

القدرات التكنولوجية كأية لتنمية رأس المال البشري

بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

دراسة مطبقة علي العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة اسوان

Technological capabilities as a mechanism for developing human capital in social welfare institutions

اعداد

الدكتور/ محمود نورالدين قبيصي

أستاذ التخطيط الاجتماعي المساعد بكلية
الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط

الدكتور/ حمادة رجب مسلم عثمان

أستاذ التخطيط الاجتماعي المساعد بكلية
الخدمة الاجتماعية جامعة اسوان

الملخص:

يعد استخدام النظم الالكترونية واحده من اهم المبادرات على مستوى العالم لتقديم الخدمات وذلك عبر وسائل الاتصال المختلفة للمواطنين، بجانب ودعم وتفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل مكثف حيث يتضمن ذلك تحويل المحتوى المعلوماتي بالمؤسسات والمنظمات الى محتوى رقمي ودعم البنية الاساسية لتكنولوجيا المعلومات للاعتماد عليها في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات. ويعتبر راس المال البشري ناقلاً للمعرفة التكنولوجية في المقام الأول، والتي هي أساس التقدم العلمي والتكنولوجي، ويلعب دوراً حاسماً في تطوير القدرات الجديدة وأساس الاستخدام الفعال لها، ويتطلب تطوير التكنولوجيا وخاصة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تلقي مستوى مناسب من التأهيل سواء بالنسبة للمبدعين أو المستخدمين، من هنا استهدفت الدراسة تحديد مستوى القدرات التكنولوجية في تنمية راس المال البشري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، وتحدد نوع الدراسة في الدراسة الوصفية، باستخدام منهج دراسة الحالة وذلك باستخدام المسح الشامل للعاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان، واستخدمت الدراسة الاستبيان للعاملين بمديرية التضامن الاجتماعي، وتوصلت نتائجها الي ضرورة توفير

خطة شاملة لتطبيق لتفعيل القدرات الالكترونية داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية، ووضع التشريعات التي تغطي جميع متطلباتها.
الكلمات الرئيسية:

القدرات التكنولوجية، رأس المال البشري، مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

Technological capabilities as a mechanism for developing human capital in social welfare institutions

Abstract:

The use of electronic systems is one of the most important initiatives in the world to provide services through various means of communication to citizens, in addition to supporting and activating the intensive use of information technology, as this includes converting the information content of institutions and organizations into digital content and supporting the information technology infrastructure to rely on in providing care services. Social capital in organizations. Human capital is considered a transmitter of technological knowledge in the first place, which is the basis of scientific and technological progress. It plays a decisive role in developing new capabilities and the basis for their effective use. The development of technology, especially communications and information technology, requires receiving an appropriate level of qualification, whether for creators or users Hence, the study aimed to determine the level of technological capabilities in developing human capital in social care institutions, and the type of study was determined in the descriptive study, using the case study method, using a comprehensive survey of employees in the Social Solidarity Directorate in Aswan Governorate. The study used a questionnaire for employees in the Social Solidarity Directorate, and its results reached the following: It was necessary to provide a comprehensive application plan to activate electronic capabilities within social care institutions, and to develop legislation that covers all its requirements.

Keywords:

Technological capabilities, human capital, social welfare institutions.

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

يسعى المجتمع المصري في المرحلة الحالية إلى تحقيق تقدم في خطط التنمية الاجتماعية والاقتصادية وذلك من خلال تحسين موارده وطاقاته المادية والبشرية التي تمكنه من مواجهة كافة المشكلات التي تعوق طموحاته في مستوى معيشة أفضل، حيث إن التنمية كقضية حضارية تمثل في مضمونها تنمية إنسانية وأصبح الاهتمام بتنمية البشر والارتقاء بقدراتهم هو نتيجة لاهتمامات الدول وتسبقها نحو تحقيق تلك التنمية. (خزام، ٢٠١٢، ص ٣٣)

ويمثل العنصر البشري القوة الدافعة الحقيقية لعملية التنمية مما يدعو إلى الاهتمام بتنمية الموارد البشرية على أساس أن الإنسان هو غاية عملية التنمية، وفي الوقت نفسه وسيلتها (فهومي، ٢٠٠٠، ص ٧).

ولذا يعتبر الاستثمار في العنصر البشري وتنميته وتطوير القطاع الحكومي في مختلف دول العالم من أهم العناصر الاستراتيجية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئية، لذا نجد أنه في ظل النظام العالمي الجديد والتحويلات السياسية والتطورات الاقتصادية على المستوى العالمي والاقليمي والمحلي، وما تتعرض له المنطقة العربية والشرق الاوسط، أصبح من الضروري وجود العنصر البشري المفكر والعالم في الدول العربية ليشكل عامل قوة وعنصرًا في ركيزة البناء والتنمية المستدامة في العالم العربي (حسن، ٢٠٢١، ص ٢٦٧).

فالاستثمار في العنصر البشر يمكن تعريفه بأنه الاعتماد على مدخرات المجتمع أو الأفراد في تنمية وتطوير قدرات ومهارات ومعلومات وسلوكيات الفرد بهدف زيادة انتاجيته، مما يساعده في زيادة انتاجيه المجتمع ككل وبالتالي تحقيق الرفاهية وضمان أن يكون مواطناً صالحاً في مجتمعه (محمد، ٢٠٢٣، ص ٢).

كما أكد " الفريد مارشال " A . MARSHALL أهمية الاستثمار في رأس المال البشري باعتباره استثماراً وطنياً وفي رأيه أن أعلى أنواع رأس المال قيمة هو رأس المال الذي يستثمر في الإنسان ، إذ عن طريق الإنسان تتقدم الأمم والاقتصاد ذاته ذو قيمة محدودة إن لم يستغل في سبيل التقدم وذلك عن طريق القوى البشرية التي تحول الثروات من مجرد كميات نوعية إلى طاقات تكنولوجية متنوعة تحقق التقدم المنشود.

كما يعتبر رأس المال البشري المحرك الأساسي للمنظمة لأنه يمتاز بقدرات معرفية وتنظيمية تمكنهم من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير الأفكار القديمة، وبالتالي فإنه يتوجب على المنظمة التي تسعى إلى التميز الحفاظ على رأس مالها البشري ومنع تسريته (المفرجي وآخرون، ٢٠٠٣م). ولذلك فإن مفهوم رأس المال البشري بمعرفة الأفراد وقدراتهم التي تسمح بإجراء تغييرات في العمل والنمو ومن أجل بناء رأس مال بشري في المنظمات يجب على المدراء أن يبدأ بتطوير الاستراتيجيات التي تأمن وتضمن المعرفة الفائقة والمهارات والخبرة ضمن القوى العاملة (الطائي والعبادي، ٢٠١٤: ٣٧). وتجديد قدرات المرء من أجل القيام بعمل جيد في المجتمع. وقد ميز الباحثون الأوائل بين أنواع رأس المال البشري المختلفة. (Dakhli & Dirk, 2004, p127)

ويشير رأس المال البشري إلى كم المهارات والتدريب والتعلم والخبرات التي تتمتع بها القوى العاملة؛ بينما يشير رأس المال الخارجي إلى العلاقات التي تحظى بها المنظمة مع المستهلكين

والموردين والعلامات التجارية والسمعة؛ ويشير رأس المال الداخلي إلى المعلومات التي تحويها العمليات والهياكل التنظيمية وتشمل براءات الاختراع والأنظمة التكنولوجية وأنظمة البحث والتطوير (فليه، ١٩٩٧، ص٦٨). وعليه صار رأس المال البشري يعد من أهم مكونات الثروة الوطنية وأعلى موجودات مؤسسات المجتمع، وأصبحت تنميته ركناً أساسياً لنجاح مختلف خطط التنمية المجتمعية في مختلف المجتمعات: النامية والمتقدمة على السواء (عبدالحى، ٢٠١١، ص٢١٣).

ولذا فقد باتت المنظمات (الحكومية وغير الحكومية) بحاجة إلى مزيد من عملية بناء القدرات لمواجهة التطورات المتزايدة والملحة الناجمة عن التغيرات الدولية والإقليمية والتي من شأنها زيادة حدة الفقر والجوع. وإدراكاً لحاجة المنظمات غير الحكومية أولاً في التسلح بفهم أهمية ومزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وثانياً لأن تدخل التقنيات الحديثة في أعمال تلك المنظمات يمكن أن يؤدي إلى دمج تلك التكنولوجيا في مجهودات عملية التنمية فإن ذلك الدمج يمثل في النهاية أداة فعالة لتسريع برامج التنمية (بلال، ٢٠٢٠، ص ٦٣).

وتقوم عملية بناء القدرات على بناء قاعدة بيانات تحقق التواصل بين المعنيين والبحوث التي تتوجه نحو تطوير الواقع (عبدالجواد، ١٩٩١، ص ٢١٤). لذا فقد أصبح مفهوم بناء القدرات مجالاً للكثير من الأنشطة الخاصة بالهيئات الدولية والمحلية وهو يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالعديد من العلاقات والتفاعلات كالعلاقة بين المنظمات غير الحكومية وبين الحكومة والعلاقة بين المؤسسات والهيئات المانحة ومع المنظمات غير الحكومية الأخرى وداخل المنظمات ذاتها كالعلاقة بين العاملين في المنظمة على اختلاف مواقعهم وأدوارهم (عامري، ٢٠٠١، ص ٢٦).

وباعتبار المجتمع المعاصر مجتمعاً معلوماً أو اتصالياً بالفعل ، نظراً لانتشار استعمال تكنولوجيا الاتصال في كل الميادين والمجالات ، وتوظيفها في كل الأنشطة والوظائف ، حيث أننا لا نكاد نجد مجالاً واحداً لا تستخدم فيه وسائل تكنولوجيا المعلومات (عبدالعزیز، ٢٠١١، ص ٣٨). فإننا نجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة تساعد في التخطيط لبرامج وخدمات المؤسسات لما لها من دور كبير وأهمية عظمى في توضيح الاحتياجات الفعلية للمستفيدين ، وتقوم بتزويد الهيئات والمؤسسات المختلفة بالبيانات والمعلومات المتاحة أو التي يمكن إتاحتها وهذه المعلومات هي التي تساعد في الوصول إلى أنسب القرارات المبنية على حقائق ثابتة مما يساعد في وضع الخطط والبرامج التي تخدم الاحتياجات الفعلية (Nash, 1997, p5).

ولقد اتجهت العديد من المهن في ممارستها إلى استخدام تلك الأساليب الحديثة التي أصبحت تسهم بشكل قوى في زيادة فعالية وكفاءة الممارسة المهنية، وكان لمهنة الخدمة الاجتماعية نصيب من الانتفاع بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع مختلف الوحدات التي تتعامل معها سواء صغيرة أو كبيرة

لتحقيق أهدافها بشكل أفضل، فنجدها تستخدم تلك التكنولوجيا في الاستشارات المهنية، والعلاج النفسي والأسرى، كما زاد استخدامها بشكل فعال في الدفاع عن الحقوق حيث صارت تلك التكنولوجيا تؤدي دورا كبيرا وفعالا في كل المجالات المختلفة وتنمية العناصر البشرية في المؤسسات الاجتماعية.

حيث أكد البعض على أهمية استخدام الحاسب الآلي في العمل المهني للأخصائي الاجتماعي، والذي أكد أن استخدام الأخصائي للحاسب الآلي في عمله يؤدي إلى فوائد كثيرة منها، تجنب سلبيات التسجيل التقليدي للمعلومات والبيانات، وزيادة عدد المقابلات مع العملاء مع تقليص عدد الأخصائيين الاجتماعيين، ويوفر للأخصائي الاجتماعي الجهد والوقت عند التعامل مع العملاء (حسان، ١٩٩٢، ص ١٢٢١).

وفي ظل التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسعي الحكومات والمنظمات كافة لاستخدامها في تسيير اعمالها وذلك لتقديم خدمات ذات جودة افضل والاستجابة بأسرع وقت وتحقيق الاندماج ما بين المصلحة (مواطنين -عاملين - منظمات) من خلال المشاركة في اتخاذ القرار وتوفير بيئة مواتية لتطور اقتصادي سليم وكل ذلك يتحقق من خلال تطبيق الحوكمة الالكترونية بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (عبود، ٢٠١٩، ص ٤).

ولذا تلعب القدرات التكنولوجية دوراً رئيسياً في تفعيل عمل المنظمات وجعلها من المنظمات الرائدة والمميزة في مجال عملها عن طريق اتقان تنفيذ العمل بأسلوب علمي ومهني مدروس فضلا عن الاعتماد على الاساليب الحديثة التي يطورها الآخرون في تنفيذ الاعمال والمهام المطلوبة (العبيدي، ٢٠٢٠، ص ١٤٥). حيث تساهم القدرات التكنولوجية وبشكل مباشر في تعزيز قدرة المنظمة على تنفيذ مهامها بالشكل الناجح والسليم من خال استعمال التكنولوجيات الحديثة التي تمتلكها المنظمة، إذ يكون للقدرات التكنولوجية أهمية بالغة تساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة، حيث تمتاز بالعديد من المتطلبات التي تكون العمود الفقري في نجاح اي مؤسسة وتتمثل تلك القدرات في:

(العبيدي، ٢٠٢٠، ١٤٢)

- ١- البنية التحتية: باعتبارها مجموعة المكونات التي تشكل اساس عمل التكنولوجيا في المنظمة وتضم نوعين من المكونات هي المادية كأجهزة الكمبيوتر والمعدات والبرمجية كالبرامج والشبكات المختلفة.
- ٢- المهارة في تنفيذ المهام التكنولوجية : وما يتطلبه ذلك من مهارات تكنولوجية في التعامل مع الشبكات والبرمجيات الحديثة التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والبيانات المختلفة.
- ٣- التعليم والتطوير :من خلال التعرف المهارات والقدرات والمعارف التي يمكن استثمارها لصالح المنظمة وتحديد واختيار أى البرامج الادارية تعمل على تحسين قدرة الموظفين على العمل بشكل اكثر كفاءة بالاعتماد على القدرات التكنولوجية المتاحة.

