

ملخص البحث باللغة العربية دور رأس المال الفكري في تطوير الخدمات المقدمة بمراكز رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة

*أ.م. د / أمين محمود جعفر

يهدف هذا البحث إلى التعرف على يهدف البحث إلى التعرف على دور رأس المال الفكري في تطوير الخدمات المقدمة بمراكز رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة ، استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي لمناسبته لطبيعة البحث.، وتكونت عينة البحث من مديري مراكز رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة ، العاملين بمراكز رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة والبالغ عددهم ٩١ فرد وكانت من اهم التوصيات

- ضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه مورد رئيسى واستراتيجى من بين الموارد المختلفة التى تمتلكها مراكز رعاية ذوى الإحتياجات الخاصة .
- ضرورة إجراء تقييم دورى للمعرفة للعاملين فى مراكز الرعاية وربط نتائج التقييم بنظام الحوافز والمكافآت والترقيات .
- ضرورة أن تحرص مراكز الرعاية على تشجيع بناء فرق العمل مما له دور مهم فى تكوين رأس المال البشرى المتميز الذى يسهم فى تحقيق الميزة التنافسية بمراكز الرعاية .
- استثمار قدرات العاملين وشحن طاقتهم بكفاءة وفاعلية
- القيام بدورات صقل لتطوير وقدرات الموظفين .
- ضرورة أن يتمتع العاملين بالقدرة على ابتكار الحلول وتطوير الأداء
- يجب مشاركة العاملين فى تطوير الخطط والخدمات المقدمة لذوى الاحتياجات الخاصة
- العمل على توفير بيئة مناسبة للابداع والابتكار
- ضرورة توفير نظام للحوافز فعال للعاملين المتميزين
- يجب أن يتمتع العاملين بالمعرفة والمهارة اللازمة للرد على استفسارات ذوى الاحتياجات الخاصة

* أستاذ مساعد كلية التربية الرياضية للبنين – جامعة الإسكندرية

رقم المجلد (٢٥) شهر (يونيو) لعام (٢٠٢٠ م) (الجزء الثالث) (١)

دور رأس المال الفكري في تطوير الخدمات المقدمة بمراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة

*أ.م. د. / أمين محمود جعفر

مقدمة :-

نظرا لإهتمام كافة المواثيق والمعاهدات الدولية بالمعاقين فقد أشار الجزء الثاني من الفقرة الأولى من المادة ٢٥ من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان على أحقية كل شخص في تأمين معيشته في حالات البطالة والمرض والعجز والترمل وغيرها ، لذا فقد جاءت القوانين لإبراز اهتمامها بتحسين أوضاع المواطنين وتعزيز العناية بكافة شرائح المجتمع ، فنجد مشاركة في العديد من الإتفاقيات التي تنادى بالتنسيق بين البلدان المختلفة ومنها الإتفاقية الدولية رقم ١٥٩ لسنة ١٩٨٣ م بشأن التأهيل المهني والعمالة للمعاقين والتي جاءت من منطلق التناقض بين حرمان المعاقين من فرصة التمتع بكامل حقوقهم الاقتصادية والثقافية بحجة إعاقتهم المختلفة مع ما أقره الإعلان العالمي لحقوق الإنسان ، ورأس المال الفكري هو المفتاح الرئيسي المحدد للتنمية ، وعندما تحدث الفجوة بينه وبين باقي رؤوس الأموال فلا بد من الإهتمام به وذلك من خلال الإهتمام بالبشر من حيث التدريب والإعداد وتعميق الخبرة ودعم القدرات الإدارية، وحين يتم الإعداد البشري على أكمل وجه فإنه يصبح من السهل تنمية ودعم قدرات باقي رؤوس الأموال ، لذا يتوجب على الدول الطامحة إلى النمو والتقدم العمل على تنمية وزيادة الإهتمام برأس المال الفكري .

ومن هذا المنطلق يشير هانى عبده (٢٠٠٦) بأننا نعيش فترة غير مسبوقه من التغيير والتطوير المستمر، حيث أدى الانحسار التدريجي لعصر الثورة الصناعية والانطلاق نحو الاقتصاد القائم على المعرفة إلى ظهور منظمات الأعمال المبنية على المعرفة والمعلومات، والتي تعتمد في المقام الأول على الخبراء والمتخصصين والمبدعين وذوي القدرات المعرفية المتميزة، حيث أصبح تركيز منظمات الأعمال في العصر الحالي على المعرفة المتراكمة في عقول الموارد البشرية والناجمة عن الممارسة الفعلية للعمل والتوجيه والمساندة من القادة، وتبادل الأفكار والخبرات مع الزملاء في العمل والتعرض لمطالب العملاء، وكذا نتيجة التدريب وجهود التنمية والتطوير التي تستثمر فيها المنظمات مبالغ هائلة، فهذه المعرفة المتراكمة والمتزايدة تشكل رأس المال الفكري المتزايدة تشكل رأس المال الفكري في المنظمة .

(٢٠ : ٦٤)

رقم المجلد (٢٥) شهر (يونيو) لعام (٢٠٢٠ م) (الجزء الثالث) (٢)

ويرى عادل حرحوش (٢٠٠٧) أن الاهتمام برأس المال الفكري أحد أبرز التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية وذلك بسبب الحاجة الملحة إلى تنظيم كل من الابتكار والإبداع والعمل المعرفي تنظيمًا منهجيًا، حيث يركز رأس المال الفكري على الطاقات الابتكارية والإبداعية الموجودة عند العاملين في المنظمة وكيفية اكتشافها واستثمارها والمحافظة عليها باعتبار أن المنظمات المعاصرة تنظر إلى مواردها البشرية على أنها أغلى الموارد وأكثر الأصول قيمة . (١٠ : ٢)

ويتفق كل من عفاف بدوي (٢٠١٢) ، محمود الروسان ، محمود العجلوني (٢٠١٠) أن رأس المال الفكري لأي مؤسسة القيمة التي تميزها عن المؤسسات المماثلة في حال تفوقها عن غيرها، فمعيار التنافس اليوم المعرفة والمعلومات والمهارات، وبما أننا نعيش في عصر التقدم التكنولوجي وعصر المعرفة، فإن المؤسسات تهتم بتطوير هذه المجالات والتي تعبر عن مكونات رأس المال الفكري وهذا الاهتمام يؤدي بالمؤسسات إلى (زيادة القدرة الإبداعية - تعزيز القدرة التنافسية - تحسين الإنتاجية) .

(١٤ : ٩) (١٨ : ١٨)

ويتفق كل من أشرف عبد الرحمن الشيمي (٢٠١١) ، عمر مختار ، حمدي معمر (٢٠١١) أن تطوير رأس المال الفكري أصبح موضوعا بارزا للمهتمين بالفكر الإداري ، وأصبحت أحد البنود الثابتة في أجندات أعمال المنظمات المعاصرة إذ أنها في غاية الأهمية، وعليه فتنمية وتطوير قاعدة فكرية تعد من التحديات التي تواجهها المنظمات المعاصرة، حيث إن المنظمات اليوم تحتاج إلى الأفراد الذين يملكون مخزون أوسع من المعارف والمهارات ، والذين بمقدورهم أن يبتكروا وأن يفوزوا في مستقبل مجهول ، وهذا يتطلب تنمية وتطوير المنظمة بالموجودات الفكرية، وفي الحقيقة أنها الطريقة الأنجح للارتقاء بالمنظمة إلى مستوى إمكاناتها وقدراتها الحقيقية . (٣ : ٩) (١٦ : ٦)

ويشير عبد المطلب القريطي (١٩٩٦) أن رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة حق أصيل كفلته الشرائع السماوية ومبادئ حقوق الإنسان في المساواة وتكافؤ الفرص بين أفراد المجتمع تمكينا لهم من تنمية ما لديهم من استعدادات بما يجعلهم قادرين على حماية وإعالة أنفسهم وعلى المشاركة الفاعلة في الحياة الاجتماعية وتطوير مجتمعاتهم . (١٣ : ١٤)

ويتفق كل من عبد المطلب القريطي (١٩٩٦) ، مصطفى أحمد ، مسعود كريم (١٩٩٥) مؤسسات رعاية المعاقين بأنها إحدى الموارد البيئية التي يلجأ إليها الفرد أو يحول إليها من أشخاص أو هيئات أخرى لمساعدته على علاج المشكلة التي يعاني منها ، ويتوفر للمؤسسة

موارد بشرية تتمثل في الأشخاص المهنيين والأخصائيين وكذلك موارد وإمكانيات مادية ، ولكل مؤسسة شروطها وفلسفتها وأهدافها وإمكانياتها ومواصفات خدمة الفرد قد تكون أولية أو ثانوية ، أما من حيث التبعية فقد تكون المؤسسة حكومية أو أهلية ، ومن حيث المجال قد تكون إقتصادية أو إجتماعية أو تعليمية أو صحية .

