثلاثي (نعم - موافق إلى حد ما- لا)، ويتم حساب درجة الأبعاد الفرعية للمقياس وجمعها وتحددت أوزان المقياس في (نعم=٣، موافق إلى حد ما=٢، لا=١)

وتشير الدرجة المنخفضة إلى تدني رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية ، وفيما يلي توضيح لمستويات رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية:-

- من صفر إلى ٤٥ درجة (مستوي متدني لرأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين)
- من ٤٥ إلى ٩٠ درجة (مستوي متوسط لرأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين)
- من ٩١ إلى ١٣٥ درجة (مستوي مرتفع لرأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين)

وتم اجراء الصدق التجريبي بتطبيق المقياس علي عينة قدرها (١٠) مفردات من غير عينة البحث الأساسية ولهم نفس الخصائص وتم إعادة تطبيق المقياس مرة أخرى عليهم بفارق زمني (١٥) يوماً وكانت درجة ثبات المقياس بإستخدام معامل ارتباط بيرسون علي النحو التالي :

$$(ن مج س ص) - (مج س \times مج ص)$$

$$= ر$$

$$(ن مج س) - (مج س) \times (ن مج ص) - (مج ص)^2$$

حيث يدل الرمز (ر) على معامل الارتباط (الثبات) , ويدل الرمز (ن) على عدد أفراد العينة البالغ (١٠) أفراد , ويدل الرمز (س) على درجات التطبيق الأول , فى حين يدل الرمز (ص) على درجات التطبيق الثانى.

جدول رقم (١) يوضح معاملات ارتباط بيرسون لثبات أبعاد المقياس

الأبعاد	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الاحصائية
بعد رأس المال البشري	٠,٨٣	دال عند مستوى ٠,٠١
بعد رأس المال البشري	٠,٨١	دال عند مستوى ٠,٠١
بعد رأس المال الهيكلية	٠,٨٥	دال عند مستوى ٠,٠١
المقياس ككل	٠,٨٢	دال عند مستوى ٠,٠١

ويتضح من بيانات جدول رقم (١) أن قيمة معامل الارتباط (٠,٨٢) وهي مقبولة ودالة إحصائياً مما يشير إلى أن المقياس يحقق درجة من الاستقرار والثبات للنتائج مما يؤكد صلاحيته للتطبيق.

(٤) مجالات الدراسة:

أ- المجال المكاني: وقع اختيار الباحث على مديرية التضامن الاجتماعي بالقازيق بمحافظة الشرقية .

وذلك للأسباب التالية:

- موافقة إدارة المديرية على إجراء الدراسة به وتعاونها مع الباحث.
- توافر أماكن ملائمة لإجراء المقابلات وبرنامج التدخل المهني.
- يتوفر بالمديرية الكثير من الإمكانيات مما يفيد إجراء الدراسة.

- تربط الباحث علاقة طيبة مع المسؤولين بالمديرية حيث يتولى الإشراف علي التدريب الميداني لطلاب الخدمة الاجتماعية بالمؤسسات التابعة للمديرية .
- قرب المديرية من محل إقامة الباحث مما يسهل عليه التواجد باستمرار وتطبيق برنامج التدخل المهني مع الأخصائيين الاجتماعيين أعضاء المجموعة التجريبية .

أ- المجال البشري:

حدد الباحث مجتمع الدراسة في جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية و قد بلغ عددهم (٣٨) أخصائي اجتماعي ، قام الباحث بتطبيق مقياس تنمية رأس المال الفكري عليهم لاختيار عينة الدراسة وتم اختيار (٢٠) مفردة من الذين حصلوا على أقل الدرجات على مقياس تنمية رأس المال الفكري و تم تقسيمهم إلى مجموعتين إحداهما تجريبية والأخرى ضابطة بواقع (١٠) حالات في كل مجموعة وذلك بعد التأكد من تجانس المجموعتين باستخدام المعاملات الإحصائية المناسبة.

ج- **المجال الزمني:** تحدد المجال الزمني للدراسة بفترة إجراء التجربة وبرنامج التدخل المهني والذي استغرق الفترة من ٢٠٢٤/١/١ وحتى ٢٠٢٤/٤/٣٠م.

(٥) المعاملات الإحصائية:

استخدم الباحث المعاملات الإحصائية التالية:

أ- معامل ارتباط بيرسون.

ب- المتوسط الحسابي.

ج- الانحراف المعياري.

د- اختبارات .

وذلك من خلال البرنامج الإحصائي S.P.S.S.

ثامناً: برنامج التدخل بالممارسة العامة لتنمية رأس المال الفكري للأخصائيين

الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية.

يحتوي برنامج التدخل من خلال الممارسة العامة لتنمية رأس المال الفكري للأخصائيين

الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية على الخطوات التالية :-

(١) الأسس التي يقوم عليها برنامج التدخل المهني:

- ١- الإطار النظري للدراسة ومفاهيم وأسس الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية .
- ٢- النتائج المرتبطة بمقياس تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين
- ٣- نتائج البحوث والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة.
- ٤- الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها.
- ٥- ملاحظات الباحث ومقابلاته مع الخبراء والمتخصصين في موضوع الدراسة.

(٢) ماهية برنامج التدخل المهني:

برنامج التدخل المهني من الأدوات الأساسية التي يتم تصميمها لخدمة أهداف الدراسة ، وهو برنامج علاجي يشتمل علي بعض الأساليب والفنيات والإستراتيجيات المرتبطة بالممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ، والتي رأي الباحث أنها تفيد في التعامل مع الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية الذين يعانون من تدني رأس المال الفكري ، ومنها إستراتيجية الإستعراض المعرفي ، إستراتيجية إعادة البناء المعرفي ، وإستراتيجية الإقناع ، والتشجيع ، و التوجيه ، وتطوير الأفكار الايجابية ، والتوضيح ، والنمذجة ، والواجبات المنزلية ، والاستبصار ، والتدعيم ، والمحاضرات ، والمناقشة الجماعية.

(٣) أهداف برنامج التدخل المهني:

يتحدد الهدف الرئيسي للدراسة في اختبار فاعلية برنامج للتدخل المهني باستخدام الممارسة العامة لتنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .
ويتحقق هذا الهدف من خلال الأهداف الفرعية التالية:

أهداف فرعية :

- ١- اختبار فاعلية برنامج للتدخل المهني باستخدام الممارسة العامة لتنمية رأس المال البشري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .
- ٢- اختبار فاعلية برنامج للتدخل المهني باستخدام الممارسة العامة لتنمية رأس المال الاجتماعي للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

٣- اختبار فاعلية برنامج للتدخل المهني باستخدام الممارسة العامة لتنمية رأس المال الهيكلي للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

(٤) الاعتبارات التي ارتكز عليها الباحث عند وضع محتويات برنامج التدخل المهني:

- ١- مراعاة الباحث أن يكون الهدف من البرنامج واضحاً وواقعياً.
- ٢- مراعاة الالتزام بالآليات والوسائل المناسبة لتحقيق أهداف البرنامج.
- ٣- مراعاة أن يتفق البرنامج ومحتوياته مع رغبات وحاجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية.
- ٤- مراعاة أن تتناسب أنشطة البرنامج مع الإمكانيات المتوفرة بالمديرية.
- ٥- مراعاة أن يكون البرنامج قابل للتعديل والتغيير على حسب الظروف والمتغيرات.