كما أن نجاح مؤسسات الضمان الاجتماعي في عملها واستمرار أدائها بفاعلية يعد أمراً هاماً ليس من أجل العاملين فيها فقط وإنما من أجل المجتمع ككل، ولأن أحد أسباب نجاح المؤسسة يعتمد على البناء التنظيمي الذي يوفر هيكلاً تنظيمياً وثقافة تنظيمية قادرة على التكيف مع المتغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية التي تحيط بالمؤسسة وترفع من قدرة وكفاءة العاملين فيها على الاستجابة لحاجات العملاء والمشاركين في الخدمات التي تقدمها المؤسسة ونيل رضاهم، ولأن نشاط وكفاءة العاملين في تقديم تلك الخدمات يزداد بازدياد مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في المؤسسة، فإن قياس مستوى الالتزام التنظيمي وتطوير العناصر الداخلية التي تؤثر على هذا الالتزام، مهمة في تحسين أداء المؤسسة حتى تستمر وتتقدم في لعب دورها الاجتماعي وتأييد رسالتها الوطنية، وتتعاظم المشكلات التي تواجه مديريات التضامن الاجتماعي نتيجة للتطورات الحاصلة في بيئات عمل هذه المنظمات، وأصبحت المسؤولية الأكبر تقع على عاتق رجال الإدارة في سبيل الموازنة بين استمرار المنظمات، ومراعاة متطلبات التطوير والتغيير (الحمادة، ٢٠١٦، ص ١٢٠).

كما يعتبر رأس المال البشري ناقلاً للمعرفة التكنولوجية في المقام الأول، والتي هي أساس التقدم العلمي والتكنولوجي، ويلعب دوراً حاسماً في تطوير القدرات الجديدة وأساس الاستخدام الفعال لها، ويتطلب تطوير التكنولوجيا وخاصة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تلقي مستوى مناسب من التأهيل سواء بالنسبة للمبدعين أو المستخدمين، وهنا تكمن أهمية التعليم والتدريب للعنصر البشري من أجل التصدي لتنامي الطلب على المهارات، والتكيف مع التغير المستمر لمتطلبات الاعمال جراء التقدم التكنولوجي المتسارع، ولا يمكن تحقيق التقدم التكنولوجي الناجح من دون وجود رأس مال بشري قادر على قيادة هذا التحول وتعزيزه في المستقبل (Czarniewski, 2014, p.193).

ولذلك يعد التخطيط الاجتماعي من الأدوات اللازمة لتعزيز وتنمية رأس المال الاجتماعي، وذلك من خلال مواجهة القضايا المجتمعية والقدرة على تلبية مطالب أفراد المجتمع، وتطوير ثقافة جديدة بين الأفراد، وكذلك المشاركة الفعالة لأفراد المجتمع في عمليات التنمية حيث يؤثر ذلك على اتخاذ القرارات التي تؤثر على حياتهم، فالتخطيط هدفه التنمية، والتنمية أسلوبها التخطيط، وهو الوجه التنفيذي لسياسات الرعاية الاجتماعية وذلك لتحقيق الغايات والأهداف باستخدام الأسلوب العلمي (السروجي، ١٩٩٨، ص ٢٣).

ثانياً: البحوث والدراسات السابقة

المحور الأول: البحوث والدراسات المرتبطة القدرات التكنولوجية بالمؤسسات الاجتماعية

دراسة **Molly & Schwenk (2006)** استهدفت التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات في إنجاز الأعمال واتخاذ القرارات ، وتوصلت إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات المعتمدة على الحاسب الآلي يحقق السرعة في إنجاز العمل واتخاذ القرار المناسب وأنها تحقق جودة القرارات المتخذة.

دراسة **Gibbons & Casale (٢٠١٠م)** هدفت الدراسة الى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات الصحية في ظروف ضعف الموارد، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي (أسلوب الدراسات المسحية بخطواته وإجراءاته)، وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، واشتملت محاور الدراسة على ما يلي : إعداد تقديم الرعاية الصحية، منهجيات البحث والتقييم، المرضى والسكان المستهدفين، تطبيقات ومنصات التكنولوجيا، مقدمي الخدمات والأطباء، وتمثلت أهم التوصيات في ضرورة دعم أماكن تقديم الخدمة الصحية بالمزيد من الامكانيات التكنولوجية المتقدمة لمواكبة التطور الملحوظ في الاطار الصحي .

دراسة **حسن (٢٠١٢)** استهدفت الدراسة تحديد أثر الثقافة الإلكترونية ونسق المعلومات التخطيطية لدى العاملين بمراكز المعلومات ودعم واتخاذ القرار من خلال المهارات والمعارف المرتبطة بالثقافة الإلكترونية والتعرف على الصعوبات التي تواجه الثقافة الإلكترونية لدى العاملين بمراكز المعلومات ودعم واتخاذ القرار، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباطية بين أثر الثقافة الإلكترونية للعاملين بمركز المعلومات ودعم واتخاذ القرار .

دراسة **رشوان (٢٠١٧)** استهدفت الدراسة تحديد استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير الأداء بوحدة الإدارة المحلي، تحديد طرق تطوير الأداء بوحدة الإدارة المحلية، تحديد الصعوبات التي تعوق استفادة العاملين بالوحدات المحلية من استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير الأداء، وأوصت الدراسة بضرورة العمل في سائر محافظات مصر على دعم الجهود والتواصل عبر الوسائل التكنولوجية داخل الوحدات المحلية، حث كافة المسؤولين والعاملين داخل الوحدات المحلية على زيادة الاهتمام باستخدام الوسائل التكنولوجية في العمل المهني، التدريب الجيد للرؤساء والقيادات الادارية وكافة العاملين بالوحدات المحلية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل، بناء نظام معلومات متكامل على المستوى القومي قائم على الأساليب والوسائل والتقنية العلمية الحديثة للمعلومات ونظم المعلومات الجغرافية.

دراسة **إبراهيم و الدين (٢٠١٧)** استهدفت الدراسة إيضاح مفهوم ومكونات وخصائص وأثر تكنولوجيا المعلومات على القوى العاملة في مصر منذ عام ١٩٩٠ واستنتجت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يتيح العديد من فرص العمل عن طريق الإنترنت، ويدعم الصلة بين عارضي فرص العمل وطالبيها، ولذلك استنتجت أيضاً وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات ونسبة المشاركة في القوى

العامة، وأوصت الدراسة الحكومة المصرية بدعم توصيل الإنترنت إلى المدن الجديدة وتخفيف تكلفته لأن ذلك سيؤدي إلى زيادة المشاركة من القوى العاملة ومزيدا من التقدم والرخاء

دراسة العلوان (٢٠١٧). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية وتأثير ذلك على أبعاد القدرات الإبداعية للموظفين (الأصالة، الطلاقة، المرونة، والحساسية للمشكلات). وفي ضوء النتائج خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها ضرورة قيام المنظمة بقياس مدى استخدامها لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية لما لذلك من فائدة تتمثل في تشخيص الوضع الحالي لعلاقة المنظمة بهذه التقنية الحديثة وضرورة اعتبار المستفيدين بجميع فئاتهم المحور الأساسي لمدخلات ومخرجات تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية.

دراسة عايش (٢٠١٧) استهدفت الدراسة معرفة مدى مساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية التنمية الاقتصادية و دراسة تأثير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الناتج المحلي و التعرف على المعوقات التي تعيق هذا القطاع، وتوصلت الدراسة إلى أن توفر المقدرات المادية وزيادة شبكات الاتصال وتطوير مهارات العاملين في هذا المجال يزيد الإنتاجية ويعمل على زيادة دخل العاملين في هذا المجال أن البرمجيات تقدم حلاً لزيادة الإنتاج وزيادة كفاءة العمل واتخاذ القرار المناسب مما ينعكس إيجاباً على زيادة دخل العاملين في مجال البرمجيات والشركات المنتجة لها، وأوصت الدراسة بالعمل على تطوير شبكات الاتصال بما يتلاءم مع التطور العالمي في هذا المجال وضرورة الاهتمام بهذا القطاع والعمل على تطويره من خلال ضخ استثمارات كبيرة فيه.

دراسة عبدالله ومهدي (٢٠٢٠) يهدف البحث إلى بيان مدى التأثير الفعلي لقدرات تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الإبداع في الخدمات المصرفية، فضلا عن الإجابة على التساؤلات المثارة في مشكلة البحث، فقد اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي واختيرت المصارف التجارية العراقية الخاصة ميدانا للبحث وتم اختيار المديرين والموظفين في مستوى الإدارة الوسطى لمصرفي (الشرق الأوسط للاستثمار والخليج التجاري) مجتمعا للبحث، كما تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (١٢٢) فردا من مجموع (٢٧٠) مديرا وموظفا في المصرفين المبحوثين، ويقصد جمع البيانات الخاصة بالبحث فقد اعتمد الباحثان الاستبانة كأداة رئيسة.

دراسة عبد الجبوري (٢٠٢١). تناول البحث قدرات تكنولوجيا المعلومات الجوهرية (قدرة حوكمة تكنولوجيا المعلومات، قدره التفكير في نظم الأعمال، قدرة بناء العلاقات) باعتبارها متغيرا مستقلا، والمنظمات الذكية متغيرا تابع، الهدف الرئيس للبحث هو تسليط الضوء على الأثر والعلاقة بين قدرات تكنولوجيا المعلومات الجوهرية والمنظمات الذكية في المعهد التقني الحويجة، تم استخدام الاستبانة كأداة

رئيسية لجمع البيانات، واستخدم المنهج الوصفي الاستطلاعي في التعامل مع معطيات البحث النظرية والتطبيقية وقد اختير المعهد التقني الحويجة كميدان للبحث عن طريق دراسة استطلاعية، وتم اختيار عينة قصدية تكونت من (٣٠) موظفا من القيادات الإدارية في المعهد، وتوصل البحث إلى أهم النتائج التي تسهم في توضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة وأبعادها، وضرورة اعتماد المعهد على قدرات تكنولوجيا المعلومات الجوهرية بكل أبعادها لما لها من أثر تنموي في بناء المنظمات الذكية، والتي تساعد المعهد التقني الحويجة على التكيف مع الظروف البيئية المتقلبة.

دراسة شلبي وآخرون (٢٠٢٢) هدفت الدراسة التعرف إلى قدرات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأثرها على جودة القرارات الإدارية في مجموعة شركات المناصير في الأردن. تكون مجتمع الدراسة من (٢٩٠) مديرا في الإدارة العليا والإدارة الوسطى في مجموعة شركات المناصير في الأردن، وقد استخدمت الدراسة العينة العشوائية الطبقية المتساوية، موزعة على الفروع بواقع (٩) استبانات لكل فرع من فروع الشركة، وتم استرداد (١٧٠) استبانة صالحة للتحليل. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج، وأخيرا أوصت الدراسة بمجموعة توصيات أهمها، إعادة النظر في الهيكل الإداري لمجموعة شركات المناصير وإيجاد إدارة متخصصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مركز المجموعة، والعمل على إدخال تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالوسائط المتعددة إلى تقدم إشارات مختلفة مثل لغة الجسد، وتعبير الوجه، ونبرة الصوت، لتفعيل أثر الغنى من قدرات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

المحور الثاني: البحوث والدراسات المرتبطة برأس المال البشري بالمؤسسات الاجتماعية

دراسة (Annopooma2012) والتي استهدفت التعرف على دور رأس المال البشري في عملية الابتكار من خلال التعرف على طبيعة وأشكال رأس المال البشري في ميادين العمل المهني وتأثير ذلك على عملية الابتكار وتوصلت نتائج الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها ضرورة رأس المال البشري ودوره في عملية التطوير التكنولوجي وكذلك دوره الأساسي في تقوية الروابط الأساسية لتنمية فرص الابتكار والابداع في منظمات المجتمع المختلفة.

دراسة (Chnnar et all(2015) والتي استهدفت التعرف على اثر متغيرات رأس المال البشري والتي تتمثل في المعرفة والخبرات والمهارات واثرها على رضا العاملين في المنظمات وفعاليتها في تقديم الخدمات التي تقدمها المؤسسة وتوصلت نتائج الدراسة الى وجود علاقة قوية لمتغيرات راس المال البشري على رضا العاملين وعلى الاداء التنظيمي للمنظمة.

دراسة منصور(٢٠١٥) استهدفت الدراسة تحديد مستوى التحول الرقمي وتحديد مستوى رأس المال البشري بمؤسسات التعليم الجامعي، وتحديد أكثر أبعاد التحول الرقمي ارتباطا بتنمية رأس المال البشري

بمؤسسات التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتحديد الصعوبات التي تواجه التحول الرقمي لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات التعليم الجامعي، وصولاً إلى مجموعة من الآليات المقترحة لتدعيم التحول الرقمي لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات التعليم الجامعي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى التحول الرقمي بمؤسسات التعليم الجامعي متوسط، كما أن مستوى رأس المال البشري بمؤسسات التعليم الجامعي جاء متوسط، وتشير نتائج الدراسة أيضاً إلى وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين التحول الرقمي وتنمية رأس المال البشري بمؤسسات التعليم الجامعي.

دراسة العبادي والمؤمن (٢٠١٧) إذا كان التخطيط الاستراتيجي قد بات اليوم هو السلاح لكل أنواع المنظمات الربحية وغير الربحية لمواجهة التغيرات المستمرة للبيئية التنافسية؛ فإن تسخيرها لتطوير أئمن ما يمكن للمنظمات أن تمتلكه من موارد، وهو رأس لمال البشر، يعد استثماراً ناجحاً من قبل الإدارة. حيث أن رأس المال البشري، يعد استثماراً ناجحاً من قبل الإدارة. حيث أن رأس المال البشري هو: الأفراد الذين يمتلكون المهارة والمعرفة والقدرة على الإبداع والابتكار، وقد تم استخدام الاستبانة الإحصائية لاختيار وتشخيص مستوي انعكاس وعلاقة المتغير التخطيط الاستراتيجي ورأس المال البشري. وخرج البحث بمجموعة من الاستنتاجات أهمها أن اهتمام إدارة المؤسسة الصحية بمفهوم التخطيط الاستراتيجي سيسهم بتطوير رأس مالها البشري من خلال إثباته للعلاقة والأثر بين متغيري الدراسة. إن تعزيز موارد المنظمات وخصوصاً التنافسية منها يعد موضوعاً مركزياً في الفكر الإداري الاستراتيجي وهذا ما حاول الباحثان بيانه والاستدلال عليه.

دراسة علي (٢٠٢٠) استهدفت الدراسة تحديد واقع رأس المال الفكري لدي العاملين في قطاع الرعاية الاجتماعية، وتحديد العلاقة بين رأس المال الفكري وتحسين الأداء الوظيفي لدي العاملين بقطاع الرعاية الاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلي صحة فروض الدراسة من المتوقع أن يكون مستوي أبعاد رأس المال الفكري لدي العاملين في قطاع الرعاية الاجتماعية مرتفعاً.