(١٣ : ٩٠) (١٩ : ٢٢٤)

ويرى الباحثان أن أرس المال الفكري مستقبل المؤسسات التي تسعى للتطور والنجاح في الأمد البعيد ، إذ يمثل بشكل محسوس امتلاك الخبرات والتجارب والتقنيات والكفاءات الفردية في المؤسسة ، كما يعد ميزة تنافسية نتيجة لما تقدمه هذه الرؤوس من معارف ومعلومات تساهم في تحقيق ميزة تنافسية والمحافظة على مكانتها عند جمهور المستفيدين .

أسباب تناول موضوع البحث :-

تعتبر الموارد البشرية من المقاييس الأساسية التي تقاس بها ثروة الأمم باعتبار أن هذه الموارد على رأس المكونات الرأسمالية والأصول المؤثرة في الوضع الاقتصادي والاجتماعي للدول ، حيث أصبح العنصر البشري ودرجة كفاءته هو العامل الحاسم لتحقيق التقدم ، وقد أكد علماء الاقتصاد منذ وقت طويل أهمية تنمية الموارد البشرية في تحقيق النمو الاقتصادي ، ومن خلال الزيارة الميدانية لبعض المؤسسات الخدمية لذوى الإحتياجات الخاصة اتضح أن هناك نظرة إلى المعاق نظرة العطف والشفقة ، بينما يجب أن تكون النظرة إليهم نظرة إنسانية وأخلاقية ، ويجب أن تكون هناك مراعاة لكل فئة من الفئات المختلفة لذوى الإحتياجات الخاصة فهو إنسان له حقوق وواجبات على المجتمع بتوفير له حياة كريمة وكرامة إنسانية وسلامة بدنية وأيضاً له الحق في التعبير عن رأيه وله الحق في التعليم والصحة والترفيه والتنقل والعمل ، كما يقع عليهم واجبات في حدود قدراتهم وطاقاتهم ،

ويرى الباحثان أن تطوير الخدمات المقدمة بمراكز الرعاية لذوى الإحتياجات الخاصة تتم من خلال تطوير رأس المال الفكرى والذى يحقق ميزة تنافسية للمؤسسة وذلك من خلال التركيز والاستفادة من مهارات وقدرات العاملين ، وتطوير النظام الداخلى للمؤسسة وتعزيز المشاركة المجتمعية مع الأطراف ذات العلاقة

هدف البحث :-

يهدف البحث إلى التعرف على دور رأس المال الفكرى فى تطوير الخدمات المقدمة بمراكز رعاية ذوى الإحتياجات الخاصة بمملكة البحرين

تساؤل البحث :-

رقم المجلد (٢٥) شهر (يونيو) لعام (٢٠٢٠ م) (الجزء الثالث) (٤)

١ - ماهو دور رأس المال الفكرى فى تطوير الخدمات المقدمة بمراكز رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة بمملكة البحرين ؟

٢- ما هي الخدمات المقدمة بمراكز رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة بمملكة البحرين ؟

٣ - ما هي العلاقة بين رأس المال الفكرى والخدمات المقدمة بمراكز رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة بمملكة البحرين ؟

مصطلحات البحث :

رأس المال الفكرى : عبارة عن مجموعة ما تمتلكه مراكز رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة من مكونات بشرية مبدعة ذات خبرة ومعرفة وتنظيمية من هياكل تنظيمية ووصف وظيفى وبرامج وقواعد معلوماتية وعلائقية مع كافة الأطراف ذات العلاقة الداخلية والخارجية بما يساهم في تحسين أداء المنظمات . (تعريف إجرائى)

إجراءات البحث

- **منهج البحث :** استخدم الباحث المنهج الوصفى المسحى لمناسبته لطبيعة البحث.

- **مجتمع البحث :** يشتمل على المديرين والعاملين بمراكز الرعاية لذوى الاحتياجات الخاصة

- **عينة البحث :** مديرى مراكز رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة ، العاملين بمراكز رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة والبالغ عددهم ٩١ فرد.

جدول (١)

توصيف وتوزيع فئات العينة على الدراسة الاستطلاعية والدراسة الاساسية

الفئة	مراكز التأهيل	العينة		الدراسة الاستطلاعية		الدراسة الأساسية	
		التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %
ذوى الاحتياجات الخاصة بمملكة البحرين المدير والعاملين بمراكز رعاية	مركز التأهيل الأكاديمى والمهنى	٤٤	٣٢,١٢	١٢	٣٦,٣٦	٣٠	٣٢,٩٧
	مركز بنك البحرين والكويت للتأهيل	١٩	١٣,٨٧	٤	١٢,١٢	١٣	١٤,٢٨
	مركز الطفل للرعاية النهارية	١٤	١٠,٢٢	٥	١٥,١٥	٨	٨,٧٩
	دار بنك البحرين الوطنى لتأهيل الأطفال المعاقين	٦٠	٤٣,٧٩	١٢	٣٦,٣٦	٤٠	٤٣,٩٦
	المجموع	١٣٧	١٠٠	٣٣	٢٤,٠٩	٩١	٦٦,٤٢

أدوات جمع البيانات :

- تم استخدام استمارة استبيان من تصميم الباحثين واتبعت الخطوات التالية لتصميمها :
- إجراء مسح للدراسات النظرية والبحوث العلمية والمراجع المرتبطة.
 - تحديد محاور الاستبيان حسب الأهداف الموضوعية.
 - تحديد مفردات العبارات التي تعبر عن محاور الاستبيان.
 - عرض الاستبيان بصورته الأولية على مجموعة من الخبراء المتخصصين في مجال الإدارة والبالغ عددهم (١٠) خبراء وذلك للتعرف على :
 - مناسبة المحاور لموضوع البحث.
 - ارتباط العبارات الخاصة بكل محور.
 - كفاية وشمول وارتباط موضوعية العبارات.
- وانحصرت نسبة اتفاق الخبراء على الاستبيان في صورته النهائية بين ٩٥% إلى ١٠٠% وذلك بعد حذف وتعديل العبارات من كل محور وفقاً لآراء الخبراء.
- #### المعاملات العلمية لاستمارة الاستبيان
- أولاً : **صدق الاستمارة** : تم حساب صدق الاستمارة بطريقتين
- أ- **صدق المحتوى** : اعتمد الباحثين على صدق المحكمين وذلك للتعرف على مدة مناسبة المحاور والعبارات ومدى وضوحها ، حيث تم حذف بعض العبارات وتعديل البعض الآخر وفقاً لآراء الخبراء .
- ب- **صدق الاتساق الداخلي** : تم حساب صدق الاتساق الداخلي عن طريق حساب معاملات الارتباط بين العبارات والمجموع الكلي للمحور الذي تنتمي إليه (أى بين درجة العبارة والمجموع الكلي لعبارات المحور التي تنتمي إليه)

جدول (٢)

صدق الاتساق الداخلي (معامل ارتباط العبارة مع المحور الذي تنتمي إليه)
 لعبارات محاور الدراسة ن = ٣٣

