



دورية فصلية محكمة متخصصة في العلوم الإدارية



معهد الإدارة العامة
مسقط - سلطنة عُمان



Institute of Public Administration
Muscat - Sultanate of Oman

العدد ١٢٣ - السنة الثانية والثلاثون



محرم ١٤٣٢هـ - ديسمبر ٢٠١٠م

الموضوعات باللغة العربية

■ البحوث والدراسات :

المؤشرات الوصفية والكمية لقياس رأس المال المعرفي
د. سامي فياض العزاوي - شروق كامل رزوقي

■ ملخص رسالة ماجستير :

تصور مقترح لتطوير إدارة معاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية بسلطنة عُمان في ضوء متطلبات الإدارة الإلكترونية

■ قراءات من المكتبة :

١٨١ بطاقة للتميز الإداري

■ وثائق وتقارير :

أولاً : تقييم برامج تدريب وتنمية الموارد البشرية
(مدخل نوعي وكمي)

ثانياً : أثر تطور خدمتي الصحة والتعليم على التنمية البشرية
في سلطنة عُمان

الموضوعات باللغة الإنجليزية

استكشاف أثر العمليات المعرفية على معمارية القوائم المالية

د. أحمد علي محمد

العدد ١٢٣ - السنة الثانية والثلاثون
محرم ١٤٣٢هـ - ديسمبر ٢٠١٠م



A Quarterly Refereed Periodical Specialized in Administrative Sciences

Topics in English

Investigating The Impact of Knowledge Process on Architecture of Financial Statements

Dr. Ahmed Ali Mohammad

Topics in Arabic

■ Articles :

Qualitative and Quantitative Indicators for Measuring Knowledge Capital

Dr. Sami Fiadh Alazzawi

■ Summary Of Master Thesis :

A Suggested Perspective For Administration of Institutions for Islamic Sciences in the Sultanate of Oman in Light of the Requirements of E-Management

■ Book Review :

181 Cards for Administrative Excellence

■ Documents and Reports :

First : An Assessment of Human Resource Training and Development Programs



Second : The Impact of Health and Educational Progress on Human Development in Oman

Issue No. 123 - the Thirty Two Year
Muharram 1432 - December 2010



سلطنة عُمان معهد الإدارة العامة

عزيزي القارئ :

- تعرّف على قضايا التنمية الإدارية من خلال الاشتراك في دورية  . فالاشتراك في  فرصة لمواكبة أحدث التطورات في مجال الفكر الإداري .
- دورية فصلية محكمة متخصصة في العلوم الإدارية تهدف إلى :
 - ١- نشر فكر إداري متطور .
 - ٢- نشر الثقافة والوعي الإداريين بين العاملين في المجالات الإدارية المختلفة .
 - ٣- توثيق الأنشطة والفعاليات العلمية ذات الصلة بالمجال الإداري .

قسمة الاشتراك

الاشتراك السنوي:

■ ٢٠ ريالاً عُمانياً للمؤسسات والأفراد .

..... : الاسم

..... : العنوان

تاريخ الاشتراك : / / ٢٠ - / / ٢٠ م

من العدد : حتى العدد :

الاشتراكات تعنون باسم مدير التحرير :

ص.ب : ١٩٩٤ روي، الرمز البريدي : ١١٢، سلطنة عُمان، رقم الهاتف : ٢٤٦٩٩٠١٢/٢٤٦٩٩٠٠٨ (٠٠٩٦٨)

رقم الفاكس : ٢٤٦٠٢٠٦٦/٢٤٦٩٨٦٧٢ (٠٠٩٦٨)

البريد الإلكتروني : aledari@ipa.gov.om



دورية فصلية محكمة متخصصة في العلوم الإدارية
تصدر عن معهد الإدارة العامة بسلطنة عُمان منذ العام ١٩٧٩م

أهداف الدورية

- نشر الفكر الإداري، وتدعيم جهود التنمية الإدارية على المستوى المحلي والخارجي .
- توطيد الصلات العلمية بين المعهد والمؤسسات العلمية المماثلة والمتخصصة داخل السلطنة وخارجها .
- تدعيم حركة البحث العلمي بنشر البحوث والدراسات المكتبية والميدانية في المجال الإداري، وتعميم نتائجها على المتخصصين والمهتمين من الأفراد والمؤسسات .
- المساهمة في دراسة خطط وبرامج وإنجازات التنمية الإدارية بسلطنة عُمان، وتسهيل الضوء على القضايا والتحديات المعاصرة عملاً على دعم هذه التجربة، والتعريف بها .

المراسلات والاشتراكات تعنون باسم :

مدير تحرير دورية الإداري

ص.ب: ١٩٩٤، الرمز البريدي: ١١٢ روي

مسقط - سلطنة عُمان

لمزيد من الاستفسار، يرجى الاتصال على هاتف :

١٤٦٩٧٥٦٧ / ٢٤٦٩٩٠١٢ / ٢٤٦٠٢٠٦٥ / ٢٤٦٠٢٠٦٨ (٠٠٩٦٨)

فاكس : ٢٤٦٠٢٠٦٦ (٠٠٩٦٨)

موقع المعهد الإلكتروني : www.ipa.gov.om

البريد الإلكتروني : aledari@ipa.gov.om

المشرف العام

محمد بن عبدالله الحارثي

وزير الخدمة المدنية

رئيس مجلس إدارة المعهد

رئيس التحرير

د. سليمان بن هلال العلوي

مدير التحرير

علي بن نصيب الشحري

أعضاء هيئة التحرير

د. أمة اللطيف بنت شرف شيبان

أ. مأمون حسن سعد

أ. براق كمال النعيمي


موسى بن علي الجابري - المنسق

■ الاشتراكات : ٢٠ ريالاً عُمانياً للأفراد والمؤسسات .

■ المقالات والدراسات المنشورة في  تعبر عن آراء كتابها ولا تعبر بالضرورة عن رأي المعهد .



قواعد النشر

تشر  البحوث والدراسات والمقالات ومراجعات الكتب والتقارير والترجمات العلمية والحالات العملية بالإضافة إلى ملخصات رسائل الماجستير والدكتوراه، في الموضوعات المتصلة بسلطنة عُمان، باللغتين العربية والإنجليزية، وفقاً للشروط التالية :

■ أن يكون العمل العلمي ذا علاقة وثيقة بالتنمية الإدارية، وينضوي تحت واحد أو أكثر من المجالات التالية: الإدارة العامة، إدارة الأعمال، الاقتصاد، المالية، القانون الإداري، المحاسبة، المكتبات والوثائق، نظم المعلومات الإدارية، وتعطى الأولوية للبحوث التطبيقية المتعلقة بالبيئة العُمانية والخليجية والعربية.

■ أن تكون المادة العلمية أصيلة ولم يسبق نشرها من قبل أو تقديمها إلى أية جهة أخرى، وأن يلتزم الكاتب بعدم تقديمها لجهات أخرى عند استلامه ما يفيد بقبول المادة للنشر .

■ أن يكون إجمالي عدد صفحات الموضوع بما في ذلك المراجع والملاحق في حدود (٣٠) صفحة مطبوعة على (A4) للبحوث والمقالات و (٨) صفحات كحد أقصى للمواد الأخرى وفي حدود (٣٠) سطر للصفحة.

■ أن تكون المادة العلمية مطبوعة (أصل) وخالية من الأخطاء اللغوية والمطبعية ومرفق بها قائمة المراجع المستخدمة، والملاحق الأساسية، واستمارات الاستقصاء للدراسات الميدانية وبيان حديث بالسيرة الذاتية، مطبوع على قرص مدمج (CD) ببرنامج Quarkxpress بيئة الماكنتوش أو ببرنامج Windows Microsoft Word .

■ أن تعتمد الأسس العلمية المتعارف عليها في إعداد وكتابة الأعمال العلمية وتوثيق المراجع والمصادر ويراعى أن تكون المراجع حديثة ومقتصرة على ما تم استخدامه في المتن .

■ تخضع الأعمال العلمية المقدمة للنشر التحكيمي العلمي ويخطر الباحثون بنتيجة التحكيم وملاحظات المقيمين - إن وجدت - والتعديلات المطلوبة سواء الشكلية أو الموضوعية، ويحق لهيئة التحرير إدخال بعض التعديلات الضرورية على الأعمال العلمية المجازة للنشر .

■ يحتفظ المعهد بالمواد المرسله للنشر سواء نشرت أو لم تشر مع إخطار المؤلف بنتيجة التحكيم.

■ تصرف مكافأة رمزية للباحث/ الباحثين عن البحوث والدراسات والمقالات المنشورة، مع نسختين من العدد وعشر مستلثات، كما يحصل معدو التقارير ومراجعات الكتب والحالات العملية على نسخة واحدة من العدد الذي تم النشر به .

PUBLICATION RULES

ALEDARI Publishes, both in Arabic and English, research, studies, articles, book reviews, reports, translations, case studies. ALEDARI also publishes, abstracts of master and doctoral dissertations on topics related to Sultanate of Oman. Publishing is based on the following conditions :

- The work submitted should be closely related to administrative development and falls in one or more of the following areas: Public Administration, Business Administration, Economics, Finance, Administrative Law, Accounting, Library and Documentation, and Management Information System. Priority is accorded to applied research related to Omani, Gulf and Arab environment respectively.
- The work submitted should be original, and has not been published before or submitted for publication to any other journal. The writer should undertake not to submit the work to other journals if s/he receives approval for Publication .
- The number for pages, including references and appendices, should be within the limit of 30 Pages, size A4 and 30- Lines a page for research and articles, and 8 pages as maximum limit for other materials.
- The work submitted should be typewritten, reviewed and checked of language and typing mistakes, and attached with list of references, basic appendices, questionnaires for field studies and a recent C.V. Submitted work must be typed by QuarkXPress (Macintosh) or Windows Microsoft Word and presented in CD .
- Scientific rules should be considered in preparing and writing scientific works and in authenticating references and sources that have been used in the text .
- The work submitted will be assessed and writers will be notified of the result of assessment including assessors remarks and changes required. The Editorial Board reserves the right to introduce necessary changes in the work submitted for publication .
- The Institute has the right to reserve the materials submitted, whether published or not.
- Writers of published research, studies and articles receive a nominal reward, two copies of the issue of publication as well as ten copies of their published materials. Writers of reports, book reviews and case studies receive one copy of the issue of publication .

الصفحة

إقرأ في هذا العدد

٦	■ كلمات مضيئة
٧	■ افتتاحية العدد
١١	■ البحوث والدراسات : المؤشرات الوصفية والكمية لقياس رأس المال المعرفي د. سامي فياض العزاوي - شروق كامل رزوقي
3	Investigating the Impact of Knowledge Process on Architecure of Financial Statements Dr. Ahmed Ali Mohammad
٥٧	■ ملخص رسالة ماجستير : تصور مقترح لتطوير إدارة معاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية بسلطنة عُمان في ضوء متطلبات الإدارة الإلكترونية
٧٥	■ قراءات من المكتبة : ١٨١ بطاقة للتميز الإداري
٨١	■ وثائق وتقارير : أولاً : تقويم برامج تدريب وتنمية الموارد البشرية (مدخل نوعي وكمي)
١٠١	ثانياً : أثر تطور خدمتي الصحة والتعليم على التنمية البشرية في سلطنة عُمان

كلمات مزيئة

وما تأكيدنا على العلم النافع إلا إدراك منا
بأنه هو المنطلق الصحيح لكسب المعارف،
ونيل الخبرات والمهارات، بما يمكن هذه
الأجيال، والأجيال القادمة من الإسهام إسهاماً
فاعلاً في خدمة وطنها ومجتمعها، وتلبية
متطلبات التنمية على بصيرة وهدى ...

قابوس بن سعيد

افتتاحية العدد

القارئ الكريم :

شهدت السنوات الأخيرة طفرة معرفية كبيرة في كافة المجالات . كما شهدت اهتماما كبيرا بالمعرفة وظهور مصطلح رأس المال المعرفي والوعي المتزايد بأنه هو رأس المال الحقيقي للمجتمعات و المنظمات والأفراد و مصدر السلطة والهيمنة لمنظمات القرن الواحد والعشرين.

وبما أن المصدر الحقيقي لرأس المال المعرفي هم البشر؛ و ما يملكونه من معارف ومهارات وقدرات إبداعية وحلول مبتكرة ، لذا يشهد العالم تحولا جذريا في النظرة للموارد البشرية التي تمتلك الخبرة والمعرفة والقدرة الإبداعية والمواهب الفطرية التي تمكنها من دفع عجلة التقدم على المستوى القومي باعتبارها ثروة قومية تفوق في الأهمية كل الثروات الأخرى، وهي محرك عملية التنمية وأساس الاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية والمادية المتاحة للمجتمعات .

القارئ الكريم :

كون أن التطوير الإداري هو الهدف السامي لجميع الدول العربية ، وحيث أن العنصر البشري هو المحرك الأساسي لهذا التطوير، لذا فمن الضرورة بمكان الاهتمام برأس المال المعرفي في الجهاز الإداري للدولة. أي الاهتمام بالعاملين الذين يمتلكون قدرات عقلية ومهارات متميزة تمكنهم من الإبداع وإنتاج أفكار جديدة قادرة على تحقيق أهداف الجهات الحكومية ، وزيادة إنتاجيتها، وتقليل التكاليف، وتعظيم نقاط القوة ، ولا يُشترط حصر رأس المال المعرفي في الاطار الحكومي في المتخصصين في مجالات معينة أو في شاغلي وظائف محددة أو مستويات إدارية معينة بل اعتماد نظرة شاملة تضمن الاستفادة الكاملة من الطاقات المتاحة.

ولنا في هذا الاتجاه الاستفادة من الإدارات المتميزة في المنظمات الكبرى في العالم

التي ادركت ضرورة التعامل مع موردها البشري من منظور جديد وإدارتها بمنهجية جديدة و من خلال نظم متطورة تتجه إلى بناء ثقافة تنظيمية إيجابية تشجع الإبداع والابتكار وتحفز الأفراد وجماعات العمل على ابراز ما لديهم من خبرات ومعارف وإشراك المنظمة فيما تراكم لديهم من أفكار ومهارات وقدرات فكرية وذهنية، وعدم اكتنازها وحجبها عن التطبيق الفعال لتحقيق أهداف المنظمات.

القارئ الكريم :

اهتمت السلطنة وعلى مدى أربعة عقود بمواردها البشرية وركزت الدولة في مختلف خططها التنموية على تنمية هذا المورد الهام وذلك بتطوير التعليم باعتباره أساس الحصول على المعرفة والخبرة، وتنمية القدرات الإبداعية؛ وبذلك تحققت نتائج كمية ونوعية ملموسة عكستها إحصائيات التعليم المتراكمة ونوعية القوى العاملة الحكومية في الوقت الحاضر.

كما اهتمت الدولة بتوفير فرص التدريب لتعزيز المهارات وتجديدها واستكشاف الطاقات الكامنة لدى الأفراد.

وتشهد السنوات الأخيرة توجيه اهتمام أكبر للبحث العلمي لإنتاج المعرفة وتطويرها وتوسيع نطاق استخدامها.

ومن الضروري أن تتسم الفترة القادمة بالاهتمام بتنمية الفكر الابتكاري وإدارة المعرفة من منظور استراتيجي بشكل يضمن بناء وتنمية رأس المال المعرفي لضمان تحقيق تطور مستمر .

والله ولي التوفيق

د. سليمان بن هلال العلوي

مدير عام المعهد - رئيس التحرير

المؤشرات الوصفية والكمية لقياس رأس المال المعرفي





المؤشرات الوصفية والكمية لقياس رأس المال المعرفي

د. سامي فياض العزاوي

شروق كامل رزوقي

جامعة ظفار - سلطنة عُمان

مُلخَص:

بسبب عدم وجود إتفاق عام بين الباحثين حول عناصر (مكونات) أبعاد رأس المال المعرفي (IC) Intellectual Capital من ناحية، وأنواعه، وكيفية قياسه من ناحية أخرى؛ تحاول هذه الدراسة إستعراض وتحليل عناصر (مكونات) رأس المال المعرفي، إذ تطمح هذه الدراسة أن تُقدم مساهمة في موضوع رأس المال المعرفي عبر تجزئته إلى أنواعه/أجزائه، ثم إلى أبعاده الفرعية، وتوضيح أهميته وأنواعه. ومن ثم حصر أغلب المؤشرات/المقاييس لكل نوع من أنواع رأس المال المعرفي، إذ حاول الباحثان تأطير أهم تلك المقاييس والمؤشرات، وفق تصنيفات معينة وصفية/نوعية qualitative وكمية quantitative بما يتفق مع عنوان الدراسة الحالية لتسهيل فهمها وإستخدامها؛ وهذا ما ترمي هذه الدراسة الوصول اليه وإثباته بطرح جديد، وإيجاد حل لهذا الغموض لدى الكثيرين. وبالتالي تمهيداً لِتَمَكِين الآخرين من إعتمادها في دراساتهم وبحوثهم الإدارية والمحاسبية مستقبلاً عند قياس رأس المال المعرفي، أو أحد أنواعه، واختبارها في دراسات تطبيقية قادمة في المنظمات العربية.

أعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل ما ورد في الادبيات والبحوث والدراسات التي تناولت هذا الموضوع والتركيز على تطبيقات قياسه في دراسات عدة، وفي بيئات مختلفة، بعد إن تم إنتقاء ما يخدم منها آليات القياس الحالية ويتلائم مع أهداف الدراسة.

فُصِّمَتْ خطة الدراسة إلى عدة فقرات تضمنت المقدمة والمشكلة وأهداف الدراسة ومنهجيتها، والدراسات السابقة، ومفهوم وأهمية رأس المال المعرفي، والنماذج، والانواع، وأهم الإنتقادات والصعوبات، وتصنيف مؤشرات القياس، إنتهاءً بالإستنتاجات والتوصيات.

مقدمة:

تَرحَّبُ حقول المعرفة الإدارية العلمية بالكم الهائل من النظريات، والأبعاد، والمتغيرات، والظواهر، وآليات التعامل مع المواقف المختلفة؛ بفعل الأحداث المتسارعة التي تمثل جوهر عمليات البحث والتطوير والتغيير في المفاهيم، والتطبيقات الإدارية، وهو ما يُصَطِّلح عليه بالمتغيرات الإدارية والتنظيمية منها: موضوع رأس المال المعرفي لما له من أهمية خاصة، حيث يُعد أحد عناصر الانتاج الجديدة والثروة الجديدة للمنظمات (Stewart, 1997)، وكذلك أحد طرق التقييم الجديدة لها، ومدى نجاحها، وما تمتلكه من أصول معرفية متنوعة Knowledge Assets من خلال ما تحقَّقه أنواعه/أجزائه المتعددة مثل: رأس المال البشري، الهيكلي، الزبائني، الابتكاري، العملي، العلاقاتي، المالي، الاجتماعي، ورأس مال التحالفات، وغير ذلك مما يُقدمه من سلسلة قيم إضافية Value Chain للمنظمات المختلفة هذا من ناحية.