دراسة الزغل (٢٠٢١) استهدفت وتحديد أكثر أبعاد الذاكرة المؤسسية ارتباطاً بتنمية رأس المال الفكري لدي العاملين بمؤسسات رعاية الشباب الجامعي، وتوصلت الدراسة إلي صحة الفرض الرئيسي للدراسة وفروضها الفرعية وهو أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الذاكرة المؤسسية علي تنمية رأس المال الفكري لدي العاملين بمؤسسات رعاية الشباب الجامعي.

دراسة يوسف (٢٠٢٢) والتي استهدفت تحديد ابعاد تنمية رأس المال البشري كألية للتطوير الاداري بالمنظمات غير الحكومية والوقوف على واقع رأس المال البشري بالمنظمات غير الحكومية والمعوقات والمقترحات من وجهة نظر الاخصائيين والعاملين لتنمية رأس المال البشري لتحقيق التطوير الاداري

بالمنظمات غير الحكومية، وتوصلت نتائج الدراسة الى ان ابعاد رأس المال البشري هي بعد المعارف والمهارات والقيم بالإضافة الى بعد الخبرات والابداع والابتكار .

دراسة نوادي والنجار (٢٠٢٢) هدفت الدراسة معرفة أثر الثقافة التنظيمية بأبعادها (القيم، المعتقدات، الثقة، الاتجاهات، المشاركة) في رأس المال البشري بأبعاده (المهارات، الخبرات، القدرات، المعرفة، الابتكار)، والدور المعدل للذكاء الاستراتيجي في وزارة الصحة في دولة الكويت، لقد تمثل مجتمع الدراسة من العاملين الإداريين في المناطق الصحية التابعة لوزارة الصحة في دولة الكويت وهذه المناطق هي: (منطقة الصباح الطبية التخصصية، منطقة العاصمة الصحية، منطقة حولي الصحية، منطقة الجهراء الصحية، منطقة الفروانية الصحية، ومنطقة الأحمدية الصحية، ومنطقة مبارك الكبير الصحية) والبالغ عددهم (٢٧٤٨)، وبلغ عدد العينة للمجتمع (٣٣٨)، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر للثقافة التنظيمية بأبعادها في رأس المال البشري بأبعاده مجتمعه في وزارة الصحة في دولة الكويت، كما تبين وجود أثر للذكاء الاستراتيجي في تحسين أثر الثقافة التنظيمية بأبعادها في رأس المال البشري بأبعاده مجتمعة في وزارة الصحة في دولة الكويت. وقد أوصت الدراسة بدعم ممارسات الذكاء الاستراتيجي في المنظمة التي تعمل على مساعدة الرؤساء في أخذ قرارات سليمة.

دراسة فرحة (٢٠٢٢). والتي استهدفت تحديد مستوى رأس المال البشري لدى الطلاب بمدارس المتفوقين للعلوم والتكنولوجيا، تحديد مستوى تنمية التفكير الابتكاري لدى الطلاب بمدارس المتفوقين للعلوم والتكنولوجيا، تحديد أكثر أبعاد رأس المال البشري ارتباطا بتنمية التفكير الابتكاري لدى الطلاب بمدارس المتفوقين للعلوم والتكنولوجيا، وتوصلت نتائجها لقبول الفرض الرئيس للدراسة وفروضه الفرعية والذي مؤداه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري على تنمية التفكير الابتكاري لدى الطلاب بمدارس المتفوقين للعلوم والتكنولوجيا"، وانتهت بوضع آليات تخطيطية مقترحة لتفعيل إسهامات رأس المال البشري في تنمية التفكير الابتكاري لدى الطلاب بمدارس المتفوقين للعلوم والتكنولوجيا.

دراسة زهره (٢٠٢٣) سعى هذا البحث إلى التعرف على علاقة القيادة الريادية ببناء رأس المال البشري في المشروعات الصغيرة والمتوسطة في محافظة طرطوس عن طريق دراسة أبعاد القيادة الريادية موضوع البحث (إبداع القيادة الريادية، مخاطر القيادة الريادية، رؤية القيادة الريادية)، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، كما استخدمت الاستبانة كوسيلة للحصول على البيانات وتم تحليلها بواسطة برنامج SPSS (25) الإحصائي وتوصل هذا البحث إلى وجود علاقة مباشرة لأبعاد القيادة الريادية مع بناء رأس المال البشري في المشروعات الصغيرة والمتوسطة في محافظة طرطوس.

تحليل واستنتاج:

- ١- اكدت بعض الدراسات على تأثير تكنولوجيا المعلومات في إنجاز الأعمال واتخاذ القرارات والسرعة في تقديم الخدمات وذلك مثل دراسة (Molly & Schwenk 2006، حسن ٢٠١٢، رشوان ٢٠١٧، شلبي وآخرون ٢٠٢٢، Chnнар et all 2015)
- ٢- اشارت بعض الدراسات الي ان أبعاد راس المال البشري في الابعاد التالية (المهارات، الخبرات، القدرات، المعرفة، الابتكار) وذلك ما اشارت اليه دراسة (دراسة الزغل ٢٠٢١ يوسف ٢٠٢٢، لوادي والنجار ٢٠٢٢).
- ٣- اتفقت معظم الدراسات علي أهمية القدرات التكنولوجية في زيادة الإنتاجية وحل المشكلات بالمنظمات وتحسين وتطوير عملية اتخاذ القرار داخل المنظمة وهذا ما أكدته دراسة كلا من(عايش ٢٠١٧، عبدالله ومهدي ٢٠٢٠، عبد الجبوري ٢٠٢١، شلبي وآخرون ٢٠٢٢).
- ٤- أشارت دراسة كلا من (رشوان ٢٠١٧، العلوان ٢٠١٧) إلي أن أهم المعوقات البشرية التي تعيق تفعيل القدرات التكنولوجية تتمثل في نقص الدورات التدريبية لموظفي الموارد البشرية ، وعدم الإعداد الكافي للعاملين على استخدام الوسائل التكنولوجية، وقلة الثقة لدى موظفي الموارد البشرية في كافة التعاملات الإلكترونية، والنقص في عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي، وضعف مهارات اللغة الانجليزية لدى بعض الموظفين.
- ٥- وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في:

- صياغة مشكلة الدراسة وإعداد الإطار النظري وصياغة مفاهيم الدراسة.
- تحديد أهداف الدراسة وصياغتها بشكل مناسب.
- صياغة فروض الدراسة والتعرف على أهم مؤشراتها.
- تحديد الإستراتيجية المنهجية للدراسة.
- الاستفادة منها في مناقشة نتائج الدراسة.

ثالثاً: صياغة مشكلة الدراسة

يعتبر رأس المال البشري ضرورة حضارية تفرضها ضروريات العصر ولا يمكن ان يكون هناك مجتمع متقدم الا من خلال الاستثمار الامثل في رأس المال البشري والاستفادة منه في تحسين الاداء التشغيلي لتلك المنظمات (رفاعي، ٢٠٢١، ص ٢٣٨).

وبالرغم من أهمية الاستثمار في رأس المال البشري ودوره في التوجه نحو تنمية المؤسسات الاجتماعية، فلم يحظ موضوع بناء القدرات التكنولوجية للأفراد العاملين بالمؤسسات الاجتماعية وما يمكن ان تلعبه بناء تلك القدرات التكنولوجية في زيادة الاستثمارات في رأس المال البشري واعتبارها اليه من

اليات تحقيق وتقديم التنمية البشرية، وانعكاساتها على الخدمات والمشروعات التي تقدمها المؤسسات لعملائها المستفيدين.

وهذا يشير إلى ضرورة تبني رؤية منظوميه في تنمية رأس المال البشري وتطوير البرامج التكنولوجية المختلفة المتصلة بذلك، وتقوم الرؤية المنظومية في التطوير على مبدأ النظرة الشاملة للتقنيات التكنولوجية الحديثة التي تستخدمها المؤسسة ، من خلال بناء قدرات الافراد داخل المنظمة والاهتمام بتبادل المعلومات والبرامج والمشروعات عبر الوسائل الالكترونية المختلفة وتنمية قدرات الافراد على التعامل مع متطلبات التكنولوجيا الحديثة والوصول الى مراحل الابداع التكنولوجي الذي من شأنه الارتقاء بالمؤسسة.

ومن خلال العرض السابق لمحتوى الإطار النظري للدراسة ونتائج الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة ، خلص الباحث الي تحديد المشكلة البحثية في القضايا والتساؤلات التالية :

- ١- ما واقع القدرات التكنولوجية لدي العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية؟
- ٢- ما واقع راس المال البشري لدي العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ؟
- ٣- ما الصعوبات التي تحد من تفعيل القدرات التكنولوجية كآلية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية؟
- ٤- ما اهم مقترحات تفعيل القدرات التكنولوجية كآلية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية؟

رابعاً: أهداف الدراسة

١. تحديد مستوي القدرات التكنولوجية لدي العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
٢. تحديد مستوي ابعاد راس المال البشري لدي العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
٣. تحديد أكثر أبعاد القدرات التكنولوجية ارتباطاً بتنمية رأس المال البشري للعاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
٤. تحديد الصعوبات التي تحد من تفعيل القدرات التكنولوجية كآلية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
٥. التوصل الي مقترحات تفعيل القدرات التكنولوجية كآلية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

خامساً : أهمية الدراسة

١. تعتبر عملية بناء القدرات التكنولوجية للمؤسسات بمثابة عملية متكاملة لتمكين المنظمة او المؤسسة وزيادة فاعليتها بما يحقق رسالتها وأهدافها.

٢. اهتمام مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة والتخطيط الاجتماعي خاصة بتفعيل دور مؤسسات الرعاية الاجتماعية في التنمية المحلية بالمجتمع المصري من خلال عملية بناء القدرات التكنولوجية والمؤسسية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية وذلك من خلال الاهتمام برأس المال البشري.
٣. أهمية المورد البشري كمتغير أساسي في أي نشاط أو عمل لاسيما التنمية بأشكالها المختلفة، والتنمية الاقتصادية والاجتماعية بشكل خاص.
٤. ان الاهتمام بتنمية راس المال البشري يسهم في رفع كفاءة وقدرات المنظمات وتعزيز قدراتها التنافسية للقيام بأدوارها المنوطة بها.
٥. ضرورة التوصل الي فهم اعمق لكيفية الاستثمار الجيد لرأس المال البشري في المجتمع المصري من معرفة ابعاده وأدوات قياسه ومعرفة مدي تأثيره في جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
٦. تعد أنشطة بناء القدرات التكنولوجية عملية مستمرة يعمل من خلالها الافراد والانظمة في أطر ديناميكية تفاعلية وذلك لتحقيق الاهداف المرجوة لتحسين الاداء بصورة مستدامة.

سادساً: فروض الدراسة

الفرض الأول: " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد القدرات التكنولوجية لدي العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية متوسطاً " ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال الأبعاد التالية:

- القدرات الشبكية.
- القدرات المعرفية.
- قدرات البنية التحتية.
- قدرات التطوير التكنولوجي.
- قدرات الاتصال.

الفرض الثاني: " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد راس المال البشري لدي العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية متوسطاً " ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال الأبعاد التالية:

- التعليم
- التدريب
- المهارات
- المعارف
- الابداع والابتكار

الفرض الثالث: " توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين القدرات التكنولوجية وتنمية راس المال البشري لدى العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية"

سابعاً: مفاهيم الدراسة

القدرات التكنولوجية

قبل تعريف بناء القدرات يجب التعرض إلى ماهية القدرة وقد عرفها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (١٩٩٨) "بأنها الزيادة من قدرة الأفراد والمنظمات أو الوحدات التنظيمية لأداء المهام على نحو

فعال وكفؤ ومستدام." هذا التعريف له ثلاثة جوانب هامة :

أولاً: أنه يشير إلى أن القدرة ليست حالة سلبية ولكن جزء من عملية مستمرة.

ثانياً: وهو يضمن أن الموارد البشرية والطريقة التي تستخدم هي وسيلة لتنمية القدرات.

ثالثاً: يقتضي أن يكون ضمن السياق العام الذي تضطلع المنظمات ووظائفها استراتيجيات لتنمية القدرات (عبد الحميد ، ٢٠٠٨، ص ١١).

ويشير مفهوم بناء القدرات إلى "عملية تدخل خارجي لتحسين وتطوير أداء المنظمة في علاقتها برسالتها Mission وأهدافها وفي علاقتها بالإطار الثقافي والاجتماعي والاقتصادي والسياسي الذي توجد فيه وفي توظيف كواردها بما يحقق لها الاستدامة" (قنديل، ٢٠٠٠، ص ٥٥).

كما يعتبر بناء القدرات عملية تطوير لقدرات المنظمة لتؤدي مهامها بكفاءة وفاعلية وبصورة مستدامة وهي ليست حالة سلبية ولكنها جزء من عملية مستمرة لتحسين المهارات الفنية والإدارية والموارد داخل المنظمة (مركز خدمات المنظمات غير الحكومية، ٢٠٠٥، ص ٢). أيضا هو مفهوم يرتبط باستدامة المنظمات ونوعية أدائها هذا ويمكن توظيف المفهوم على مستوى برنامج معين في اتجاه توفير موارد بشرية ومادية ملائمة ونظام معلومات ودعم فني أو يوظف على مستوى منظمة حكومية أو غير حكومية لتوفير الكفاءات القيادية والتدريب الملائم والتنسيق ونظام معلومات كفاء (قنديل، ٢٠٠١، ص ٢٢٢).