رقم المفردة	معامل الاتساق الداخلي	رقم المفردة	معامل الاتساق الداخلي	رقم المفردة	معامل الاتساق الداخلي
أولا	رأس المال البشري	١٦	٠,٨٠٢	١٦	٠,٨٠٢
١	٠,٨٤٣	١٧	٠,٧٤٢	١٧	٠,٧٤٢
٢	٠,٧٥٤	١٨	٠,٧٨٠	١٨	٠,٧٨٠
٣	٠,٦٧٩	١٩	٠,٨٩١	١٩	٠,٨٩١
٤	٠,٧٤٢	٢٠	٠,٧٧١	٢٠	٠,٧٧١
٥	٠,٦٤٧	٢١	٠,٨٠٤	٢١	٠,٨٠٤
٦	٠,٨٩١	ثالثا	رأس المال العلاقات	٢١	٠,٨٠٤
٧	٠,٧٧١	٢٢	٠,٦٩٨	٢٢	٠,٦٩٨
٨	٠,٨٩٥	٢٣	٠,٧٦٥	٢٣	٠,٧٦٥
٩	٠,٧٨١	٢٤	٠,٦٨١	٢٤	٠,٦٨١
١٠	٠,٨٠٢	٢٥	٠,٧٤٢	٢٥	٠,٧٤٢
١١	٠,٧٤٣	٢٦	٠,٧٨٠	٢٦	٠,٧٨٠
١٢	٠,٨٢٦	٢٧	٠,٨٦٥	٢٧	٠,٨٦٥
١٣	٠,٦٩٢	٢٨	٠,٧٧٥	٢٨	٠,٧٧٥
ثانيا	رأس المال الهيكلي	٢٩	٠,٧٧٢	٢٩	٠,٧٧٢
١٤	٠,٦٨٩	٣٠	٠,٧٩٢	٣٠	٠,٧٩٢
١٥	٠,٨٨١	٣١	٠,٩٦١	٣١	٠,٩٦١
		٤٦	٠,٧١٠	٤٦	٠,٧١٠

* * معنوى عند مستوى ٠,٠١ = ٠,٤٤٩ * معنوى عند مستوى ٠,٠٥ = ٠,٠٥

٠,٣٤٩

يتضح من جدول (٢) ارتفاع قيم معاملات الارتباط في جميع عبارات المحور الأول والثاني حيث تراوحت قيمة معامل الاتساق الداخلي ما بين (٠,٦٤٧ إلى ٠,٩٦١) وهذه القيم معنوية عند مستوى ٠,٠١ في المحور الأول ، وتراوحت ما بين (٠,٥٣٦ : ٠,٨٩١) في المحور الثاني مما يؤكد أن جميع عبارات المحورين تقيس ما يقيسه المحور ولذا فهي تتسم بالصدق وأنها تقيس ما وضعت من أجله .

ثانياً : الثبات : تم إيجاد الثبات بطريقتين

طريقة إعادة التطبيق للاستمارة : تم إعادة تطبيق استمارة الاستبيان بعد مدة (١٥ يوم) لعينة قوامها (٣٣) فرداً اختيروا عشوائياً من المجتمع الأصلي وخارج عينة الدراسة

جدول (٣)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للتطبيق الأول وإعادة التطبيق ومعامل الارتباط (الثبات)

بين التطبيقين ومعامل الفا لثبات لمحاوَر الاستبيان ن = ٣٣

معامل الفا لكرونباك	معامل الثبات	إعادة التطبيق		التطبيق		الأبعاد	المحاوَر
		ع±	س	ع±	س		
٠,٧٥٨	٠,٩٥١	٢,٤٠	٢٩,١٥	٢,٢٧	٢٩,٣٦	البعد الأول :- رأس المال البشري	المحور الأول :- دور رأس المال الفكري في تطوير الخدمات المقدمة بمراكز رعاية ذوى الإحتياجات الخاصة
٠,٩٥٦	٠,٧٩٠	١,٦٠	١٩,١٥	١,٢٣	١٩,٤٥	البعد الثاني :- رأس المال الهيكلي	
٠,٨٤٥	٠,٨٠٦	١,٧٥	٢٤,٦٣	١,٥٥	٢٤,٨٢	البعد الثالث :- دور رأس المال العلاقات	
٠,٧٦١	٠,٧٨٢	١,٤٦	٩,٤٢	١,٢١	٩,٧٠	البعد الأول :- الخدمات التعليمية	المحور الثاني :- الخدمات المقدمة بمراكز رعاية ذوى الإحتياجات الخاصة
٠,٧٢٠	٠,٦٩٠	١,٤٩	٨,٨٢	١,٢٣	٩,١٠	البعد الثاني :- الخدمات الصحية	
٠,٨٠١	٠,٦٨٧	٢,٦٣	١٨,١٢	١,٩٠	١٨,٤٥	البعد الثالث :- الخدمات الرياضية	

يتضح من جدول (٣) عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين التطبيق الأول وإعادة التطبيق والخاص بحساب ثبات الإستبيان عن طريق حساب معامل ألفالكرونباك (الثبات) حيث تراوح معامل الفا لكرونباك ما بين (٠,٧٢٠) إلى (٠,٩٥٦) وتراوح معامل الثبات ما بين (٠,٦٨٧ : ٠,٩٥١) وهذه القيم معنوية عند مستوى (٠,٠٥) مما يشير إلى ثبات إستمارة الإستبيان

تطبيق البحث

قام الباحثان بحساب ثبات الإستمارة عن طريق التطبيق وإعادة التطبيق بعد مدة (١٥ يوم) حيث كان التطبيق الأول ١ / ٣ / ٢٠١٩ وإعادة التطبيق ١٥ / ٣ / ٢٠١٩ لعينة قوامها (٣٣) فرداً اختيروا عشوائياً من المجتمع الأصلي وخارج عينة الدراسة وقد تم تطبيق الدراسة الأساسية في الفترة من ٢٠ / ٣ / ٢٠١٩ إلى ١٠ / ٥ / ٢٠١٩ م

مناقشة النتائج :-

مناقشة نتائج المحور الأول : - دور رأس المال الفكري في تطوير الخدمات المقدمة بمراكز رعاية ذوى الإحتياجات الخاصة

جدول (٤)

التكرار والنسبة المئوية والدلالات الإحصائية الخاصة باستجابات (المديرين والعاملين)
بمملكة البحرين على عبارات المحور الأول دور رأس المال الفكري في تطوير الخدمات
المقدمة بمراكز رعاية ذوي الإحتياجات الخاصة
ن = ٩١