(٥) أنساق التدخل المهني:

الأنساق التي يستهدفها برنامج التدخل المهني تتمثل في :

أ- نسق محدث التغيير :

والمقصود به الباحث حيث أنه يقوم بتنفيذ برنامج التدخل المهني بالممارسة العامة لتنمية رأس المال الاجتماعي للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

ب- نسق العميل :

يتمثل في الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية ، ويمثلون نسق الهدف في نفس الوقت

ج- نسق العمل أو الفعل:

ويتمثل في نسق المؤسسة (مديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية) وفريق العمل به ، وكذلك بعض مؤسسات المجتمع المدعمة لبرامج تنمية رأس المال الفكري وتمثل في (وزارة التضامن الاجتماعي ، وزارة التعليم العالي ، المجلس القومي للسكان ، وزارة التنمية المحلية)

د- نسق الهدف :

يتمثل نسق الهدف فيما يلي :-

- العمل مع الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية كنسق فردي :

ويتم ذلك من خلال :-

- تحديد مستوي وعي الأخصائيين الاجتماعيين برأس المال الفكري ومكوناته .
- توضيح أهمية إدراك الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية بمحتويات وعناصر وأهداف رأس المال الفكري .

- العمل مع جماعات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية:

ويتم ذلك من خلال :-

- تنمية الإطار المعرفي المرتبط بمقومات وأسس رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين.
- تنمية الإطار المعرفي المرتبط بأسس رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين.
- اجراء مناقشات حول متطلبات تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين.
- إعداد وتنفيذ العديد من الأنشطة التي تساهم في تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين.

- نسق المؤسسة (مديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية) :

ويتم ذلك من خلال :-

- الاهتمام بإعداد وتنفيذ أنشطة تساهم في تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .
- التعاون والتنسيق مع مؤسسات المجتمع المحلي في إعداد وتنفيذ أنشطة تساهم في تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

- العمل علي مستوي المجتمع المحلي:

ويتم ذلك من خلال :-

- التعاون والتواصل مع مؤسسات المجتمع المحلي التي يمكن أن تساهم في تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية مثل

المجلس القومي للسكان والمجلس القومي للمرأة ووزارة التضامن الاجتماعي ووزارة الأوقاف ..

- توضيح الدور الذي يمكن أن تقوم به مؤسسات المجتمع المحلي في تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية.
- تنسيق الجهود بين المؤسسات التي يمكن أن تساهم في تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

(٦) خطوات التدخل المهني:

أ- **الارتباط** : ويتم في هذه الخطوة بناء الاتصالات وتكوين العلاقات المهنية مع الأنساق التي يستهدفها برنامج التدخل المهني سواء على مستوى الوحدات الصغرى أو المتوسطة أو الكبرى وقد تضمنت تلك المرحلة ما يلي :

- إجراء مقابلة مع وكيل وزارة التضامن الاجتماعي بالشرقية لشرح برنامج التدخل وأهدافه والأنشطة التي يتضمنها والحصول علي الموافقة لتطبيق البرنامج .
- الاتصال بالمؤسسات التي سيتم الاستفادة من خدماتها وتحديد كيفية الاستفادة من خدماتها في تطبيق البرنامج .

ب **التقدير** : وذلك من خلال إجراء القياس القبلي علي مقياس تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية ، لتحديد الواقع الفعلي والتعرف علي جوانب الضعف والعوامل المختلفة التي تؤثر فيه من أجل التخطيط لحلها بما يساهم في تصميم برنامج التدخل .

ج - **التخطيط للتدخل المهني والتعاقد** : في ضوء نتائج التقدير يتم تحديد خطة التدخل المهني .. ويتم تحديد الاستراتيجيات والتقنيات والأدوات والأدوار المهنية والمهارات التي يمكن أن تساهم في تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية ، ثم القيام بالتعاقد مع الأنساق التي يستهدفها برنامج التدخل المهني بشأن المهام والمسئوليات بين الباحث وبين انساق التدخل المهني وذلك في إطار زمني معين .

د- **التدخل المهني**: حيث يتم تنفيذ ما تم اختياره وتحديده من أساليب علاجيه واستراتيجيات وتقنيات وأدوات وأدوار مهنية ومهارات لتنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية.

هـ - التقييم : حيث يتم تقييم برنامج التدخل من حيث أنه قد حقق أهدافه أم لا من خلال إجراء القياس البعدي ومقارنة درجات المجموعة التجريبية قبل التدخل المهني وبعده علي مقياس رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية ، وتحديد الجوانب الايجابية والسلبية الناتجة عن تطبيق برنامج التدخل المهني .

و - الإنهاء والمتابعة : ويتحقق ذلك عند الانتهاء من تنفيذ برنامج التدخل المهني وتقييمه ، أما المتابعة فتتضمن متابعة ما إذا كان الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية يحتفظون بالتقدم الذي تم تحقيقه من خلال برنامج التدخل المهني أم أنهم في حاجة إلى إعادة تقدير لتدخل مهني آخر

(٧) استراتيجيات برنامج التدخل المهني:

أ- استراتيجية الاستعراض المعرفي ، وذلك من خلال مساعدة نسق الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية على تغيير الأفكار والمعتقدات الخاطئة المرتبطة بمتطلبات تنمية رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي ورأس المال الهيكلي .

ب - استراتيجية إعادة البناء المعرفي : والهدف منها تقديم المعارف والمعلومات للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية حول رأس المال ومقوماتها ، وكذلك العوامل والأسباب التي تعوق تنميته وكيفية التغلب عليها .

ج - إستراتيجية التوضيح ، وذلك من خلال توضيح تأثير المتغيرات المجتمعية المختلفة علي تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

د - إستراتيجية الاتصال : تستخدم هذه الاستراتيجية للاتصال مع الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية ، كما تستخدم تلك الاستراتيجية للتواصل مع مؤسسات المجتمع المحلي التي يمكن أن تساهم في تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

هـ - إستراتيجية الإقناع : وذلك من خلال المناقشة المنطقية وتقديم البراهين وبعض النماذج من واقع الحياة لبعض المشكلات التي تعوق تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين وكيف يمكن التغلب علي هذه المشكلات والوقاية منها من خلال تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية.

(٨) **تكنيكات برنامج التدخل المهني:**

أ- **المناقشة الجماعية** : من خلال إجراء مناقشات مع الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية حول متطلبات تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين ، والعوامل والأسباب التي تعوق تحقيق ذلك سواء كانت معوقات راجعة للأخصائيين الاجتماعيين أو راجعة للإدارة أو راجعة للمجتمع أو راجعة للمؤسسة .