وقد عرف البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة مفهوم بناء القدرات علي أنه "العمليات التي من خلالها يستطيع الأفراد والمنظمات والمؤسسات والمجتمعات أن تطور مقدراتها- بشكل فردي أو مجمع- من أجل أن تؤدي الوظائف وتحل المشكلات وتضع الأهداف وتتجزها" (افندي و رضوان، ٢٠٠٤، ص ٣٦). وقد اوضحت الدراسات ان المفاتيح الاساسية لبناء القدرات التكنولوجية تتمثل فيما يلي: (

طرابيشي، زكوان عبدالرحمن، ٢٠٠٤، ص ١٣)

١. توفير المعرفة وهو عادة من اختصاص المراكز البحثية

٢. اكتساب المعرفة وتكليفها ونشرها

٣. تنمية الموارد البشرية

٤. التمويل والذي يعتمد على التمويل الحكومي

كما يمكن تعريف القدرات التكنولوجية بأنها قدرة المنظمة على اكتساب وتطبيق استثمارات تكنولوجيا المعلومات بالمنظمة بالتكامل مع باقي الموارد الموجودة داخل المنظمة وقدراتها المختلفة لدعم كفاءاتها ومهاراتها في الوظائف المختلفة بالمؤسسة لتحقيق اهدافها من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات الحديثة. (zhang,2005,p342)

ويمكن تعريف بناء القدرات التكنولوجية من خلال تلك الدراسة كالتالي:

"القدرة على بث روح المنافسة بين العاملين بالمنظمة من خلال الاعتماد على التقنيات التكنولوجية الحديثة بالمؤسسة وبناء شبكة معلومات قوية عن العملاء المستفيدين والخدمات والمشروعات التي تقدمها المؤسسة يمكن الاستفادة منها والرجوع اليها للاستفادة منها ولا يتم ذلك الا من خلال المعارف التكنولوجية للعاملين بالمنظمة".

ويمكن وضع تعريف اجرائي للقدرات التكنولوجية كالتالي:

١. القدرات الشبكية: لبناء قدرات العاملين بالمنظمة على الدخول الى متصفحات الشبكة الالكترونية وارسال واستقبال التقارير المختلفة وغيرها.
 ٢. القدرات المعرفية: ومن خلالها يمكن التعرف على كيفية الحصول على البيانات الرقمية ومعالجتها والتنسيق لكافة الملفات التي يتم الحصول عليها.
 ٣. قدرات البنية التحتية: يتم من خلالها توفير الاجهزة والمعدات التي يتم استخدامها للتعامل مع البيانات الرقمية.
 ٤. قدرات التطوير التكنولوجي: حيث يتم استخدام أحدث الاجهزة والمعدات الالكترونية والتكنولوجية الحديثة وكذلك البرمجيات الحديثة التي يتم التعامل من خلالها.
 ٥. قدرات الاتصال: للتنسيق مع المؤسسات الاخرى عن طريق شبكات الانترنت والتواصل بسهولة ويسر مع العملاء المستفيدين بالإضافة الى تبادل المعلومات في اسرع وقت وغيرها.
- مفهوم رأس المال البشري :**

اختلفت التعريفات من حيث النظر إلى رأس المال البشري فالبعض اعتبره جزءاً من عمل المنظمة، والبعض الآخر ينظرون إليه على أنه يتضمن مجموعة مكونات ترتبط بالإنسان، ومجموعة ثالثة ترى أنه يتضمن ما يمتلكه الأفراد من تعليم وخبرة ومهارة (العمامي، ٢٠١٤، ص ٢٣). وهناك من عرف رأس المال البشري بأنه مجموعة الأفراد ذوي المواهب والذين لديهم القدرة على التفكير الابداعي الذي يؤثر في المنظمات الحيوية ويعمل على جذب العملاء وخلق قيمة مضافة للمنتج او الخدمة المقدمة مما يؤدي في النهاية التي تميز المنظمة (ابوبكر، ٢٠٠٦، ص ٣٢). أيضا عرف يوسف)

٢٠٠٥، ص ٤) رأس المال البشري بأنه المعارف التي يمتلكها ويولدها العاملون مثل المهارات والخبرات والابتكارات المختلفة وعمليات التحسين والتطوير.

وقد اختلف الباحثون في تحديد مكونات رأس المال البشري فمنهم من حدده بثلاث مكونات هي: الابتكار، المقدرة الحرفية، المقدرة الاجتماعية (Lothgren, 1999:15). كما أشار آخرون الى أن أهم مكونات رأس المال البشري هي: المعرفة، والقدرة، والمهارة (Chaudhry & Roomi, 2006). ويعرفه المجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة عبارة عن عملية تنمية مهارات ومعارف وقدرات أفراد الجنس البشري الذين يساهمون في التنمية الاقتصادية والاجتماعية لبلد ما، أو يمكنهم أن يساهموا فيها (الجمال، ٢٠٠٦، ص ١٣).

كما أوضح الشيحان (٢٠١٠) أنه يمكن تحديد مجموعة من العناصر تعد ضمن عناصر الاستثمار في رأس المال البشري وتتمثل في التعليم والتدريب والتأهيل الصحي والبحث العلمي باعتبارها من أهم مقومات التنمية البشرية وركائزها، التي بدونها لا يمكن أن تقوم تنمية بشرية أو اقتصادية وكل عنصر من هذه العناصر هو استثمار في حد ذاته وتعطي مؤشرات مدى تقدم الدول في مجال التنمية البشرية، هذه العناصر تتمثل فيما يلي:

١. التعليم.

٢. البحث العلمي والتطوير.

٣. التدريب.

٤. التأهيل الصحي.

ويعرف بأنه مجموع القوى العاملة التي تمتلك القدرة والتفكير والتجديد والابتكار وذلك بفعل المعرفة الضمنية الكاملة في أذهان العاملين التي تخلق مهارات القيادة واتخاذ القرارات الرشيدة والتعامل مع المخاطر فهو يعكس فاعلية المنظمة في ادارة مواردها الملموسة وغير الملموسة (مدفوني، ٢٠١٦، ص ١٣٠). ويقصد به مجموعة القدرات التي يتمتع بها العاملون بالمنظمة والتي تتمثل في المعارف والافكار والمهارات والقيم والخبرات والابداع والابتكار والتي تميزهم عن غيرهم وتساو بشكل أساسي في الارتقاء بمستوى الاداء الوظيفي والمهني للمنظمة وتنعكس على ما تقدمه من أنشطة وبرامج وخدمات (يوسف، ٢٠٢٢، ص ٢١٤)

ويقصد برأس المال البشري في هذه الدراسة مجموعة المعارف والمهارات والمواد التعليمية بالإضافة الى الابداع والابتكار التي من شأنها استغلال الموارد التكنولوجية والتقنيات الحديثة في المنظمة لتقديم الخدمات للعملاء المستفيدين بشكل أفضل مما هو عليه والتي تميزها عن أنشطة وخدمات المؤسسات التقليدية يمكن توضيحها كالآتي:

١. التعليم: من خلال الاستفادة من تجار بالمؤسسات الأخرى في الاهتمام واستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة بالمنظمة وتعليمها لأفراد المؤسسة الحاليين.
٢. التدريب: من خلال تدريب الآخرين على كيفية استخدام التقنيات الحديثة والعمل بشكل أسرع مما هو عليه.
٣. المهارات: بحث يصبح لدى العاملين بالمنظمة المهارة في جمع البيانات والحصول عليها من المواقع الأخرى واستخدامها بشكل صحيح في خدمة العملاء المستفيدين.
٤. المعارف: والتي من شأنها التعرف على طبيعة العمل بالمؤسسة من خلال التقنيات الحديثة وشبكات الانترنت والمهارة في استخدام المعلومات بالشكل الصحيح.
٥. الإبداع والابتكار: من خلالها يتم تدريب العاملين على تحسين الخدمات المقدمة من خلال التجديد والابتكار في أساليب تقديم الخدمات وتغيير بيئة العمل بالمنظمة.

مفهوم مؤسسات الرعاية الاجتماعية:

تعرف المؤسسات الاجتماعية بأنها وحدات اجتماعية يتم بناؤها بشكل مقصود، لتحقيق أهداف محددة، فهي مؤسسة بها اتصال مباشر بالمستفيدين من الخدمات في ميدان من ميادين الرعاية الاجتماعية (Day,2006,p.29). أيضا تُعرف مؤسسات الرعاية الاجتماعية أيضا بأنها مؤسسات اجتماعية تتضمن مجموعة من الأنشطة والوظائف، وتهدف إلى تقديم الخدمات الاجتماعية والاقتصادية والصحية للأفراد.

كما عرفها زاسترو Zastro (٢٠٠٤ ، p.8) بأنها مؤسسات تقدم العديد من الخدمات للأفراد والأسر، مثل خدمات الرعاية الصحية والخدمات المقدمة للأيتام، والخدمات التعليمية، إلى جانب التنمية الاجتماعية للشباب بهدف تحسين نوعية الحياة. وعرفتها كرسيتين Christian بأنها أداة أساسية لمساعدة الأفراد في الحصول على الخدمات وإشباع الاحتياجات، وتقديم الرعاية الصحية والخدمات الاجتماعية (lovis and other,2014,p.347).

كما تعرف مؤسسات الرعاية الاجتماعية بأنها مؤسسات اجتماعية تهدف إلى مواجهة الاحتياجات الاجتماعية المختلفة للأفراد، وحل المشكلات من خلال تقديم مجموعة من الخدمات والبرامج (ALcock and other,2012,p.21). ومن هنا تعتبر مؤسسات الرعاية الاجتماعية هي المؤسسات التي تهتم بتقديم الخدمات الاجتماعية والمساعدات لأفراد المجتمع بهدف تحسين نوعية حياتهم (الغزاوي، ١٩٩٥، ص.٢١)

ويمكن وضع تعريفاً إجرائياً لمؤسسات الرعاية الاجتماعية في التالي:

ويقصد بمؤسسات الرعاية الاجتماعية في هذه الدراسة:

- هي إدارات وأقسام مدييرية التضامن الاجتماعي بإداراتها المختلفة.

- تستخدم مجموعة من الأدوات لتحقيق أهدافها.
- تقوم على أساس التفاعل بين العناصر المكونة لها.
- تسعى إلى خدمة المجتمع وتحقيق أهدافه من خلال تقديم مجموعة من الخدمات والبرامج.
- مؤسسات تهتم بتقديم الخدمات الاجتماعية والاقتصادية والمساعدات، وخدمات الرعاية الاجتماعية لأفراد المجتمع.
- تهدف إلى مساعدة أفراد المجتمع على إشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتهم.

ثامناً: الإطار المنهجي للدراسة:

(١) نوع الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التي يمكن من خلالها الحصول على معلومات دقيقة تصور الواقع وتسهم في تحليل الظاهرة موضوع الدراسة

(٢) المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة الحالية على منهج دراسة الحالة لمديرية التضامن الاجتماعي بأسوان باستخدام المسح الاجتماعي الشامل للعاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بأسوان.

(٣) مجالات الدراسة:

أ- **المجال البشري:** جميع العاملين بإدارات مديرية التضامن الاجتماعي ، والبالغ عددهم (١٢٠)، وهم كل من يشغل وظيفة إدارية بإدارات مديرية التضامن الاجتماعي سواء كان رئيس قسم، أخصائي اجتماعي، إداري.

ب- **المجال المكاني:** تمثل المجال المكاني للدراسة في مديرية التضامن الاجتماعي بأسوان وجميع الإدارات والوحدات الاجتماعية التابعة لها.

ت- **المجال الزمني:** وهي الفترة التي استغرقها الباحث في جمع البيانات وذلك في الفترة من

(٢٠٢٣/١١/١٥ الي ٢٠٢٣/١٠/١٤)

(٤) أداة الدراسة:

في ضوء نوع وفروض الدراسة فإن الباحثان استخدمتا الأداة التالية:

استبيان القدرات التكنولوجية كآلية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية. والمكون

من أربعة ابعاد هي :

أ- البعد الاول :_إبعاد القدرات التكنولوجية

ب- البعد الثاني : ابعاد رأس المال البشري

ج- البعد الثالث : الصعوبات التي تحد من تنمية القدرات التكنولوجية كآلية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

د- البعد الرابع : مقترحات لتنمية القدرات التكنولوجية كآلية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

- وقد مرت عملية تصميم الاستبيان بالخطوات الآتية :
أ- تحديد موضوع الاستبيان :

حيث قام الباحثان بتحديد موضوع الاستبيان وهو القدرات التكنولوجية كآلية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

ب- تحديد الإطار الذي ينطلق منه الاستبيان :
حيث تم الرجوع إلي العديد من المصادر منها :

- الكتابات النظرية والمراجع العلمية المختلفة التي تناولت القدرات التكنولوجية ومفهومها وأهدافها .
- الرجوع الي الدراسات السابقة التي تناولت الرعاية الاجتماعية .

ج- صياغة ابعاد الاستبيان وعباراته :

وذلك من خلال تحديد الاطار العلمي للاستبيان تم تحديد الابعاد الرئيسية والمؤشرات والاستجابات التي يتضمنها كل بعد علي حدة حيث تضمن الاستبيان الابعاد الآتية :

- البعد الاول : ابعاد القدرات التكنولوجية ٣٠ عبارة
- البعد الثاني : ابعاد رأس المال البشري ويشمل ٣٠ عبارة
- البعد الثالث : الصعوبات التي تحد من تنمية القدرات التكنولوجية كآلية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ويشمل ١٢ عبارة
- البعد الرابع : مقترحات لتنمية القدرات التكنولوجية كآلية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ويشمل ١٢ عبارة.

د- صدق الاداة :

لاختبار صدق استمارة الاستبيان تم حساب معاملات الصدق الظاهري، والصدق الإحصائي.

الصدق الظاهري :

قام الباحثان بعرض استمارة الاستبيان علي السادة المحكمين من المتخصصين في الخدمة الاجتماعية بكلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان وجامعة أسيوط وجامعة أسوان ، وعددهم (٦) ، وذلك بهدف

تحكيم أداة جمع البيانات واختبار صدقها الظاهري من حيث :

- مدي ملائمة أبعاد الاستبيان لموضوع الدراسة .

- مدي ارتباط كل عبارة ببعدها .
- مدي مناسبة العبارات من حيث الصياغة ووضوح المعني.
- حذف أو تعديل عبارات مكررة أو غير مناسبة لأهداف الدراسة .
- ثم قام الباحثان بتفريغ نتيجة التحكيم وقياس نسب الاتفاق والاختلاف واستبعد الاسئلة التي تقل نسب الاتفاق بها عن ٨٥% ، كما تم تعديل صياغة بعض العبارات وازافة بعض العبارات حتي تم التوصل الي الشكل النهائي لاستمارة الاستبيان.، واعتمد الباحثان علي المعادلة التالية في قياس نسب الاتفاق لعبارة الاستبيان:

$$\text{نسبة الاتفاق} = \frac{\text{عدد مرات الاتفاق}}{\text{عدد مرات الاتفاق} + \text{عدد مرات الاختلاف}} \times 100$$

الصدق الاحصائي :

يبين الجدول رقم (١) قيمة معاملات الصدق الإحصائي لاستمارة استبيان، ويُعرف معامل الصدق الإحصائي بأنه الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

جدول رقم (١)

نتائج صدق الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبيان (ن=١٠)

م	أبعاد الاستبيان	معامل الارتباط	الدالة
١	ابعاد القدرات التكنولوجية	٠,٦٤٥	**
٢	ابعاد رأس المال البشري	٠,٧٨٢	**
٣	الصعوبات التي تحد من تنمية القدرات التكنولوجية كآلية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠,٧٦٩	**
٤	مقترحات لتنمية القدرات التكنولوجية كآلية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠,٧٢٤	**

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الصدق الإحصائي لاستمارة الاستبيان مرتفعة ومقبولة وتفي بأغراض الدراسة.