رقم العبارة	مربع كاي	المتوسط الحسابي	الاهمية النسبية	رقم العبارة	مربع كاي	المتوسط الحسابي	الاهمية النسبية	رقم العبارة	مربع كاي	المتوسط الحسابي	الاهمية النسبية
البعد الأول	رأس المال البشري	البعد الثاني	رأس المال الهيكلي	البعد الثالث	رأس المال العلاقات						
١	*٥٩,٤٣	٢,٥٧	٧٨,٥٧	١٤	*٣٩,١٩	٢,٤١	٧٠,٣٣	٢٢	*٧٤,٩٩	٢,٦٨	٨٤,٠٧
٢	*٤٥,٥٢	٢,٤٣	٧١,٤٣	١٥	*٣٦,٢٢	٢,٤٠	٦٩,٧٨	٢٣	*٢٠,٤٦	٢,٢٧	٦٣,٧٤
٣	*٣٣,٣٩	٢,٣٨	٦٩,٢٣	١٦	*١٩,٦٠	٢,٢٤	٦٢,٠٩	٢٤	*٧,٢٨	٢,١٢	٥٦,٠٤
٤	*١٠٧,٧٦	٢,٧٨	٨٩,٠١	١٧	*٧٠,١٨	٢,٦٣	٨١,٣٢	٢٥	*٥٩,٤٣	٢,٥٧	٧٨,٥٧
٥	*٣٩,١٩	٢,٤١	٧٠,٣٣	١٨	*٤٣,٨٧	٢,٤٠	٦٩,٧٨	٢٦	*٣٠,٤٨	٢,٣٢	٦٥,٩٣
٦	*٥٩,٦٩	٢,٥٥	٧٧,٤٧	١٩	*٣١,١٤	٢,٣٦	٦٨,١٣	٢٧	*١٩,٦٠	٢,٢٤	٦٢,٠٩
٧	*٩٥,١٠	٢,٦٨	٨٤,٠٧	٢٠	*٦٠,٤٨	٢,٥٣	٧٦,٣٧	٢٨	*٣٠,٣٥	٢,٣٨	٦٩,٢٣
٨	*٤٣,٦٧	٢,٥١	٧٥,٢٧	٢١	*٢١,٣٩	٢,٣٦	٦٨,١٣	٢٩	*١٠٠,٣١	٢,٧٩	٨٩,٥٦
٩	*٤٢,٢٩	٢,٤٢	٧٠,٨٨					٣٠	*١١٢,٣٧	٢,٧٨	٨٩,٠١
١٠	*٥٦,٠٧	٢,٥٥	٧٧,٤٧					٣١	*١٣٢,٠٢	٢,٨٦	٩٢,٨٦
١١	*٧٤,٠٠	٢,٦٣	٨١,٣٢								
١٢	*٩٤,٤٤	٢,٧٠	٨٥,١٦								
١٣	*٣٧,٨٧	٢,٤٥	٧٢,٥٣								

*مربع كاي معنوي عند مستوى ٠,٠٥ = ٥,٩٩

تضح من جدول رقم (٤) والخاص بالتكرار والنسبة المئوية والدلالات الإحصائية الخاصة باستجابات (المديرين والعاملين) على عبارات المحور الأول دور رأس المال الفكري في تطوير الخدمات المقدمة بمراكز رعاية ذوي الإحتياجات الخاصة وجود فروق دالة احصائياً بين الإجابات حيث تراوحت قيم مربع كاي ما بين (٧,٢٨ إلى ١٣٢,٠٢) و هذه القيم معنوية عند مستوى ٠,٠٥ .

مناقشة نتائج المحور الأول

يتضح من جدول رقم (٤) والخاص بالتكرار والنسبة المئوية والدلالات الإحصائية الخاصة باستجابات (المديرين والعاملين) على عبارات البعد الأول دور رأس المال البشري في تطوير الخدمات المقدمة بمراكز رعاية ذوي الإحتياجات الخاصة وجود فروق دالة احصائياً بين الإجابات حيث تراوحت قيم مربع كاي ما بين (٣٣,٣٩ إلى ١٠٧,٧٦) و هذه القيم معنوية عند مستوى

٠,٠٥ وقد حققت العبارة رقم (٤) والتي تشير إلى يتم تبادل الخبرات بين الموظفين القدامى والجدد أعلى أهمية نسبية بلغت ٨٩,٠١% ثم توالى باقى العبارات حتى جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (٣) والتي تشير إلى يتمتع العاملین بالقدرة على ابتكار الحلول وتطوير الأداء بنسبة موافقة ٦٩,٢٣% وفى هذا الصدد يشير حامد عمار (١٩٩٨) أن الالتفات إلى الأهمية البالغة لمفهوم " رأس المال البشرى " يساهم فى نهضة المجتمع وتقدمه إلى إعطاء أولوية متقدمة للتنمية البشرية ، كما وكيفاً وعمقاً في تقديم الخدمات . (٧ : ٦)

كما يشير عبد الحليم فضل الله (٢٠٠٧) ، United Nations (٢٠٠١) أنه في ظل التقدم التكنولوجى الذى يقلل من قيمة الوظائف التى لا تحتاج إلى مهارات عالية ، ويخلق فى مقابل ذلك وظائف جديدة تركز على المعرفة ، وتعمل على تغيير الأهمية النسبية لعوامل الإنتاج يتطلب ذلك تنمية رأس المال البشرى من حيث الكم والكيف . (١١ : ١٧) (٢٦ : ١٩)

كما تشير العبارة إلى يتمتع العاملین بالمعرفة والمهارة اللازمة للرد على استفسارات ذوى الاحتياجات الخاصة وتسهيل تقديم الخدمة لهم بنسبة ٧٢,٥٣% وفى هذا الصدد يتفق كل من سعد العنزى ، أحمد صالح (٢٠٠٩) ، هارت Hart, Karen A (٢٠٠٦) أن الإدارة عملية اكتساب وتحسين واستبقاء أفضل المواهب من خلال تنفيذ العمليات والنظم الملائمة لأهداف المنظمة التجارية، فهم مجموعة من الأفراد يشكلون منظمة، ويحملون خصائص فريدة ويمكن حصرهم كأصول حقيقة وموارد قيمة . (٩ : ١٩) (٢٤ : ٢١٨)

وجاءت العبارة بتوفر نظام للحوافز فعال للعاملين المتميزين بنسبة موافقة ٧١,٤٣% وفى هذا الصدد يشير أرمسترونج Armstrong, Michael (٢٠٠٨) أن دور إدارة رأس المال البشرى من خلال فهم احتياجات العاملين وكذلك على التعاقد مع أصحاب المهارات الأساسية، وتحديد وأستماله الأشخاص لشغل تلك الوظائف، والتدريب والتطوير الوظيفي، والالتزام التنظيمي للحفاظ على نظام إدارة المواهب داخل المؤسسات . (٢١ : ١٠٨)

كما يؤكد إيروسا Erosa, Andres (٢٠١٠) على أنه يجب استقطاب العاملين المطلوبين وفقا لمهاراتهم المختلفة والعمل على تنمية مهاراتهم من خلال التعليم والتدريب وتوفير نظام حوافز ومكافآت لهم بما يتناسب مع فاعليتهم وإنجازهم للأداء . (٢٣ : ١٤٢)

بالنسبة للبعد الثانى دور رأس المال الهيكلى في تطوير الخدمات المقدمة بمراكز رعاية ذوى الإحتياجات الخاصة وجود فروق دالة احصائياً بين الإجابات حيث تراوحت قيم مربع كاي ما بين (٢١,٣٩ إلى ٧٠,١٨) و هذه القيم معنوية عند مستوى ٠,٠٥ وقد حققت العبارة رقم (١٧) والتي تشير إلى يتم توفير البيانات اللازمة لكافة الوحدات الإدارية أعلى أهمية نسبية بلغت

رقم المجلد (٢٥) شهر (يونيو) لعام (٢٠٢٠ م) (الجزء الثالث) (١٠)