يُعد مفهوم رأس المال المعرفي (IC) Intellectual Capital حديث العهد، وما زال يكتنفه الكثير من الغموض، وهو ما يتعلق بالأصول المعرفية (أي الأصول المعنوية). ويدخل ضمن نطاق رأس المال المعرفي عناصر (مكونات) كثيرة مثل: الملكية المعرفية، براءات الاختراع، حقوق الطبع والنشر، قواعد البيانات، رأس المال البشري، الذكاء، المعرفة، جذب العملاء، الشهرة، القيمة (Sullivan, 2002:88)، (Dzinkowski, 1999:14)؛ لذا أختلف الأفراد والشركات والإدارات في نظرتها واهتمامها به. فَمِنْهُمْ من ركَّز على إيجاد القيمة وتطبيق الرؤى والأفكار، وتحويل المهارات، والبحث والتطوير إلى نتاج معرفي ملموس عبر استثمار المورد البشري والمعرفي.

وهناك من نَظَرَ إلى أهمية رأس المال المؤسسي، الذي يتألف من الأصول المادية/الملموسة متمثلة ب: رأس المال النقدي، الأصول المعنوية، الهيكلية، رأس المال البشري، رأس المال الاجتماعي، رأس مال العملاء، أو ما يعرف برأس المال الزبائني (Chen&Xie;2004:220)، (Brinker, 2000:2)، (Petty&Guthrie, 2000:158)، (OECD, 2000) في حين يتمثل رأس المال المعرفي في الأصول غير الملموسة التي يصعب تحويلها وقياسها، حيث تلعب هذه العوامل دوراً مهماً في تحديد المكاسب والنجاح المستقبلي للمنظمات المتنوعة.

مشكلة الدراسة:

تَتَجَسَّد مشكلة الدراسة في نواحٍ عدة منها: نظرية، تحتاج إلى إستكشاف مفاهيم رأس المال المعرفي، مداخل دراسته، مؤشرات قياسه. وأخرى إستفهامية، منها: ما طبيعة رأس المال المعرفي؟

ماعتناصره؟ وهل يمكن قياسه؟ (الجندي، ٢٠٠٥: ١٠٨-١٣٧)، وإن هناك حاجة ماسة للبحث عن طرق أو مداخل قياسه، وتقييمه وصولاً إلى القيمة الحقيقية له. (Skyrme&Amidon, 2002:151) وتبيين أهمية رأس المال المعرفي في ابتكار وإضافة قيمة تنافسية، وعناصره، وطرق قياسه لتميته وحمايته. وبالتالي لا بد من معرفة مفهوم رأس المال المعرفي وعناصره الرئيسية، وكيفية حسابه وقياسه؛ والإفصاح عنه في التقارير المالية وتقييمه ضمن قائمة مقترحة لرأس المال المعرفي (الخيال، ٢٠٠٥: ٣٢٣-٣٦٩)؛ بسبب صعوبة كيفية إظهار عناصره في القوائم المالية (Bozzolan; et.al. ٢٠٠٤).

لذا لا بُد من إيجاد تأطير فكري لهذا الموضوع الذي لا تزال تفتقر إليه الأدبيات الإدارية النظرية والتطبيقية، خصوصاً العربية منها. دوره في تحقيق أسباب النجاح الإستراتيجي للمنظمات حالياً؛ حيث إن النجاح واستمراره لا يُضَمَّنَ بالمبيعات (Selling Transaction، وإدارة علاقات الزبائن (Customer Relationship Management (CRM)، والريادة (Entrepreneurial)، وإدارة المعرفة (Knowledge Management (KM)) لوحدها؛ لاسيما أننا نجد أن شركات صغيرة الحجم، تمتلك بنى وأصول معرفية قوية وكبيرة يعود لها الفضل في نجاحها؛ لذا فإن نجاح كثير من منظمات الاعمال في الوقت الحاضر، يعزى إلى المعرفة Knowledge أكثر من الإدارة، وأكثر من المنتجات نفسها (الخيال، ٢٠٠٥: ٣٣١)، (العريبي، ٢٠٠٥: ٨٨)، (الجندي، ٢٠٠٥: ١٠٨)، (المالية والمصرفية، ٢٠٠١: ٤٥)، (Luthy: 1995)، (Wiig, 2000: 175)، (Dzinkowski, 1999: 14)، (العزاوي، ٢٠٠٨). فالمشكلة تكمن في كيفية قياس الموجودات غير الملموسة، أو بما يعرف برأس المال المعرفي (المعنوي)، عبر مؤشرات المختلفة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- ١- التعريف برأس المال المعرفي، وتوضيح أساسياته بدءاً بأولى الكتابات عنه، خاصةً من المنظور الإداري وتوضيح أهميته.
- ٢- الوقوف على عناصر (مكونات) رأس المال المعرفي، وتوضيح أهميتها وأنواعها.
- ٣- تجزئة رأس المال المعرفي إلى أنواعه/ أجزاءه، أي (مكونات) رأس المال المعرفي.
- ٤- إيجاد دراسة، أو بحث شامل يتضمن أغلب مقاييس أنواع رأس المال المعرفي، لتسهيل فهمها واستخدامها، وهذا ما تحاول هذه الدراسة الوصول اليه وإثباته.
- ٥- تحديد اهم الصعوبات والمعوقات التي تواجه المعنيين في قياس رأس المال المعرفي.

- ٦- التعريف بمدخل جديد لتطوير المنظمات، وتنمية المجتمعات التي بدأت الكثير منها تتحول الى مجتمع المعرفة الحالي، ورسم معالم الطريق أمام الدارسين والباحثين والمهنيين للتعامل مع هذا المدخل على المستويين النظري والميداني وهو رأس المال المعرفي، والاستفادة من تطبيقاته.
- ٧- التعريف بالتطبيقات التي جرت في بيئة الاعمال العربية والاجنبية لمعرفة مقاييس رأس المال المعرفي فيها.

أهمية الدراسة:

تَبَرَّرَ أهمية الدراسة بما يمكن أن تساهم به من توضيح الأطر النظرية، لرأس المال المعرفي من جهة، وتقريب المصطلحات المتداولة له وتعريفها، وتحديد أنواعه، فضلاً عن كيفية قياسه. كما إنها تَصَيَّفُ لِبَيْتَةِ الى البناء المعرفي لحقل مهم من حقول ادارة المنظمات هو إدارة المعرفة. كما إن هذه الدراسة تساعد في توضيح أهمية رأس المال المعرفي في نجاح المنظمات، ومدى تأثيره على المنظمات، وحصص أنواعه، وتصنيفاته ومؤشرات قياسه. وبذلك لا بد من تصنيف تلك المؤشرات وتجزئتها والتعريف بها، وهو ما قام بها الباحثان في هذه الدراسة.

متغيرات الدراسة:

إشتملت الدراسة على متغير رئيسي تمثل برأس المال المعرفي، ومتغيراته الفرعية (رأس المال البشري، رأس المال العملياتي، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني، رأس المال الابتكاري، رأس المال التنظيمي، رأس المال الاجتماعي، رأس المال المالي، ورأس المال الاقتصادي... الخ). من خلال حصر أغلب المؤشرات الوصفية والكمية لقياسها.

فرضيات الدراسة:

تأسيساً على مشكلة البحث وأهدافه وإطلاع الباحثين (مُعَدِّي هذه الدراسة) وإستنتاجاتهما من الإطار النظري، والأدبيات المتعلقة بفقرات البحث، وأنسجاماً مع عنوان البحث تم وضع الفرضيات التالية بهدف التحقق من صحتها:

الفرضية الاولى: إن وجود تنوع كبير للمؤشرات والنماذج النوعية والكمية لقياس أنواع رأس المال المعرفي أدى الى تعدد المقاييس، وعدم الاتفاق عليها، ووجود صعوبة في تطبيقها، مما أدت الى حالة من التشتت والإرباك المحتمل وعدم الوضوح لدى القراء والباحثين.

الفرضية الثانية: إن كل ما يمكن تعريفه، وتحديد عناصره (أبعاده) ويُمكن ادارته، يمكن قياسه، وفق صياغة ذلك المقياس ودرجة شدته حُمَاسي، إو سُبَاعي وهي المفضلة في قياس الظواهر السلوكية والاجتماعية خصوصاً، أو من خلال تحديد النسب المئوية، أو المعادلات اعتماداً على تقييمات- تحكيمات- ممن يُخضعون للدراسة، أو ممن تُستطلع آراؤهم؛ لذا يُمكن قياس رأس المال المعرفي عبر المؤشرات الوصفية والكمية.

الاجراءات والمعالجة:

إن تحديد انواع رأس المال المعرفي هو أسهل بكثير من عملية قياسه، إذ نعني بالقياس هو إعطاء مؤشرات كمية، نوعية، أو ذاتية عبر الاستبانات والمسوح والمقابلات، أو ملاحظة السمات المادية والسلوكية لتطبيقاتها، أو دراسة المحتوى والنشاطات، أو المعايير، والتقييم الذاتي لاستخداماتها، أو مظاهر، نتائج، مقارنات، دلالات أخرى (كالارقام، أو غير ذلك) إلى خصائص الأشياء (الأبعاد)، أو الأحداث، أو الظواهر لتحديد مقدارها. وقد يُنظر للقياس على إنه: عملية تقييم موضوعي لمقدار ما يُستخدم، أو وجود الظاهرة لدى الفرد، الشركة...إلخ. ومقدار تأثيراتها المختلفة، إذ تنعكس على النتائج، بعد سلسلة إجراءات مُحكَّمة للمقياس. لذا تمت المعالجة لموضوع هذه الدراسة من خلال التحليل المعمق بتجزئة أنواع رأس المال المعرفي الى الانواع الفرعية وتوضيحها بشكل موجز، وتصنيف المؤشرات والمقاييس ومن ثم تحديدها...وعليه تحاول هذه الدراسة أن تلخص أهم تلك المقاييس بشمولية، وتأطير ذلك من خلال إستكمال فقرات الدراسة التابعة عبر المفاهيم والادبيات، الإجراءات، الأدوات، والمعالجات وصولاً الى النتائج

Conceptualization → Operationalization → Measurements → Results

منهجية الدراسة:

تعدّ هذه الدراسة دراسة نظرية، أتمد فيها الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل ما ورد في الادبيات والبحوث والدراسات عن موضوع مؤشرات ومقاييس رأس المال المعرفي، والتركيز على تطبيقات قياسه في دراساتٍ عدة، وفي بيئاتٍ مختلفة، بعد إن تم إنتقاء منها ما يخدم غايات البحث الحالي، وبالتالي تصنيف تلك المؤشرات تمهيداً لِتَمَكِين الآخرين من إعتمادها في دراساتهم وبحوثهم عند قياس رأس المال المعرفي، أو أحد أنواعه، بتوظيف ما تم إستعراضه وتحليله لفقرات البحث وصولاً الى صياغة الاستنتاجات والتوصيات.

خطة الدراسة:

قُسمت الدراسة إلى عدة فقرات تناولت الفقرة الأولى: المقدمة والمشكلة وأهداف الدراسة والفرضيات ومنهجيتها. بينما خصصت الفقرة الثانية الى: الدراسات السابقة، والثالثة مفهوم وأهمية رأس المال المعرفي. وتطرقت الرابعة الى نماذجها، وأشارت الخامسة الى انواعها، بينما أشارت السادسة الى الإنتقادات والصعوبات. وتضمنت السابعة مؤشرات القياس التي صنّفها الباحثان. وانتهت الدراسة بالفقرة الثامنة الإستنتاجات والتوصيات.

حدود/ مجالات الدراسة ومصادر الحصول على البيانات:

إقتصرت حدود الدراسة على عدة مجالات ب:

- أهم المراجع والمصادر والأبحاث والدراسات المتخصصة في إدارة المعرفة، ورأس المال المعرفي.
- استعراض عدة دراسات نظرية وميدانية عربية وأجنبية، اهتمت في الموضوع نفسه.
- الاقتصار على المراجع الحديثة منذ عام ١٩٩٧-٢٠٠٩.
- لا تزال هناك حاجة الى تصنيف مؤشرات (مقاييس) رأس المال المعرفي من جهة، وأختبارها وإخضاعها الى اختبارات الصدق والثبات من جهةٍ أُخرى.

الدراسات السابقة:

أ- الدراسات العربية:

١- دراسة (العزاوي، ٢٠٠٨):

هدفت الى معرفة أثر رأس المال المعرفي في أسباب نجاح منظمات الأعمال، وطبقت على بعض شركات الاتصالات الأردنية، على (٥٤) من المدراء ومعاونوهم ورؤساء الأقسام للشركات والفروع، ممن يمثلون الأصول المعرفية لها Assets Knowledge التي تتمثل (في رأس المال البشري، رأس المال العملي، رأس المال الهيكل، رأس المال الزبائني). تم صياغة عدة فرضيات للدراسة، بعد أن تم اعتماد مقياسين الأول: خصص لرأس المال المعرفي. والثاني للنجاح الاستراتيجي، خلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها: هناك ارتفاع في رأس المال المعرفي لهذه الشركات، حيث بلغت نسبة

الأهمية لمجمل أبعاده (٤, ٨٠٪). ووجود ارتفاع في مستوى أسباب النجاح الإستراتيجي للشركات عينة الدراسة. وتوجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين رأس المال المعرفي وأسباب النجاح الاستراتيجي كمتغيرين رئيسيين. وإن نجاح تلك الشركات يعود بالدرجة الأساس إلى رأس المال المعرفي.

٢- (أبو فارة والنسور، ٢٠٠٧):

ركزت دراسة على أهمية رأس المال المعرفي في المنظمات الحديثة بكونه أهم القضايا التي تحاول منظمات القرن الحادي والعشرين مواجهتها ومعالجتها. تتمثل بقضية تحديد الأساليب والعمليات التي تستخدم لقياس وتقدير رأس المال المعرفي. وإستعرضت بصورة مختصرة الأسس النظرية ذات العلاقة برأس المال المعرفي. كما تناولت ما جرى تطويره من نماذج متعددة تختص بمواكبة رأس المال المعرفي وإدارته، وتحديد مفهومه ومكوناته الأساسية، وتحديد المؤشرات الرئيسة والفرعية لكل مكون من مكونات رأس المال المعرفي. وتناولت دراسة (النعمة، ٢٠٠٧) التمكين كأحد الاستراتيجيات الحديثة للاستفادة من رأس المال المعرفي من ثلاث محاور، الأول: مفهوم رأس المال المعرفي وأهميته في الاقتصاد المعرفي. والثاني تناول التمكين كوسيلة للأبتكار والإبداع المعرفي، ثم الثالث الابتكار والإبداع المعرفي. أُسْتُخْدَمَ المنهج الاستباطي للوصول إلى نتائج محدده من خلال تحليل أدبيات البحث ثم الوصول إلى توصيات.

٣- دراسة (الوقفي، ٢٠٠٦: ١٣٧-١٤٣):

طرحت دراسة عدة تساؤلات منها: هل لرأس المال المعرفي دوراً في رفع أداء المنظمة؟ وهل يُشكّل رأس المال المعرفي مصدراً للإبداع والابتكار في المنظمة؟ كما هدفت إلى بيان دور رأس المال المعرفي وأثره في الأداء المنظمي مستعينة بأستبانة. توصلت إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين رأس المال المعرفي وأداء المنظمة، وكذلك بين رأس المال المعرفي والإبداع والابتكار وتحويل المعرفة إلى التنفيذ العملي في المنظمات.

٤- دراسة (الخيرو والعبيدي، ٢٠٠٦: ١٠٦):

هدفت إلى معرفة كيف يمكن الاستثمار في رأس المال المعرفي؟ وماهية العلاقة بينه وبين العمليات القيادية. طُبِقَتِ الدراسة على (٣٠) مديراً ممن يعملون في شركة الجلود العراقية. تم استخدام استبانة أعدت لذلك الغرض واستخدمت ارتباط بيرسون والأوساط الحسابية. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين رأس المال المعرفي والقيادة الإدارية. وأوصت عدة توصيات منها: توظيف التقنيات الجديدة واستثمارها في أنشطة الأعمال.

٥- دراسة (al-Qarioti, 2006: 95-104) :

أوضحت هذه الدراسة أزيد اهتمام منظمات الأعمال في الوقت الحاضر ليس على الموجودات الملموسة، بل الموجودات غير الملموسة أيضاً، وهذا ما حصل حقيقة في قطاع الخدمات. بينما ركز قطاع الأعمال بدرجة كبيرة على الناس، حيث أصبح رأس المال المعرفي يمثل أهمية كبيرة وأساسية للموجودات الملموسة. وهدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء عليه وعلى مكوناته، وتقييمه، وطرق قياسه كإحدى الجهود لتعزيز المنافع التي تحصل عليها المنظمات من خلاله.

٦- دراسة (الجندي، ٢٠٠٥: ١٠٨-١٣٧) :

أشارت إلى أهمية رأس المال المعرفي ومعرفة مكوناته، وصعوبات قياسه، فضلاً عن وصف مداخل ونماذج مقترحة له في الفكر المحاسبي. توصلت إلى إن عدم تقييم الأصول المعرفية والمعنوية لها أثر في الأداء المستقبلي للشركات. وإن هناك حاجة ماسة للبحث عن طرق أو مداخل قياسه وتقييمه وصولاً إلى القيمة الحقيقية له. كما أنه يمتد إلى خارج حدود المنشأة ليشمل ما تملكه من علاقات في كل حلقة من حلقات سلسلة القيمة الممتدة. وإن ذلك مازال يحتاج إلى التأطير النظري والمعرفي الأكاديمي والإداري والمالي والمحاسبي، حيث إن هناك صعوبات في قياس وتقييم رأسمال المعرفي للشركات ومدى مساهمة كل عنصر في خلق قيمة مضافة للمنشأة.

٧- دراسة (العرييد، ٢٠٠٥: ٨٨-١١٦) :

أشارت إلى أهمية رأس المال المعرفي والإفصاح عنه، إذ يلعب دوراً رئيساً في تحديد مكاسب النمو والنجاح المستقبلي، وظهور الحاجة المحاسبية إليه. وهناك صعوبات جمة في تحديد القيم النقدية لرأس المال المعرفي. وإن أحد المقاييس المقترحة هو الفرق بين القيمة الدفترية للشركة وقيمتها السوقية.

٨- دراسة (الخيال، ٢٠٠٥: ٣٣٣-٣٦٩) :

هدفت إلى عرض ومناقشة مفهوم رأس المال المعرفي وعناصره الرئيسية، وكيفية المحاسبة عنه وقياسه والإفصاح عنه في التقارير المالية وتقديمه لقائمة مقترحة لرأس المال المعرفي. توصلت إلى عدم وجود اتفاق بين الباحثين أو الممارسين حول وضع مفهوم واضح محدد له. وصنّف عناصره إلى: رأس المال الهيكلي (الداخلي)، ورأس مال الزبائن (الخارجي)، ورأس المال البشري. فضلاً عن وجود تباين في مكونات عناصره مما يجعل المقارنة صعبة مع وجود محاولات حول صياغة وتبني نماذج مقترحة له.