ب **التعاون** : من خلال التعاون مع المؤسسات التي يمكن أن تساهم في تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

كوزارة التنمية المحلية ، والمجلس القومي للسكان ، ووزارة التعليم العالي ، ووزارة التضامن الاجتماعي لإعداد وتنفيذ برامج وأنشطة تساهم في تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية.

ج - **العمل المشترك** : من خلال العمل المشترك بين الباحث وكافة الأنساق المشاركة في البرنامج بما يساهم في تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

د - **التنسيق** : وذلك لتنسيق الجهود بين مؤسسات المجتمع المحلي المشاركة في البرنامج . وكذلك تنسيق الجهود بين أعضاء فريق العمل والباحث لتحقيق أهداف الدراسة .

هـ - **التفاعل** : من خلال إتاحة الفرصة للتفاعل بين الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية وتبادل وجهات النظر حول متطلبات تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية.

(٩) **أدوار الممارس العام في برنامج التدخل المهني:**

أ- **دوره كمساعد** :

ويتمثل في مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية علي تنمية رأس المال الفكري لديهم من خلال ادراك مواطن القوة والضعف في شخصياتهم لاستثمار مناطق القوة لعلاج مواطن الضعف واكسابهم صفات الشخصية السوية .

ب- دوره كمستشار :

ويتضمن القيام بعمليات النصح والتوجيه للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية وارشادهم لمصادر الخدمات المتوفرة في المجتمع المحلي التي يمكن الانتفاع بها لاشباع احتياجاتهم وتنمية رأس المال لفكري لديهم وحل مشكلاتهم مستقبلا.

ج- دوره كمخطط ومنسق للخدمات : ويتضمن اثاره الوعي الاجتماعي والبيئة بوسائل الاعلام المختلفة عن المشكلات الخاصة بتنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية بالأسرة وأسبابها وطرق علاجها ، وتفعيل الاتصال الشخصي مع هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين لتحقيق التوجيه والارشاد وتقديم الخدمات لهم وذلك من خلال مجموعة الأنشطة والبرامج التي يعدها الباحث لتحقيق أهداف الدراسة وكذلك تحديد الموارد والامكانيات المتاحة التي يمكن الاستفادة منها في تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

د- دوره كتربوي : ويتمثل في قيامه بتنمية معارف الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بمتطلبات تنمية رأس المال لفكري لديهم و كيفية الوقاية من الوقوع في المشكلات في المستقبل .

(١٠) الأدوات المستخدمة في برنامج التدخل المهني:

- | | | |
|---------------------------|----------------|-------------------------|
| (أ) المقابلات بأنواعها | (ب) الملاحظة | (ج) الاجتماعات |
| (د) المحاضرات | (هـ) الندوات | (و) المناقشة الجماعية |
| (ز) العروض السينمائية . | | |

(١١) المهارات المستخدمة في برنامج التدخل المهني:

- أ- المهارة في تكوين العلاقة المهنية والإرشادية والمحافظة عليها .
- ب- المهارة في الملاحظة وتفسير السلوك واستخدام المعلومات .
- ج - المهارة في تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية بالخدمات المتوفرة داخل المديرية والتي يمكنهم الاستفادة منها في تنمية رأس المال الفكري لديهم .
- د- المهارة في تقديم البدائل والاقتراحات .
- هـ- مهارة التشجيع وتقديم النصح .

و - المهارة في توجيه الأسئلة وطلب المعلومات .

ح- المهارة في تقديم الإرشاد للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية حول متطلبات تنمية رأس المال الفكري لديهم .

ط- المهارة في إعداد وإدارة المقابلات المهنية بأنواعها.

ي- المهارة في الاتصال.

ك- المهارة في إعداد وتنفيذ الندوات ، والمناقشات، والمحاضرات.

(١٢) عوامل نجاح برنامج التدخل المهني

١- التزام الباحث بأهداف ومراحل التدخل المهني.

١- مراعاة الإطار النظري للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية وتطبيق المهارات اللازمة للعمل مع حالات المجموعة التجريبية الدراسة كمهارة تكوين العلاقة المهنية والملاحظة والانصات الجيد والاتصال وإدارة المقابلة والقدرة على تنفيذ الأنشطة المختلفة وإنهاء التدخل.

تاسعاً: عرض نتائج الدراسة الميدانية:

١- النتائج المرتبطة بالتجانس في خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (٢) يوضح نوع عينة الدراسة

المجموعة						البيان	م
المجموع		المجموعة الضابطة		المجموعة التجريبية			
%	ك	%	ك	%	ك		
%٥٠	١٠	%٤٠	٤	%٦٠	٦	ذكر	أ
%٥٠	١٠	%٦٠	٦	%٤٠	٤	أنثى	ب
%١٠٠	٢٠	%١٠٠	١٠	%١٠٠	١٠	المجموع	

يتضح من خلال جدول رقم (٢) والذي يوضح نوع عينة الدراسة أن نسبة الذكور بلغت (٦٠٪) في المجموعة التجريبية و (٤٠٪) في المجموعة الضابطة ، ونسبة الإناث بلغت (٤٠٪) في المجموعة التجريبية و(٦٠٪) في المجموعة الضابطة ، ، وتشير هذه النتائج إلي تقارب النسب بشكل واضح بين مفردات عينة الدراسة في بعد النوع مما يدل علي تجانس المجموعتين في هذا المتغير .

جدول رقم (٣) يوضح المؤهل الدراسي

م	البيان	المجموعة					
		المجموعة التجريبية		المجموعة الضابطة		المجموع	
		ك	%	ك	%		
أ	دبلوم	١	١٠٪	-	-	١	٥٪
ب	بكالوريوس	٤	٤٠٪	٥	٥٠٪	٩	٤٥٪
ج	ماجستير	٢	٢٠٪	٢	٢٠٪	٤	٢٠٪
د	دكتورة	٣	٣٠٪	٣	٣٠٪	٦	٣٠٪
	المجموع	١٠	١٠٠٪	١٠	١٠٠٪	٢٠	١٠٠٪

يتضح يتضح من خلال جدول رقم (٣) والذي يوضح الحالة أن الحاصلين علي مؤهل دبلوم بلغت (١٠٪) في المجموعة التجريبية و (٠٪) في المجموعة الضابطة ، ونسبة الحاصلين علي مؤهل بكالوريوس بلغت (٤٠٪) في المجموعة التجريبية و(٥٠٪) في المجموعة الضابطة ، ونسبة الحاصلين علي مؤهل ماجستير بلغت (٢٠٪) في المجموعة التجريبية و(٢٠٪) في المجموعة الضابطة ، ونسبة الحاصلين علي مؤهل دكتورة بلغت (٣٠٪) في المجموعة التجريبية و(٣٠٪) في المجموعة الضابطة ، وتشير هذه النتائج إلي تقارب النسب بشكل واضح بين مفردات عينة الدراسة في بعد المؤهل الدراسي مما يدل علي تجانس المجموعتين في هذا المتغير .