هـ- ثبات الاداة :

تم حساب ثبات الاداة باستخدام معامل ثبات (ألفا .كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستمارة الاستبيان ، وذلك لعينة قوامها (١٠) علي العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان ، وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (٢)

نتائج الثبات باستخدام معامل الفا كرونباخ (ن=١٠)

م	الابعاد	معامل الفا كرونباخ
١	ابعاد القدرات التكنولوجية	٠,٨٦
٢	ابعاد رأس المال البشري	٠,٨٤
٣	الصعوبات التي تحد من تنمية القدرات التكنولوجية كألية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠,٨٢
٤	مقترحات لتنمية القدرات التكنولوجية كألية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠,٨١
ثبات الاستبيان ككل		٠,٩٠

هـ - وضع الاستبيان في صورته النهائية :

بعد حساب صدق وثبات الاستبيان وحذف العبارات غير الدالة في صورته النهائية بحيث أصبح يتكون من (٨٤) عبارة واربعة أبعاد كل بعد يحتوى على عبارات لكل عبارة ثلاثة استجابات.

تاسعاً: نتائج الدراسة الميدانية

■ المحور الأول: وصف مجتمع الدراسة

(أ) توزيع وصف عينة الدراسة من العاملين

جدول رقم (٣)

توزيع عينة الدراسة طبقاً للنوع (ن=١٢٠)

م	النوع	ك	%
١	ذكر	٤١	٣٤,٢
٢	أنثى	٧٩	٦٥,٨
المجموع		١٢٠	%١٠٠

يوضح الجدول السابق أن عينة الدراسة جاء اغلب العينة من الاناث بنسبة ٦٥,٨% بينما جاءت نسبة الذكور ٣٤,٢%.

جدول رقم (٤)
توزيع عينة الدراسة طبقا للحالة الاجتماعية (ن = ١٢٠)

م	الحالة الاجتماعية	ك	%
أ	أعزب	١٣	١٠,٨
ب	متزوج	٩٣	٧٧,٥
ج	أرمل	٦	٥
د	مطلق	٨	٦,٧
المجموع		١٢٠	%١٠٠

تشير نتائج الجدول السابق ان: عينة الدراسة طبقا للحالة الاجتماعية جاء في الترتيب الاول متزوج بنسبة ٧٧,٥% ثم في الترتيب الثانى اعزب ١٠,٨% وفى الترتيب الثالث مطلق بنسبة ٦,٧% بنما فى الترتيب الاخير ارمل بنسبة ٥%.

جدول رقم (٥)
توزيع عينة الدراسة طبقا للحالة التعليمية (ن = ١٢٠)

م	الحالة التعليمية	ك	%
أ	مؤهل متوسط	٢٨	٢٣,٣
ب	مؤهل فوق المتوسط	٢٠	١٦,٧
ج	مؤهل عالي	٥٦	٤٦,٧
د	مؤهل فوق العالي	١٦	١٣,٣
المجموع		١٢٠	%١٠٠

توضح نتائج الجدول السابق أن عينة الدراسة طبقا للحالة التعليمية جاء في الترتيب الاول مؤهل عالي بنسبة ٤٦,٧% ثم في الترتيب الثانى مؤهل متوسط ٢٣,٣% وفى الترتيب الثالث مؤهل فوق المتوسط بنسبة ١٦,٧% بنما فى الترتيب الاخير مؤهل فوق العالي بنسبة ١٣,٣%.

جدول رقم (٦)
توزيع عينة الدراسة طبقا للوظيفة (ن = ١٢٠)

م	الوظيفة الحالية	ك	%
أ	مدير إدارة	٢٢	١٨,٤
ب	أخصائي اجتماعي	٣٦	٣٠
ج	ادارى	٤٣	٣٥,٨
د	اخرى تذكر	١٩	١٥,٨
المجموع		١٢٠	%١٠٠

تشير نتائج الجدول السابق أن عينة الدراسة طبقا للوظيفة داخل المؤسسة جاء في الترتيب الاول ادارى بنسبة ٣٥,٨% ثم فى الترتيب الثانى اخصائى اجتماعى ٣٠% وفى الترتيب الثالث مدير ادارة بنسبة ١٨,٤% بينما فى الترتيب الاخير اخرى تذكر وتتمثل فى (مسئول نظم ، مسئول أمن، ،،،،، الخ) بنسبة ١٥,٨%.

جدول رقم (٧)
توزيع عينة الدراسة طبقا مدة العمل داخل المؤسسة (ن=١٢٠)

م	عدد السنوات	ك	%
أ	أقل من ٥ سنوات	٨	٦,٧
ب	من ٥ إلي أقل من ١٠ سنوات	٥٧	٤٧,٥
ج	من ١٠ إلي أقل من ١٥ سنة	٢٥	٢٠,٨
د	من ١٥ سنة فأكثر	٣٠	٢٥
المجموع		١٢٠	%١٠٠

تشير نتائج الجدول السابق أن توزيع عينة الدراسة طبقا للمؤهل الدراسي جاءت كالتالي: حيث جاء فى الترتيب الاول (من ٥ إلي أقل من ١٠ سنوات) بنسبة ٤٧,٥% ثم فى الترتيب الثانى (من ١٥ سنة فأكثر) ٢٥% وفى الترتيب الثالث (من ١٠ إلي أقل من ١٥ سنة) بنسبة ٢٠,٨% بنما فى الترتيب الاخير (أقل من ٥ سنوات) بنسبة ٦,٧%.

■ المحور الثانى: ابعاد القدرات التكنولوجية لدى العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

١- القدرات الشبكية

جدول رقم (٨)
القدرات الشبكية (ن = ١٢٠)

م	العبارات	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
		ك	ك	ك			
١	استطيع الدخول الى متصفح الويب بشكل امن	٣٣	٤٢	٤٥	٢٢٨	١,٩	٤
٢	يمكنني مشاركة الملفات والتقارير المختلفة مع المؤسسات عبر الانترنت.	٢٨	٣٥	٥٧	٢١١	١,٧٦	٥
٣	استطيع الحصول على تقارير المؤسسات عبر متصفح الويب	٤٥	٣١	٤٤	٢٤١	٢,٠	٣
٤	يمكنني ارسال واستقبال ملفات وتقارير للعملاء المستفيدين من خدمات المؤسسة.	٥٢	٢٥	٤٣	٢٤٩	٢,١	٢
٥	يمكن الوصول الى البيانات الخاصة بالمؤسسة من اي مكان اتواجد فيه.	٣٧	١٦	٦٧	٢١٠	١,٧٥	٦
٦	استطيع التفاعل مع العملاء عبر البرامج التكنولوجية المتوفرة من خلال شبكات الانترنت.	٥٨	٣٩	٢٣	٢٧٥	٢,٢٩	١
المتغير ككل					١,٩٦	مستوى متوسط	

دالة عند (٠,٠٥)

دالة عند (٠,٠١)

يتبين من الجدول رقم (٨) : أن مستوى القدرات الشبكية كما يحددها العاملين بمديرية التضامن محافظة أسوان متوسط، بمتوسط حسابي بلغ (١,٩٦)، وجاءت عباراته وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي كالتالي، جاء في الترتيب الأول استطيع التفاعل مع العملاء عبر البرامج التكنولوجية المتوفرة من خلال شبكات الانترنت بمتوسط حسابي (٢,٢٩)، وجاء في الترتيب الثاني يمكنني ارسال واستقبال ملفات وتقارير للعملاء المستفيدين من خدمات المؤسسة. بمتوسط حسابي (٢,١)، وجاء في الترتيب

الثالث استطيع الحصول على تقارير المؤسسات عبر متصفح الويب بمتوسط حسابي (٢)، ، وجاء في الترتيب الاخير يمكن الوصول الى البيانات الخاصة بالمؤسسة من اي مكان اتواجد فيه. بمتوسط حسابي (١,٧٥)، ويتفق مع ذلك دراسة (Molly & Schwenk (2006 والتي أكدت على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات المعتمدة على الحاسب الآلي يحقق السرعة في إنجاز العمل واتخاذ القرار المناسب وأنها تحقق جودة القرارات المتخذة.

٢- القدرات المعرفية

جدول رقم (٩)

القدرات المعرفية (ن = ١٢٠)

الترتيب	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	الاستجابات			العبارات	م
			لا	إلى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
٤	١,٩	٢٢٨	٥٥	٢٢	٤٣	يمكنني معرفة معالجة البيانات الرقمية التي يتم الحصول عليها وتفسيرها	١
٥	١,٧٦	٢١١	٦٢	٢٥	٣٣	لدى معرفة ببرامج الكتابة والتنسيق المختلفة على الكمبيوتر	٢
٦	١,٤٤	١٧٣	٨٠	٢٧	١٣	يمكنني تصليح الاجهزة الالكترونية داخل المؤسسة حال توقفها.	٣
١	٢,٣٨	٢٨٦	٢١	٣٢	٦٧	يمكنني تبادل المعارف المختلفة مع الاخرين حول كيفية استخدام التكنولوجيا.	٤
٢	٢,٢٠	٢٦٥	٢٨	٣٩	٥٣	اقوم بنشر المعارف المختلفة حول تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة.	٥
٣	٢,١٤	٢٥٧	٣١	٤١	٤٨	لدى معرفة بأهمية العمل الجماعي من خلال شبكات الانترنت.	٦
مستوى متوسط	١,٩٧		المتغير ككل				

دالة عند (٠,٠٥)

دالة عند (٠,٠١)

يتبين من الجدول رقم (٩) : أن مستوى القدرات المعرفية كما يحددها العاملين بمديرية التضامن محافظة أسوان متوسط، بمتوسط حسابي بلغ (١,٩٧)، وجاءت عباراته وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي كالتالي، جاء في الترتيب الأول يمكنني تبادل المعارف المختلفة مع الاخرين حول كيفية استخدام

التكنولوجيا .بمتوسط حسابي (٢,٣٨)، وجاء في الترتيب الثاني اقوم بنشر المعارف المختلفة حول تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة.. بمتوسط حسابي (٢,٢٠)، وجاء في الترتيب الثالث لدى معرفة بأهمية العمل الجماعي من خلال شبكات الانترنت بمتوسط حسابي (٢,١٤) ، وجاء في الترتيب الاخير يمكنني تصليح الاجهزة الالكترونية داخل المؤسسة حال توقفها. بمتوسط حسابي (١,٤٤)، ويتفق مع ذلك دراسة حسن (٢٠١٢) التي استهدفت تحديد أثر الثقافة الإلكترونية ونسق المعلومات التخطيطية لدى العاملين خلال المهارات والمعارف المرتبطة بالثقافة الإلكترونية والتعرف على الصعوبات التي تواجه الثقافة الإلكترونية لدى العاملين بمراكز المعلومات ودعم واتخاذ القرار.

٣- قدرات البنية التحتية

جدول (١٠)
قدرات البنية التحتية (ن = ١٢٠)

الترتيب	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	الاستجابات			العبارات	م
			لا	إلى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
٦	٢,١٩	٢٦٣	٣٣	٣١	٥٦	تمتلك المؤسسة اجهزة ومعدات تكنولوجية كافية.	١
٣	٢,٤٣	٢٩٢	٢٠	٢٨	٧٢	استطيع التعامل مع البرمجيات الحديثة التي تستخدمها المؤسسة.	٢
٤	٢,٣٨	٢٨٥	٢١	٣٣	٦٦	تمتلك المؤسسة شبكة قوية من الاتصالات مع المؤسسات الاخرى.	٣
٢	٢,٥٩	٣١١	١٢	٢٥	٨٣	تتوفر قاعدة بيانات قوية عن العملاء المستفيدين يمكن التعامل مع بشكل بسيط.	٤
١	٢,٦٤	٣١٧	٨	٢٧	٨٥	يمكنني حماية المعلومات التي احصل عليها بشكل قوى من خلال توفر انظمة حماية كافية،	٥
٥	٢,٢	٢٦٤	٣٤	٢٨	٥٨	توفر المؤسسة مزودين لخدمات الانترنت في أى وقت داخل المؤسسة.	٦
مستوى متوسط	٢,٤١		المتغير ككل				

دالة عند (٠,٠٥)

دالة عند (٠,٠١)

يتبين من جدول (١٠) : أن مستوى قدرات البنية التحتية كما يحددها العاملین بمديرية التضامن محافظة أسوان متوسط، بمتوسط حسابي بلغ (٢,٤١)، وجاءت عباراته وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي كالتالي، جاء في الترتيب الأول يمكنني حماية المعلومات التي احصل عليها بشكل قوى من خلال توفر أنظمة حماية كافية. بمتوسط حسابي (٢,٦٤)، وجاء في الترتيب الثاني تتوفر قاعدة بيانات قوية عن العملاء المستفيدين يمكن التعامل مع بشكل بسيط. بمتوسط حسابي (٢,٥٩)، وجاء في الترتيب الثالث استطيع التعامل مع البرمجيات الحديثة التي تستخدمها المؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٤٣)، وجاء في الترتيب الاخير تمتلك المؤسسة اجهزة ومعدات تكنولوجية كافية. بمتوسط حسابي (١,١٩)، ويتفق مع ذلك دراسة شلبي وآخرون (٢٠٢٢) التي هدفت إلى التعرف إلى قدرات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأثرها على جودة القرارات الإدارية في مجموعة شركات المناصير في الأردن. ودراسة عايش (٢٠١٧) والتي أشارت إلى أن توفر المقدرات المادية وزيادة شبكات الاتصال وتطوير مهارات العاملين في هذا المجال يزيد الإنتاجية ويعمل على زيادة دخل العاملين في هذا المجال، كذلك دراسة رشوان (٢٠١٧) التي أكدت على ضرورة العمل مصر على دعم الجهود والتواصل عبر الوسائل التكنولوجية داخل الوحدات المحلية، وحث كافة المسؤولين والعاملين داخل الوحدات المحلية على زيادة الاهتمام باستخدام الوسائل التكنولوجية في العمل المهني، والتدريب الجيد للرؤساء والقيادات الادارية وكافة العاملين بالوحدات المحلية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل، وبناء نظام معلومات متكامل على المستوى القومي قائم على الأساليب والوسائل والتقنية العلمية الحديثة للمعلومات ونظم المعلومات الجغرافية.