٨١,٣٢% ثم توالى باقى العبارات حتى جاءت فى المرتبة الأخيرة العبارة رقم (١٩ ، ٢١) والتي تشير إلى يتم إتخاذ السياسات اللازمة لتسهيل كافة العمليات بكفاءة وفاعلية ، يتم تشكيل لجان مشتركة لتنسيق الجهود بين مؤسسات رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة بنسبة موافقة ٦٨,١٣% وفى هذا الصدد يشير تسان وشانج Tsan and Chang (٢٠٠٣) إلى أنه البنى التحتية التي يمكن أن تساعد على دعم العاملين في مساعهم للأداء الفكري، وبذلك أداء الأعمال المنظمة ، وهو يمثل كل مخازن المعرفة غير البشرية في المنظمة مثل قواعد البيانات، المخططات التنظيمية، كتيبات العمليات، الاستراتيجيات، الروتين . (٢٥ : ٣) وجاءت عبارة يتم توفير البيانات اللازمة لكافة الوحدات الإدارية أعلى أهمية نسبية بلغت ٨١,٣٢% ، عبارة يتم إطلاع العاملين على التحديثات التي تطرا على سياسات وإجراءات العمل ٧٦,٣٧% ، وعبارة يتم تشكيل لجان مشتركة لتنسيق الجهود بين مؤسسات رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة بنسبة ٦٨,١٣% وفى هذا الصدد تؤكد نتائج دراسة حكمت رشيد (٢٠٠٦) (٨) أنه يجب النظرة إلى رأس المال الهيكلية نظرة أكثر عمقاً وشمولاً ، إذ أنه يشمل النظم والإجراءات والهيكل والاستراتيجيات، التي يتم بموجبها تحقيق هدف المنظمة والمواءمة مع المتغيرات البيئية . ويرى الباحثان أن رأس المال الهيكلية جزءاً من الهيكل المعرفي للمنظمة ، ويعبر عن قدرتها التنظيمية فهو أصل ممتلك من قبل المنظمة من استحداث وحدات إدارية وفقاً للمتغيرات الداخلية والخارجية للمنظمة بالنسبة للبعد الثالث دور رأس المال العلاقتي في تطوير الخدمات المقدمة بمراكز رعاية ذوى الإحتياجات الخاصة وجود فروق دالة احصائياً بين الإجابات حيث تراوحت قيم مربع كاي ما بين (٧,٢٨ إلى ١٣٢,٠٢) و هذه القيم معنوية عند مستوى ٠,٠٥ وقد حققت العبارة رقم (٣١) والتي تشير إلى تعزز مؤسسات رعاية ذوى الإحتياجات الخاصة من الزيارات المتبادلة فيما بينها لتبادل الخبرات أعلى أهمية نسبية بلغت ٩٢,٨٦% ثم توالى باقى العبارات حتى جاءت فى المرتبة الأخيرة العبارة رقم (٢٤) والتي تشير إلى يتم القيام بعمل إتفاقيات مع مؤسسات المجتمع المدني ذات العلاقة بنسبة موافقة ٥٦,٠٤% وفى هذا الصدد يشير بورد تيميلو Burud, Sandra, & Tumolo, Marie (٢٠٠٤) أن قدرة العامل على الارتباط بالآخرين، فضلاً عن القدرة على دخول شبكة الاتصالات والعلاقات، ومن ثم إيجاد إجابات بسرعة أكبر حول المنتجات، وتخصيص الموارد، وإحداث التعاون داخل وخارج المنظمة . (٢٢: ٥٥)

وجاءت عبارة يتم تنفيذ فعاليات مشتركة مع المستفيدين لتوطيد العلاقة مع مؤسسات المجتمع المدني بنسبة ٨٩,٠١ % ، كما جاءت عبارة يتم القيام بعمل إتفاقيات مع مؤسسات المجتمع المدني ذات العلاقة بنسبة ٥٦,٠٤ % حيث يشير أحمد مهنا (٢٠١٣) أن رأس المال العلاقتي هو جميع الموارد المتعلقة بالعلاقات الخارجية للمنشأة ومدى علاقة المنظمة مع بعض الأطراف ذات العلاقة .

(٦ : ١)

وجاءت عبارة تقوم المؤسسات بكسب ثقة وقبول المستفيدين من خلال الخدمة المقدمة إليهم بنسبة ٨٤,٠٧ % ، توجد آلية واضحة لدى البرنامج لمتابعة الملاحظات والشكاوى المتعلقة بعمليات خدمة المستفيدين والسعى لحلها بنسبة ٦٣,٧٤ % وفي هذا الصدد تؤكد نتائج دراسة , Mention, A. (٢٠١٢) (٢٧) ، عبد الله كاظم (٢٠٠٨) (١٢) ، علاء طالب ، هاشم العبادي (٢٠٠٦) (١٥)

ويرى الباحثان أن رأس المال الفكري بمكوناته الأساسية ، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي موردا مهما في معظم المنظمات المعاصرة ، ولكي تبقى المنظمات وتستمر وتتنافس عليها التركيز على رأس المال الفكري، ومن هنا أصبحت المنافسة بين المنظمات تعتمد بشكل كبير على تنمية وتطوير رأس المال الفكري لتحقيق مزايا تنافسية.

مناقشة نتائج المحور الثاني : - الخدمات المقدمة بمراكز رعاية ذوى الإحتياجات الخاصة

جدول (٥)

التكرار والنسبة المئوية والدلالات الإحصائية الخاصة باستجابات (المديرين والعاملين) بمملكة البحرين على عبارات المحور الثاني الخدمات المقدمة بمراكز رعاية ذوى الإحتياجات الخاصة

$$n = 91$$

رقم العبارة	مربع كاي	المتوسط الحسابي	الاهمية النسبية	رقم العبارة	مربع كاي	المتوسط الحسابي	الاهمية النسبية
البعد الأول	الخدمات التعليمية			البعد الثالث	الخدمات الرياضية		
٣٢	*٧٤,٠٠	٢,٦٥	٨٢,٤٢	٤٠	*١٢٧,٠١	٢,٨٢	٩١,٢١
٣٣	*١١,٦٩	٢,٢٠	٥٩,٨٩	٤١	*١٣٢,٤٢	٢,٨٨	٩٣,٩٦
٣٤	*٦,٦٩	٢,٠٥	٥٢,٧٥	٤٢	*١٠٣,٥٤	٢,٧٨	٨٩,٠١
٣٥	*٤٩,٦٠	٢,٥٣	٧٦,٣٧	٤٣	*١١٧,٣٩	٢,٨٢	٩١,٢١
البعد الثاني	الخدمات الصحية			٤٤	*٩٠,٢٩	٢,٧٣	٨٦,٢٦
٣٦	*٢٤,٣٥	٢,٢٦	٦٣,١٩	٤٥	*٩٠,٠٩	٢,٦٩	٨٤,٦٢
٣٧	*٢٧,٧١	٢,٤٠	٦٩,٧٨	٤٦	*٧٠,٥٧	٢,٦٥	٨٢,٤٢
٣٨	*١٧,٨٢	٢,٢٧	٦٣,٧٤				
٣٩	*٧٨,٦٢	٢,٦٩	٨٤,٦٢				

*مربع كاي معنوي عند مستوى ٠,٠٥ = ٥,٩٩

يتضح من جدول رقم (٥) والخاص بالتكرار والنسبة المئوية والدلالات الإحصائية الخاصة باستجابات (المدير والعاملين) بدور الرعاية بمملكة البحرين على عبارات المحور الثاني : الخدمات المقدمة بمراكز رعاية ذوى الإحتياجات الخاصة وجود فروق دالة احصائياً بين الإجابات حيث تراوحت قيم مربع كاي ما بين (٦,٦٩ إلى ١٣٢,٤٢) و هذه القيم معنوية عند مستوى ٠,٠٥

مناقشة نتائج المحور الثاني

يتضح من جدول رقم (٥) والخاص بالتكرار والنسبة المئوية والدلالات الإحصائية الخاصة باستجابات (المدير والعاملين) على عبارات البعد الأول الخدمات التعليمية المقدمة بمراكز رعاية ذوى الإحتياجات الخاصة وجود فروق دالة احصائياً بين الإجابات حيث تراوحت قيم مربع كاي ما بين (٦,٦٩ إلى ٧٤,٠٠) و هذه القيم معنوية عند مستوى ٠,٠٥ وقد حققت العبارة رقم (٣٢) والتي تشير إلى توفر دور الرعاية برامج تعليمية تناسب قدرات ذوى الإحتياجات الخاصة أعلى أهمية نسبية بلغت ٧٤,٠٠ % ثم توالى باقى العبارات حتى جاءت في المرتبة الأخيرة

العبارة رقم (٣٤) والتي تشير إلى استخدام دور الرعاية أحدث الوسائل التكنولوجية في العملية التعليمية بنسبة موافقة ٥٢,٧٥% وفي هذا الصدد يشير فخرى دويكات (٢٠١١) أن التعليم لذوى الاحتياجات الخاصة يشكل تحدياً كبيراً حيث يعد الطلاب ذوى الاحتياجات الخاصة جزءاً لا يتجزأ من المجتمع ولديهم العديد من الاحتياجات التعليمية الخاصة وفقاً لطبيعة الإعاقة ، ونوعها وشدتها وتمثل بالاحتياجات الأكاديمية والاجتماعية والنفسية والتسهيلات البنائية والتنقل من وإلى المرافق التعليمية . (١٧ : ٥٥)