جدول رقم (٤) يوضح السن للمبحوثين

المجموعة						البيان	م
المجموع		المجموعة الضابطة		المجموعة التجريبية			
%	ك	%	ك	%	ك		
%٢٥	٥	%٢٠	٢	%٣٠	٣	من ٢٥ : لأقل من ٣٥	أ
%٤٠	٨	%٤٠	٤	%٤٠	٤	من ٣٥ لأقل من ٤٥	ب
%٣٥	٧	%٤٠	٤	%٣٠	٣	من ٤٥ سنة فأكثر	ج
%١٠٠	٢٠	%١٠٠	١٠	%١٠٠	١٠	المجموع	

يتضح من خلال جدول رقم (٤) والذي يوضح السن يقع سنهم في المرحلة العمرية من ٢٥ : لأقل من ٣٥ سنة بلغت (٣٠٪) في المجموعة التجريبية و (٢٠٪) في المجموعة الضابطة ، ونسبة الذين تقع في المرحلة العمرية من ٣٥ لأقل من ٤٥ سنة بلغت (٤٠٪) في المجموعة التجريبية و(٤٠٪) في المجموعة الضابطة ، ونسبة الذين يقع عمرهم في المرحلة العمرية من ٤٥ سنة فأكثر بلغت (٣٠٪) في المجموعة التجريبية و(٤٠٪) في المجموعة الضابطة ، ، وتشير هذه النتائج إلي تقارب النسب بشكل واضح بين مفردات عينة الدراسة في بعد السن مما يدل علي تجانس المجموعتين في هذا المتغير .

جدول رقم (٥) يوضح عدد سنوات الخبرة للمبحوثين

المجموعة						البيان	م
المجموع		المجموعة الضابطة		المجموعة التجريبية			
%	ك	%	ك	%	ك		
%	—	%	—	%	—	أقل من ٥ سنوات	أ
%٢٥	٥	%٣٠	٣	%٢٠	٢	من ٥ لأقل من ١٠	ب
%٣٥	٧	%٤٠	٤	%٣٠	٣	من ١٠ لأقل من ١٥	ج
%٤٠	٨	%٣٠	٣	%٥٠	٥	١٥ سنة فأكثر	د
%١٠٠	٢٠	%١٠٠	١٠	%١٠٠	١٠	المجموع	

يتضح يتضح من خلال جدول رقم (٥) والذي يوضح عدد سنوات الخبرة للمبحوثين أن الذين لديهم سنوات خبرة من ٥ لأقل من ١٠ سنوات بلغت (٢٠٪) في المجموعة التجريبية و (٣٠٪) في المجموعة الضابطة ، ونسبة من لديهم خبرة من ١٠ لأقل من ١٥ سنة بلغت (٣٠٪) في المجموعة التجريبية و(٤٠٪) في المجموعة الضابطة ، ونسبة من لديهم خبرة ١٥ سنة بلغت (٥٠٪) في المجموعة التجريبية و(٣٠٪) في المجموعة الضابطة ، وتشير هذه النتائج إلي تقارب النسب بشكل واضح بين مفردات عينة الدراسة في بعد عدد سنوات الخبرة مما يدل علي تجانس المجموعتين في هذا المتغير .

جدول رقم (٦) يوضح التجانس بين متغيرات الدراسة للمجموعتين التجريبية والضابطة

التجانس	قيمة (ف)		التباين		البيانات الأولية	م
	الدلالة .Sig	المحسوبة	المجموعة الضابطة	المجموعة التجريبية		
تجانس	0.83	0.04	8.88	7.56	النوع	١
تجانس	0.86	0.02	3.15	7.38	السن	٢
تجانس	0.58	0.31	10.17	3.15	المؤهل التعليمي	٣
تجانس	0.42	0.66	11.61	3.60	عدد سنوات الخبرة	٤

تشير نتائج الجدول السابق رقم (٦) والذي يظهر نتائج اختبار Tests of Homogeneity of Variances. (اختبارات تجانس التباينات) أن قيمة (Sig.) (أو P-value) أكبر من (0.05)، لذلك فإن التباين متجانس بين المجموعتين.

والتجانس يعني أن المجموعتين متشابهتين في الخصائص الأخرى باستثناء المتغير المستقل الذي يتم اختباره ، ويجب أن يكون لديهم نفس الظروف والمعايير للتأكد من أن أي تأثير يعود فقط إلى (برنامج التدخل المهني) بإستخدام برنامج التدخل المهني بالممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية الذي تم تطبيقه علي المجموعة التجريبية.

النتائج المرتبطة بالفرض الأول:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أعضاء الجماعتين التجريبية والضابطة قبل التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة علي مقياس تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

جدول رقم (٧)

يوضح معنوية الفروق في القياس القبلي لمجموعتي الدراسة التجريبية والضابطة على مقياس رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بالشرقية باستخدام اختبار (ت).

الدلالة الإحصائية	قيمة ت المحسوبة	المجموعة الضابطة		المجموعة التجريبية		الأبعاد	م
		٢ع	٢س	١ع	١س		
غير دالة	٠.١٨	٦.٧٤	٢٧.٧٠	٨.٣١	٢٨.٢٠	بعد رأس المال البشري	١
غير دالة	٠.٩٢	٤.٧٢	٣٠.٠٠	١٤.٧	٢٨.٣٣	بعد رأس المال الاجتماعي	٢
غير دالة	٠.١٧	٥.١٥	٢٨.٣٣	١٣.٩	٢٨.٦٠	بعد رأس المال الهيكلي	٣
غير دالة	٠.٢٦	٥.٥٥	٢٨.٦٧	٥.٩٤	٢٨.٣٨	الدرجة الكلية للمقياس	

ت الجدولية عند (٠.٠٥) = ٢.١٤ ، وعند (٠.٠١) = ٢.٩٨ ، درجة الحرية (١٨) يتضح من جدول رقم (٧) أن قيمة ت الجدولية < قيمة ت المحسوبة عند مستوي معنوية (٠.٠١) وذلك علي جميع أبعاد المقياس ، مما يشير علي عدم وجود فروق دالة احصائياً بين القياس القبلي للمجموعتين التجريبية والضابطة علي أبعاد مقياس رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية ، ويشير أيضاً إلي تجانس المجموعتين قبل التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية .

مما يؤكد على صحة الفرض الأول للدراسة والمتمثل في

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أعضاء الجماعتين التجريبية والضابطة قبل التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة علي مقياس تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

النتائج المرتبطة بالفرض الثاني:

توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أعضاء الجماعتين التجريبية والضابطة بعد التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة علي مقياس تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

جدول رقم (٨)

يوضح معنوية الفروق في القياسين القبلي و البعدي للمجموعة التجريبية على مقياس رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بالشرقية باستخدام اختبار (ت).