٤- قدرات التطور التكنولوجي

جدول (١١)
قدرات التطوير التكنولوجي (ن = ١٢٠)

الترتيب	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	الاستجابات			العبارات	م
			لا	إلى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
٣	١,٨٣	٢٢٠	٦٥	١٠	٤٥	يمكنني تطوير الاجهزة والمعدات الموجودة بالمؤسسة	١
٦	١,٦٨	٢٠١	٧٢	١٥	٣٣	استطيع تطوير البرامج التي تقدم الخدمات المؤسسية للعملاء المستفيدين.	٢
١	١,٩٤	٢٣٣	٥٨	٢٠	٤٥	استطيع توفير المنتجات التكنولوجية الحديثة للمؤسسة.	٣
٤	١,٨٢	٢١٨	٦٢	١٨	٤٠	لدى القدرة على التخمين حول الافكار التكنولوجية لدعمها وتطويرها بالمؤسسة.	٤
٢	١,٨٤	٢٢١	٦٧	١٤	٣٩	يمكنني التحديث في وسائل الاتصال مع المؤسسات الاخرى الموجودة في المجتمع.	٥
٥	١,٧٢	٢٠٦	٧٢	١٠	٣٨	استطيع التعامل بشكل جيد مع المستحدثات التكنولوجية الحديثة داخل المؤسسة.	٦
مستوى متوسط	١,٨١		المتغير ككل				

دالة عند (٠,٠٥)

دالة عند (٠,٠١)

يتبين من جدول (١١) : أن مستوى قدرات التطور التكنولوجي كما يحددها العاملين بمديرية التضامن محافظة أسوان متوسط، بمتوسط حسابي بلغ (١,٨١)، وجاءت عباراته وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي كالتالي، جاء في الترتيب استطيع توفير المنتجات التكنولوجية الحديثة للمؤسسة بمتوسط حسابي (١,٩٤)، وجاء في الترتيب الثاني يمكنني التحديث في وسائل الاتصال مع المؤسسات الاخرى

الموجودة في المجتمع. بمتوسط حسابي (١,٨٤)، وجاء في الترتيب الثالث يمكنني تطوير الاجهزة والمعدات الموجودة بالمؤسسة بمتوسط حسابي (١,٨٣)، وجاء في الترتيب الاخير استطيع تطوير البرامج التي تقدم الخدمات المؤسسية للعملاء المستفيدين.. بمتوسط حسابي (١,٦٨)، ويتفق مع ذلك دراسة العلوان (٢٠١٧). والتي أكدت على وجود تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٥% لاستخدام الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية على أبعاد القدرات الإبداعية للموظفين (الأصالة، الطلاقة، المرونة، الحساسية للمشكلات، كذلك دراسة عايش (٢٠١٧) والتي أشارت إلى أن توفر المقدرات المادية وزيادة شبكات الاتصال وتطوير مهارات العاملين في هذا المجال يزيد الإنتاجية ويعمل على زيادة دخل العاملين في هذا المجال أن البرمجيات تقدم حلاً لزيادة الإنتاج وزيادة كفاءة العمل واتخاذ القرار المناسب مما ينعكس ايجاباً على زيادة دخل العاملين في مجال البرمجيات والشركات المنتجة لها، وأيضاً دراسة عبدالله ومهدي (٢٠٢٠) والتي أثبتت وجود تأثير معنوي لقدرات تكنولوجيا المعلومات في إبداع الخدمات المصرفية، كذلك ضرورة اهتمام إدارة المصارف بقدرات تكنولوجيا المعلومات لما لها من تأثير واضح في قدرة المصرف على تحقيق الإبداع في الخدمات المقدمة لزيائنه.

٥- قدرات الاتصال

جدول (١٢)
قدرات الاتصال (ن = ١٢٠)

الترتيب	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	الاستجابات			العبارات	م
			لا	إلى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
١	٢,٦٨	٣٢٢	١٠	١٨	٩٢	استطيع التنسيق مع المؤسسات الاخرى من خلال الاتصالات التكنولوجية	١
٣	١,٩٧	٢٣٦	٤٢	٤٠	٣٨	يمكنني التواصل بسهولة مع المؤسسات المجتمعية الاخرى.	٢
٤	١,٩٥	٢٣٥	٤١	٤٣	٣٦	يوجد مرونة في التواصل بين الاقسام الداخلية المختلفة بالمؤسسة.	٣
٥	١,٦٥	١٩٩	٦٣	٣٥	٢٢	يمكنني الوصول الى بيانات العملاء المستفيدين في أى وقت.	٤
٦	١,٤٣	١٧١	٨٦	١٧	١٧	استطيع تبادل المعلومات مع المؤسسات الاخرى بسهولة عن العملاء المستفيدين.	٥
٢	٢,١٩	٢٦٣	٢٤	٧٦	٢٩	استطيع التواصل مع القيادات المجتمعية من خلال الانترنت والتطبيقات المختلفة.	٦
مستوى متوسط	١,٩٨		المتغير ككل				

دالة عند (٠,٠٥)

دالة عند (٠,٠١)

يتبين من جدول (١١) : أن مستوى قدرات الاتصال كما يحددها العاملين بمديرية التضامن محافظة أسوان متوسط، بمتوسط حسابي بلغ (١,٩٨)، وجاءت عباراته وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي كالتالي، جاء في الترتيب الاول استطيع التنسيق مع المؤسسات الاخرى من خلال الاتصالات التكنولوجية بمتوسط حسابي (٢,٦٨)، وجاء في الترتيب الثانى استطيع التواصل مع القيادات المجتمعية من خلال

الانترنت والتطبيقات المختلفة. بمتوسط حسابي (٢,١٩)، وجاء في الترتيب الثالث يمكنني التواصل بسهولة مع المؤسسات المجتمعية الأخرى. بمتوسط حسابي (١,٩٧)، وجاء في الترتيب الأخير أستطيع تبادل المعلومات مع المؤسسات الأخرى بسهولة عن العملاء المستفيدين... بمتوسط حسابي (١,٤٣)، ويتفق مع ذلك دراسة عايش (٢٠١٧) التي وأوصت بالعمل على تطوير شبكات الاتصال بما يتلاءم مع التطور العالمي في هذا المجال وضرورة الاهتمام بهذا القطاع والعمل على تطويره من خلال ضخ استثمارات كبيرة فيه.

■ المحور الثالث: أبعاد رأس المال البشري لدي العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

١. التعليم

جدول (١٣)

التعليم كأحد أبعاد رأس المال البشري (ن = ١٢٠)

الترتيب	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	الاستجابات			العبارات	م
			لا	إلى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
٤	٢,١٣	٢٥٦	٣٩	٢٦	٥٥	يتم الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في القيام بتعليم الأفراد.	١
٣	٢,٢٥	٢٧٠	٣٣	٢٤	٦٣	يمكن الاستفادة من تجارب المؤسسات الأخرى في الجانب التعليمي للعاملين	٢
٦	١,٥٣	١٨٤	٨١	١٤	٢٥	يتم وضع ميزانية معينة من المؤسسة خاصة بتعليم الأفراد كيفية استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.	٣
٥	٢,١٠	٢٥٣	٤٧	١٣	٦٠	يتم تحديد البرامج التعليمية للعاملين بالمؤسسة بشكل واضح ومحدد.	٤
١	٢,٧٠	٣٢٥	٩	١٧	٩٤	يمكن الحصول على تقارير الأنشطة بشكل الكتروني لاستفادة منها في أي وقت.	٥
٢	٢,٥٨	٣١٠	٤	٤٢	٧٤	تشجيع العاملين على الاهتمام بتعلم استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات.	٦
مستوى متوسط	٢,٢١		المتغير ككل				

دالة عند (٠,٠٥)

دالة عند (٠,٠١)

يتبين من الجدول رقم (١٢) : أن ابعاد رأس المال البشري (التعليم) ، كما يحددها العاملين بمديرية التضامن محافظة أسوان متوسط، بمتوسط حسابي بلغ (٢,٢١)، وجاءت عباراته وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي كالتالي، جاء في الترتيب الاول يمكن الحصول على تقارير الانشطة بشكل الكتروني لاستفادة منها في اي وقت..بمتوسط حسابي (٢,٧٠)، وجاء في الترتيب الثالث يمكن الاستفادة من تجارب المؤسسات الاخرى في الجانب التعليمي للعاملين. بمتوسط حسابي (٢,٢٥)، وجاء في الترتيب الثالث يمكنني التواصل بسهولة مع المؤسسات المجتمعية الاخرى. بمتوسط حسابي (١,٩٧)، ، وجاء في الترتيب الاخير يتم وضع ميزانية معينة من المؤسسة خاصة بتعليم الافراد كيفية استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.... بمتوسط حسابي (١,٣٥)، ويتفق مع ذلك دراسة (Annopoorma2012) والتي أكدت على أهمية رأس المال البشري ودوره في عملية التطوير التكنولوجي وكذلك دوره الأساسي في تقوية الروابط الأساسية لتنمية فرص الابتكار والابداع في منظمات المجتمع المختلفة.

٢. التدريب

جدول (١٤)

التدريب (ن = ١٢٠)

الترتيب	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	الاستجابات			العبارات	م
			لا	إلى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
١	٢,٧	٣٢٤	٢	٣٢	٨٦	اتدرب دائماً على مواجهة التحديات المختلفة التي تواجه المؤسسة.	١
٣	٢,٤٥	٢٩٥	١٠	٤٥	٦٥	ارى ان التدريب له تأثير مباشر على انتاجية المؤسسة وادائها بشكل افضل	٢
٦	٢,١١	٢٥٤	٣٧	٣٢	٥١	يساعد التدريب على خلق بيئة عمل جيدة داخل المؤسسة.	٣
٤	٢,٣٨	٢٨٦	١٥	٤٤	٦١	اقوم دائماً بتدريب الاخرين على تحمل المسؤولية.	٤
٢	٢,٤٨	٢٩٨	١٢	٣٨	٧٠	اسعى للحصول على دورات تدريبية لتحسين العمل بالمؤسسة.	٥
٥	٢,٢٩	٢٧٥	٢٣	٣٩	٥٨	تقوم المؤسسة باستخدام احدث الوسائل والتقنيات في القيام بعملية التدريب.	٦
مستوى مرتفع	٢,٤٠		المتغير ككل				

دالة عند (٠,٠٥)

دالة عند (٠,٠١)

يتبين من الجدول رقم (١٤) : أن ابعاد رأس المال البشري (التدريب)، كما يحددها العاملين بمديرية التضامن محافظة أسوان متوسط، بمتوسط حسابي بلغ (٢,٤٠)، وجاءت عباراته وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي كالتالي، جاء في الترتيب الاول ادرب دائما على مواجهة التحديات المختلفة التي تواجه المؤسسة..بمتوسط حسابي (٢,٧٠)، وجاء في الترتيب الثاني اسعى للحصول على دورات تدريبية لتحسين العمل بالمؤسسة.. بمتوسط حسابي (٢,٤٨)، وجاء في الترتيب ارى ان التدريب له تأثير مباشر على انتاجية المؤسسة وادائها بشكل افضل. بمتوسط حسابي (٢,٤٥)، وجاء في الترتيب يساعد التدريب على خلق بيئة عمل جيدة داخل المؤسسة.... بمتوسط حسابي (٢,١١)، ويتفق مع ذلك دراسة (Chnnar et all(2015) والتي استهدفت التعرف على اثر متغيرات رأس المال البشري والتي تتمثل في المعرفة والخبرات والمهارات واثرها على رضا العاملين في المنظمات وفعاليتها في تقديم الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

٣. المهارات

جدول (١٥)

المهارات (ن = ١٢٠)

الترتيب	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	الاستجابات			العبارات	م
			لا	إلى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
١	٢,٧	٣٢٤	٦	٢٤	٩٠	المهارة في تجميع البيانات والحقائق عن المشروعات الخاصة بالمؤسسة.	١
٢	٢,٦٥	٣١٩	٧	٢٧	٨٦	لدى المهارة في ابتكار الحلول الجديدة للمشكلات.	٢
٥	٢,٤٨	٢٩٨	٢٣	٢٢	٧٧	المهارة الجيدة في الاتصال بالمجتمع المحيط .	٣
٦	٢,٤٦	٢٩٦	٢٦	١٢	٨٢	امتلاك المهارة في تحديد الاحتياجات المجتمعية عن طريق شبكة الانترنت.	٤
٣	٢,٥٦	٣٠٨	١٥	٢٢	٨٣	لدى المهارة في المناقشة الجماعية عبر وسائل الدردشة الحديثة	٥
٤	٢,٥١	٣٠٢	١٨	٢٢	٨٠	المهارة في توفير التمويل اللازم للمؤسسة.	٦
مستوى مرتفع	٢,٥٦		المتغير ككل				

دالة عند (٠,٠٥)

دالة عند (٠,٠١)

يتبين من الجدول رقم (١٥) : أن ابعاد رأس المال البشري (المهارات) ، كما يحددها العاملين بمديرية التضامن محافظة أسوان متوسط، بمتوسط حسابي بلغ (٢,٥٦)، وجاءت عباراته وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي كالتالي، جاء في الترتيب الاول المهارة في تجميع البيانات والحقائق عن المشروعات الخاصة بالمؤسسة.. بمتوسط حسابي (٢,٧٠)، وجاء في الترتيب لى المهارة في ابتكار الحلول الجديدة للمشكلات. بمتوسط حسابي (٢,٦٥)، وجاء في الترتيب الثالث لى المهارة في المناقشة الجماعية عبر وسائل الدردشة الحديثة بمتوسط حسابي (٢,٥٦) ، وجاء في الترتيب الاخير امتك المهارة في تحديد الاحتياجات المجتمعية عن طريق شبكة الانترنت.. بمتوسط حسابي (٢,٤٦)، ويتفق مع ذلك دراسة لوادي والنجار (٢٠٢٢) هدفت الدراسة معرفة أثر الثقافة المنظمة بأبعادها (القيم، المعتقدات، الثقة، الاتجاهات، المشاركة) في رأس المال البشري بأبعاده (المهارات، الخبرات، القدرات، المعرفة، الابتكار). والتي أكدت على وجود أثر للذكاء الاستراتيجي في تحسين أثر الثقافة المنظمة بأبعادها في رأس المال البشري بأبعاده.