بالنسبة للبعد الثاني الخدمات الصحية يتضح من جدول رقم (٥) والخاص بالتكرار والنسبة المئوية والدلالات الإحصائية الخاصة باستجابات (المدير والعاملين) على عبارات البعد الثاني الخدمات الصحية المقدمة بمراكز رعاية ذوى الإحتياجات الخاصة وجود فروق دالة احصائياً بين الإجابات حيث تراوحت قيم مربع كاي ما بين (١٧,٨٢ إلى ٧٨,٦٢) وهذه القيم معنوية عند مستوى ٠,٠٥ وقد حققت العبارة رقم (٣٩) والتي تشير إلى تمارس دور الرعاية الضغط على المؤسسات الحكومية المعنية لرفع مستوى الرعاية الصحية وتحسينها لذوى الاحتياجات الخاصة أعلى أهمية نسبية بلغت ٨٤,٦٢% ثم توالى باقى العبارات حتى جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (٣٦) والتي تشير على تمتك دور الرعاية برامج متطورة للاكتشاف المبكر للإعاقة بنسبة ٦٣,١٩% وفي هذا الصدد يؤكد ايمن مزاهرة (٢٠٠) أنه لا بد من توفير أساليب ووسائل التنشيف الصحي بين أفراد المجتمع لتعريفهم بوسائل الرعاية الطبية ، وتواجدها، والخدمات التي تقدم لهم وأهميتها وطرق الاستفادة منها . (٦ : ٧٩)

ويتفق الباحثان في هذا مع نتائج دراسة إيمان فرغلى محمد (٢٠٠٠) (٥) أن أهم الأهداف التي تسعى المنظمات غير الهادفة للربح لتحقيقها هدف تحقيق جودة الخدمة ، ثم يليه تحسين القدرة على البقاء والإستمرار فى النمو ، ثم تحسين وتطوير أداء العاملين والآداء المالى ، ثم يليه هدف تحقيق رضا العاملين ، وتخفيض تكلفة الخدمة .

بالنسبة للبعد الثالث الخدمات الرياضية يتضح من جدول رقم (٥) والخاص بالتكرار والنسبة المئوية والدلالات الإحصائية الخاصة باستجابات (المدير والعاملين) على عبارات البعد الثالث الخدمات الرياضية المقدمة بمراكز رعاية ذوى الإحتياجات الخاصة وجود فروق دالة احصائياً بين الإجابات حيث تراوحت قيم مربع كاي ما بين (٧٠,٥٧ إلى ١٣٢,٤٢) وهذه القيم معنوية عند مستوى ٠,٠٥ وقد حققت العبارة رقم (٤١) والتي تشير إلى تمارس دور الرعاية الضغط على المؤسسات الحكومية المعنية لرفع مستوى الرعاية الصحية وتحسينها لذوى الاحتياجات الخاصة أعلى أهمية نسبية بلغت ٩٣,٩٦% ثم توالى باقى العبارات حتى جاءت في

المرتبة الأخيرة العبارة رقم (٤٦) والتي تشير تساعد دور الرعاية ذوى الاحتياجات الخاصة بالابداع والإبتكار في المجال الرياضى بنسبة ٨٢,٤٢% وفى هذا الصدد يشير أسامة رياض (٢٠٠٠) بأن النشاط البدنى الرياضى هي طرق ممارسة الأنشطة الرياضية يتلاءم مع قدرات الأفراد ذوى الاحتياجات الخاصة، ويتناسب مع نوع ودرجة الإعاقة لدى هم، كما يحتوي على مجموعة من الإجراءات التي تتخذ في بعض النواحي الأنشطة الرياضية سواء من حيث التعديل في الأداء البدني أو تعديل بعض النواحي القانونية، حتى يتسنى للمعاقين ممارسة الأنشطة الرياضية بصورة آمنة وفعالة. (٢ : ٣٢)

ويوضح أمين الخولي (٢٠٠١) أن الجسم يحتل مكانة هامة بالنسبة للفرد من الناحية النفسية والاجتماعية ، وهو يلعب دورا هاما في حياته ، وفي علاقته مع نفسية ومع الآخرين ، وهو وسيلة لتحقيق الالتزام الإنفعالي والوجداني للفرد عن طريق الاعتداء بالصورة الجسدية والمحاولة إظهارها بطريقة ترضي مقاييس الصور المثالية للمجتمع وما من شأنه أن يحقق له صورة إيجابية من حيث المقاييس المتعارف على ها فإن ذلك يضعفه في وضع لا يحسد عليه مما يؤثر على حالته الانفعالية وسلوكه الاجتماعي.

(٤ : ١٧)

ويرى الباحثان أن ممارسة الرياضة لها تأثير فعال على النواحي البدنية والنفسية والاجتماعية لذوى الاحتياجات الخاصة ، حيث أنها تمثل خيارا تربويا من شأن أن يخلق بيئة تربوية خالية إلى حد كبير من القيود الاجتماعية والنفسية، ويستطيع ذوى الإحتياجات الخاصة أن يحقق أسمى طموحاته ويستغل أقصى حد ممكن لقدراته المتبقية بتطوير الاستعدادات والسلوكات التي تنعكس إيجابا على بعض السمات الشخصية المرغوبة والمقبولة فى المجتمع كالانبساطية والاجتماعية، والاستقرار الانفعالي ، حتى يندمج بس هولة ويحقق التوافق النفسي الاجتماعي.

العلاقة الارتباطية بين متغيرات رأس المال (البشري - الهيكلية - رأس مال العلاقات) والخدمات المقدمة لذوى الإحتياجات الخاصة

جدول (٨)

معاملات الارتباط بين متغيرات رأس المال (البشري - الهيكلية - رأس مال العلاقات)
والخدمات المقدمة لذوى الإحتياجات الخاصة
(ن=٩١)

م	المحاور	١	٢	٣	٤
١	البعد الأول : رأس المال البشرى				
٢	البعد الثانى : رأس المال الهيكلية	٠,٣٧٦			
٣	البعد الثالث : - رأس مال العلاقات	٠,٤٥٣	٠,٩٣٦		
٤-	المحور الثانى : - الخدمات	٠,٥٩٨	٠,٨٠٣	٠,٨١١	

يتضح من جدول (٨) وجود علاقة ارتباطية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ، بين رأس المال البشري والخدمات بنسبة ٠,٥٩٨ ، والعلاقة بين رأس المال الهيكلية والخدمات بنسبة ٠,٨٠٣ ، والعلاقة بين رأس مال العلاقات والخدمات ٠,٨٠٣ .

ويعزو الباحثان الارتباط الإيجابي الطردى بين رأس المال الفكرى والخدمات المقدمة لذوى الإحتياجات الخاصة إلى أهمية تبني إدارة مراكز رعاية ذوى الإحتياجات الخاصة لسياسة من شأنها أن تعمل على تحسين أداء مختلف الأعمال وتحسين نوعية الخدمات المقدمة لذوى الإحتياجات الخاصة ومن ثم الإرتقاء وتحقيق مكانة متميزة لمراكز رعاية ذوى الإحتياجات الخاصة بمملكة البحرين .