م	الأبعاد	القياس القبلي		القياس البعدي		متوسط الفروق	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
		س ١	ع ١	س ٢	ع ٢			
١	بعد رأس المال البشري	٢٨.٢٠	٨.٣١	٦٠.٤	١٦.٣٥	٠.٣٠.٢	٦.٤٢	دالة
٢	بعد رأس المال الاجتماعي	٢٨.٣٣	١٤.٧	٥٠.٤٧	١٨.٨٧	٢٣.١٠	٥٤.٣	دالة
٣	بعد رأس المال الهيكلي	٢٨.٦٠	١٣.٩	٥٢.٣٣	١٧.٩٤	٣٢٤.٥	٤.٦٤	دالة
	الدرجة الكلية للمقياس	٢٨.٣٨	٥.٩٤	٥٣.٦٠	١٨.١٢	٢٥.٢٢	٠.٨.٧	دالة

ت الجدولية عند (٠.٠٥) = ٢.١٤ ، وعند (٠.٠١) = ٢.٩٨ ، درجة الحرية (١٨) يتضح من جدول رقم (٨) أن قيمة ت المحسوبة < قيمة ت الجدولية عند مستوي معنوية (٠.٠١) وذلك علي جميع أبعاد المقياس ، مما يدل علي وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي علي جميع أبعاد مقياس رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية ، ويشير ذلك إلي أن تطبيق برنامج التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية كمتغير مستقل قد أدى إلي حدوث تغير إيجابي في تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية كمتغير تابع مما يؤكد فعالية برنامج التدخل المهني.

مما يؤكد على صحة الفرض الثاني للدراسة والمتمثل في
توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أعضاء الجماعتين التجريبية
والضابطة بعد التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة علي مقياس تنمية رأس المال الفكري
للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

النتائج المرتبطة بالفرض الثالث:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أعضاء الجماعة الضابطة قبل
وبعد التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة علي مقياس تنمية رأس المال الفكري
للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

جدول رقم (٩)

يوضح معنوية الفروق في القياسين القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة
على مقياس رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بالشرقية باستخدام اختبار (ت).

م	الأبعاد	القياس القبلي		القياس البعدي		متوسط الفروق	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
		س١	ع١	س٢	ع٢			
١	بعد رأس المال البشري	٢٧.٧٠	٦.٧٤	٢٨.٦٧	٣.٩٦	٠.٠٧	٠.٠٩	غير دالة
٢	بعد رأس المال الاجتماعي	٣٠.٠٠	٤.٧٢	٢٦.٦٧	٥.٦٣	٤.٣٣	٢.٠٠	غير دالة
٣	بعد رأس المال الهيكلية	٢٨.٣٣	٥.١٥	٢٧.٤٠	٤.٩٧	١.٩٣	١.٥٠	غير دالة
	الدرجة الكلية للمقياس	٢٨.٦٧	٥.٥٥	٢٧.٥٨	٤.٨٦	٢.٠٩	٠.٦٩	غير دالة

ت الجدولية عند (٠.٠٥) = ٢.١٤ ، وعند (٠.٠١) = ٢.٩٨ ، درجة الحرية (١٨)
يتضح من جدول رقم (٩) أن قيمة ت الجدولية < قيمة ت المحسوبة عند مستوي معنوية
(٠.٠١) وذلك علي جميع أبعاد المقياس ، مما يدل علي عدم وجود فروق دالة احصائياً بين
متوسطي درجات المجموعة الضابطة في القياسين القبلي والبعدي علي جميع أبعاد مقياس رأس
المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية ، ويشير ذلك إلي

عدم وجود تغير إيجابي فيما يتصل بتنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية في أي بعد لدي مفردات المجموعة الضابطة ، وذلك لعدم التدخل المهني معها ، ويؤكد علي أن التغيرات الإيجابية التي طرأت علي المجموعة التجريبية في القياس البعدي بجدول رقم (٨) ترجع إلي التدخل المهني بإستخدام الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية كمتغير تجريبي .

مما يؤكد على صحة الفرض الثالث للدراسة والمتمثل في

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أعضاء الجماعة الضابطة قبل وبعد التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة علي مقياس تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

النتائج المرتبطة بالفرض الرابع:

توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أعضاء الجماعة التجريبية قبل وبعد التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة علي مقياس تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

جدول رقم (١٠)

يوضح معنوية الفروق في القياس البعدي لمجموعتي الدراسة التجريبية والضابطة على مقياس رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بالشرقية باستخدام اختبار (ت).

الدالة الإحصائية	قيمة ت المحسوبة	المجموعة الضابطة		المجموعة التجريبية		الأبعاد	م
		٢ع	٢س	١ع	١س		
دالة	٦.٨٢	٣.٩٦	٢٨.٦٧	١٦.٣٥	٦٠.٤	بعد حضور الذات	١
دالة	٤.٨٥	٥.٦٣	٢٦.٦٧	١٨.٨٧	٥٠.٤٧	بعد ضبط السلوك في المواقف	٢
دالة	٥.٣٣	٤.٩٧	٢٧.٤٠	١٧.٩٤	٥٢.٣٣	بعد الإنتباه للمعلومات الاجتماعية	٣
دالة	٩.٧٨	٤.٨٦	٢٧.٥٨	١٨.١٢	٥٣.٦٠	الدرجة الكلية للمقياس	

ت الجدولية عند $(٠.٠٥) = ٢.١٤$ ، وعند $(٠.٠١) = ٢.٩٨$ ، درجة الحرية

(١٨)

يتضح من جدول رقم (١٠) أن قيمة ت المحسوبة < قيمة ت الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠١) وذلك علي جميع أبعاد المقياس ، مما يشير إلي وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطي درجات حالات المجموعتين التجريبية والضابطة علي أبعاد مقياس رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية لصالح المجموعة التجريبية ، كما تؤكد علي فعالية برنامج التدخل المهني بإستخدام الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

مما يؤكد على صحة الفرض الرابع للدراسة والمتمثل في

توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أعضاء الجماعة التجريبية قبل وبعد التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة علي مقياس تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية

وتؤكد جميع النتائج بالجدول السابقة علي صحة الفرض الرئيسي للدراسة والمتمثل في :

توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين ممارسة برنامج للتدخل المهني باستخدام الممارسة العامة لتنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية

النتائج العامة للدراسة

١- أوضحت نتائج الدراسة كما هو موضح بجدول (٧) صحة الفرض الأول للدراسة والمتمثل في:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أعضاء الجماعتين التجريبية والضابطة قبل التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة علي مقياس رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

حيث تبين أن قيمة ت الجدولية < قيمة ت المحسوبة عند مستوى معنوية (٠.٠١) وذلك علي جميع أبعاد المقياس ، مما يشير علي عدم وجود فروق دالة احصائياً بين القياس القبلي للمجموعتين التجريبية والضابطة علي أبعاد مقياس رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

، ويشير أيضاً إلي تجانس المجموعتين قبل التدخل المهني بإستخدام الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية

٢- أوضحت نتائج الدراسة كما هو موضح بجدول رقم (٨) صحة الفرض الثاني للدراسة والمتمثل في:

توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أعضاء الجماعتين التجريبية والضابطة بعد التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة علي مقياس تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

حيث تبين أن قيمة ت المحسوبة < قيمة ت الجدولية عند مستوي معنوية (٠.٠١) وذلك علي جميع أبعاد المقياس ، مما يدل علي وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي علي جميع أبعاد مقياس تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