ب- الدراسات الأجنبية:

١- دراسة (Bozzolan;et.al ٢٠٠٤) :

هدفت إلى تحليل محتوى الإفصاح عن المعلومات التي لها علاقة بعناصر رأس المال المعرفي بتطبيقها في ثلاث دول هي (ايرلندا، إيطاليا، بريطانيا) باستخدام التقارير المالية لسنة ٢٠٠١ في (٩٠) منشأة توزعت بمعدل (٣٠) منشأة لكل دولة. وقد أشارت نتائجها إن متوسط الإفصاح لهذه المنشآت هي (٣٦، ٤٢، ٤٦) معلومة على التوالي تتعلق بعناصر رأس المال المعرفي. وإن نسبة الإفصاح عن كل عنصر بالنسبة للإجمالي هي (٥٥، ٥٥٪) لرأس المال الخارجي و(٣١، ١٨٪) للداخلي و(٧، ١٨٪) لرأس المال البشري. خلصت إلى وجود عدة صعوبات في قياسه؛ بسبب صعوبة ظهور عناصره في القوائم المالية، وتباين مكونات هذه العناصر بين الشركات.

٢- دراسة (Kaplan&Norton,2004:147) :

أكدت على الاهتمام الجديد برأس المال المعرفي والمادي، حيث أن الاستثمار المعرفي له دور في نجاح واستمرارية المنظمات، نظراً لما يمثله من أساس في التركيز على خلق القيمة المضافة وتحقيق الميزة التنافسية. في حين هدفت دراسة (٢٠٠٣: Abeysekeran&Guthrie) إلى تحديد مدى الإفصاح عن عناصر رأس المال المعرفي من خلال تصنيف هذه الدراسة على أكبر (٣٠) منشأة في سيريلاونكا لعامي (١٩٩٩ و٢٠٠٠) باستخدام طريق تحليل محتوى الإفصاح عن عناصر رأس المال المعرفي في التقارير المالية. أظهرت بعض نتائجها أن أهم المعلومات المفصحة عنها تتعلق برأس المال الخارجي، ثم يليها رأس المال البشري في المعلومات الخاصة، وتزايد الاهتمام برأس المال المعرفي عام ٢٠٠٠ أكثر من عام ١٩٩٩. ووجود تباين واضح بين مكونات عناصر رأس المال المعرفي في شركات الاعمال السريلانكية، مقارنةً مع دول أخرى.

٣- دراسة (Mrra & Scivorat 2003 : 5) :

بينما أكدت هذه الدراسة على إن عدم الفهم والاكتراث لخلق عملية القيمة وتجاهل دور رأس المال المعرفي قد يؤدي إلى مجموعة من الخسائر للمنشأة؛ بسبب عدم تخصص الموارد بشكل كفاء، وبالتالي عدم دقة التوقعات المستقبلية. وكذلك للأسواق من خلال عدم دقة المعلومات وسعتها وشموليتها. وبالتالي فإن تذبذب الأسواق يُعزى إلى المعلومات والمنشورات وتحليل البيانات. وتناولت دراسة (Skyrme & Amidon, 2002:151) أهمية أدراك المنشآت عينة الدراسة للدور الحيوي

والمحوري الذي يلعبه رأس المال المعرفي في ابتكار وإضافة قيمة تنافسية. فضلاً عن الاهتمام بدراسة عناصره، وطرق قياسه لتنميته وحمايته؛ نظراً لما يُحقّقه من زيادة قيمة الأسهم، وإمداد رأس المال بمعلومات أفضل، وخفض تكلفة رأس المال على المدى الطويل.

٤-دراسة (Kossovsky;2002:63-70) :

اهتمت بالقيمة العادلة للملكية المعرفية وهي أهم مصادر القيمة غير الملموسة، إذ تتناقص مع القيمة العادلة وتقديرات القيمة الذاتية. وقد أصدرت هيئة المعايير المحاسبية الإرشادات الخاصة بالملكية المعرفية. وتم اختيار (٨٠٠٠) أصل معرفي من أجل تقييمها باستخدام المصفوفات لتحديد المقاييس الأكثر موضوعية وشفافية. وأجرى (Wiig,2000:175) استقصاء لرؤساء مجالس إدارة الشركات الأمريكية كبيرة الحجم، حيث وجد إن رأس مالها المعرفي يُعد أكثر الأصول أهمية. وإنه أساس النجاح في القرن الحادي والعشرين، ويعزى ذلك إلى استمرار النجاح لها. وإن دعم قوتها التنافسية يعود إلى إدراك المديرين لرأس المال المعرفي، وكافة الأصول المعرفية الأخرى.

٥-دراسة (Nick,et,al;2000;85-100) :

كان هدفها هو اختبار العناصر المكونة لرأس المال وعلاقتها بالأداء في قطاع الأعمال المالي وتمثلت عناصره بـ(رأس المال البشري والهيكلية والعملاء والعلاقات)، تم استخدام استبيان لذلك الغرض. توصلت إلى أن رأس المال البشري مهم جداً بغض النظر عن الصناعة، وله تأثير كبير في كيفية هيكلة المشروعات الصناعية؛ كما أن له علاقة مباشرة في أداء الشركة.

٦-دراسة (Dzinkowski,2000) :

ولقد أشارت في استطلاع قام به المعهد الكندي للمحاسبين المهنيين CICA على مدراء أكبر (٣٠٠) منشأة كندية و(٥٠٠) منشأة أمريكية كانوا يعتقدون بأن الأصول غير الملموسة مثل: المعرفة، الخبرات التي تمتلكها هذه الشركات هي العامل الأساسي في نجاحها في الوقت الحاضر. وإن نسبة القيمة الدفترية للأصول الثابتة إلى السوقية قد أنخفض من ٦٢٪ عام ١٩٨٢ إلى ٣٨٪ في عام ١٩٩٢.

٧-دراسة (Sandra,1998:204) :

هدفت لمعرفة تأثيرات المعرفة المحاسبية في حذف تكاليف الفرصة البديلة عند اتخاذ قرارات تخصيص الموارد. أشارت نتائجها إن عدد تكاليف الفرصة البديلة التي تم تجاهلها عند توزيع الموارد

كان أكبر بالنسبة للمعرفة المحاسبية تلك المتعلقة بموضوعات ذات أهمية نسبية كبيرة على خلاف الموضوعات ذات الأهمية الأقل نسبياً.

٨-دراسة (Brooking,1996:12) :

توصلت إلى إن رأس المال المادي للمنشأة يمثل (٦٢٪) من قيمتها. وفي دراسة أخرى له أجراها عام ٢٠٠٠ إنخفضت هذه النسبة الى (٣٨٪) وما زالت آخذة بالإنخفاض ما لم يتم التركيز على رأس المال المعرفي من قبل المديرين (Williams,2000:4).

٩-دراسة (Luthy,1995:3) :

اجرى دراسته في منشآت خدمات الرعاية الصحية، توصلت إلى إن أكثر من (٧٥٪) من قيمتها تُعزى لرأس مالها المعرفي. وأصبح هذا العمل هو المورد الرئيسي لخلق الثروة الاقتصادية، فضلاً عن الأصول الملموسة مثل: الأسهم، الأراضي، المعدات...الخ.

وخلاصة تحليلية لهذه الدراسات نصل إلى الاستنتاجات الآتية:

١- لقد صاغ معظم الباحثين مقياس لرأس المال المعرفي لأربعة من أنواعه فقط هي: (رأس المال البشري، رأس المال العملياتي، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني) وهذه الانواع الرئيسية هي التي تتفرع منها باقي الانواع الفرعية الأخرى عن طريق الاستبيانات.

٢- ركّز البعض الآخر على أهمية رأس المال المعرفي في المنظمات الحديثة، وكيفية تحديد الأساليب والعمليات التي تستخدم لقياس وتقدير رأس المال المعرفي، وإدارته، وعلى تزايد الاهتمام برأس المال المعرفي عام ٢٠٠٠ أكثر من عام ١٩٩٩.

٣- بينما سلط آخرين الضوء على مكوناته، وتقييمه، وطرق قياسه كإحدى المنافع التي تحصل عليها المنظمات من خلاله. وأشار منهم الى إن رأس مالها المعرفي يُعد أكثر الأصول أهمية، وإنه أساس النجاح في القرن الحادي والعشرين.

٤- تطرق البعض الى صعوبات قياسه، فضلاً عن وصف مداخل ونماذج مقترحة له في الفكر المحاسبي. وكيفية المحاسبة عنه وقياسه والإفصاح عنه في التقارير المالية وتقديمه لقائمة مقترحة لرأس المال المعرفي.

٥- توصل عدة من الباحثين الى إن أكثر من (٧٥٪) من قيمة الشركات تعزى لرأس مالها المعرفي.

واصبح هو المورد الرئيسي لخلق الثروة الاقتصادية، فضلاً عن الأصول الملموسة مثل: الأسهم، الأراضي، المعدات... الخ.

٦- نضيف أيضاً إنه يوجد إختلاف واضح في البيئات التي أُجريت فيها، وإختلاف طبيعة نشاط المنظمات التي طُبِّقَتْ عليها تلك الدراسات، وتنوع المتغيرات التي تناولتها.

٧- تعدد الأساليب الإحصائية المستخدمة للحصول على البيانات وتحليلها.

٨- تكشف نتائج هذه الدراسات بشكل عام عن أهمية رأس المال المعرفي، ووجود ندرة واضحة لدراسة رأس المال المعرفي في البيئة العربية.

٩- كانت بعض تلك المقاييس وصفية والبعض الآخر كمية سواء بالاستبانات والمقابلات، أو بالنسب والمعادلات وكانت محدودة.

ولغرض المعالجة وفق المنهج التحليلي الذي يتلائم مع تحقيق الاهداف لابد من تجزئة الموضوع الى مكوناته وشرح كل مكّون، والتحقق من تلك المكونات عبرالاجماع بين الكتاب والباحثين على الأتفاق والاختلاف عليها. حيث أورد العديد من الكتاب والباحثين منهم (الجندي،٢٠٠٥) و(العريبي،٢٠٠٥)، (الساكني،٢٠٠٦) و(أبوفارة والنسور،٢٠٠٧)،(Chen&Xie;2004:201)،(Roos;et.al.1997)،(Bontis;et.al;1999)،(الخيال،٢٠٠٥: ٣٢٦-٣٢٨) في تحديد كم ونوع مكونات رأس المال المعرفي.

لذا تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها: إستعرضت أوجه النقص، أو الاختلاف والاستفادة عن الكتابة عن موضوع المقاييس تحديداً، بدقة ووضوح؛ إذ إستعانت ببعض نتائجها، للوقوف على عناصر (مكونات) رأس المال المعرفي، وتوضيحها، بتجزئتها إلى أجزاءها الفرعية، تمهيداً لصياغة وحصر مؤشرات ومقاييس رأس المال المعرفي لأغلب انواعه (١٨)، وتسهيل فهمها وقياسها، وكذلك تبلور مقياس شامل له لأول مرّة على حد علم الباحثان بهذه السّعة والتفصيل التي سنرد على ذكرها بعد قليل.

رأس المال المعرفي:

ظهرت أولى الكتابات في موضوع رأس المال المعرفي في الأدبيات بفرعيها الإداري والمحاسبي تحديداً منذ التسعينات من القرن الماضي (المفرجي وصالح،٢٠٠٢:٣٦)، (الخيال،٢٠٠٥:٣٣١)، (العريبي،٢٠٠٥:٨٩)، (الجندي،١٠٨) (الكبيسي،٢٠٠٥:٢٢)، (الخيرووالعبيدي،٢٠٠٦:١٠٦)، (العزاوي،٢٠٠٨) وغيرهم مثل (٢٠٠٤:، (Stewart,1997:5 (1999:57) (Lim&Dallimore

(Koeing,2000)) وعند تتبُّع خلاصات ونتائج المنشورات في هذا المجال؛ نجد إن هذا الموضوع لم يتبلور بعد، ويحتاج إلى المزيد من التوضيح والبحث والتطبيق، رغم مرور هذه السنوات على ظهوره وإستكشافه؛ إلا أنه لا يوجد اتفاق واضح عليه من حيث نشأة الاصطلاح، والإستخدام في معناه اللغوي والتأويلي.

- أهمية رأس المال المعرفي:

تتبع أهمية رأس المال المعرفي ابتداءً بما حظي به العلماء من مقام رفيع منذ أقدم العصور حيث كان الكهنة وأصحاب الخبرة ومنهم المهندسين والأطباء والعارفين باللغة والتاريخ وآخرين في مجالات العلوم المختلفة... وغيرهم، وفي شتى مجالات الحياة يحظون بالقربى والتقدير من قبل الحكام والملوك. ويزخر التاريخ القديم بالأمثلة على ذلك.

وتتضح أهمية موقع أصحاب العقول والألباب في القرآن الكريم، حيث ذُكرت هاتان الكلمتان موزعة في (٤٣) سورة كريمة من مجموع سور القرآن الكريم البالغ عددها (١١٤) سورة في (٦١) آية، أي مانسبته (٣٨٪). وهي نسبة ليست بالقليلة؛ تؤكد على أهمية الدور الذي يؤديه الإنسان، وحجم المسؤولية الملقاة عليه إزاء الدين والدنيا (المفرجي وصالح، ٢٠٠٣:٢٠)، (الخير والعبودي، ١٠٧:٢٠٠٦)، (العزاوي، ٢٠٠٨)، (الكبيسي، ٢٠٠٩). وكذلك الحال بالنسبة إلى الديانات الأخرى.

وكان لتوثيق المعرفة الانسانية منذ فجر البشرية أهمية، ونلاحظ ذلك جلياً في كتابات الكهوف للإنسان الاول ومختلف طرق التوثيق المعرفي على إمتداد باقي العصور مروراً بالبابليين والسومريين والأكديين والفراعنة والرومان والاغريق الى العصور الاسلامية المتعاقبة والعصور الوسطى في أوروبا الى عصر الثورة الصناعية، وعصرنا الحالي، حيث مازال طيلة هذه الازمان والفكر البشري ولا يزال يُوثق تراكمات معرفته بإستمرار.

ولغرض التعرف على أهم مؤشراتهِ (مقاييسهِ)، لابد من الرجوع إلى أهم النماذج والأساليب التي قامت بقياسه.

- نماذج قياس رأس المال المعرفي:

أشارت أدبيات رأس المال المعرفي إلى وجود عدة طرق تستخدم لقياسه، من ضمنها ما أورده كل من (المفرجي صالح، ٢٠٠٣) (الخيال، ٢٠٠٥:٣٤٠)، (الجندي، ٢٠٠٥:١٣٥-١٣٩)،

(العربييد، ٢٠٠٥)، (ابوفارة والنسور، ٢٠٠٧)، (باقر، ٢٠٠٦)، (العزاوي (٢٠٠٨)، (Bontis&Giradi, 1999)، (Stewart;1997)، (Malhotra,2003) وفيما يلي إستعراض لـ (٢٦) نموذجاً من نماذج قياس موجودات المعرفة الأكثر انتشاراً أو شهرةً، التي أُقترحت أو طُوِّرت من قِبَل عدد من الباحثين للتعريف فيها في هذه الفقرة. ومن ثم تحديد وصياغة أهم المؤشرات في فقرة لاحقة.

- نماذج القياس:

١- بطاقة الأداء المتوازن Balanced Scorecard هو نظام تقارير يعتمد على مقاييس ومؤشرات غير مالية أُستخدمَ من قبل (Kalpan&Norton, 1992) لقياس أداء المنشآت حيث تترجم إستراتيجية المنشأة إلى أهداف واضحة (مقاييس أهداف، أولويات) ليوازن بين الأهداف القصيرة والطويلة والمالية وغير المالية. وتضمن الجانب المالي والعملاء والعمليات والتعلم والنمو. وإن بطاقات النقاط المتوازنة تقيس أداء الشركة بمؤشرات، وتغطي أربع منظورات هي: (House & Bell, 2001)

أ- منظور التعلم والنمو: يركز هذا المنظور الانتباه والاهتمام بأفراد المنظمة وبنيتها التحتية.

ب- المنظور الداخلي: يركز الانتباه والاهتمام نحو أداء العمليات الداخلية الرئيسة من تحسين العمليات الداخلية يُعدّ مؤشر رئيسي على النجاح المالي في المستقبل.

ج- منظور الزبون: يركز على نشاط المنظمة من خلال عيون الزبون، لذلك فإن المنظمة تستمر بإيلاء التركيز الفائق على حاجات الزبون وإرضائه.

د - المنظور المالي: يقيس النتائج النهائية التي تحققها المنظمة إلى حملة أسهمها، وتستند هذه المؤشرات على الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

٢- مستكشف سكانديا: أُقترح هذا النموذج من قِبَل (Edvinsson & Malone, 1997) قامت شركة سكانديا السويدية عام ١٩٩٤ بقياس لرأس المال المعرفي من خلال (٥) أبعاد هي: التركيز المالي، التركيز على العملاء، التجديد والتطوير، الموارد البشرية. وهو يشبه طريقة الأداء المتوازن. وتتوزع بين (المادية والعميل وغير المالية، والتكنولوجيا، والجودة، والقدرات الإبداعية، والإنفاق على البحث والتطوير وتعزيز الموارد) وهو نموذج تقرير شامل، ويُقسّم رأس المال المعرفي للمنظمة إلى أربعة أشكال أساسية:

أ- رأس المال البشري: (Human Capital) ويتضمن المقدرات والكفاءات المميزة Competencies، القدرات والإمكانات Capabilities مهارات وخبرات العاملين والمدراء وابتكاراتهم وإبداعاتهم.

ب - رأس المال الهيكلي: (Structural Capital) هو البناء التحتي المساند لرأس المال البشري ويتضمن: العمليات التنظيمية، الإجراءات، والتكنولوجيا ومصادر المعلومات، وحقوق الملكية المعرفية.

ج - رأس المال الزبون: (Customer Capital) يمثل القيمة المتجسدة في علاقات الشركة مع الزبائن، المجهزون، ونوع الصناعة، وفتوات التسويق.

د - رأس المال التنظيمي: يتألف من رأسمال الإبداع ورأسمال الزبون.

ويُحلل (نموذج سكانديا) كل عنصر من عناصر رأس المال المعرفي على حدة لضمان تركيز أكبر في التحليل والقياس. وتغطي مؤشرات هذا المقياس خمس مناطق من النشاط والتركيز هي (باقر، ٢٠٠٤):

١- التركيز المالي: (Financial Focus) ويضم (١٧) مؤشراً.

٢- التركيز على الزبون: (Customer Focus) ويشتمل على (٢٠) مؤشراً.

٣- التركيز على العملية: (Process Focus) من خلال (١٩) مؤشراً.

٤- التركيز على إعادة التجديد والتطوير: ويتألف من (٣٥) مؤشراً.

٥- التركيز على المورد البشري: ويضم (٢٦) مؤشراً.

٣- مرشد الأصول غير الملموسة Intangible Assets Monitor هو أسلوب مقارنة العائد على الأصول الخاصة بالشركة مع العائد على الأصول للصناعة ككل.