٤. المعرفة بطبيعة المؤسسة

جدول (١٦)

المعرفة بطبيعة المؤسسة (ن = ١٢٠)

الترتيب	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	الاستجابات			العبارات	م
			لا	إلى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
١	٢,٧٦	٣٣٢	١٢	٤	١٠	لدى معرفة قوية بطبيعة العمل بالمؤسسة.	١
٣	٢,٣١	٢٧٨	١٢	٥٨	٥٠	اعرف الخدمات والموارد الموجودة بالمؤسسات	٢
٢	٢,٤٠	٢٨٩	١٢	٤٧	٦١	لدى معرفة بالقوانين والتشريعات التي تنظم العمل داخل وخارج المؤسسة.	٣
٦	٢,١٦	٢٤٨	٤٢	٢٨	٥٠	لدى معرفة بأساليب التخطيط الحديث داخل المؤسسة.	٤
٤	٢,١٥	٢٥٩	٣٠	٤١	٤٩	لدى معرفة بكيفية بناء القدرات التكنولوجية في المؤسسة.	٥
٥	٢,١٧	٢٤٩	٣٤	٤٣	٤٣	لدى معارف مختلفة لبناء شراكة قوية مع المؤسسات الاخرى في المجتمع.	٦
مستوى متوسط	٢,٣٢		المتغير ككل				

دالة عند (٠,٠٥)

دالة عند (٠,٠١)

يتبين من الجدول رقم (١٦) : أن ابعاد رأس المال البشري (د - المعرفة بطبيعة المؤسسة)، كما يحددها العاملين بمديرية التضامن محافظة أسوان متوسط، بمتوسط حسابي بلغ (٢,٣٢)، وجاءت عباراته وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي كالتالي، جاء في الترتيب الاول لدى معرفة قوية بطبيعة العمل بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٧٦)، وجاء في الترتيب الثاني لدى معرفة بالقوانين والتشريعات التي تنظم العمل داخل وخارج المؤسسة. بمتوسط حسابي (٢,٤٠)، وجاء في الترتيب الثالث اعرف الخدمات والموارد الموجودة بالمؤسسات بمتوسط حسابي (٢,٣١)، وجاء في الترتيب الاخير لدى معرفة بأساليب التخطيط الحديث داخل المؤسسة. بمتوسط حسابي (٢,١٦)، ويتفق مع ذلك دراسة يوسف (٢٠٢٢) والتي استهدفت تحديد ابعاد تنمية رأس المال البشري كألية للتطوير الاداري بالمنظمات غير الحكومية والوقوف على واقع رأس المال البشري بالمنظمات غير الحكومية والمعوقات والمقترحات من وجهة نظر الاخصائيين والعاملين لتنمية رأس المال البشري لتحقيق التطوير الاداري بالمنظمات غير الحكومية.

٥. الابداع والابتكار

جدول (١٧)

الابداع والابتكار (ن = ١٢٠)

الترتيب	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	الاستجابات			العبارات	م
			لا	إلى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
١	٢,٨٢	٣٣٩	٦	٩	١٠٥	يمكنني تقديم خدمة جديدة داخل المؤسسة بالاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة.	١
٢	٢,٧٩	٣٣٥	٦	١٣	١٠١	يمكن تقديم منتجات مبتكرة ذات كفاءة عالية.	٢
٤	٢,٧٧	٣٣٣	٧	١٣	١٠٠	يمكن تغيير في بيئة العمل باستخدام بعض القدرات التكنولوجية.	٣
٥	٢,٧٢	٣٢٧	٧	١٩	٩٤	اسعى دائما الى اكتشاف الاشياء الجديدة بالمؤسسة.	٤
٦	٢,٧٠	٣٢٥	٩	١٧	٩٤	اسعى لحل المشكلات والتعقيدات بالوسائل العلمية الحديثة.	٥
٣	٢,٧٨	٣٣٤	٦	١٤	١٠٠	ابتعد قدر الامكان على الاعتماد على الوسائل التقليدية في تقديم الخدمات للعملاء المستفيدين.	٦
مستوى مرتفع	٢,٧٦		المتغير ككل				

دالة عند (٠,٠٥)

دالة عند (٠,٠١)

يتبين من الجدول رقم (١٧) : أن ابعاد رأس المال البشري (الابداع والابتكار) ، كما يحددها العاملين بمديرية التضامن محافظة أسوان متوسط، بمتوسط حسابي بلغ (٢,٧٦)، وجاءت عباراته وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي كالتالي، جاء في الترتيب الاول يمكنني تقديم خدمة جديدة داخل المؤسسة بالاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة بمتوسط حسابي (٢,٨٢)، وجاء في الترتيب الثاني يمكن تقديم منتجات مبتكرة ذات كفاءة عالية.. بمتوسط حسابي (٢,٧٩)، وجاء في الترتيب الثالث ابتعد قدر الامكان على الاعتماد على الوسائل التقليدية في تقديم الخدمات للعملاء المستفيدين بمتوسط حسابي (٢,٧٨)، ، وجاء في الترتيب الاخير اسعى لحل المشكلات والتعقيدات بالوسائل العلمية الحديثة. بمتوسط حسابي (٢,٧٠)، ويتفق ذلك مع دراسة فرحه(٢٠٢٢). والتي أثبتت أن يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري على تنمية التفكير الابتكاري لدى الطلاب بمدارس المتفوقين للعلوم والتكنولوجيا"، وانتهت بوضع آليات تخطيطية مقترحة لتفعيل إسهامات رأس المال البشري في تنمية التفكير الابتكاري لدى الطلاب بمدارس المتفوقين للعلوم والتكنولوجيا.

■ المحور الرابع: الصعوبات التي تحد من تنمية القدرات التكنولوجية كآلية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

جدول رقم (١٨)

الصعوبات التي تحد من تنمية القدرات التكنولوجية كألية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية (ن = ١٢٠)

الترتيب	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	الاستجابات			العبارات	م
			لا	إلى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
٢	٢,٧٣	٣٢٨	١	٣٠	٨٩	نقص التمويل الكافي لتطوير الاجهزة والمعدات بالمؤسسة.	١
٧	٢,٥	٣٠٠	١٦	٢٨	٧٦	نقص الخبرة الكافية لدى العاملين حول استخدام المعدات التكنولوجية.	٢
٨	٢,٤٨	٢٩٨	٢٥	١٥	٨١	وجود معدات واجهزة رديئة داخل	٣
٣	٢,٧	٣٢٤	١٠	١٦	٩٤	قلة الدورات التدريبية الخاصة بالتدريب على التكنولوجيا الحديثة	٤
٥	٢,٥٥	٣٠٦	١٩	١٦	٨٥	ضعف كفاءة الاجهزة التي يتم العمل من خلالها بالمؤسسة.	٥
٦	٢,٥٢	٣٠٣	١٥	٢٧	٧٨	ضعف المبادرات الخاصة بدعم القدرات التكنولوجية للعاملين.	٦
١	٢,٧٨	٣٣٤	٤	١٨	٩٨	قلة الموارد المالية الموجودة بالمؤسسة للتنمية والتدريب	٧
١١	٢,٢٦	٢٧٢	٢١	٤٦	٥٣	ضعف الكفاءات البشرية الموجودة.	٨
١٠	٢,٣٧	٢٨٥	١٩	٣٧	٦٤	عدم وجود خطط واضحة الاهداف	٩
١٢	٢,٢٤	٢٦٩	٢٨	٣٥	٥٧	ضعف وعي المسؤولين بأهمية رأس المال البشري داخل المؤسسة.	١٠
٩	٢,٤٢	٢٩١	٢٢	٢٥	٧٣	الاعتماد على الاساليب التقليدية بدلاً من الاعتماد على التكنولوجيا	١١
٤	٢,٦٨	٣٢٢	١٠	١٨	٩٢	ضعف الاهتمام بالعاملين داخل المؤسسة.	١٢
مستوى مرتفع	٢,٥١		المتغير ككل				

دالة عند (٠,٠٥)

دالة عند (٠,٠١)

يتبين من الجدول رقم (١٨) : أن الصعوبات التي تحد من تنمية القدرات التكنولوجية كآلية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، كما يحددها العاملين بمديرية التضامن محافظة أسوان متوسط، بمتوسط حسابي بلغ (٢,٥١)، وجاءت عباراته وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي كالتالي، جاء في الترتيب الاول قلة الموارد المالية الموجودة بالمؤسسة للتنمية والتدريب بمتوسط حسابي (٢,٧٨)، وجاء في الترتيب الثاني نقص التمويل الكافي لتطوير الاجهزة والمعدات بالمؤسسة... بمتوسط حسابي (٢,٧٣)، وجاء في الترتيب الثالث قلة الدورات التدريبية الخاصة بالتدريب على التكنولوجيا الحديثة بمتوسط حسابي (٢,٧٠)، وجاء في الترتيب الاخير ضعف وعي المسؤولين بأهمية رأس المال البشري داخل المؤسسة. بمتوسط حسابي (٢,٢٤)، ويتفق مع ذلك دراسة رشوان (٢٠١٧) التي حاولت الوقوف على الصعوبات التي تعوق استفادة العاملين بالوحدات المحلية من استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير الأداء، وأوصت الدراسة بضرورة بناء نظام معلومات متكامل على المستوى القومي قائم على الأساليب والوسائل والتقنية العلمية الحديثة للمعلومات ونظم المعلومات الجغرافية.

■ المحور الخامس: مقترحات لتنمية القدرات التكنولوجية كآلية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

جدول رقم (١٩)

مقترحات لتنمية القدرات التكنولوجية كآلية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

(ن = ١٢٠)

الترتيب	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	الاستجابات			العبارات	م
			لا	إلى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
٣	٢,٨٩	٣٤٧	٣	٧	١١٠	توفير الاجهزة والمعدات الحديثة بشكل كاف داخل المؤسسة.	١
١	٢,٩٣	٣٥٢	٢	٤	١١٤	توفير ميزانية مخصصة لشراء الاجهزة الحديثة.	٢
٨	٢,٨٠	٣٣٧	٣	١٧	١٠٠	تدريب العاملين بشكل يتناسب مع المتطلبات التكنولوجية الحديثة.	٣
١٠	٢,٧٦	٣٣٢	٦	١٦	٩٨	عمل صيانة دورية للأجهزة التي يتم العمل من خلالها حتى لا تعوق سير العمل	٤
٢	٢,٩١	٣٥٠	٢	٦	١١٢	وضع نظام للمكافآت والحوافز للعاملين حتى يتم تشجيعهم على الابتكار	٥
٥	٢,٨٦	٣٤٤	٦	٤	١١٠	تدريب العاملين على برامج معالجة البيانات بشكل دوري.	٦
٩	٢,٨	٣٣٦	٢	٢٠	٩٨	ضرورة وضع الخطط التي سهم في تنمية الموارد البشرية بالمؤسسة.	٧
٦	٢,٨٤	٣٤١	٤	١١	١٠٥	تحديد الاحتياجات الفعلية للعاملين	٨
١١	٢,٧٥	٣٣١	٨	١٣	٩٩	تطوير الاساليب والادوات التي يتم استخدامها في تنمية راس المال البشري	٩
٤	٢,٨٧	٣٤٥	٣	٩	١٠٨	تخصيص ميزانية معينة لتدريب العاملين بشكل جيد.	١٠
٧	٢,٨١	٣٣٨	٥	١٢	١٠٣	فتح قنوات اتصال اخرى مع المؤسسات	١١
١٢	٢,٧٢	٣٢٧	٧	١٩	٩٤	الاعتماد على الاساليب الحديثة في الادارة بدلاً من التقليدية.	١٢
مستوى مرتفع	٢,٨٢		المتغير ككل				

دالة عند (٠,٠٥)

دالة عند (٠,٠١)

يتبين من الجدول رقم (١٩) : أن مقترحات لتنمية القدرات التكنولوجية كألية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ، كما يحددها العاملين بمديرية التضامن محافظة أسوان متوسط، بمتوسط حسابي بلغ (٢,٨٢)، وجاءت عباراته وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي كالتالي، جاء في الترتيب الاول توفير ميزانية مخصصة لشراء الاجهزة الحديثة. بمتوسط حسابي (٢,٩٣)، وجاء في الترتيب الثاني وضع نظام للمكافآت والحوافز للعاملين حتى يتم تشجيعهم على الابتكار... بمتوسط حسابي (٢,٩١)، وجاء في الترتيب توفير الاجهزة والمعدات الحديثة بشكل كاف داخل المؤسسة. بمتوسط حسابي (٢,٨٩)، وجاء في الترتيب الاعتماد على الاساليب الحديثة في الادارة بدلاً من التقليدية بمتوسط حسابي (٢,٧٢)، ويتفق مع ذلك دراسة منصور(٢٠١٥) التي استهدفت تحديد الصعوبات التي تواجه التحول الرقمي لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات التعليم الجامعي، وصولاً إلى مجموعة من الآليات المقترحة لتدعيم التحول الرقمي لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات التعليم الجامعي.