الإستنتاجات :-

الاستنتاجات الخاصة بالمحور الأول :- دور رأس المال الفكرى في تطوير الخدمات المقدمة بمراكز رعاية ذوى الإحتياجات الخاصة بمملكة البحرين
البعد الأول :- رأس المال البشرى

- يتمتع العاملین بالقدرة على ابتكار الحلول وتطوير الأداء بنسبة ٦٩,٢٣ %
- يتم مشاركة العاملین في تطوير الخطط والخدمات المقدمة لذوى الإحتياجات الخاصة بنسبة ٧٠,٣٣ %
- يتم توفير بيئة مناسبة للإبداع والابتكار بنسبة ٧٠,٨٨ %
- يتوفر نظام للحوافز فعال للعاملین المتميزین بنسبة ٧١,٤٣ %
- يتمتع العاملین بالمعرفة والمهارة اللازمة للرد على استفسارات ذوى الإحتياجات الخاصة وتسهيل تقديم الخدمة لهم بنسبة ٧٢,٥٣ %

البعد الثاني :- رأس المال الهيكلي

- يتم تحديث وتطوير نظم المعلومات وقواعد البيانات بصفة دائمة بنسبة ٦٢,٠٩ %
- يتم إتخاذ السياسات اللازمة لتسهيل كافة العمليات بكفاءة وفاعلية ، يتم تشكيل لجان مشتركة لتنسيق الجهود بين مؤسسات رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة بنسبة ٦٨,١٣ %
- يتم تطوير الهيكل التنظيمى بشكل يناسب الكفاءات الإدارية في بيئة العمل ، يتم إتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية البيانات والمعلومات بنسبة ٦٩,٧٨ %

البعد الثالث :- رأس مال العلاقات

- يتم القيام بعمل إتفاقيات مع مؤسسات المجتمع المدنى ذات العلاقة بنسبة ٥٦,٠٤ %
 - يتم القيام بدورات تدريبية في مهارات الاتصال والتواصل مع الآخرين بنسبة ٦٢,٠٩ %
 - توجد آلية واضحة لدى البرنامج لمتابعة الملاحظات والشكاوى المتعلقة بعمليات خدمة المستفيدين والسعى لحلها بنسبة ٦٣,٧٤ %
 - يتم نشر معلومات وأنشطة المؤسسة في وسائل الاعلام المختلفة بنسبة ٦٩,٢٣ %
- الاستنتاجات الخاصة بالمحور الثانى :- الخدمات المقدمة بمراكز رعاية ذوى الإحتياجات**

الخاصة بمملكة البحرين

البعد الأول :- الخدمات التعليمية

- تستخدم دور الرعاية أحدث الوسائل التكنولوجية في العملية التعليمية بنسبة ٥٢,٧٥ %
- توفر دور الرعاية حزمة متنوعة من الخدمات التعليمية والثقافية لذوى الاحتياجات الخاصة بنسبة ٥٩,٨٩ %
- تلبى الخدمات التعليمية المقدمة إحتياجات ذوى الإحتياجات الخاصة بنسبة ٧٦,٣٧ %

البعد الثانى :- الخدمات الصحية

- تمتلك دور الرعاية برامج متطورة للاكتشاف المبكر للإعاقة بنسبة ٦٣,١٩ %
- توفر دور الرعاية خدمات التأمين الصحى لذوى الاحتياجات الخاصة على أساس المساواة بنسبة ٦٣,٧٤ %
- يتم تقديم الخدمات الصحية والعلاجية المناسبة للأشخاص ذوى الاحتياجات الخاصة بنسبة ٦٩,٧٨ %

البعد الثالث :- الخدمات الرياضية

- تساعد دور الرعاية ذوى الاحتياجات الخاصة بالابداع والإبتكار في المجال الرياضى بنسبة ٨٢,٤٢ %

- تقوم دور الرعاية بتشجيع الأفكار والمشاريع الرياضية وتقديم الاستشارات الفنية لهم بنسبة
%٨٤,٦٢

- توجد حوافز تشجيعية للمشاركة في البطولات والألعاب الرياضية لذوى الاحتياجات الخاصة
بنسبة %٨٦,٢٦

- يتم وضع برامج تدريبية في كافة التخصصات لذوى الاحتياجات الخاصة بنسبة %٩١,٢١
- يتم توفير الأجهزة والأدوات التدريبية الحديثة وفقا لمتطلبات ذوى الاحتياجات الخاصة بنسبة
%٩٣,٩٦

**العلاقة الارتباطية بين متغيرات رأس المال (البشري - الهيكلية - رأس مال العلاقات) والخدمات
المقدمة لذوى الإحتياجات الخاصة**

- توجد علاقة ارتباط طردية متوسطة بين رأس المال البشرى والخدمات المقدمة لذوى الاحتياجات
الخاصة بلغت ٠,٥٩٨

- توجد علاقة ارتباط طردية قوية بين رأس المال الهيكلية والخدمات المقدمة لذوى الاحتياجات
الخاصة بلغت ٠,٨٠٣

- توجد علاقة ارتباط طردية قوية بين رأس مال العلاقات والخدمات المقدمة لذوى الاحتياجات
الخاصة بلغت ٠,٨١١

التوصيات :-

- ضرورة التعامل مع رأس المال الفكرى على أنه مورد رئيسى واستراتيجى من بين الموارد
المختلفة التى تمتلكها مراكز رعاية ذوى الإحتياجات الخاصة .

- ضرورة إجراء تقييم دورى للمعرفة للعاملين فى مراكز الرعاية وربط نتائج التقييم بنظام الحوافز
والمكافآت والترقيات .

- ضرورة أن تحرص مراكز الرعاية على تشجيع بناء فرق العمل مما له دور مهم فى تكوين رأس
المال البشرى المتميز الذى يسهم فى تحقيق الميزة التنافسية بمراكز الرعاية .

- استثمار قدرات العاملين وشحن طاقتهم بكفاءة وفاعلية

- القيام بدورات صقل لتطوير وقدرات الموظفين .

- ضرورة أن يتمتع العاملين بالقدرة على ابتكار الحلول وتطوير الأداء

- يجب مشاركة العاملين فى تطوير الخطط والخدمات المقدمة لذوى الاحتياجات الخاصة

- العمل على توفير بيئة مناسبة للإبداع والابتكار

- ضرورة توفير نظام للحوافز فعال للعاملين المتميزين

- يجب أن يتمتع العاملون بالمعرفة والمهارة اللازمة للرد على استفسارات ذوي الاحتياجات الخاصة
 - العمل على تحديث وتطوير نظم المعلومات وقواعد البيانات بصفة دائمة
 - ضرورة إتخاذ السياسات اللازمة لتسهيل كافة العمليات بكفاءة وفاعلية
 - يجب تشكيل لجان مشتركة لتنسيق الجهود بين مؤسسات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة
 - يجب تطوير الهيكل التنظيمي بشكل يناسب الكفاءات الإدارية في بيئة العمل
 - يجب القيام بعمل إتفاقيات مع مؤسسات المجتمع المدني ذات العلاقة
 - ضرورة القيام بدورات تدريبية في مهارات الاتصال والتواصل مع الآخرين
 - ضرورة وجود آلية واضحة لمتابعة الملاحظات والشكاوى المتعلقة بعمليات خدمة المستفيدين والسعى لحلها
 - ضرورة العمل على نشر معلومات وأنشطة المؤسسة في وسائل الاعلام المختلفة
- مشروع البحث**

إسم المشروع :-

تطوير الخدمات المقدمة بمراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة

الهدف :-

- تفعيل دور رأس المال الفكرى فى تطوير الخدمات المقدمة بمراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال :- (تحسين وتطوير الخدمات التعليمية ، الخدمات الصحية ، الخدمات الرياضية)
- سياسات تصميم المشروع :-
- يتم التعرف على دور رأس المال البشرى والهيكلى والعلاقاتى من خلال سياسات واضحة لتطوير الخدمات المقدمة لذوى الإحتيات الخاصة بدور الرعاية .
- محتوى المشروع ويتمثل فى :-

- القيام بدورات تدريبية للعاملين في مهارات الإتصال والتواصل مع الآخرين .
- القيام بورش عمل في كيفية تطوير الأداء وتكريس روح الفريق الواحد
- تحديث وتطوير نظم المعلومات وقواعد البيانات
- إتخاذ السياسات اللازمة لتسهيل كافة العمليات بكفاءة وفاعلية
- تشكيل لجان مشتركة لتنسيق الجهود بين مؤسسات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة
- وضع آلية واضحة لبرامج وأنشطة ذوي الإحتياجات الخاصة وفق توقيت زمنى محدد