٤- فهرس رأس المال المعرفي Intellectual Capital Index هو عملية خلق القيمة من خلال رضا العملاء، الابتكار، العلامات التجارية، التكنولوجيا، التحالفات، جودة العملية، الأداء البيئي، ثم يطلب ترتيبها. وقدّمت عدة فهارس متنوعة لأهمية خلق القيمة للشركات الصناعية. قدم هذا النموذج من قِبَل (Roos, Dragonehi & Edvinsson, 1997)، يركز هذا النموذج على مراقبة التغيير الحركي الذي يتحقق في رأس المال المعرفي، يعتمد على أربعة مؤشرات، قام النموذج بجمعها ضمن المؤشر المنفرد بالإستناد الى علاقة الارتباط بين التغيرات التي تحصل في رأس المال المعرفي

والتغيرات التي تحصل في السوق. والمتغيرات الأربعة هي رأس مال العلاقات، رأس المال البشري، رأس مال البناء الهيكلي، رأس مال الإبداع. وبذلك، فإن تعاضد جميع المؤشرات المنفردة يمثل الخصائص/ المميزات والمكونات المعرفية بمؤشر واحد. فإن هذا النموذج يعتمد على الحكم والتقدير الشخصي في تحديد القيمة، إذ يأخذ الأداء الماضي بنظر الاعتبار. وقد يتأثر بالتحويلات والأحداث الرئيسة التي حدثت للمنظمة في السنوات السابقة.

٥- محاسبة الموارد البشرية Human Resource Accounting أفتتح هذا النموذج من قبل Johansson, 1996 يقوم بحساب هذا المقياس الأثر الخفي على التكاليف المرتبطة بالموارد البشرية التي بدورها تخفض أرباح الشركة. ويقيس رأس المال المعرفي من خلال احتساب مساهمة الموجودات البشرية في الشركة مقسوماً على نفقات الرواتب المنتفع بها. إذ تُعد محاسبة الموارد البشرية مستخدمى القوائم بيانات حول رسملة النفقات المتعلقة بالموارد البشرية وتساعد الإدارة على الانجاز، واحتساب الأجور والرواتب والتدريب، وبالتالي معرفة تراكم المعرفة لدى العاملين والمنظمة.

٦- نموذج القيمة السوقية- الدفترية: (Market-to-Book Value) تم تقديم هذا النموذج من قبل (Stewart, 1997)، يستند هذا النموذج على الفرق بين القيمة السوقية لرأس مال الشركة وقيمتها الدفترية، لذا فإن الافتراض المنطقي الرئيسي للنموذج يشير إلى إن القيمة السوقية تمثل القيمة الحقيقية للشركة. وتتضمن تلك القيمة قيمة الموجودات الملموسة ورأس المال المعرفي، ويُعد هذا النموذج طريقة مقبولة محاسبياً على العموم، وسهلة التطبيق.

٧- تقييم توربين Tobin Evaluation أفتتح Tobin مدخل اقتصادي تعتمد احتساب قيمة (q) على نسبة القيمة السوقية التكلفة الاستبدالية، فإذا كانت التكلفة الاستبدالية أقل من القيمة السوقية، فإن الشركة تكون قد حققت عائداً كبيراً على استثماراتها، إذ تدل قيمة (q) على إرتفاع رأس المال المعرفي للمنشأة.

٨- القيمة الاقتصادية المضافة Economic Value Add. تم تطويره من قبل (Robinson & Kliener, 1996) بإستخدام سلسلة القيمة لبورتر بدءاً بالإنتاجية وانتهاءً بالتسويق، وما تضيفه من قيمة إضافية يُصَغَب قياستها وهي رأس المال المعرفي من خلال مؤشرات القيمة السوقية الجارية للملكية المعرفية، ورأس المال البشري، Know-How، وتقسيم الوظائف وما يرتبط بها من وحدات وفروع. وهو مصفوفة من المؤشرات غير المالية تتوزع على ثلاث فئات وفق مراحل دورة التطوير هي: الاكتشاف/التعلم (Discovery/Learning)، والتنفيذ (Implementation)، ومرحلة استغلال العوائد (Commercialization).

٩- أنموذج بروكرالتكنولوجي: Technology Brooker تم تقديم هذا النموذج من قِبَل (Brooking, 1996) الذي يسعى إلى تقدير قيمة رأس المال المعرفي للشركة من خلال تحليل تشخيصي. ويتكون رأس المال المعرفي من أربعة أنواع من الموجودات:

أ- موجودات السوق (Market Assets)

ب- الموجودات المتمركزة بالموارد البشري (Human-Centered Assets)

ج- موجودات الملكية المعرفية (Intellectual Property Assets)

د- موجودات البنى التحتية (Infrastructure Assets)

يتم فحص كل صنف من الأصناف الأربع في النموذج من خلال استبانات فحص محددة تتعلق بالمتغيرات الخاصة بصنف معين من الموجودات، تتضمن الجولة الأولى من الفحص (٢٠) سؤالاً لتحديد وتأسيس الحاجة إلى تقوية رأس المال المعرفي، ثم (١٧٨) سؤالاً لمرحلة الفحص والتدقيق اللاحقة. ويتطلب التحليل أن تكون هناك علاقة كبيرة بين النتائج النوعية والقيم النقدية والمالية، هناك نقاط تشابه عديدة بين أسئلة فحص رأس المال المعرفي لنموذج بروكر Brooker التكنولوجي التي تكون ذات طبيعة اجتهادية ذاتية في طبيعتها (Subjective In Nature) ومقاييس رأس المال المعرفي التي طورها (Skandia) التي تكون ذات طبيعة موضوعية (Objective) في طبيعتها.

١٠- نموذج براءات الاختراع الموزونة بإستشهاد مسجل: (Citation Weighted Patents) أقتُرِحَ من قِبَل Bontis, 1996 حيث يُحسب عامل التكنولوجيا بالاعتماد على براءات الاختراع التي طُوِّرت من قِبَل رأس المال المعرفي للشركة، ويُقاس أداء رأس المال المعرفي وأدائه بالاعتماد على مجهودات تطوير البحث العلمي وفقاً لسلسلة من المؤشرات التي تصف براءات الاختراع في الشركة مثل: عدد براءات الاختراع، وكلفة براءات الاختراع منسوبة إلى دورات المبيعات.

١١- منشور الأداء (Performance Prism) (Technical Briefing; 2002:205-06) تم تطويره من قِبَل مدرسة Cranfield للإدارة من خلال شموله لمتطلبات جميع أطراف المنشأة (مستثمرين، دائنين، عملاء، موردين والعلاقات التبادلية) مع كل طرف ترتبط به والتركيز على مسببات الأداء غير الملموس للوحدات الاقتصادية عبر ما يعرف بخريطة النجاح.

١٢- خريطة الأصول المعرفية (Knowledge Assets Map Approach) تمثل قاعدة المعرفة للشركة ومدى مساهمة المنظمة فيها من خلال الموارد التنظيمية الهيكلية من ثقافة المنشأة، والعلاقات وما تطبقه من قيمة مضافة للمعرفة ولكل أطراف المنشأة.

١٣- الإستدلال (Reasoning) يتطلب تحديد الشركات التي تعد رائدة في تعظيم أصولها المعرفية وتحديد توزيع النقاط باستخدام معايير مناسبة، ومن ثم مقارنة أداء أي شركة مع أداء الشركة الرائدة.

١٤- أسلوب الإفصاح الملون (Method of Disclosure Colour) يجمع هذا الأسلوب بين القوائم المالية التقليدية التي تعطي صورة بيضاء وسوداء عن واقع الشركة مع ذكر معلومات إضافية مثل: الألوان، براءة الاختراع، الرضا، كمية ونوعية تدريب القوى العاملة.

١٥- أساليب المعرفة (Knowledge Methods) تتم عن طريق ملاحظة وتصنيف سلوك العاملين الناجحين، مخرجاتهم، معرفتهم، ثم يتم تحديد رأس المال المعرفي المتراكم.

١٦- نموذج مراقبة الموجودات غير الملموسة (Intangible Assets Monitor) أُقترح هذا النموذج من قِبَل Sveiby, 1997 ويتشابه مع نموذجي (Skandia Navigator) و (Balanced Scorecard) في أوجه عديدة، إلا أن تركيزه الأساسي ينصب على الأفراد الذين يعتبرهم المؤلدين الوحيدين لإرباح المنظمة. ووفقاً لذلك فإن المقدرات المميزة لهؤلاء الأفراد تكون هي التركيز الرئيس للنموذج (يشبه رأس المال البشري النموذج الأول)، وتحول هذه القدرات المميزة إلى بنى أو هياكل خارجية External Structures (يتشابه مع رأس المال التنظيمي في النموذج الأول) وهياكل داخلية (يتشابه مع رأسمال المستهلك في النموذج الأول). وتختار الإدارة بالاعتماد على الأهداف الاستراتيجية للمنظمة المؤشرات التي تقيس خلق القيمة من الموجودات غير الملموسة بواسطة أربعة مظاهر، أو جوانب هي: النمو، إعادة التجديد، الكفاءة، والاستقرار.

وعليه فقد حدد النموذج الموجودات غير الملموسة بثلاثة أنواع هي: القدرات المميزة للأفراد، والهياكل الخارجية، والهياكل الداخلية. إلا أنه اعتبر الأفراد هم الممثلين الحقيقيين لنشاط الأعمال في المنظمة. وإن جميع جوانب الهيكل الداخلي والهيكل الخارجي تتجسد في الأنشطة والأفعال الإنسانية للأفراد. وإن قياس قيمة الأنواع الثلاثة للموجودات غير الملموسة يُفسر الاختلاف بين القيمة الدفترية والقيمة السوقية للشركة، وبالتالي فإن الفرق بينهما يُنسب ويعود لأداء القدرات المميزة للأفراد، والهيكل الخارجي والهيكل الداخلي.

١٧- نموذج منهجية التقييم الشامل (Inclusive Valuation Methodology-IVM) تم اقتراح النموذج من قِبَل (McPherson 1998) ويبين هذا المنهج العلاقة بين قيمة الشركة، ورأس المال المعرفي، والمقاييس النقدية بهدف إعطاء تقييم شامل كلي لأنشطة الأعمال في المنظمة. يستخدم

النموذج ثلاث فئات للقيمة هي القيمة الجوهرية الحقيقية (Intrinsic Value) التي تمثل الفاعلية الداخلية للشركة، والقيمة العرضية غير الجوهرية (Extrinsic Value) التي تقاس بواسطة فاعلية دور الشركة (The Delivery Effectiveness)، وقيمة الدور الفعال (Instrumental Value) للشركة الذي ينعكس أثره على البيئة التنافسية، يسعى النموذج للوصول إلى القيمة الشاملة الكلية للأعمال (Overall Business Value) مُعبّراً عنها بمجموع رأس المال المعرفي للتدفقات النقدية للشركة، أي قياس القيمة المضافة الكلية (النقدية وغير الملموسة) القيمة المضافة الكلية = القيمة المضافة النقدية + القيمة المضافة غير الملموسة.

١٨- نموذج تقدير القيمة: (The Value Explorer) قُدّم هذا النموذج من قِبَل (Andriessen & Tiessen, 2000) الذي يُمثل منهجية، أو طريقة محاسبية لتقدير رأس المال المعرفي الذي يُنسب إلى القدرات الرئيسية (Core Competencies) للشركة اعتماداً على تحديد قيمة الموجودات والموارد (Endowments) غير الملموسة مثل: المهارات والمعرفة الضمنية، القيم والمعايير الجماعية، التكنولوجيا والمعرفة الصريحة، والعمليات الرئيسية وعمليات الإدارة.

١٩- نموذج تقييم الموجودات المعرفية: (Intellectual Asset Valuation) قُدّم النموذج من قِبَل (Sullivan, 2000) وهو يمثل طريقة منهجية لتقدير قيمة الملكية الفردية (Value of Intellectual Property).

٢٠- نموذج بناء/ خلق القيمة الكلية: (Total Value Creation-TVC) أُقترح النموذج من قِبَل Mclean, 2000 Andersson وهو بالأساس مشروع قد أُستهل من قبل المعهد الكندي للمحاسبين القانونيين (Institute, of Canadian Chartered Accountants) ويستخدم النموذج التدفقات النقدية المخططة المخصصة لغرض إعادة دراسة كيفية تأثير الأحداث السابقة على الأنشطة المخططة.

٢١- نموذج محاسبة التنبؤ بالمستقبل: (Accounting for The Future-AFTF) أُقترح هذا النموذج من قِبَل (Nash, 1998) وهو يمثل نظام للتدفقات النقدية المخططة المخصصة، ويتم حسب قيمة AFTF في نهاية وبداية فترة زمنية معينة، وإن الفرق بينهما يمثل القيمة المضافة لتلك الفترة.

٢٢- نموذج قيمة السوق التي يحددها المستثمر (Investor Assigned Market Value- IAMV) قُدّم هذا النموذج من قِبَل (Standfield, 1998) الذي يحدد القيمة الحقيقية للشركة من القيمة السوقية لأسهمها التي تتجم عن أربعة مكونات يُعبر عنها بالصيغة الآتية: $TV = TC + RIC$

ICE + SCA حيث أن:

TV = القيمة الحقيقية للشركة (Company's True Value)

TC= رأس المال الملموس (Tangible Capital)

RIC = رأس المال المعرفي المدرك (Realised Intellectual Capital)

ICE = رأس المال المعرفي المعرض للزوال التدريجي (Intellectual Capital Erosion)

SCA = الميزة التنافسية المستدامة (Sustainable Competitive Advantage)

٢٣- نموذج القيمة الاقتصادية المضافة (Economic Value Added-EVA) قُدم هذا النموذج من قِبَل (Stewart, 1997) أيضاً، وتحسب القيمة من خلال تسوية الربح الصريح المعلن للشركة بالنفقات المرتبطة بالموجودات غير الملموسة، إن التغيرات التي تحصل في EVA تعد مؤشراً عما إذا كان رأس المال المعرفي للشركة مورداً منتجاً في حياة الشركة أم لا؟ ويمثل هذا النموذج مقياساً بديلاً (Surrogate Measure) لرأس المال المعرفي، لأنه لا يوفر معلومات محددة عن مقدار مساهمة رأس المال المعرفي في أداء الشركة.

٢٤- نموذج قيمة الموجودات غير الملموسة المحسوبة (Calculated Intangible Value) أُقترح هذا النموذج من قبل Stewart, 1997 إذ يحسب هذا النموذج العائد الإضافي على الموجودات الثابتة، ثم يتم استخدام أرقام هذا العائد كأساس في تحديد نسبة العائد التي تعود إلى الموجودات غير الملموسة. وقد يستخدم هذا المقياس كمؤشر لربحية الاستثمار في موجودات المعرفة.

٢٥- نموذج إيرادات رأسمال المعرفة (Knowledge Capital Earning) قُدم هذا النموذج من قِبَل (Lev, 1999) تحسب إيرادات رأسمال المعرفة كنسبة من الإيرادات الاعتيادية مقسوماً على الإيرادات المتوقعة (Expected Earnings) للموجودات الدفترية.

٢٦- نموذج معامل القيمة المضافة لرأس المال المعرفي (Value Added Intellectual Coefficient-VAIC): أُقترح النموذج من قِبَل (Pulic, 1997) يقيس هذا النموذج مقدار رأس المال المعرفي، ورأس المال المستخدم في خلق القيمة وكيفية استخدامها بكفاءة، وذلك بالاعتماد على العلاقة القائمة بين ثلاثة عناصر رئيسية هي: رأس المال المستخدم (Capital Employed)، ورأس المال البشري (Human Capital)، ورأس المال الهيكلي (Structural Capital).

وخلاصة موجزة لما أوردناه من نماذج فإنه يمكن تصنيف هذه النماذج (المقاييس) بالآتي:

- يتم قياس رأس المال المعرفي باستخدام الطرق المباشرة.
- يتم قياس رأس المال المعرفي باستخدام القيمة السوقية.
- يمكن قياس رأس المال المعرفي باعتماد معدل العائد على الأصول.
- من مقاييس رأس المال المعرفي هو استعمال طرق الأداء المتوازن.
- يُعد مستكشف سكانديا وأسلوب المؤشرات المتعدد أكثرها شمولية، حيث وُظف (140) & Mallon (Edvinsone, 1997) مؤشراً ومؤشراً فرعياً منها مؤشرات مالية لقياس رأس المال المعرفي.

-أنواع رأس المال المعرفي:

في ضوء النماذج الحديثة لرأس المال المعرفي فإن مكوناته الأساسية تتمثل ب: رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال المستثمر، ورأس مال التحالفات، ورأس المال الزبائني (السوقي) ورأس مال الأعمال، ورأس المال الوظيفي، ورأس المال التجهيزي، ورأس المال العام، ورأس مال العملية- العمليات-، ورأس المال الابتكاري... الخ. ويلعب رأس المال المعرفي دوراً مهماً في دعم الميزة التنافسية المستدامة، وتحقيق الكفاءة والفاعلية التنظيمية ونجاح المنظمة. وأقتصرنا هنا على توضيح أنواعها ال(١٨) التالية:

١- رأس المال البشري Human Capita ويشمل:

- أ- كفاءة العاملين Competence متمثلة بالخبرات والعلم وأسرار العمل.
- ب- آراء العاملون وتوجهاتهم Attitudes أي البواعث والحوافز التي تحكم تصرفات العامل.
- ج- المرونة Agility أي قدرة العاملين في المنشأة على التحرك السريع استجابة للتغيرات.

٢- رأس المال الهيكلي Structural Capital نعمتي به رأس المال الذي لا يمكن نقله من المنظمة إلى البيت أو إلى أي مكان آخر خارج المنظمة مع العاملين، والمديرين عندما يغادرون المنظمة عائدتين إلى بيوتهم في نهاية اليوم. ويعبر عن نظام وهيكل المنظمة. فعندما تمتلك منظمة ما، لرأس مال

هيكل قوي متماسك، فإنها تتمكن من توفير بيئة أعمال ملائمة قادرة على استخدام رأس المال البشري، ومن أهم مكوناته هي:

أ- الهيكل التنظيمي	ب- الثقافة المنظمة	ج- الاختراعات
د- التكنولوجيا	هـ- البيانات	و- الهيكل التنظيمي
ز- المنشورات	ح- الإستراتيجية	ط- النظم والقوة
ي- الإجراءات	ك- الروتين التنظيمي	ل- نظام المعلومات

٣- رأس المال مادي/أصول البنية التحتية Infrastructure هي جميع العناصر التي تحدد طريقة عمل المنشأة مثل: ثقافة المنشأة وطرق تقييم المخاطر، نظام الإدارة وهيكلها المالي، قواعد بيانات العملاء، نظم الاتصال.

٤- رأس المال الاقتصادي/ رأس المال الطبيعي مثل: الموارد الطبيعية والنظم البيئية.

٥- رأس المال العملياتي/ رأس مال إنتاجي مثل: أصول مادية وإنتاج السلع والخدمات.

٦- رأس المال الاجتماعي Social Capital يعرف بأنه رأس المال الكامن (الخفي) للعلاقات الاجتماعية متمثلة بالقيود والقيم، والالتزامات التي يرتضي بها الأفراد لتحقيق أهدافهم ومصالحهم. أما عناصره فهي: (عبد الحميد، ١٠٢، ٢٠٠٤).

١- مبادرة الموظفين إلى العطاء والأداء دون رقابة مباشرة.

٢- غياب الصراعات والنفاق الإداري والمكتبي .

٣- عدم تغليب المصلحة الشخصية على المصلحة الجماعية.

٤- انخفاض دوران العمل وغياب العاملين.