، ويشير ذلك إلي أن تطبيق برنامج التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة في الخدمة كمتغير مستقل قد أدى إلي حدوث تغير إيجابي في تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية كمتغير تابع مما يؤكد فعالية برنامج التدخل المهني

٣- أوضحت نتائج الدراسة كما هو موضح بجدول رقم (٩) صحة الفرض الثالث للدراسة والمتمثل في:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أعضاء الجماعة الضابطة قبل وبعد التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة علي مقياس تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية

حيث تبين أن قيمة ت الجدولية < قيمة ت المحسوبة عند مستوي معنوية (٠.٠١) وذلك علي جميع أبعاد المقياس ، مما يدل علي عدم وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطي درجات المجموعة الضابطة في القياسين القبلي والبعدي علي جميع أبعاد مقياس تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية ، ويشير ذلك إلي عدم وجود تغير إيجابي فيما يتصل بتنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية في أي بعد لدي مفردات المجموعة الضابطة ، وذلك لعدم التدخل المهني معها .

٤- أوضحت نتائج الدراسة كما هو موضح بجدول رقم (١٠) صحة الفرض الرابع للدراسة والمتمثل في:

توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أعضاء الجماعة التجريبية قبل وبعد التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة علي مقياس تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية حيث تبين أن قيمة ت المحسوبة < قيمة ت الجدولية عند مستوي معنوية (٠.٠١) وذلك علي جميع أبعاد المقياس ، مما يشير إلي وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطي درجات حالات المجموعتين التجريبية والضابطة علي أبعاد مقياس تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية لصالح المجموعة التجريبية ، كما تؤكد علي فعالية برنامج التدخل المهني بإستخدام الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في تنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية.

٥- أوضحت نتائج الدراسة كما هو موضح بجدول أرقام (٧-٨-٩-١٠) صحة الفرض الرئيسي للدراسة والمتمثل في:

توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين ممارسة برنامج للتدخل المهني باستخدام الممارسة العامة لتنمية رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية .

المراجع

١. أبو النصر ، مدحت : (٢٠١٩) ، الخدمة الاجتماعية الدولية - نظرة متكاملة ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث .
٢. أبوالنصر ،مدحت محمد وآخرون (٢٠٠٥): الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال الدفاع الاجتماعي ، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي ، جامعة حلوان.
٣. أبو النيل ، مرفت أحمد: (٢٠١٤) ، دراسة تحليلية لأحدث البحوث العالمية للتخفيف من الضغوط الحياتية للمرأة العاملة ، بحث منشور ، مجلة الخدمة الاجتماعية ، العدد ٥٢ ، الجزء الثاني.
٤. أبو زيد ، أحمد أنور بدر: (٢٠١٠) ، هل يمكن أن تتحول الأفكار إلى رأس مال، دراسة في مداخل ومكونات ومنظورات وأدوار رأس المال الفكري في إدارة المعرفة، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، العدد ٢، نوفمبر
٥. أبو يوسف ، محمود سيد علي: (٢٠١٦) ، رأس المال الفكري وعلاقته الابتكار التنظيمي في جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا بمصر: دراسة ميدانية، بحث منشور في مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد ٩٦ ،
٦. بحضية، سمالي: (٢٠٠٤) ، التيسير الاستراتيجي لرأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة وترملة، العدد ٦، جوان ٢٠٠٤، ص ٢.
٧. بركات ، زياد أمين: (٢٠٠٦) ، التفكير الإيجابي والسلبي لدي طلبة الجامعة ، بحث منشور في مجلة دراسات عربية في علم النفس ، جامعة القدس المفتوحة ، العدد ٣، المجلد ٤.
٨. بوران، سمية عامر: (٢٠١٦) ، إدارة المعرفة كمدخل للميزة التنافسية في المنظمات المعاصرة، مركز الكتاب الأكاديمي، ط١، عمان.
٩. حبيب، جمال شحاته (٢٠٠٩): الممارسة العامة منظور حديث في الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، المكتب الجامعي الحديث
١٠. حرحوش ، عادل ،و صالح ،أحمد على : (٢٠٠٣) ، رأس المال الفكري - طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه - مصر، ٢٩
١١. حسن ،عجلان: (٢٠٠٨) ، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، عمان.
١٢. حنا ، مريم إبراهيم وآخرون (٢٠٠٣) : الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي ورعاية المعاقين، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مركز توزيع الكتاب.
١٣. الخطاوي ،على أحمد : (٢٠٠٣) ، تأثير رأس المال الاجتماعي في دعم العمل المنظمي لتحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد، ٢٠٠٣، ص ٦ .

١٤. الخولي، رنا أحمد سلامة: (٢٠١٩) ، توسيط إدارة معرفة العميل في العلاقة بين رأس المال الفكري وقيمة العميل: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية بمحافظة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
١٥. راشد ، صفاء عادل (٢٠١٣) : فاعلية الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية في تحسين نوعية الحياة لدي الأسر فاقدة المسكن ، بحث منشور ، مجلة الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد ٣٤، الجزء ٥ ، مصر .
١٦. الروسان، محمود على و، العجلوني ، محمود محمد : (٢٠١٠) ، أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، كلية الدراسات الاقتصادية والإدارية، جامعة جدارا، العدد الثاني، .
١٧. الزيادات، محمد عواد الزيادات : (٢٠٠٨) ، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،.
١٨. زيدان ، عرفات : (٢٠٠١)، المدخل إلى خدمة الفرد، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة (فرع الفيوم).
١٩. ستيوارت، توماس: (٢٠٠٤) ، رأس المال الفكري ومؤسسة القرن الحادي والعشرون، ترجمة على أحمد، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، القاهرة، .
٢٠. السعيد ،هاني محمد: (٢٠٠٨) ، رأس المال الفكري، انطلاقة إدارية معاصرة، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٨، ص ٦٩.
٢١. سليمان، حسن وأخرون (٢٠٠٥) : الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة ، بيروت ، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع .
٢٢. شكشك ، أسامة حسين فرج : (٢٠١٨) ، رأس المال الفكري وأثره في تحقيق الجودة الشاملة في المنظمات الليبية: دراسة ميدانية على الجامعة الأسمرية الإسلامية، بحث منشور في مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد ١٧، المجلد ١٦، جامعة الأندلس للعلوم التقنية، صنعاء.
٢٣. شلبي ، سهى عبد المنعم: (٢٠١٥) ، إدارة المعرفة وعلاقتها برأس المال الفكري، بحث منشور في مجلة الدراسات والبحوث التجارية، السنة الخامسة والثلاثون، العدد الأول، كلية التجارة، جامعة بنها،.
٢٤. صالح ، أمير عمر حسنين: (٢٠١٢) ، دور رأس المال الفكري في تحقيق الاعتماد الأكاديمي بجامعة الطائف في ضوء بعض المتغيرات: دراسة ميدانية بالتطبيق على رؤساء الأقسام الأكاديميين، بحث منشور في مجلة البحوث التجارية المعاصرة، المجلد السادس والعشرون، الجزء الثاني، العدد الثاني، كلية التجارة، جامعة سوهاج،
٢٥. صالح ،أحمد علي ، العنزي، سعد علي: (٢٠٠٨) ، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية، عمان.
٢٦. عبد الحميد ، يوسف محمد: (٢٠١٩) ، الخدمة الاجتماعية رؤي معاصرة واتجاهات حديثة ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث .
٢٧. عبد السلام ، ندي عبد الله ، علة ، مراد : (٢٠١١) ، دور رأس المال الفكري (المعرفي) في خلق الميزة التنافسية في ظل إدارة المعرفة ، جامعة الشلف ، الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة

٢٨. العبد اللات ، خليل: (٢٠١٤) ، قياس أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية برئاسة الوزراء الأردنية، مجلة البحوث المالية والتجارية، الجامعة الأردنية، (١٤).
٢٩. عبد المجيد ، هناء محمد السيد: (٢٠١٩) ، اتجاهات ونماذج معاصرة في ممارسة طريقة تنظيم المجتمع، دار التقوى للنشر والتوزيع، الفيوم.
٣٠. عبدالحميد ، ايمان سعيد: (٢٠١٢) ، برنامج ارشادي قائم علي استراتيجيات التفكير الإيجابي لخفض بعض المشكلات السلوكية لدي أطفال المؤسسات الايوائية ، بحث منشور في مجلة الطفولة والتربية ، القاهرة ، العدد ١٢ .
٣١. علي ، آلاء محمد عبد المنعم: (٢٠١٨) ، العلاقة بين رأس المال الفكري وأساليب المحاسبة الإدارية في الشركات المساهمة المصرية: دراسة اختبارية، بحث منشور في مجلة الدراسات والبحوث التجارية، السنة الثامنة والثلاثون، العدد الأول، المجلد الأول، كلية التجارة، جامعة بنها، ٢٠١٨.
٣٢. علي ، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٠) : الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية للتعامل مع المشكلات والظواهر الاجتماعية ، المؤتمر الثالث عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.
٣٣. علي ، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٣) : الخدمة الاجتماعية (نظرية - نماذج تطبيقية) ، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، ط٢
٣٤. علي ، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٣) : الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي ورعاية المعاقين ، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، ط٢ .
٣٥. العنزي، سعد ، و صالح، أحمد : (٢٠٠٩) ، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال مدخل فلسفي، إدارة البازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٣٦. عوض ، عبد الناصر : (٢٠٠٨) ، أساسيات خدمة الفرد ، ط٢ ، القاهرة ، مكتبة النهضة المصرية .
٣٧. الغرير ، موسى وآخرون : (٢٠١٤) ، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لشركات الأتصال في سورية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، العدد الثالث، .
٣٨. قرني ، أسامة محمود: (٢٠١٢) ، إدارة رأس المال الفكري بالجامعات المصرية كمدخل لتحقيق قدرتها التنافسية: تصور مقترح، بحث منشور في مجلة التربية، المجلد ١٥، العدد ٣٨، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، جامعة عين شمس، ٢٠١٢.
٣٩. محمود ، شيرين محمد وسيم: (٢٠١٧) ، رأس المال الفكري: مدخل لتعزيز القدرة التنافسية لكليات بجامعة المنصورة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة المنصورة، ٢٠١٧.
٤٠. مرعي ، هاشم ، عرفات، محمد (٢٠٠٦) ، دور المنظمات غير الحكومية في إشباع احتياجات المرأة المعيلة بالريف، بحث منشور، المؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم،
٤١. المطيري ، محي خلف: (٢٠٠٧) ، إدارة رأس المال الفكري وتنميته بالتعليم الجامعي في ضوء التحولات المعاصرة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، .
٤٢. منصور ، مروة محمد إبراهيم: (٢٠١٥) ، دور التعليم التنظيمي في تنمية رأس المال الفكري: دراسة تطبيقية على الجامعات الحكومية المصرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة أسيوط.

٤٣. منصور، ميادة: (٢٠٠٦) ، تقييم برامج التمكين الاقتصادي للجمعيات الأهلية بالمجتمع الريفي، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد ٤٠، المجلد ١٢.

٤٤. ناجي، أحمد عبد الفتاح ، محمود ، محمد محمود: (٢٠٠٧) ، التنمية في ظل عالم متغير، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق،،

٤٥. نجم، نجم عبود: (٢٠٠٧) ، إدارة المعرفة، المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الطبعة الثانية، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،.

٤٦. النوحى ، عبد العزيز (٢٠١١): الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ، عملية حل المشكلة ضمن نسق أيكولوجي ، القاهرة ، دار الاقصى للطباعة

٤٧. الهلالي، الهلالي: (٢٠١١) ، إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتميمته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، العدد ٢٢، ص ٢٣ .

48. Abeysekera Indra: , 2011, Reputation Building, Website Disclosure & the Case of Intellectual Capital, UK: Emerald group publishing limited, 17.

49. Baker.Robertl, 1998 : The social work Dictionary.3rd edition N.Y N.A.S.W press.p 289

50. Cavicchi Caterina & Vagnoni Emidia: , 2017, Does intellectual capital promote the shift of healthcare organizations towards sustainable development? Evidence from Italy, Journal of Cleaner Production. 153. 10.1016/j.jclepro.2017.03.175.

51. daft , R : 2001, Organization theory and desigh , 7th Ed , south – western , college publishing ,USA , .

52. Ghen , Jin , Zhahuizhu & Hong Yuanxie : 2004 , Measuring Intellectual capital A new Model and Empirical study Journal of Intellectual capital , vol 5 , No , 1 , .

53. Giustina Secundo, et al.: 2014, An intellectual capital maturity model (ICMM) to improve strategic management in European universities, Journal of Intellectual Capital, Vol. 16 Iss. 2., <http://dx.doi.org/10.1108/JIC-06--0072..>

54. Hashim , et al.: , 2015, Effect of Intellectual Capital on Organizational Performance ,2nd. Global Conference on Business and Social Sciences (GCBSS-2015) on “Multidisciplinary Perspectives on Management and Society”, 17- 18 September, Bali, Indonesia.

55. Leal Carmem, et al.: 2019, Intellectual Capital in Healthcare, A Social Exchange Approach, European Conference on Intangibles and Intellectual Capital; university of Tras-os-Montes and Alto Doro, Portugal,.

56. Lim , lynn & Peter Dallimor: , 2004, Intellectual Management Attitudes in service industries , journal of Intellectual capital , vol 5 , No 1 , .

57. Mouritsen , h . T , burn & Mr Johansen : 2001, Reading an intellectual capital statement journal of intellectual , vol , , p.2 .

58. orcoles , Yolanda , Ramirez : 2012, Toward improved information disclosure on intellectual capital in Spanish universities , Qlobal Journal of Human social science volume , Issue V , Version m March .