المحور السادس: اختبار فروض الدراسة

(١) اختبار الفرض الاول للدراسة : " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد القدرات التكنولوجيا لدي العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية متوسطاً "

جدول رقم (٢٠)

اختبار الفرض الأول للدراسة

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	القدرات الشبكية.	١,٩٦	٠,٦٥	متوسط	٤
٢	القدرات المعرفية.	١,٩٧	٠,٦٦	متوسط	٣
٣	قدرات البنية التحتية.	٢,٤١	٠,٧١	مرتفع	١
٤	قدرات التطوير التكنولوجي.	١,٨١	٠,٧٢	متوسط	٥
٥	قدرات الاتصال	١,٩٨	٠,٦١	متوسط	٢
	ابعاد القدرات ككل	٢,١٦	٠,٦٧	متوسط	

يوضح الجدول السابق أن

مستوى أبعاد القدرات التكنولوجيا لدي العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية متوسطاً حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,١٦) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي : الترتيب الاول قدرات البنية التحتية. (٢,٤١) ، ويليه قدرات الاتصال (١,٩٨) ، القدرات المعرفية (١,٩٧) ثم اخيراً قدرات التطوير التكنولوجي (١,٨١)

مما يجعلنا نقبل الفرض الاول للدراسة والذي مؤداه من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد القدرات التكنولوجية لدي العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية متوسطاً:"

(٢) اختبار الفرض الثاني للدراسة : من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد راس المال البشري لدي العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية متوسطاً:"

جدول رقم (٢١)

اختبار الفرض الثاني للدراسة

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	التعليم	٢,٢١	٠,٦٤	متوسط	٥
٢	التدريب	٢,٤٠	٠,٧٢	متوسط	٣
٣	المهارات	٢,٥٦	٠,٦٨	مرتفع	٢
٤	المعارف	٢,٣٢	٠,٧٣	متوسط	٤
٥	الابداع والابتكار	٢,٧٦	٠,٥٧	مرتفع	١
ابعاد رأس المال ككل		٢,٤٥	٠,٦٦	متوسط	

يوضح الجدول السابق أن مستوى أبعاد راس المال البشري لدي العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية كان متوسطاً " : حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤٥) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي : الترتيب الاول الابداع والابتكار . (٢,٧٦) ، ويليه المهارات (٢,٥٦) ، التدريب (٢,٤٠) ثم اخيرا التعليم (٢,٢١)

مما يجعلنا نقبل الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد راس المال البشري لدي العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية متوسطاً " :

(٣) اختبار الفرض الثالث للدراسة : " توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين القدرات التكنولوجية

وتنمية راس المال البشري لدي العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

جدول رقم (٢٣)

تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين القدرات التكنولوجية وتنمية رأس المال البشري لدي العاملين

بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	اختبار (ت) T-test	اختبار (ف) F-test	معامل الارتباط R	معامل التحديد R
ابعاد القدرات التكنولوجية ككل	٠,٢٧٥	٥,٥٦٩**	**١٥,٤٧٢	** ٠,٥٢١	٠,١٥٣

- بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل القدرات التكنولوجية وتنمية رأس المال البشري لدى العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل كما يحددها العاملين (٠,٥٢١)** وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) وتدل على وجود ارتباط طردى بين المتغيرين .
 - وتشير نتيجة اختبار (ف) ١٥,٤٧٢** الى معنوية نموذج الانحدار وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,١٥٣)
 - وقد بلغت قيمة معامل الانحدار (٠,٢٧٥) وهي تشير الى وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل والمتغير التابع وتشير نتائج اختبار ت **٥,٥٦٩ الى ان تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع يعتبر تأثيراً معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١)
- عاشراً: توصيات الدراسة:

- ١- الاهتمام بعميات التدريب الالكتروني مواكبة للتطورات التكنولوجية الحديثة التي تحدث في المجتمع.
- ٢- إرساء مبادئ الحوكمة التقليدية في الإدارة العمومية وضرورة تحقيق متابعة ومراقبة آليات تجسيدها كخطوة اساسية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات.
- ٣- الاستفادة من التجارب الأخرى لمؤسسات الرعاية الاجتماعية التي تبنت نظم تكنولوجيا المعلومات في ادارتها لتلك المؤسسات.
- ٤- ارساء وتدعيم ثقافة المشاركة الالكترونية مع الجهات الحكومية المختلفة لتشجيع العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية في اسلوب ادارتهم لتلك المؤسسات.
- ٥- ضرورة أن تنتهج مؤسسات الرعاية الاجتماعية في المجتمع المصري ثقافة التطوير التنظيمي المستمر ومتابعة التطورات المستحدثة في اساليب الادارة وخصوصاً تنمية ورفع القدرات التكنولوجية للعاملين بها.
- ٦- إعطاء أهمية للوسائل الأساسية التي يمكن استخدامها لتطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية وإبلاغ كافة العاملين بتلك الوسائل.
- ٧- اجراء التغييرات القانونية والتشريعية اللازمة لسماح المؤسسة بالعمل من خلال شبكات الأنترنت بما يحقق العدالة في توزيع الخدمات والبعد عن الروتين والوسائل التقليدية في تقديم الخدمات.
- ٨- التقليل من المركزية في عملية الادارة وذلك عن طريق تفويض السلطة لمديري المؤسسة باتخاذ القرارات المناسبة لأسلوب تقديم الخدمة سواء تقليدية او عن طريق الانترنت لضمان سرعة الانجاز في تنفيذها.
- ٩- تطوير وتجديد الاساليب والنظم الفنية التي تستخدمها المؤسسة بما يسمح لها من مقابلة الاحتياجات والمستجدات العصرية الحديثة.

- ١٠- الاهتمام بكافة جوانب الجهاز الاداري للمؤسسة سواء الاقتصادية أو الاجتماعية أو التكنولوجية ..الخ.
- ١١- دعم الجهات الحكومية المختصة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية بتقنيات الاتصالات والمعلومات الحديثة بما يسمح لها من استخدام شبكات الانترنت ووسائل الاتصال في تطبيق الحوكمة الالكترونية داخل المؤسسة.
- ١٢- تشجيع العاملين والقائمين على مؤسسات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية على استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات كألية للحد من مخاطر الفساد الاداري داخل تلك المؤسسات.

مراجع البحث

أولا : المراجع العربية

- ١- إبراهيم، عمرو الضبع & الدين، أيمن صلاح(٢٠١٧). أثر تكنولوجيا المعلومات على القوى العاملة في مصر منذ عام ١٩٩٠، بحث بالمؤتمر العلمي الثالث لعلوم المعلومات "اقتصاد المعرفة والتنمية الشاملة للمجتمعات: الفرص والتحديات"، كلية الآداب، جامعة بني سويف.
- ٢- الحمادة، حمزة ضاحي (٢٠١٦). الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية.
- ٣- الزغل، علاء علي (٢٠٢١). الذاكرة المؤسسية كألية لتنمية رأس المال الفكري لدي العاملين بمؤسسات رعاية الشباب الجامعي ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان ، ع٥٥٤، ج١.
- ٤- العامري، سلوى حسن(٢٠٠١). تدريب المنظمات الأهلية العربية في مطلع ألفية جديدة،(القاهرة، الشبكة العلية للمنظمات الأهلية
- ٥- العبادي، هاشم فوزي دباس و المؤمن، إحسان أموري (٢٠١٧). التخطيط الاستراتيجي للمؤسسات الصحية ودوره في تطوير رأس المال البشري، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الكوفة - كلية الإدارة والاقتصاد، العدد٢، مجلد١٤، العراق.
- ٦- العبيدي ، رافت عاصي حين(٢٠٢٠). دور القدرات التكنولوجية في تعزيز ابعاد البراعة التنظيمية ، المجلة العربية للدارة ، المجلد ٤٠.
- ٧- العلوان، جعفر أحمد عبدالكريم (٢٠١٧). أثر استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية على القدرات الإبداعية لموظفي الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الاسلامية - عمادة البحث العلمي، العدد٤٤، السعودية.

- ٨- الغزاوي، جلال الدين (١٩٩٥). مهارات الممارسة في العمل الاجتماعي، مؤسسة ذات السلاسل، الكويت.
- ٩- المفرجي، عادل حرحوش، صالح، أحمد علي، (٢٠٠٣م). «رأس المال الفكري وطرق قياسه وأساليب المحافظة عليه»، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- ١٠- بلال، عبد المنعم يوسف (٢٠٠٣). الاتصالات والمعلوماتية في مصر، الواقع والمستقبل حتى عام ٢٠٢٠، المكتبة الأكاديمية، القاهرة.
- ١١- حسان، مصطفى احمد محمد (١٩٩٢). إمكانية استخدام الحاسب الآلي في الخدمة الاجتماعية بالمدارس، بحث منشور في المؤتمر العلمي الخامس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- ١٢- حسن، احمد ابراهيم عبدالعال (٢٠٢١). رأس المال البشري وتطوير القطاع الحكومي، المنظمة العربية للتنمية الادارية، المجلد ٤١، العدد ٣.
- ١٣- حسن، محمد عبد الرحمن (٢٠١٢). فاعلية نظم المعلومات في دعم القرار الرشيد بمراكز المعلومات ودعم واتخاذ القرار ، مجلة القاهرة ، العدد (٢٤) ، ج(٣) ، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة .
- ١٤- خزام، منى عطية (٢٠١٢): التنمية الاجتماعية في إطار المتغيرات المحلية والعالمية، القاهرة، المكتب الجامعي الحديث.
- ١٥- رشوان، نورا عطية كامل (٢٠١٧). تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمدخل في التخطيط لتطوير الأداء بوحدات الإدارة المحلية، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط.
- ١٦- رفاعي، علاء صادق (٢٠٢١). المنظم الاجتماعي وعلاقته بتنمية رأس المال البشري بالمنظمات الصناعية، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، العدد السابع.
- ١٧- زهره، ريان نظير (٢٠٢٣). القيادة الريادية وعلاقتها ببناء رأس المال البشري: دراسة ميدانية على المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة طرطوس، مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم الاقتصادية، العدد ٥٥، مجلد ٤٥، جامعة البعث.
- ١٨- السروجي، طلعت مصطفى (١٩٩٨). سياسات الرعاية الاجتماعية والحاجات الإنسانية، دبي، دار القلم للنشر والتوزيع.
- ١٩- شلبي، محمد ثلجي محمد وآخرون (٢٠٢٢). أثر قدرات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على جودة القرارات الإدارية في مجموعة شركات المناصير في الأردن، مجلة

- المتقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة العلوم الإسلامية العالمية - عمادة البحث العلمي، العدد ١، مجلد ٨، الأردن.
- ٢٠- عايش، نشأت خليل قدورة(٢٠١٧). مساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية التنمية الاقتصادية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- ٢١- عبد الجبوري، مراد موسى(٢٠٢١). قدرات تكنولوجيا المعلومات الجوهرية ودورها في بناء المنظمات ودورها في بناء المنظمات النكية: دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات الإدارية في المعهد التقني الحويجة، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة كركوك - كلية الإدارة والاقتصاد، عدد ١، مجلد ١١، العراق.
- ٢٢- عبد الجواد، أحمد رأفت(١٩٩١). المشاركة والتنمية ، مطابع جامعة المنوفية. المنوفية.
- ٢٣- عبد العزيز، إبراهيم(٢٠١١). تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية ، دار الكتب الحديث ، القاهرة.
- ٢٤- عبدالحى، رمزي احمد (٢٠١١) دور التدريب في تنمية رأس المال البشري، مجلة كلية التربية، جامعة طنطا ، كلية التربية، العدد ٤٤.
- ٢٥- عبدالله، عبدالله محمود ومهدي، أحمد حمدان (٢٠٢٠). قدرات تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تعزيز إبداع الخدمات المصرفية: دراسة تحليلية في مصارف تجارية عراقية خاصة مختارة، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت - كلية الإدارة والاقتصاد، عدد ٥١، مجلد ١٦، العراق.
- ٢٦- عبود، طاهر محمد (٢٠١٩). جاهزية تطبيق الحوكمة الالكترونية دراسة حالة في المديرية العامة لتوزيع كهربيا الجنوب ،مجلة دراسات ادارية، جامعة البصرة ، كلية الادارة والاقتصاد، المجلد ١١، العدد ٢٢.
- ٢٧- علي، هاله مصطفى محمد (٢٠٢٠): رأس المال الفكري وتحسين الأداء الوظيفي في قطاع الرعاية الاجتماعية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.
- ٢٨- فرحه، نجاة محمود عبدالمقصود (٢٠٢٢). رأس المال البشري والتخطيط لتنمية التفكير الابداعي لدى الطلاب بمدارس المنفوقين للعلوم والتكنولوجيا، مجلة دراسة في الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية، المجلد ٥٩، العدد الأول

- ٢٩- فليه، فاروق عبده (١٩٩٧). التربية وقضية الإنتاج، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية.
- ٣٠- فهمى، محمد سيد (٢٠٠٠). واقع رعاية المعاقين في الوطن العربي ، المكتب الجامعى الحديث ، الإسكندرية .
- ٣١- لوادي، هاجر عبدالحميد عثمان & النجار، فايز جمعة صالح (٢٠٢٢). الثقافة المنظمية وأثرها في رأس المال البشري: الدور المعدل للذكاء الاستراتيجي في وزارة الصحة في دولة الكويت، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مركز رفاذ للدراسات والأبحاث العدد ١، مجلد ١٢، الأردن.
- ٣٢- محمد ، قذيفة (٢٠٢٣) . القيادة التشاركية والاستثمار في راس المال البشري ، مجلة الحوار الثقافي، جامعة عبدالحميد بن باديس، كلية العلوم الاجتماعية، المجلد ١٢، العدد ١.
- ٣٣- منصور، محمود عبدالله (٢٠٢١) والتي استهدفت التحول الرقمي كألية لتنمية راس المال البشري بمؤسسات التعليم الجامعي ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، المجلد ٥٤، العدد الاول.
- ٣٤- يوسف، فوزية عبد الدايم عبدالفتاح (٢٠٢٢). ابعاد تنمية رأس المال البشري كألية للتطوير الاداري بالمنظمات غير الحكومية من منظور طريقة تنظيم المجتمع، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد ٧٤، الجزء الثاني.

ثانيا : المراجع الأجنبية

- 1- Akhli, Mourad & Dirk DE Clercq, (2004), "Human capital, social capital, and innovation: a multicounty study", ENTREPRENEURSHIP & REGIONAL DEVELOPMENT, 16, MARCH
- 2- ALcock. pete and other (2012). The Student Companion To Social Policy ,Wiley Blackwell , British
- 3- Annopooma .M (2012). A longitudinal study of human capital on firm exploratory innovation, IEEE transactions on engineering management, VOL, 59, No4.
- 4- Channar, Zahied Ali, Bai Manisha (2015). Impact of Aunan variables an effectiveness of organization Pakistan journal of commerce and social sciences,9.
- 5- Czarniewski, Slawomir. (2014). "Quality Parameters of Human Capital in the Digital Economy," International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, vol. 4(3), July.
- 6- Day, Phyllis J. (2006). Anew History Of Social Welfare , USA.

- 7- Gibbons, Michael Chris, Casale, Cecilia Rivera (2010) Reducing Disparities in Health Care Quality: The Role of Health IT in Under resourced Settings, sage journals, Volume: issues 67: _suppl, page(s).
- 8- John F Nash: Accounting Information System, 3 ed, N. Y, South Western publishing, 1997, p. 5.
- 9- Lovis, Chistian and other (2014). E- health for continuity of care , IOS, press.
- 10- Molly, Seve & Schwenk, Charlws (2006).The Effect of Information Technology On Strategic Decision Making ,N.Y, Journal of Management Studies
- 11- Zastro, Charles (2004). Introduction to Social Work and Social Welfare , Brook/ cole , USA