٥- تدريب العاملين الجدد ورعايتهم.

٦- تعاون بين العملاء والداخليين

٧- الانتباه والشفافية وتدفق المعلومات.

٧- رأس المال الزبائني Customer Capital /Market Capital يشكل رأس المال الزبائني (السوق) أحد المكونات الأساسية لرأس المال المعرفي، إذ أنه يُبَرَّر رأس المال المعرفي ويُحوَّلُ في صورة قيمة سوقية (Market Value)، وأداء منظمي (Organizational Performance)، ومكوناته هي (ابو فارة والنسور، ٢٠٠٧).

أ- القدرات التسويقية Basic Marketing Capital

ب- كثافة السوق Market Intensity

ج- مؤشرات ولاء الزبائن Customers Loyalty Indices

د- حجم الحصة السوقية.

هـ- الاحتفاظ بالزبائن الحاليين.

٨- رأس المال الابتكاري (التجديد والتطوير): Innovation Capital يمثل هذا العنصر المسئول عن التفكير وعمليات الإبداع والابتكار في المنظمة ويقوم بتقديم تشكيلة جديدة من عناصر الإنتاج الأساسية والعناصر ذات العلاقة بنظام الإنتاج المرن. وقد يكون الابتكار في صورة منتج جديد، أو تكنولوجيا، أو مزيج من الابتكارات. وهناك عدة مؤشرات لرأس المال الابتكاري منها (العزاوي، ٢٠٠٨).

أ- إنجازات الابتكار Innovation Achievements

ب- آليات الابتكار Mechanism Innovation

ج- ثقافة الابتكار Culture Innovation

٩- رأس مال الأعمال Business Capital

١٠- رأس المال الوظيفي: Functional Capital

١١- رأس المال التجهيزي: Supplier Capital

١٢- رأس مال التحالفات: Alliance Capital

١٣- رأس المال المستثمر: Investor Capital

١٤- رأس المال العام Corporate Capital ويتضمن:

أ- رأس المال غير المادي/ أصول الملكية المعرفية/ الأصول غير الملموسة Intangible Assets Monitor/ Intellectual Property: وتتضمن جميع الأصول المعرفية التي تملكها المنشأة والحماية القانونية لها، مثل: علامات تجارية، الأسرار التجارية، براءات الاختراع، حقوق التصميم، بالإضافة إلى أسرار العمل (Know-How) براءات الاختراع، وحقوق النشر.

ب- الموجودات المعرفية، مثل: التصاميم، الوثائق، البرمجيات، الموارد البشرية، مثل: الخبرة والابتكار والمهارات.

ج- أصول البنى التحتية: مثل ثقافة المنشأة وطرق تقييم خطة إدارة الموارد البشرية.

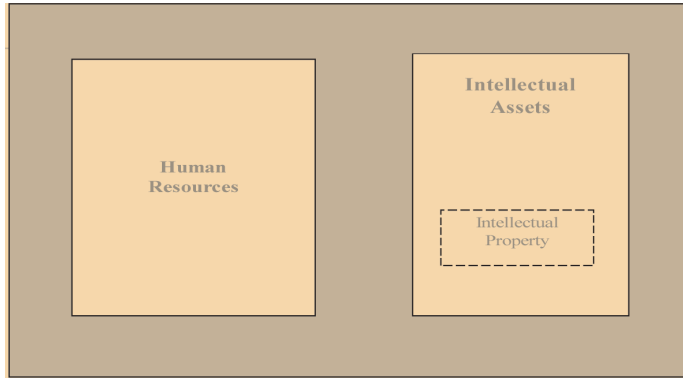
١٥- رأس المال المائي ويتمثل: بالأموال والمواد الخام/ المادية.

١٦- رأس المال العلاقائي (الخارجي) الذي يُعبّر عن رأس مال العلاقات المرتبطة بالعملاء.

١٧- رأس المال الداخلي: الذي يُعبّر عن رأس المال الهيكلي والبشري.

١٨- رأس المال التنظيمي: يتألف من رأس مال الإبداع ورأس مال الزبون، وهو نتيجة الإجراءات التنظيمية، والثقافة، وقواعد البيانات، وأصول المنشأة Company Assets وهي رأس المال الهيكلي الذي تستخدمه المنشأة لخلق القيمة مثل: تسهيلات التشغيل وشركات التوزيع.

كما يمكن توضيح أنواع رأس المال المعرفي بالأشكال التوضيحية التالية (Sullivan, ٢٠٠٢: ٨١-٢٢٢)



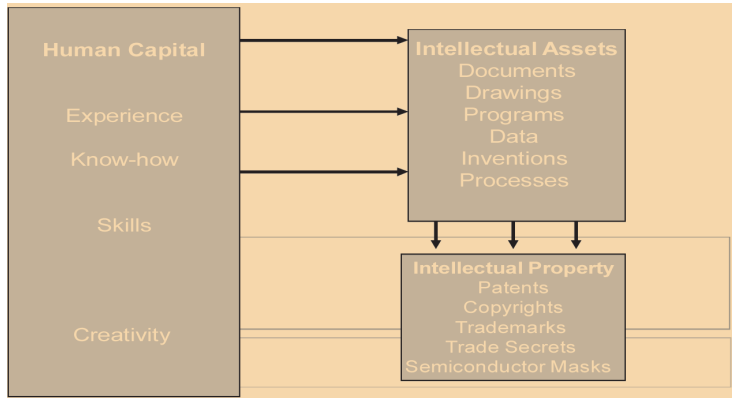
شكل (١) يوضح أجزاء (مكونات) رأس المال الفكري

ويوضح الشكل التالي المكونات الفرعية لرأس المال المعرفي



شكل (٢) المكونات الفرعية لرأس المال المعرفي

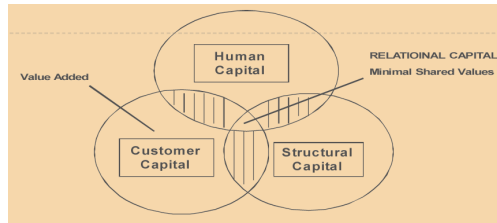
ويوضح الشكل التالي رأس المال المعرفي السائد في الشركات



شكل (٣) رأس المال الفكري السائد في الشركات

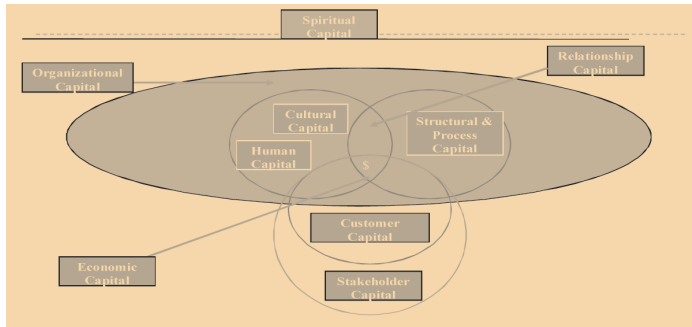
ويوضح الشكل التالي المكونات الرئيسية الثلاثة التي تكوّن بقية أنواع رأس المال المعرفي من وجهة

نظر Sullivan, (٨٧ : ٢٠٠٢)



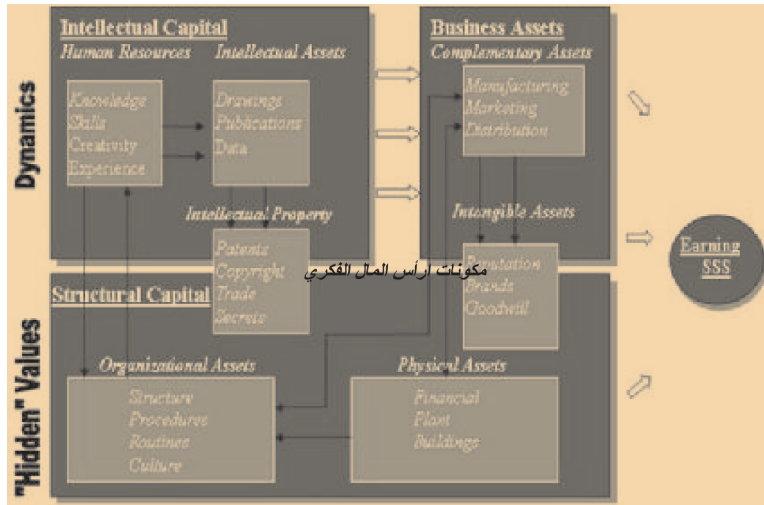
شكل (٤) المكونات الرئيسية لرأس المال الفكري

ويوضح الشكل التالي العلاقات الترابطية والتكاملية بين أنواع مهمة ورئيسة من أنواع رأس المال المعرفي تُشكّل وتُشَيّ أنواع فرعية جديدة لرأس المال المعرفي لِشكّل مجموعها ما يُعرف برأس المال المعرفي العام.



شكل (٥) طبيعة العلاقات بين أهم عناصر/ أجزاء رأس المال المعرفي العام

ويبين الشكل التالي المكونات الفرعية لرأس المال المعرفي مُجزئة وكيف تُسهم في تحقيق عائد المنظمات



شكل (٦) المكونات الفرعية لرأس المال الفكري مُجزئة

وبالتالي من خلال الطرح أعلاه، وما تم توضيحه في الاشكال ايضاً، يتعزز منظور وفهم جديد للموارد البشرية والخبرات والمهارات والموجودات المعرفية التي تمتلكها أي شركة، أو منظمة بأن

يطلق عليه اليوم بما يُعرف برأس المال المعرفي بأعتبار المعرفة وكيفية إدارتها هي التي تمثل قوة منظمات اليوم.

- الانتقادات والسلبيات والصعوبات:

رغم قبول تلك المؤشرات (المقاييس) إلا إنه توجه لها بعض الإنتقادات والصعوبات منها:

١- أن تتمايز المنظمات في رأس المال البشري (المهارات، المعلومات، المعارف)، عند مقارنتها بغيرها.

٢- ان تكون لها قيمة مضافة (قيمة إستراتيجية).

٣- تحديد مقدار وأهمية رأس المال المعرفي (عراقة، قدم، نجاح، أفراد، قوة، ميّزة، تعلم تنظيمي) ما موجود في المنظمات، وإن عملية اظهاره في عملية التقييم تبدو صعبة.

٤- عدم دقة الموضوعية والصدق والثبات عند القياس والتطبيق.

٥- الاتفاق على حالة المتوسط الحسابي للمؤشرات مع ضرورة التعديل.

٦- لا بد من إشتراك عدة طرق في عملية القياس (مالية، غير مالية، نوعية، كمية، استبيانات، مقابلات، ملاحظة، كشوفات...الخ).

ويذكر كل من (Starovic&Marr;2003:7)، (Liebowits&Suen,2000:54)، (Rylandor;et.al;2000:2)، (Meritum Project;2002:21)، (الجندي) ٢٠٠٥:١٣١) الصعوبات الآتية في قياس رأس المال المعرفي:

- أن بعض الأصول غير الملموسة يصعب قياسها بما في ذلك خلق القيمة.

- لا يُعد رأس المال المعرفي وبعض مكوناته غالباً ذات قيمة كبيرة لمنشأة ما، وقد يكون لمنشأة أخرى لا.

- عدم التأكد من قياس العائد.

- عدم رقابة على العمليات الأصول المعرفية والمعنوية.

- عدم الاتفاق على مكوناته وأهمية عناصره.

- إعتاد المحاسبة التقليدية على قواعد ومؤشرات ومقاييس مالية تاريخية تغطي فترة ماضية، وليست مستقبلية والتركيز على حساب الموجودات الملموسة.

- مؤشرات قياس رأس المال المعرفي:

مرة أخرى، إختلف الكتاب والباحثين ممن تناولوا تحديد أهم مؤشرات (مقاييس) رأس المال المعرفي، بسبب تنوع تخصصات الباحثين، أو إمكانية التطبيق في مجال صناعي، أو خدمي أو معلوماتي... الخ. أو مدى استخدام أو توفر رأس المال المعرفي في المؤسسات.

ولبناء مقياس شامل لرأس المال المعرفي بأجزائه المتعددة مجتمعة، أو فرادى، وأختبار صدقه وثباته ليتمكن تطبيقه في الشركات ومنظمات الأعمال العربية مستقبلاً، هو الاستعانة بهذه المؤشرات النوعية / الوصفية عبر استقصاءات، نسب، مؤشرات مالية... الخ. ووفق تصورات الباحثين كأن تكون درجة القياس خماسية، وأكثر كأن يكون (متوفر بدرجة مرتفعة جداً (٨٠-١٠٠٪) الى أدنى توفر (٠-٢٠٪) مثلاً. أو (متوفر بدرجة كبيرة جداً ٥)، (متوفر بدرجة كبيرة ٤)، (محايد ٣)، (غير متوفر بدرجة كبيرة ٢)، (غير متوفر بدرجة كبيرة جداً ١)، لكل مؤشر. وأخيراً يرى الباحثان مُعدي هذه الدراسة إنها تُصنّف تلك المؤشرات وفق كل نوع من أنواع رأس المال المعرفي بالآتي:

أولاً: مؤشرات قياس رأس المال البشري Human Capital يُعدّ رأس المال البشري الأساس لرأس المال المعرفي، ويشمل على: درات العاملين، إبداع العاملين، اتجاهات العاملين، القيادة الاستراتيجية لإدارة المنظمة، مستوى جودة العاملين، قدرة التعلم لدى العاملين، كفاءة عمليات تدريب العاملين، قدرة العاملين على المشاركة في اتخاذ القرار، قدرات الإبداع والابتكار لدى العاملين، الدخل المتحقق من الأفكار الأصيلة للعاملين، اتجاهات العاملين Attitudes: Employees وتشمل: تطابق اتجاهات العاملين مع قيم المنظمة، درجة رضا العاملين، معدل دوران العمل، متوسط مدة خدمة العاملين بالمنظمة.

وأورد (الخيال، ٢٠٠٥: ٣٥٨) مؤشرات بعدد الموظفين، مدة خدمتهم، توزيعهم على الأعمال، متوسط أعمارهم، التعليم والمؤهل والتدريب، الخبرات في تكنولوجيا المعلومات (IT)، التسرب الوظيفي، التعيينات الجديدة، عدد الوحدات المنتجة، تكاليف الاستقطاب والاختيار والتعيين. وحدد (الجندي، ٢٠٠٥: ١٥٩) مؤشرات رأس المال البشري بالآتي: العائد المتولد لكل عامل، رضا العامل، المستوى التعليمي لهيئة العاملين، كلف التدريب المُتَمَقَّة لكل عامل، القيمة المضافة لكل عامل، تكاليف الأفكار الجديدة المتولدة من هيئة العاملين، صورة المنشأة من وجهة نظر هيئة العاملين.

في حين حدّد (Hausel, 2001: 33-37) مؤشرات رأس المال البشري ب: مؤشر القيادة، مؤشر التحفيز، عدد الموظفين، مؤشر التوظيف، دور الموظف، متوسط خدمة الموظف، عدد المديرين، متوسط أعمار الموظفين.

وقاس (صالح، ٢٠٠١) رأس المال البشري ب: أ- تحليل العلاقات السببية عبر تساؤلات: كيف تعمل الشركة؟ لماذا تعمل؟ متى تعمل؟ مع من تعمل؟ غايتك من العمل؟ ب- نوعية حياة العمل داخل الشركة عبر: كفاية الراتب، التجديد والتطوير، التقدم الوظيفي، المكانة الاجتماعية، الموازنة بين العمل والعائلة، مؤشر رضا طاقم العمل، دوران العمل (فصلياً ونصف سنوي وسنوي) للعاملين، دوران العمل فيما يتعلق بالخبراء والمهنيين المتخصصين (فصلياً ونصف سنوي وسنوي)، نسبة العاملين بـ عقود عمل مؤقتة أو دوام جزئي أو كلي، استخدام الطاقة الكلية لكادر العمل وتعظيم هذا الاستخدام، نسبة الرواتب إلى التكاليف الكلية، قدرات وإمكانات كادر العمل، القيمة المضافة لكل عامل، المستوى التعليمي لكادر العمل (متوسط المستوى التعليمي لكل مستوى وظيفي)، مؤشر قيمة استقرار كادر العمل، عدد العاملين من الذكور والنساء ضمن كادر الإدارة، متوسط عدد سنوات الخبرة للعاملين، مؤشر الدافعية للعاملين، متوسط سنوات الخبرة لكادر الخدمات بالمنظمة، متوسط عمر طاقم الإدارة، ومتوسط عمر كادر العمل بالمنظمة.

ثانياً: مؤشرات رأس المال العملياتي، حددتها (الخيال، ٢٠٠٥: ٣٥٨) من خلال عدة مؤشرات تمثلت ب:

- تكاليف كل عملية، تقسيم الموظفين على العمليات، زمن التشغيل، حجم الإنتاج التام، تكلفة الإنتاج التام

- تكلفة الإصلاح وإعادة التشغيل، عدد أوامر التوريد، وقت العطلات.

أما (الجندي، ٢٠٠٥: ١٥٩) فأوجزه ب: رأس مال العمليات، عدد أجهزة الحاسب الآلي التي ترتبط بقواعد البيانات، معدل تحديث قواعد البيانات وتسميتها، نفقات تكنولوجيا المعلومات كنسبة مئوية من النفقات الإدارية، جودة أداء المنشأة (مثل حصول المنشأة على الأيزو ٩٠٠٠)، نفقات تكنولوجيا المعلومات لكل عامل، أداء المنشأة منسوبة إلى مستوى الجودة المستهدف، ولخصها: Hausel, 2001: (33-37) بالآتي:

المصاريف الإدارية/ الإيرادات الإجمالية، تكلفة الأخطاء الإدارية/ الإيرادات الإدارية، عدد الحواسيب الإلكترونية، عدد الموظفين، المصاريف الإدارية لكل موظف، مصاريف IT لكل موظف، المصاريف الإدارية، العلاوة الإجمالية

التغيير في مخزون المنظمة من موجودات تكنولوجيا المعلومات (IT)، أهداف الجودة في الشركة، مستوى معرفة كل موظف بتكنولوجيا المعلومات، أداء تكنولوجيا المعلومات IT لكل موظف.

ثالثاً: مؤشرات/ مقاييس رأس المال الزبائني (السوقي) Customer Capital/Market Capital قاس (Stewart, 1999: 245) رأس المال السوقي للشركة من خلال عدة متغيرات/ أبعاد رئيسة له متمثلة بـ:

رضا الزبون وتلبية رغبته وحاجاته وولاءه، عبر تمسكه والتعامل مع المنظمة، الاحتفاظ بالزبون وقدرة الاحتفاظ به، إشراكه في الصفقات وتبادل المعلومات، نمو السوق وفاعلية السوق، حصة السوق، أكبر نسبة مبيعات، الزبائن، دعم الإنفاق لكل زبون.