59. ose , I : Valuing Intellectual , 2000 , p4 . <http://www.trg.inc.com>.
60. George , Tovstiga & others : 2009, Intellectual capital practices a four region comparative study , journal of intellectual capital , vol 10 , No1 ,.
61. Rastogi , P.N : , 2003 , The nature and role of Ic , rethinking the process of value creation and sustained enterprise growth , Journal of Intellected capital , 4 , 2
62. Sangiorgi D. and Siboni B.: 2017, The disclosure of intellectual capital in Italian universities, Journal of Intellectual Capital, Vol. 18 No. 2.,
<https://doi.org/10.1108/JIC-09-2016-0088..>
63. Vincentn, Parrillo:, 2002, contemporary social problems, 5th, ed, London, Allyn and Bacon.

مقياس

رأس المال الفكري للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالشرقية

إعداد

د/ رضا حسن كرم الله

مدرس بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية
المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة

بيانات هذا المقياس سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

أولا : البيانات الأولية

١- الاسم : (اختياري)

٢- النوع :

أ- ذكر () ب- أنثى ()

٣- السن :

أ- أقل من ٢٥ سنة. () ب- من ٢٥ لأقل من ٣٥ سنة. ()

()

ب- من ٣٥ لأقل من ٤٥ سنة. () د- من ٤٥ سنة فأكثر. ()

٤- المؤهل الدراسي

أ- دبلوم ()

ب- (بكالوريوس) - (ليسانس). ()

ج- ماجستير ()

د- دكتوراه ()

٥- سنوات الخبرة بالمؤسسة :

أ- أقل من ٥ سنوات () ب- من ٥ : ١٠ سنوات ()

ج- من ١٠ : ١٥ سنة () د- من ١٥ سنة فأكثر ()

()

مقياس رأس المال الفكري			
م	البعد الأول: رأس المال البشري	نعم	إلى حد ما
لا			
١	أمتك المعرفة والمعلومات المتخصصة والمحدثة باستمرار عن خدمات المديرية.		
٢	تناسب مؤهلاتي مع الوظائف الموكلة إلي بالمديرية.		
٣	تشجعي الادارة على تبادل المعلومات من خلال وسائل متعددة مثل الاجتماعات والاتصالات وغيرها.		
٤	توفر لي المديرية المعرفة اللازمة لأداء العمل مستقبلا.		
٥	تمتلك المديرية كفاءات خبيرة ومتخصصة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية.		
٦	تتيح لي المديرية الفرصة لتبادل الخبرات مع الموظفين القدامى والجدد.		
٧	أمتك خبرة طويلة في مجال عملي بالمديرية.		
٨	أوظف خبراتي في العمل على تطوير أداء المديرية.		
٩	تهتم ادارة المديرية بإكسابي مهارات جديدة في تخصص عملي.		
١٠	تناسب مهاراتي مع العمل المطلوب مني إنجازها بالمديرية.		
١١	لدي القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر في العمل بالمديرية.		
١٢	تعمل المديرية على استثمار قدراتي وشحن طاقاتي بكفاءة وفاعلية.		
١٣	أتمتع بالقدرة على ابتكار الحلول لتطوير الأداء.		
١٤	توفر لي المديرية البيئة الملائمة للإبداع والابتكار والتجديد.		
١٥	طبيعة عملي بالمديرية تعتمد على الافكار المبتكرة.		
م	البعد الثاني: (رأس المال الاجتماعي)	نعم	إلى حد ما
لا			
١٦	أعمل على كسب رضا وثقة المستفيدين من خدمات المديرية.		
١٧	أستخدم آليات واضحة لمتابعة الشكاوى والمقترحات المتعلقة بخدمات المستفيدين.		
١٨	أساهم في تلبية متطلبات ورغبات المستفيدين وأسعى لمواجهة مشكلاتهم .		
١٩	أتواصل مع المستفيدين من خلال المواقع ووسائل التواصل الاليكترونية المختلفة لتسهيل إجراءات حصولهم علي الخدمات.		
٢٠	لدي علاقات اجتماعية ايجابية مع العاملين بالمديرية.		
٢١	تهتم المديرية بقياس رضائي الوظيفي وتعمل على زيادته باستمرار.		
٢٢	تسود روح الألفة بيننا وبين ادارة المديرية.		
٢٣	تعمل الادارة على حل مشكلاتي في إطار من الود والاحترام		

			٢٤	تهتم المديرية بشكاوي ومقترحات المنظمات الأخرى، والاصغاء لها وحل مشاكلها.
			٢٥	تركز المديرية على بناء الشراكات الاستراتيجية مع المنظمات الأخرى.
			٢٦	تهتم المديرية بدراسة تغيرات البيئة المحيطة لتبقى مواكبة للتطورات والتغيرات.
			٢٧	تقوم المديرية بإقامة فعاليات مشتركة مع المنظمات الأخرى لتوطيد العلاقة على المدى البعيد.
			٢٨	تبدى الإدارة اهتماما واضحا بتحفيزي ورفع روعي المعنوية في العمل.
			٢٩	أمتك الرغبة في بذل أقصى جهد ممكن لتحسين أدائي بالمديرية بشكل أفضل.
			٣٠	أشعر بالفخر لانتمائي إلى هذه المديرية.
البعد الثالث: رأس المال الهيكلي				
لا	إلى حد ما	نعم	م	
			٣١	تزودني المديرية بكافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة لأداء العمل.
			٣٢	أعتمد في عملي على نظم المعلومات وقواعد البيانات المطورة والمحدثة باستمرار.
			٣٣	تتوفر لدي قاعدة البيانات والمعلومات التي تتضمن كافة أنشطة المديرية.
			٣٤	أمتك بعلمي بالمديرية أنظمة المعلومات المدعمة لاتخاذ القرار.
			٣٥	توفر لي المديرية السياسات والإجراءات اللازمة لتسهيل تنفيذ العمليات بكفاءة وفاعلية.
			٣٦	توضح لي إدارة المديرية سياسات وإجراءات العمل المتبعة وتطلعني على التحديثات التي تطرأ عليها
			٣٧	أوثق كافة إجراءات العمل بالمديرية للاستفادة منها مستقبلا.
			٣٨	أقوم بالإجراءات اللازمة لحماية بيانات المديرية والمحافظة على أمنها.
			٣٩	تتسم العمليات الإدارية التي أقوم بها بالمرونة الكافية لتحقيق الأهداف المرجوة.
			٤٠	ألتزم بالإجراءات والعمليات الادارية وفق النظام والخطة الموضوعة.
			٤١	تتيح لي المديرية الفرصة لمراجعة وتقييم العمليات الإدارية بشكل مستمر.
			٤٢	تحرص المديرية على التطوير المستمر لإجراءاتها وعملياتها في ضوء فهم الواقع ومتغيراته و التغذية الراجعة من الفئات المستهدفة.
			٤٣	تسعى المديرية إلى بناء برامج تعنى بالحفاظ على وتطوير جميع المكونات المادية والبشرية فيها.
			٤٤	توفر المديرية البرامج اللازمة لتأهيل وبناء قيادات الصف الثاني من الموظفين .
			٤٥	تخصص المديرية ميزانية كافية لبرامج تطوير وتدريب العاملين.