رقم المجلد (٢٥) شهر (يونيو) لعام (٢٠٢٠ م) (الجزء الثالث) (١٩)

- وضع آلية لمتابعة الملاحظات والشكاوى المتعلقة بعمليات خدمة المستفيدين والسعى لحلها
- القيام باتفاقيات مع مؤسسات المجتمع المدني ذات العلاقة (الصحة - التعليم والشباب والرياضة)
- تصميم موقع الكترونى يتواصل من خلاله المستفيدين من أجل تسهيل الخدمات
- توفير برامج تعليمية متطورة تناسب قدرات ذوى الإحتياجات الخاصة
- توقيع بروتوكول لتوفير الأجهزة والأدوات التدريبية مع المؤسسات ذات العلاقة
- **الإمكانات اللازمة :-**
- توفير الكوادر البشرية المتخصصة المؤهلة
- توافر الملاعب والصالات المختلفة لممارسة البرامج الرياضية
- توفير الاسعافات الأولية اللازمة
- توافر عوامل الأمن والسلامة فى المكان والنشاط من ممارسة الأنشطة والبرامج المختلفة
- **تقويم المشروع :-**
- البطاقات الفردية الخاصة للمتريدين بمراكز رعاية ذوى الإحتياجات الخاصة
- الزيارات الميدانية ويقوم بها المشرف للوقوف على متطلبات النشاط من امكانات ومحتوى ومدى تفاعل ذوى الإحتياجات الخاصة مع البرامج المقدمة
- **مؤشرات النجاح :-**
- استمرار ذوى الإحتياجات الخاصة فى ممارسة البرامج المقدمة
- زيادة اعداد ذوى الإحتياجات الخاصة الممارسين للأنشطة والبرامج المقدمة
- تحقيق التنمية الشاملة لذوى الإحتياجات الخاصة
- تحسين الصحة العامة ذوى الإحتياجات الخاصة الممارسين للأنشطة والبرامج المقدمة

المراجع

ولا : - المراجع العربية

١	أحمد مهنا	:	نموذج القياس النوعي والنموذج المقارن لقياس رأس المال الفكري ، المؤتمر العربي الأول ، رأس المال الفكري العربي ، ٢٨ - ٣٠ إبريل ، ٢٠١٣ م
٢	أسامة رياض	:	رياضة المعاقين ، دار الفكر العربي ، ط١ ، القاهرة ، ٢٠٠٠ م
٣	أشرف الشيمي	:	إدارة المعرفة وأرس المال الفكري دار المعرفة الجامعية، جامعة القاهرة، ٢٠١١ م
٤	أمين أنور الخولي	:	أصول التربية البدنية والرياضية ، دار الفكر العربي ، ط٣ ، القاهرة ، ٢٠٠١ م
٥	إيمان فرغلي محمد	:	إطار لتقييم الوحدات غير الهادفه للريح من منظور الجوده الشامله (دراسه تطبيقيه) ، كلية التجاره ، جامعة عين شمس ، جامعة القاهره ، ٢٠٠٠ م
٦	أيمن مزاهرة	:	الصحة والسلامة العامة ، دار الشروق للنشر ، ط١ ، عمان ، الأردن ، ٢٠٠٠ م
٧	حامد عمار	:	من السلم التعليمي إلى الشجرة التعليمية ، المجلة الإجتماعية القومية، المركز القومي للبحوث الإجتماعية والجنائية ، القاهرة ، سبتمبر ، ١٩٩٨
٨	حكمت رشيد	:	دور مكونات رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة: دراسة في عينة من الشركات الصناعية في محافظة نينوى، مجلة تنمية الرافدين، المجلد ٢٨، العدد ٨١، جامعة الموصل، الموصل ، ٢٠٠٦ م
٩	سعد العنزي ، أحمد صالح	:	دارة رأس المال الفكري في منظمات الاعمال " ، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن ، ٢٠٠٩ م
١٠	عادل حرحوش	:	"رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، الطبعة الأولى ،

رقم المجلد (٢٥) شهر (يونيو) لعام (٢٠٢٠ م) (الجزء الثالث) (٢١)

٢٠٠٧ م			
رأس المال البشري في لبنان ونماذج النمو الجديدة ، لبنان ، ٢٠٠٧ م	:	عبد الحليم فضل الله	١١
أثر رأس المال الفكري في الابداع التنظيمي ، المحور الإداري ، مجلة القادسية للعلوم اfdارية والإقتصادية ، المجلد (١٠) ، العدد (٣) ، ٢٠٠٨ م	:	عبد الله كاظم	١٢
سيكولوجية ذوى الإحتياجات الخاصة وتربيتهم ، ط ١ ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، ١٩٩٦ م	:	عبد المطلب القريطى	١٣
رؤية استراتيجية لأرس المال الفكري ودورة في تحقيق الميزة التنافسية" ، رسالة دكتوراه، جامعة الأزهر، القاهرة ، ٢٠١٢ م	:	عفاف بدوى	١٤
العلاقة التفاعلية بين إدارة المعرفة ورأس المال الفكرى ، المؤتمر العلمى الأول ، كلية الإدارة والإقتصاد ، ١٨ - ١٩ نيسان ، جامعة كربلاء ، ٢٠٠٦ م	:	علاء طالب ، هاشم العبادى	١٥
طرق ونماذج قياس أرس المال الفكري " ، الملتقى الدولي الخامس حول" مداخل وأساليب قياس أرس المال الفكري في منظمات الأعمال ، جامعة شلف، الجزائر ، ٢٠١١ م	:	عمر مختار أيت ، حمدي معمر	١٦
واقع الخدمات المقدمة للطلبة ذوى الاحتياجات الخاصة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية ، المجلد الرابع ، تشرين الأول ، ٢٠١٦ م	:	فخرى دويكات	١٧
أثر رأس المال الفكرى في الإبداع في المصارف الأردنية ، مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، مجلد ٢٦ ، العدد الثانى ، ٢٠١٠ م .	:	محمود الروسان ، محمود العجلونى	١٨
مقدمة في الرعاية والخدمة الاجتماعية ، دار الحكمة ، ليبيا ، ١٩٩٥ م	:	مصطفى أحمد ، مسعود كريم	١٩

٢٠	هانى عبده	:	إدارة أسس المال الفكري كمدخل لتنمية القدرات نفسية لمنظمات الأعمال: دراسة ميدانية"، رسالة دكتوراه، كلية إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس ، ٢٠٠٦ م
----	-----------	---	--

ثانيا : - المراجع الأجنبية

٢١	Armstrong, Michael	:	, Strategic Human Capital Resource Management “, ٣th ed, Kogan page limited, USA , ٢٠٠٨ .
٢٢	Burud, Sandra, & Tumolo, Marie,	:	Leveraging the New Human Capital Adaptive Strategies, Results Achieved, and Stories of Transformation, Davies–Black Publishing, U.S.A , ٢٠٠٤ .
٢٣	Erosa, Andres, Koreshkora, Tatyana, & Restuccia, Diego	:	How Important is Human Capital ? A Quantitative Theory Assessment of World in Come Inequality”,The Review of Economic Studies Limited, Vol. ٧٧, ٢٠١٠
٢٤	Hart, Karen A	:	Human Capital Management Implications For Health Care Leaders”, Human Resource Solutions, Vol. ٢٤, No. ٤, ٢٠٠٦
٢٥	Tsan, Wen–Nan, & Chang, Chao–Ching	:	Measurement and Comparison of IT Industrial Intellectual Capital in Taiwan, International Conference on “New Trends and Challenges of Science And Technological Innovation in a Critical Era”, October ٣٠, ٢٠٠٣,
٢٦	United	:	Globalization and Labor Markets in The

	Nations		ESCWA Region , New York , ٢٠٠١
٢٧	Mention, A.	:	Intellectual Capital, Innovation and Performance: A Systematic Review of the Literature", Business and Economic Research. Vol. ٢, ٢٠١٢