ولخصها (Burwn, 1998:2-3) بـ:

تلبية حاجات ورغبات الزبائن المحافظة على موقع متميز في السوق. وأشار إليها (McGrawan, 1996:1-2) بـ: مستوى دخل الشركة قيمتها في السوق، مدى رضا الزبون، نظم الإجراءات، الروتين المنظمي، قيمة تضاف كرأس مال زبائني (سوقي) من خلال علاقتها مع هؤلاء الزبائن، القدرة على كسب زبائن جدد، القدرة على الاحتفاظ بالزبائن الحاليين، توزيع الدخل على الأسواق والمنتجات، تكاليف التسويق، أسماء كبار عملاء المنشأة

إجمالي عدد الطلبات، عدد العملاء العام، حجم المعين العام، عدد المنتجات الجديدة العام، وقت التسليم. هناك عدة مؤشرات لرأس المال الزبوني/السوقي (أبو فارة والنسور، ٢٠٠٧) هي الآتي:

١- القدرات التسويقية الأساسية Basic Marketing Capabilities وتشمل: بناء واستخدام قاعدة بيانات للزبائن.

- توفير القدرات اللازمة لخدمات الزبائن، القدرة على تحديد حاجة الزبائن.

٢- كثافة السوق : Market Intensity وتشمل: الحصة السوقية، السوق المحتملة، الوحدات المباعة الى عدد الزبائن، سمعة العلامة التجارية والاسم التجاري للمنظمة، بناء قنوات البيع والتوزيع، رضا الزبائن، شكاوى الزبائن، حجم الاستثمار في بناء العلاقات مع الزبائن، مستوى كسب زبائن جدد، ومؤشرات أخرى هي:

مؤشر رضا الزبون، الحصة السوقية للمنظمة من الزبائن داخل السوق، العائد المتحقق لكل زون،

متوسط دوران الزبائن (خسارة زبائن وانضمام جدد)، عدد الزبائن (الزبائن العاميين والزبائن الخاصين)، التكاليف التسويقية لكل زبون جديد، نفقات الخدمات لكل عملية اتصال مع الزبون، معدل تكرار الزبائن، تكاليف اكتساب زبائن جدد، الوقت المخصص للمحافظة على الزبائن الحاليين، العدد الكلي لعمليات التبادل، الوقت المخصص للزبون من الوقت الكلي لكادر العمل.

رابعاً: مؤشرات رأس المال الابتكاري (التجديد والتطوير): Innovation Capital

مؤشر رضا الموظف، مصاريف التسويق، حصة التدريب/ ساعة، حصة التطوير/ ساعة، رأي الموظفين، مصاريف البحث والتطوير، حصة الموظف/ تدريب، موارد البحث والتطوير. وهناك عدة مؤشرات أخرى لرأس المال الابتكاري منها:

١- إنجازات الابتكار Innovation Achievements وتشمل:

مبيعات المنتجات الجديدة المبتكرة نسبة إلى المبيعات الكلية (خلال السنوات الثلاث أو الخمس الأخيرة).، متوسط عدد براءات الاختراع لأفراد من المنظمة، عدد التكنولوجيات الجديدة المبتكرة (خلال السنوات الثلاث أو الخمس الأخيرة مثلاً).

٢ - آلية الابتكار Innovation Mechanism وتشمل: نسبة الاستثمار في البحث والتطوير R&D إلى حجم المبيعات، نوعية الأشخاص العاملين في البحث والتطوير، مستوى التنسيق بين وظيفة البحث والتطوير ووظيفة الإنتاج والوظائف الأخرى، التنسيق مع القوى الخارجية ذات العلاقة بالابتكار، القدرة الإدارية لمشروعات الابتكار، وجود نظام تحفيزي لتشجيع العاملين على الابتكار.

٣- ثقافة الابتكار Innovation Culture وتشمل:

- تشجيع ثقافة المنظمة للعاملين ودعمهم في عمليات الابتكار، إنجازات الابتكار، آلية الابتكار، ثقافة الابتكار

خامساً: مؤشرات قياس رأس المال التنظيمي (الهيكلية): Structural Capital مؤشراته هي: الثقافة العامة، الهيكل التنظيمي، الهيكل التعليمي، العمليات التشغيلية، نظام المعلومات.

في حين يرى (المفرجي وصالح، ٢٠٠١: ٨٨) بأنها: براءات اختراع، حقوق النشر

- العلامات التجارية، مقاييس النوعية، قواعد المعلومات، الثقافة العامة Corporate Culture وتشمل: أ- طبيعة بناء ثقافة المنظمة. ب- تطابق العاملين مع منظور المنظمة ورؤيتها المستقبلية.

أ- الهيكل التنظيمي **Organizational Structure** صلاحية نظام الرقابة بالمنظمة، وضوح العلاقة بين السلطة والمسؤولية.

ب- التعلم التنظيمي **Organizational Learning** ويشمل: بناء شبكة معلومات داخلية واستخدام هذه الشبكة، بناء مخزون تعليمي للمنظمة واستخدام هذا المخزون.

ج- العمليات **Operation Process** وتشمل: مدة عمليات الأنشطة والأعمال، مستوى جودة المنتج، وكفاءة العمليات التشغيلية.

د- نظام المعلومات **Information System** ويشمل: الدعم المتبادل والتنسيق بين العاملين، توفر البيانات والمعلومات ذات العلاقة بأنشطة المنظمة وأعمالها، المشاركة في المعرفة، رأس مال العلاقات، الإيرادات عن كل عميل، فعالية النظم الإعلانية بالمنشأة، رضا العميل، الولاء للعلامة التجارية، صورة المنشأة من وجهة نظر عملائها ومورديها، نفقات الدعم لكل عمل، المعدل السنوي لنفقات خدمة العملاء.

سادساً: مؤشرات/مقاييس رأس المال غير المالي (Sveiby, 1998: 8-10) وتشمل:

أ- الأصول غير الملموسة، وتتضمن التالي:

- ١- مؤشرات الهيكل الخارجي مثل: أ- النمو ب- التجديد ج- الكفاءة د- الاستقرار والكفاءة.
- ٢- مؤشرات الهيكل الداخلي مثل: أ- النمو ب- التجديد ج- الكفاءة د- الاستقرار والكفاءة.
- ٣- مؤشرات معرفة الأفراد مثل: أ- النمو ب- التجديد ج- الكفاءة د- الاستقرار والكفاءة.
- ٤- مؤشرات صافي القيمة مثل: أ- النمو ب- التجديد ج- الكفاءة د- الاستقرار والكفاءة.

سابعاً: مؤشرات رأس المال الاقتصادي حدد (Von Buren, 1999: 2-3) مؤشراتته عبر:

أ- الموجودات المعرفية وتتمثل ب: عدد براءات الاختراع وعقود الشركة، القيمة الاقتصادية من خلال قيمة الأسهم والكسب المالي.

ب- القيمة النقدية عبر قياس قيمة الأسهم والعائد على الاستثمار من خلال: الفوائد على رأس المال، الأرباح لكل سهم/ درجة النمو في الصناعة، نمو العوائد، حصة السوق، القيمة المضافة، تعريف رأس المال المعرفي، إمتلاك رأس المال المعرفي، الإسهام في رأس المال المعرفي، استخدام رأس المال المعرفي.

ج- أسلوب المؤشرات المتعددة: وَظَّفَ (140) (Edvinsone&Mallon) مؤشراً ومؤشر فرعي منها مؤشرات مالية مثل: قيمة إجمالي الأصول، نسبة إجمالي الأصول الى الموظفين، الإيرادات الى إجمالي الأصول، الأرباح الى إجمالي الأصول، إيرادات المشروعات الصغيرة ومؤشرات الزبائن مثل: الحصة السوقية على عدد العملاء، المبيعات السنوية بالنسبة للعاملين الى عدد العملاء: (Hausel,2000:33-37)

ثامناً: مؤشرات/ مقاييس رأس مال المستثمر Investor Capital:

عدد حملة الأسهم، نسبة المستثمرين الذين يمتلكون أكثر من ١٠٪ من الأسهم، عدد المستثمرين الذين هم في نفس الوقت زبائن، عدد الشكاوى المقدمة من المستثمرين، حصة، المستثمرين (فردية، جماعية...)، دوران العلاقة مع المستثمرين، مؤشر رضا أعلى عشرين من حملة الأسهم، نسبة المستثمرين الأجانب، نسبة الاستثمارات الداخلية، وعدد المستثمرين الداخليين، الإيرادات الإضافية المتحققة من المستثمرين، متوسط طول علاقة المستثمرين مع المنظمة، عدد الأفكار الجديدة وعدد الابتكارات المستمدة من المستثمرين، متوسط تكرار المستثمرين، حجم الاستثمار المخصص للتدريب، نفقات الخدمات في العلاقة مع المجهزين (أبوفارة والنسور، ٢٠٠٧).

تاسعاً: مؤشرات/ مقاييس رأس المال غير المادي :

استثمارات لا ملموسة، نشاطات تقيس الموارد، شراء الامتيازات، البحث والتطوير، التدريب، التعليم، المستوى العلمي، رضا العاملين، نشاطات تقيس الموارد، نشاطات توسيع الموارد.

عاشراً: مؤشرات قياس رأس المال الاجتماعي Social Capital تتمثل مؤشرات قياسه ب: الحوار، الاتصالات، دوران العاملين، الموردين، التعاقدات الاجتماعية، الاحتفاظ بالعاملين القدامى، التدريب والإنفاق عليه، صورة المنشأة لدى المجتمع، العلاقات مع المساهمين.

حادي عشر: مؤشرات قياس رأس المال العام Corporate Capital :

نسبة الدخل إلى النفقات، مؤشر إدراك العلامة التجارية/العلامات التجارية للمنظمة، متوسط القيمة السوقية (شهرية وفصلية ونصف سنوية وسنوية)، إجمالي تكاليف تكنولوجيا المعلومات قياساً بإجمالي المبيعات، الربح المتحقق من كل وحدة وظيفية بالمنظمة، عدد الاستراتيجيات التي تم صياغتها وتنفيذها خلال مدة معينة، مؤشر رضا الأقسام، مؤشر قيادة المنظمة، قيمة الأصول الكلية قياساً بكادرا العمل، نسبة القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية، عدد الجوائز التي فازت بها المنظمة (ذات العلاقة بخدماتها)، عدد الترقيات الداخلية (سنوياً أو نصف عام)، قيمة الطاقة الأجمالية للمنظمة، الحضور العالمي للمنظمة (مثل عدد الفروع الخارجية...).

ثاني عشر: مؤشرات رأس مال الأعمال Business Capital :

نسبة نمو الأعمال، معدل الربح أو الخسارة، الإيرادات المتحققة من الأعمال الجديدة، عدد أسواق الأعمال الجديدة، ومستوى تطوير وفتح أعمال جديدة، استخدام الأعمال الالكترونية، نسبة خسارة الأعمال قياساً بمعدل السوق، عدد المراكز التجارية، ومراكز الأعمال والمراكز البيعية، استخدام الهاتف في إنجاز الأعمال والتسويق Telemarketing ، حجم الوقت المخصص لتطوير أعمال جديدة قياساً بالوقت الكلي للأعمال، عدد الخدمات الجديدة التي تقدم (سنوياً) ، تكلفة الخطأ وانعكاسها على الإيرادات، مؤشر ضمان جودة الأعمال، عدد الجوائز الممنوحة بسبب الجودة والأداء المتميز، عدد الأفكار والابتكارات الجديدة، عدد العمليات الداخلية الجديدة.

ثالث عشر: مؤشرات قياس رأس المال الوظيفي Functional Capital :

تكاليف التدريب الكلية لكل مجموعة وظيفية أو عملياتية، تكاليف التعليم لكل مجموعة وظيفية أو عملياتية، النسبة المخصصة للتدريب من الموازنة، نسبة النفقات الإدارية إلى التكاليف الكلية، حجم نفقات التدريب قياساً بالنفقات الإدارية، حجم النفقات المخصصة لـ IT قياساً بالنفقات الإدارية، عدد الأفكار التي جرى إتمامها وتنفيذها من ضمن أفكار صندوق المقترحات، حجم الوقت المستنفذ في عمليات التدريب، قياساً بالوقت الكلي، مقدار التكاليف الكلية المستنفذة في عمليات التدريب، النفقات الإدارية قياساً بعدد العاملين، متوسط عمر النظام الوظيفي، الوصول إلى نظام المشاركة في المعلومات، مؤشر الإمكانيات والقدرات التكنولوجية، عدد أجهزة الكمبيوتر قياساً بعدد العاملين، قيمة الرقابة على العمليات، كفاءة وقت التشغيل.

رابع عشر: مؤشرات قياس رأس المال التجهيزي Supplier Capital :

نسبة النفقات الكلية المدفوعة على المجهزين قياساً بالإيرادات الكلية، الوصول إلكترونياً إلى المجهزين ومصادرهم، نسبة المجهزين غير الصالحين، عدد الأفكار الجديدة التي قدمها المجهزون للمنظمة، متوسط سنوات خبرة المجهزين في هذه الصناعة، متوسط استجابة وسرعة استجابة المجهزين، متوسط مدة العلاقة مع المجهز/المجهزين، اتجاهات المجهزين فيما يتعلق بالدعم وسهولة التعامل والاستجابة والجودة... (،حجم التدريب الذي يقدمه المجهزون عندما يقدمون منتجات جديدة، عدد المجهزين الذين يتم استبدالهم، أو الاستغناء عنهم سنوياً، نسبة IT المرتبطة بالمجهزين.

خامس عشر: مؤشرات قياس رأس مال التحالفات Alliance Capital :

معدل نمو التحالفات الاستراتيجية، عدد الشراكات والمشروعات المشتركة، الإيرادات المتحققة من التحالفات قياساً بالإيرادات الكلية، مستوى توفر تسهيلات البنوك الالكترونية للزبائن، عدد الإكتسابات Acquisitions خلال آخر ثلاث أو خمس سنوات مثلاً، عدد الاندماجات خلال آخر ثلاث أو خمس سنوات مثلاً، عدد شبكات التحالف خلال آخر ثلاث أو خمس سنوات مثلاً، مؤشر الرضا عن الشراكة، مؤشر الرضا عن التحالفات، عدد وكالات التشغيل التي تم التعاقد معها خارجياً، نسبة نفقات التحالفات قياساً بالنفقات الكلية، معدل دوران التحالفات أو الشراكات، مؤشر أصول التحالفات، عدد صفقات العقود الخارجية الموقعة.

سادس عشر: مؤشرات رأس المال المستثمر Investor Capital :

عدد حملة الأسهم. نسبة المستثمرين الذين يمتلكون أكثر من ١٠٪ من الأسهم. عدد المستثمرين الذين هم في نفس الوقت زبائن، عدد الشكاوى المقدمة من المستثمرين، حصة المستثمرين (فردية، جماعية...)، دوران العلاقة مع المستثمرين، مؤشر رضا أعلى عشرين من حملة الأسهم. نسبة المستثمرين الأجانب، نسبة الاستثمارات الداخلية وعدد المستثمرين الداخليين، الإيرادات الإضافية المتحققة من المستثمرين، متوسط طول علاقة المستثمرين مع الشركة، عدد الأفكار الجديدة وعدد الابتكارات المستمدة من المستثمرين، متوسط تكرار المستثمرين، حجم الاستثمار المخصص للتدريب، نفقات خدمات إدارة العلاقة مع المجهزين.

سابع عشر: مؤشرات قياس رأس المال ككل:

كما طرح العديد من الكتاب والباحثين (عبيد، ٢٠٠٠: ٣٤)، (العرييد، ٢٠٠٥: ٩٦)، (Stewart; 1997)، (Bowen, 1998) و (Dzinkowsti, 1999) و (Von Buren, 1999: 2-3) و (Lim & Dallimore, 2004) و (Abdol Mohammadi, et.al., 1999: 1-2) و (Quinn, et. al, 1996: 712-73) و (Hock, 1999: 8) (ابو فارة والنسور، ٢٠٠٧)، و (جاد الرب، ٢٠٠٦) بعض مقاييس رأس المال المعرفي العام، أي مقاييس للموجودات المعرفية منها: الذكاء والأداء، ولاء الزبون، الإبداعات والابتكارات، إنفاق الوقت لإدارة رأس المال المعرفي، المعرفة الجديدة، قيمة الذكاء، قاعدة وخزن المعلومات، نشر المعرفة والميزة، نمو وتجديد المعرفة، تطوير كفاءة الأفراد، السوق والحاجات، الاحتفاظ بالزبائن، المنافسة، التقنيات الشراكة القوية بين التقييم والإداريين، الوضوح (المرونة والبيروقراطية)، الفريق والقيادة، تداول المعلومات، تحفيز وتعويض للعاملين، معرفة العاملين، خبرات العاملين، معنوياتهم،

مهاراتهم، الابتكار والتجديد للعاملين، عدد براءات الاختراع وعقود الشركة، القيمة الاقتصادية، قيمة الأسهم للكسب المالي، القيمة النقدية وتضم: أ- قيمة السهم ب- العائد على الاستثمار، رضا العاملين من خلال تدريبهم، المعارف، المهارات من خلال جذب المواهب، كفاءة العاملين، التزام العاملين، مستوى المعرفة، التعليم والتدريب، نظم المعلومات، رضا الزبون وولائه، العائد على القيمة المضافة، نسبة نفقات التدريب الى النفقات الإدارية، نفقات تشجيع العاملين وتحفيزهم/ إجمالي المصروفات، المنتجات الجديدة الى عائلة المنتج، الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، نسبة نفقات البحث والتطوير الى إجمالي النفقات الإدارية، القيمة السوقية (وحدة نقدية)، نفقات حماية العلامة التجارية الى النفقات التسويقية، نسبة براءات الاختراع المستثمرة الى إجمالي براءات الاختراع، نفقات السلع والخدمات المجانية/ إجمالي المصروفات.

الإستنتاجات والتوصيات:

أ- الإستنتاجات:

خلصت الدراسة إلى الإستنتاجات التالية:

- تم إستعرض مفهوم رأس المال المعرفي كما ورد في الأدبيات المتخصصة منذ العام (١٩٩٤) الذي يمثل العام الفعلي لبدايته، حتى عام ٢٠٠٩. وتم توضيحه وإزالة الغموض حوله، وتبسيط وتسهيل تصنيف معانيه ودلالاته، معتمدين بذلك على ما وقع بين أيدينا من أدبيات متخصصة حديثة امتدت لمدة (١٤) عاماً مضت، حيث ورد بصيغة عدة تسميات منها: (Brainpower, Brain Trust, Knowledge Capabilities, Knowledge Assets, Intellectual Capital, Intangible Assets,). وعليه، فإن أهم مفاهيمه هي:

- هو قدرة متفردة تتفوق بها المنظمة على منافسيها، تتحقق بتكامل مهارات مختلفة وتسهم في زيادة القيمة المقدمة للمستهلك، وهي مصدر من مصادر الميزة التنافسية.

- هو سمة لقدرات القياديين التحويليين على تحويل التقنية من البحث إلى تصنيع بنجاح عال يسهم في بقاء المنظمة في عالم المنافسة لمدة طويلة وتمثل ما تبتكره تلك القيادة.

- هو قدرات متميزة للإسهامات المعرفية يتمتع بها عدد محدود من العاملين في المنظمة تمكّن المنظمة من زيادة إنتاجها وتحقيق مستويات عالية مقارنة بالمنظمات المماثلة.

- هوالموجودات المعرفية التي لها قدرة على تحويل التقنية من البحث إلى التصنيع بنجاح متميز وتعد المؤشر الرئيس لنجاح المنظمة المحلية والدولية.
- هو قوة ذهنية تراكمية تمثل توليفة من المعرفة والمعلومات والخواص المعرفية والخبرة التي تمثل المواد الأولية الرئيسة لإقتصاد اليوم.
- هو مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتسم بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على أن تكون عالمية من خلال الاستجابة والتكيف واغتنام الفرص والتقنية لمتطلبات الزبائن.
- هو الموجودات المنافسة التي تقوم بعملية التطوير الخلاق والإستراتيجية المعتمدة على الابتكار والتجديد الذي تعد مفتاح البقاء في بيئة العمل المتغيرة بسرعة).
- هو القدرة العقلية على توليد أفكار جديدة ومناسبة وعملية قابلة للتنفيذ بمستوى عال من الجودة وتمتلك القدرة على تحقيق التكامل والتناغم بين مكونات مختلفة للوصول إلى الأهداف المنشودة للمعرفة والقيمة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة.
- يرتبط رأس المال المعرفي بعلاقات مع المفاهيم الأخرى مثل: الموجودات غير الملموسة، الأصول المعرفية، إدارة المعرفة رأس المال البشري، رأس المال المعنوي، سمعة الشركة.
- يوجد خلط بين رأس المال المعرفي وبين الأصول المعنوية وإدارة المعرفة والملكية المعرفية.
- أتفق الكثير من الباحثين على أن رأس المال المعرفي(المعنوي) Intellectual Captial مرادف لرأس المال المعرفي Brain Trust
- إن حدود رأس المال المعرفي تمتد لتشمل حدود داخل وخارج الشركة لتشمل: علاقات الموردين، المساهمين، سلسلة التوريد، المنشورات والأبحاث والدراسات، المجهزين، الزبائن، المساهمين، المستثمرين، الأسواق، الابتكارات، أسرار المهنة، الملكية المعرفية للشركة، وصورة الشركة لدى العملاء.
- لا يوجد إتفاق بين الباحثين على مكونات رأس المال المعرفي بشكل دقيق.
- تم تجزئة رأس المال المعرفي إلى أنواعه (أجزائه)، وهي كثيرة ومتنوعة. بحدود(١٨) نوع فرعي وبما ينسجم مع تحقق فرضية الدراسة الأولى.

- تم ايجاد حصر شامل يتضمن أغلب مقاييس كل نوع من انواع رأس المال المعرفي، لتسهيل فهمها وقياسها. ولـ(١٧) مقياس فرعي، مما يعني ذلك تحقق ما ذهب اليه فرضية الدراسة الثانية.
- تعد الملكية المعرفية نتيجة نهائية متباينة القيمة والقياس.
- يتم قياس قيمة مركز المنظمة حالياً (الثروة الحقيقية للمنظمات) برأس المال المعرفي، إذ تتكامل مكوناته مع بعضها البعض، ولإعطاء قيمة أكبر للمنشأة في عصر أصبحت المعلومات والمعرفة مقياساً مهماً لثروة المنظمة.
- قد يكون لأحد عناصر رأس المال المعرفي، ذو قيمة كبيرة لمنشأة ما، وليس بالقدر ذاته أو أقل بكثير لأخرى.
- إن قياس نجاح المنظمات اليوم، يعتمد على الابتكارات، المعرفة، القيمة المعنوية، القيمة السوقية، القيمة المضافة، الشفافية، المحافظة على البيئة.
- إن سعي إدارة الشركات إلى استقطاب والحفاظ على الأفراد العاملين ذوي المعرفة العلمية والخبرة الفنية بمواصفات العمل دوراً مهماً في زيادة أسباب النجاح للمنظمات، وزيادة استجابة الأفراد العاملين لأوامر وتعليمات تلك الإدارات، وسعي الأفراد العاملين لإنجاز المهام وتحقيق الأهداف المرسومة.
- تم تحقق أهداف الدراسة.

ب- التوصيات:

- في ضوء الإستنتاجات أعلاه، توصي الدراسة بما يلي:
- لابد من الاتفاق على مدلول ومعنى كل مصطلح من مصطلحات رأس المال المعرفي، من قبل القائمين على إدارتها، بما يتناسب وطبيعة عمل ومنتجات الشركة وقياس مخرجاتها.
- ينبغي إدراك المديرين والإدارات كافة لإهمية رأس المال المعرفي، وحصر عناصر رأس المال المعرفي (مكوناته) لكل شركة، ومقدار أهمية كل عنصر من عناصره مثل (رأس المال البشري، العملياتي... الخ)، في قيمة، مركز الشركة.
- الاستعانة بالخبراء والمستشارين لغرض إجراء عملية اختبار المقاييس، وقياس كل عنصر من عناصر رأس المال المعرفي وقيمه للمنشأة.

- لابد من وجود قناعة لدى إدارات الشركات في تطوير البرامج التدريبية المنسجمة مع حاجة موظفيها لكسب مهارات جديدة، وقدرتهم على الإبداع والمساهمة بقوة في تحسين وتعزيز قدرات المنظمة، وإمكاناتها وصورتها في عقول وقلوب الأفراد العاملين.
- ربط الجهود المبذولة للشركات في بناء علاقات مع الزبائن الحاليين وسعيها المتواصل في سبيل كسب زبائن جدد، والمحافظة عليهم بقدراتها على تحقيق رضا الزبائن، وبالتالي قدرتها الإدارية على الأخذ بأسباب النجاح، من خلال رأس المال السوقي (الزبائني).
- لابد من إعادة النظر في معايير تقييم الاداء المؤسسي مما يستدعي ايجاد مؤشرات جديدة لقياس رأس المال المعرفي.
- تطوير معايير محاسبية تحدد آليات العمل لقياس مكونات رأس المال المعرفي عن طريق تقريب وجهات نظر المحاسبين وتقليل التعارض فيما بينهم بخصوص عملية قياسه.
- تطوير مقاييس رأس المال المعرفي، كأن تجمع بين المقاييس المالية وغير المالية، مما يقلل من الاعتماد على الاجتهاد والحكم الشخصي في عملية القياس.
- إعداد دراسات وبحوث تهتم بقياس كل نوع من رأس المال المعرفي بشكل منفرد للوصول إلى نتائج محددة، يتفق عليها لقياس رأس المال المعرفي بشكل أجمالي.

المراجع :

- أبو فارة، يوسف أحمد، وجاسر عبد الرزاق (٢٠٠٧) مكونات رأس المال المعرفي ومؤشرات قياسه: المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة جرش، الأردن.
- باقر، عبد الكريم محسن (٢٠٠٤) قياس وإدارة المعرفة، المؤتمر العلمي الدولي الرابع لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الزيتونة، بعنوان: إدارة المعرفة في العالم العربي ٢٦-٢٨ نيسان/ عمان، الاردن
- جاد الرب، محمد سيد، (٢٠٠٦) إدارة الموارد البشرية والمعرفية في منظمات الاعمال العصرية، مطبعة العشري، مصر.
- الجندي، نهال أحمد (٢٠٠٥) قياس وتقويم رأس المال المعرفي: أحد المتطلبات الأساسية لتحديد قيمة المنشأة (نموذج مقترح)، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين (ع) ٦٥، كلية التجارة، القاهرة، مصر.
- الخيال، توفيق عبد المحسن (٢٠٠٥) أهمية المحاسبة عن رأس المال المعرفي وتحديد آثارها على جدوى المعلومات المحاسبية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية، م (٤٢) ع (١)، مارس- آذار.
- الخيرو، فتيبة صبحي والعبدي، سعاد نوري (٢٠٠٦) علاقة رأس المال المعرفي بعمليات القيادة الإدارية: دراسة تحليلية لآراء عينة من المدراء في الشركات العامة للصناعات الجلدية، المؤتمر العلمي الثامن لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اربد، الأردن.
- الساكني، سعد عبد الكريم (٢٠٠٦) رأس المال المعرفي والتحديات التي تواجه المحاسبين في قياسه، المؤتمر العلمي الثامن لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اربد، الأردن.
- عبيد، نغم حسين نعمة (٢٠٠٠) أثر استثمار رأس المال المعرفي في الأداء المنظمة: دراسة ميدانية في عينة شركات القطاع المختلط، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، غ.م، بغداد، العراق.
- العزاوي، سامي (٢٠٠٨) أثر رأس المال المعرفي في أسباب النجاح الاستراتيجي لمنظمات الاعمال: دراسة استكشافية في الاتصالات الأردنية، المؤتمر العلمي الدولي السادس، جامعة الزرقاء، الزرقاء، الاردن.

- العرييد، عصام فهد (٢٠٠٥) الجوانب المحاسبية لرأس المال المعرفي (النظرية والتطبيق)، مجلة الزيتونة للدراسات والبحوث، (م)٣، (ع)١، عمان، الأردن.
- الكبيسي، صلاح الدين (٢٠٠٩) إدارة المعرفة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
- مجلة المالية والمصرفية (٢٠٠١) إدارة رأس المال المعرفي، م (٩)، ع (١)، مركز البحوث المالية والمصرفية، عمان، الأردن.
- المفرجي، عادل حرحوش وصالح، أحمد علي (٢٠٠٣) رأس المال المعرفي: طرق قياسه وأساليبه المحافظة عليه. منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية. القاهرة، مصر.
- الوقفي، علي عوض (٢٠٠٦) دور استثمار رأس المال المعرفي في أداء المنظمات: ورقة بحثية مقدمة الى المؤتمر العلمي الثامن لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اربد، الأردن.
- Abeysekera, I. and Gutrie, J,(2004)An Empirical Investigation of Annual Reporting Trend of Intellectual Capital in Sri Lanka,
- AL- Qarioti, M(2006) Intellectual Capital Concepts, Dimensions, Measurement and Managing it.8th. Conference in Irbid University Jordan.
- Brooking,A.(1996).Intellectual Capital:Core Assets for the Third Millennium Enterprise, Thomson Business Press, London, UK.
- Bozzotan, et.al, (2004) International Capital Disclosure (ICD) across Europ: A comparison between Italy, Ireland & UK ,work Paper, Cardiff University .
- BontiS, N., and Girardi, J.,(1999) Teaching Knowledge Management Examination of the Tango Simulation, 3rd.World Congress on Intellectual Capital McMaster university Canada,http://www.celemi.com
- Brooking, A.and Motta,E.(1996)Taxonomy of Intellectual Capital and a Methodology for Auditing17th Annual National Business Conference, McMaster University, Hamilton, Ontario, Canada, January,
- Chen Jin ,Zhaohui Zhu Hong Yuan Xie (2004),measuring intellectual capital a new model and empirical study ,of intellectual capital ,Vol. 5 ,No. 1,.

- CMA, Bernadette Lynn, (1999.) Intellectual Capital, key to value added Success in the next Millennium», Financial & Management Accounting Committee, International Federation of Accountants,
- Druker, P (1999) Knowledge-Worker Productivity : The Biggest Challenge ,California Management Review, Vol. 41(2)
- Dzinkowski , R (2000) The measurement and Management of Intellectual Capital: An Introduction , Management Accounting : Magazine of chartered Management Accountants , Feb. Vol.18 Issue. 2
- Edvinsson, L. & Sullivan, P.(1996)Developing a Model for Managing Intellectual Capital: European Management Journal.Vol. 14. (4).
- Edvinsson & M. Malone,(1997)«Intellectual Capital, Realizing your Company's» the value by Finding Its. Hidden Brain power, New York, N.Y, Harper Collins Publishers, Inc.
- Guthrie, James, and Richard Petty (2000) 'Are companies thinking smart? Australian CPA, July.
- Husel T.,and, A. H. Bell)2001) Measuring & Managing Knowledge, McGraw-Hill, Irwin, Boston, USA
- Kaplan, R.S. & D. P. Norton.(2004) Balanced Scorecard. Translating Strategy into Actions. Harvard Business School Press. Boston.
- Luthy , D.H., (1998) Intellectual Capital and its Measurement, <http://www.3.bus.osaka-cu.ac.jp.com>
- Malhotra, Yogesh, (2003) Measuring Knowledge Assets of a Nation Knowledge Systems for Development», UN. New York 4-.
- Malone, M.,(1997)«New Metrics for a New Age, Forbes Magazine, April.
- OECD Organization for Economic Cooperation and Development Final Report (2000) Measurement and Reporting Intellectual Capital : Experience Issues and Prospects, OECD, Paris, Forthcoming
- Richard Petty, James Guthrie(2000) Intellectual Capital Literature Review Measurement rRporting and Management. Journal of Itellectual Capital, vol. 1. No. 1,

- Roos, G., et. al., (1997) Intellectual Capital: Navigating the New Business Landscape, Macmillan, London.
- Sandra c.Veramuoz.,(1998) ,the Effects of Accounting Knowledge and Context on the Omission of Opportunity Costs in Resource Allocation Decisions, the Accounting Review. January, No..1
- Scandia insurance Company, (2000) Visualizing Intellectual Capital in Scandia: Supplements to Scandia Annual Reports.
- Seibert, et.al. (2001)A Social Capital Theory of Career Success .Academy of Management Journal Vol.44 (2).
- Skyme, D.J. and Amidon, D.M., (2001)creating the Knowledge-Based Business, Business intelligence, in: Martin, K.,et. al., (Eds.) knowledge Management, Best Practices in Europe, Springer. N.Y.
- Starovic,D.,and Marr, B.,(2003)Understanding Corporate Value: Managing and Reporting Intellectual Capital, Chartered Institute of Management Accountants (Cima),Available Online:
- Stewart, T.(1997),Intellectual capital: The new wealth of organizations ,available at: <http://members.aol.com> (accessed21,June 2004)
- Sullivan, Pat.(2002) Profiting From Intellectual Capital. John Wiley & Sons. New York.
- Sveiby, Karl-Erik. (2001). Intellectual Capital and Knowledge Management. Copenhagen Business School.
- Sveiby ,K.E (1997) he New Organizational Wealth : Managing & Measuring Knowledge-Based Assets, Business Quarterly.
- Technical Briefing,(2001) Managing the Intellectual Capital Within Todays Knowledge-based organization,(Cima)September. Available Online:
- Williams,S.M.,(2000)Is a Companys Intellectual Capital Performance and intellectual Capital Disclosure Practices Related? Evidence form publicly Listed Companies from the FTSE 100, www.http://.
- Wiig, K.M, (2000) Knowledge Management: An Emerging Discipline Rooted in a Long History, in-www.drapervc.com - <http://>

ماخص رسالة ماجستير

تصور مقترح لتطوير إدارة معاهد العلوم الإسلامية
التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية
بسلطنة عمان في ضوء متطلبات الإدارة الإلكترونية



تصور مقترح لتطوير إدارة معاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية بسلطنة عمان في ضوء متطلبات الإدارة الإلكترونية

أحمد بن سعيد بن ناصر الحضرمي
معهد العلوم الإسلامية - مسقط

مقدمة:

إن الإدارة التربوية تمثل بيئة إدارية مفتوحة على ما حولها، وتمتاز بديناميكيته التي تجعلها تواكب التغييرات البيئية، وتحاول أن توازن ما بين متطلباتها واحتياجات المجتمع الذي تعيش فيه، وفي ضوء التطورات الهائلة التي يعيشها المجتمع في شتى مجالات الحياة، وجب علينا مواكبة هذا الحدث الهائل حتى لا نكون بمعزل عن العالم المتطور، ونستطيع أن نساير التطورات المستقبلية التي يعيشها المجتمع المتطور في الدول المتقدمة.

لذلك فإنه لم يعد كافياً أو حتى مرضياً في هذا العصر أداء الأعمال في المنظمات على اختلاف أنواعها وأنماطها بالطرق الروتينية التقليدية؛ لأن الاستمرار بها إما أن يؤدي إلى التوقف وهو بالتالي تراجع عن الركب المتسارع في المضي إلى الأمام، أو الفشل (الصرن، ٢٠٠٠م). ومن الضرورة أن تكون مدرسة الغد جديدة في شكلها، وتجهيزاتها، ومهامها، وإدارتها؛ لتناسب مع مجتمع المعلومات الإلكترونية. (Lawson T and Comber C 1999)

إن توجهات غالبية الدراسات المستقبلية في مجال الإدارة التربوية تدعو إلى تطوير الإدارة المدرسية بما يتمشى مع التطورات التكنولوجية ومنح صلاحيات أكبر لمديري المدارس (إبراهيم عبدا لله المنيف، ٢٠٠٢). ويؤكد ذلك التقدم التقني في القرن الحادي والعشرين وما صاحبه من سرعة فائقة في شتى المجالات وخصوصاً في مجال التقنيات الحديثة؛ مما أدى إلى سرعة تسابق العالم وتنافسها يزداد يوماً بعد يوم من أجل الاستفادة القصوى من هذه التقنيات في مختلف المجالات ومن بين هذه التقنيات تقنية الإدارة الإلكترونية وهي التقنية التي تطمح إليها كل مؤسسة من أجل معالجة وثائقها والسيطرة على المخزون الورقي الهائل. وامتثالاً لتوجيهات الأمين العام لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية في مايو عام ٢٠٠٧ بضرورة الإسراع بوضع برنامج لإطار العمل الاستراتيجي لتنفيذ مبادرة الاستفادة من التقنيات الحديثة في مختلف المجالات بما يتعلق بالإدارة والمدرسين والطلبة

وربط المعاهد ببعضها البعض ضمن شبكة واحدة. وأثناء لقاء الأمين العام بالموظفين، تم طرح مجموعة من النقاط المهمة التي تخص المستقبل مثل ضرورة توفير حاسبات متنوعة لكافة المجالات مع ضرورة تحسين شبكة الإنترنت وتوفيرها لجعلها في متناول الجميع وضرورة توفير إدارة جيدة تعمل في ضوء الإدارة الإلكترونية حتى تتمشى مع خطط الحكومة الرشيدة في ظل توفير الحكومة الإلكترونية لكافة الوزارات في السلطنة.

مشكلة البحث :

تمس الباحث مشكلة البحث من خلال عمله بمعاهد السلطان قابوس للعلوم الإسلامية ومعايشته لواقع الإدارة المدرسية في هذه المعاهد، ومعاونة المعلمين من عدم استخدام التقنيات الحديثة في الإدارة، وتأثير ذلك على عمليتي التعليم والتعلم، وقد قام الباحث بدراسة استطلاعية للتعرف على المشكلات التي تواجه إدارات معاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية التابع لديوان البلاط السلطاني في سلطنة عمان وكانت نتائج هذه الدراسة ما يأتي: عدم تأقلم الإدارة الحالية مع التطورات الحديثة من حيث ضعف الاتصال والتواصل معها، كذلك بطء المعلومات المتدفقة من وإلى الإدارة، وبذل الوقت الكثير والجهد الكبير أثناء استدعاء المعلومات، وقلة التواصل الإلكتروني مع الإدارات الأخرى وأولياء الأمور والبيئة الخارجية، وفقدان المعلومات القديمة، وتأخر وصول بعض المعاملات التي تخص الموظفين وغيرها من المشكلات. ولذا تبلورت مشكلة الدراسة فيما يلي:

كيف يمكن تطوير إدارات معاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية التابع لديوان البلاط السلطاني في سلطنة عمان في ضوء متطلبات الإدارة الإلكترونية ؟

ويتفرع من السؤال الرئيس التساؤلات الآتية:

- ما الوظائف والأهداف الناتجة من تطبيق الإدارة الإلكترونية في معاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية التابع لديوان البلاط السلطاني؟

- ما متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في معاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية التابع لديوان البلاط السلطاني في سلطنة عمان؟

- ما دور الإدارة التعليمية في عمليتي التعليم والتعلم من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية في معاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية التابع لديوان البلاط السلطاني؟

- ما المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في معاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية التابع لديوان البلاط السلطاني في سلطنة عمان؟

- ما التصور المقترح لتطبيق الإدارة الإلكترونية في معاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية التابع لديوان البلاط السلطاني في سلطنة عمان؟

أهمية البحث:

إلقاء الضوء على أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في معاهد العلوم الإسلامية .

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية ستفيد مديري وموظفي معاهد العلوم الإسلامية في كسب استراتيجيات تساهم بسهولة في تيسير العمل الإداري وتجديده وإخراجه بالشكل المطلوب.

إن التعرف على المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في معاهد العلوم الإسلامية سوف يساهم في إيجاد الحلول المناسبة لتغلب على هذه المعوقات.

إن تقديم تصور مقترح لتطوير إدارة معاهد العلوم الإسلامية سوف يساعد على أداء الإدارة لدورها الاستراتيجي وفقا للتطورات الحديثة المعاصرة وهذا بدوره يساعد الموظفين على إتقان العمل.

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى:

التعرف على الوظائف والأهداف الناتجة من تطبيق الإدارة الإلكترونية في معاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية التابع لديوان البلاط السلطاني في سلطنة عمان.

توضيح دور الإدارة التعليمية في عمليتي التعليم والتعلم من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية في معاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية التابع لديوان البلاط السلطاني في سلطنة عمان.

تشخيص المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في معاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية التابع لديوان البلاط السلطاني في سلطنة عمان.

التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في معاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية التابع لديوان البلاط السلطاني في سلطنة عمان.

وضع تصور لتطوير إدارات معاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية التابع لديوان البلاط السلطاني في سلطنة عمان في ضوء متطلبات الإدارة الإلكترونية.

منهج البحث المستخدم:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، الذي يهتم بوصف الجوانب المتنوعة للإدارة المدرسية في معاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية التابع لديوان البلاط السلطاني في ضوء متطلبات الإدارة الإلكترونية؛ بهدف التوصل إلى وضع تصور مقترح لتطوير الإدارة المدرسية بمعاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية التابع لديوان البلاط السلطاني من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

مجتمع البحث:

يشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين (إداريين ومعلمين) في معاهد العلوم الإسلامية التابعة لديوان البلاط السلطاني المتمثلة في أعدادها الثلاثة (مسقط وجعلان وخصب) . للعام الدراسي ٢٠٠٧/٢٠٠٨م والذين بلغ عددهم (٦٨ موظفا) وهم في مجملهم يشكلون مجتمع الدراسة والجدول رقم (١) يوضح ذلك:

جدول رقم (١)

يوضح التوزيع الإجمالي لأفراد مجتمع الدراسة للمعاهد الثلاثة

المجموع	الوظيفة		المعهد
	إداري	معلم	
٢٤	٨	١٦	مسقط
٢٢	٧	١٥	خصب
٢٢	٧	١٥	جعلان
٦٨	٢٢	٤٦	المجموع

النتائج

تستعرض الدراسة بعض النتائج المستخلصة من الدراسات السابقة والإطار النظري للدراسة كما

يلي :

١. دلت الدراسات السابقة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية على العديد من المؤسسات غير التربوية والتربوية ، وهي تتشابه إلى حد كبير على الرغم من اختلاف أهدافها .
٢. أكدت الدراسات السابقة على نتائج تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحقيق أهداف المؤسسات التي قامت بتطبيقها .
٣. أكدت الدراسات السابقة على استخدام التكنولوجيا والحاسب الآلية وإدارة القواعد البيانية ، والوسائط المتعددة عند تطبيق الإدارة الإلكترونية .
٤. أكدت الدراسة النظرية على السمات المميزة للإدارة الإلكترونية مثل أنها إدارة بلا ورق وبلا مكان أو زمان، مما يوفر الوقت والجهد والمال عند تطبيقها في معاهد العلوم الإسلامية بسلطنة عمان.
٥. أكدت الدراسة النظرية على العناصر المطلوبة للإدارة الإلكترونية في البيئة التعليمية مثل العناصر البشرية المؤهلة للتعامل مع حاسب الإدارة الإلكترونية ، ووجود عناصر فنية مثل الحاسوب ، والشبكات ، وقواعد البيانات ، والإنترنت .
٦. أكدت الدراسة النظرية على اهتمام الدولة بالتعليم الديني متمثلاً في معاهد العلوم الإسلامية ، والتي تعاني من مشكلات عديدة في مجال الإدارة التعليمية ، خاصة أنها لاتزال تستخدم الأساليب التقليدية في إدارتها .
٧. دلت الدراسة الميدانية على الأهداف والوظائف الناتجة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية مثل سهولة الحصول على المعلومات الخاصة بالطلاب ، وكذلك الخاصة بالعاملين بالمدرسة ، وسرعة تنفيذ الخدمات التعليمية في معاهد العلوم الإسلامية ، وتبسيط وتنظيم إجراءات العمل التعليمي ، والتقليل من التعقيدات الإدارية ، وتقديم الخدمات التعليمية بشكل أكثر دقة . كما أثبتت الدراسة الميدانية أن إمكانية الاتصال بالطلاب في منازلهم هو أقل نتائج تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين بالمعاهد .

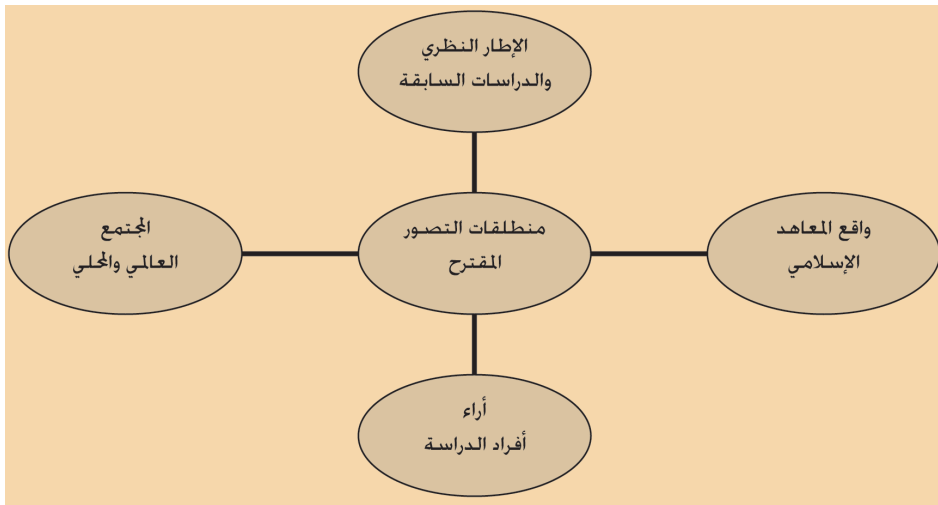
التصور المقترح :

تقدم الدراسة تصورا مقترحا في ضوء نتائج الدراسات السابقة ونتائج الدراسة النظرية والميدانية كما يلي:

أ- منطلقات التصور المقترح:

ينطلق التصور المقترح مما يأتي :

- ١ - المجتمع العالمي والمحلى والذي يمثل البيئة التي سوف يطبّق عليها نظام الإدارة الإلكترونية.
- ٢ - الأسس والمعايير التي يحتاجها تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة التعليمية من خلال ما أوضحتها الدراسة النظرية.
- ٣ - واقع معاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية التابع لديوان البلاط السلطاني.
- ٤- ما تم التوصل إليه من خلال الدراسة الميدانية التي طبقها الباحث على أفراد عينة المجتمع الأصلي الذين يمثلون معاهد العلوم الإسلامية.



شكل رقم (١) يوضح منطلقات التصور المقترح

ب - أهداف التصور المقترح:

- ❖ توضيح متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية للقائمين على وضع السياسة التعليمية في مركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية، لوضعها في الاعتبار عند التخطيط لتطبيق الإدارة الإلكترونية في معاهد العلوم الإسلامية في سلطنة عمان.

❖ إعطاء المسؤولين عن صنع واتخاذ القرار في مركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية الأسس والمعايير التي يحتاجها تطبيق الإدارة الإلكترونية في معاهد العلوم الإسلامية، ومحاولة تجنب نقاط الضعف والتهديدات التي تعوق تطبيق هذا التصور.

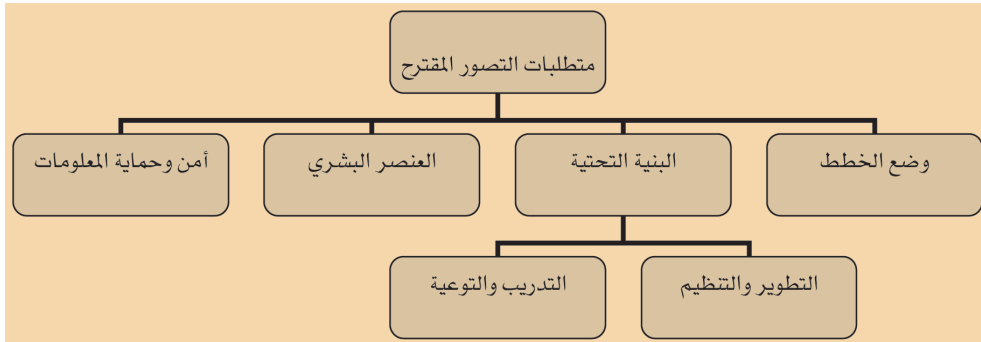
❖ التخطيط المستقبلي، لمحو أمية الحاسب الآلي لجميع موظفي معاهد العلوم الإسلامية.

❖ ربط المجتمع المعرفي في معاهد العلوم الإسلامية بالمجتمعات المعرفية الأخرى في العالم.

❖ التخطيط والتنسيق والمراقبة الإدارية بأعلى جودة وأكثر سرعة وأقل تكلفة من أجل الرقي بالعملية التعليمية.

ج- متطلبات التصور المقترح :

يوضح الشكل التالي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.



شكل رقم (٢) يوضح متطلبات التصور المقترح

❖ وضع خطط التأسيس ويحتاج إلى النقاط الآتية:

١- وضع خطة محكمة لمعاهد العلوم الإسلامية قبل البدء في تقديم المعلومات والخدمات عن طريق شبكة الإنترنت.

٢- الاستعانة بالخبرات المتقدمة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية قبل تطبيقها في إدارات معاهد العلوم الإسلامية.

٣- الاستفادة من الخبرات العالمية في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية قبل الشروع في تطبيقها على أرض المعاهد.

- ٤- التعاون المستمر والكثيف بين معاهد العلوم الإسلامية والمؤسسات التربوية الأخرى من خلال شبكات إلكترونية متناسقة.
- ٥- استقطاب مخرجات القطاع الخاص والحكومي من المؤهلين للعمل في مجال التقنيات الحديثة عن طريق تقديم الحوافز المادية والمعنوية.
- ٦- تشكيل جهة خاصة في مركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية تقوم بوضع الإستراتيجية الخاصة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ٧- القيام بتنسيق ووضع خطط فرعية لمشروع الإدارة الإلكترونية لتسهيل تطبيقها في معاهد العلوم الإسلامية.

❖ البنية التحتية وتحتاج إلى ما يأتي:

- ١ توفير الكميات المناسبة من الحاسبات الآلية في معاهد العلوم الإسلامية.
- ٢- توفير أحدث الأجهزة الإلكترونية المتمثلة في الحاسبات الآلية وتزويدها بالبرامج الحديثة التي تمكنها من دخول العالم الرقمي.
- ٣- توفير (الموارد المالية) أي الميزانية الخاصة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في معاهد العلوم الإسلامية.
- ٤- تفعيل وتطوير موقع مركز السلطان قابوس على شبكة الإنترنت بحيث يمد المعاهد بما هو جديد.
- ٥- توفير خدمة الإنترنت لجميع موظفي معاهد العلوم الإسلامية لإنجاز ما يحتاجه من أعمال.
- ٦- تحقيق الربط الإلكتروني بين إدارات معاهد العلوم الإسلامية في قواعد البيانات.
- ٧- تدعيم الإدارة القائمة في مركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية على تواصل الاتصالات بالطريقة الإلكترونية بين المعاهد.

❖ التطوير والتنظيم الإداري ويحتاج إلى ما يأتي:

- ١- إحداث تغيير في الهياكل التنظيمية داخل معاهد العلوم الإسلامية؛ نتيجة تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها.
- ٢- وضع آلية لتبادل المعلومات والبيانات والخبرات بين مراكز المعلومات في معاهد العلوم

الإسلامية.

- ٣- إحداث تطوير وتحديث لمراكز المعلومات بمدها بما هو جديد.
- ٤- اختصار الإجراءات الإدارية الروتينية التي تتخذ أثناء إنجاز المعاملات الإدارية.
- ٥- توزيع جميع الموظفين في معاهد العلوم الإسلامية وفقا لطبيعة العمل المناسب لهم.

❖ التدريب والتوعية ويحتاج إلى ما يأتي:

- ١- توفير برامج تدريبية في التطبيقات الحديثة للموظفين داخل المعاهد وخارجها.
- ٢- دعم الدورات التدريبية بمختلف أنواعها في مجال الإدارة الإلكترونية.
- ٣- التوعية الخارجية لأولياء الأمور بأهمية التواصل الإلكتروني مع المعهد .
- ٤- تدعيم برامج التدريب والتطوير المهني لأخصائي نظم المعلومات.
- ٥- إحداث وظائف للحاسب الآلي، بتصنيفات جديدة كأخصائي نظم المعلومات وأخصائي الإنترنت.

❖ أمن وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية ويحتاج ما يأتي:

- ١- توفير نظام أممي لحماية كافة المعلومات والبيانات الخاصة بتعاملات معاهد العلوم الإسلامية.
- ٢- إيجاد نظام احتياطي عند حدوث مشاكل في النظام العام الذي يدير نظام الإدارة الإلكترونية.
- ٣- وضع خطط فورية كفيلة بحفظ المعلومات والبيانات الخاصة بمعاهد العلوم الإسلامية أثناء حدوث كوارث غير متوقعة.

د- وظائف التصور المقترح :

هناك الكثير من الوظائف التي يؤديها تطبيق التصور المقترح لتطبيق الإدارة الإلكترونية في معاهد العلوم الإسلامية ويمكن أن نجملها فيما يأتي:

- ١- تبسيط نظم وإجراءات العمل التعليمي من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية.
- ٢- ترتيب الأنشطة التعليمية المهمة بحسب رغبة الطلبة بالالتحاق فيها.
- ٣- سهولة الحصول على كل المعلومات والبيانات المطلوبة عن طريق الحاسب الآلي.

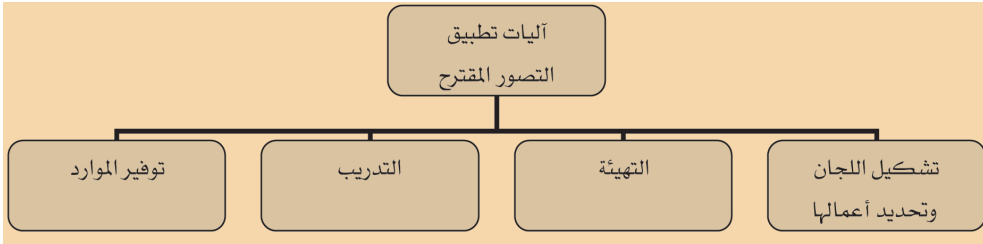
- ٤- الاحتفاظ بالبيانات والمعلومات الخاصة بمعاهد العلوم الإسلامية مدة طويلة وغير محددة دون أن يفقد منها شي.
- ٥- القضاء على التعقيدات الإدارية التي تأخر من سير العملية التعليمية داخل معاهد العلوم الإسلامية.
- ٦- إمكانية التواصل وتبادل المعلومات بين معاهد العلوم الإسلامية الثلاثة دون أن يكلف ذلك الوقت والمال الكثير.
- ٧- سهولة التواصل مع الإدارات العليا بعيدا عن التعقيدات الإدارية المملة والروتينية المضيعة للوقت والجهد.
- ٨- إمكانية التواصل مع إدارة كل معهد خلال (٢٤ ساعة) من أجل إنجاز الأعمال الضرورية الخاصة بالعملية التعليمية.
- ٩- سهولة رقابة العمل التعليمي من قبل الإدارات القائمة على المعاهد دون أن يكلف ذلك الجهد والعمل الشاق.
- ١٠- الوصول بالعملية التعليمية إلى قمة الازدهار والتطور من خلال التواصل مع مواقع المعرفة على شبكة الإنترنت.
- ١١- إمكانية التواصل مع المؤسسات التربوية الأخرى والاستفادة منها من خلال المستجدات التربوية في الحقل التعليمي.
- ١٢- وصول النشرات التربوية والإدارية من قبل الإدارات المسؤولة إلى إدارات المعاهد بالسرعة والدقة المطلوبة.
- ١٣- تخليص المعاملات التي تخص موظفي معاهد العلوم الإسلامية بالسرعة المطلوبة عن طريق شبكة الإنترنت دون أن يكون هناك تعقيد.
- ١٤- ضبط العملية التعليمية للطلاب من خلال جهاز إلكتروني يسجل حضورهم وانصرافهم داخل الصف الواحد.
- ١٥- إمكانية تواصل أولياء أمور الطلاب مع إدارة المعهد عن طريق شبكة الإنترنت.
- ١٦- وضع ملفات على شبكة الإنترنت تبين حالة الطالب ومستواه العلمي ليتمكن أولياء الأمور من متابعة أبنائهم.

- ١٧- تقديم العمليات التعليمية بمختلف أنواع الأجهزة الإلكترونية المتطورة لتسهيلها وإيصالها للطالب.
- ١٨- سهولة التواصل مع الطلبة عن طريق البريد الإلكتروني في حل الواجبات والأنشطة المدرسية.
- ١٩- إمكانية الحصول على النتائج الدراسية عن طريق شبكة الإنترنت أو الرسائل القصيرة.
- ٢٠- ضبط العملية التعليمية داخل معاهد العلوم الإسلامية عن طريق الأجهزة الإلكترونية.
- ٢١- توفير مكتبة إلكترونية مجهزة بكل أنواع الأجهزة التي تمكن الطالب والموظف من الحصول على مختلف المعارف المطلوبة.
- ٢٢- توفير الحيز التي تشغله الملفات والسجلات الكتابية داخل المعاهد عن طريق تخزينها داخل الحاسب الآلي.

هـ- آليات تطبيق التصور المقترح.

شكل رقم (٣)

شكل يوضح آليات تطبيق التصور المقترح في معاهد العلوم الإسلامية



١- الخطط المتبعة لتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية وتتم عن طريق:

١-١ اللجنة المخططة للمشروع :

هي اللجنة التي تقوم بتخطيط إنشاء مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية في معاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية ويتأسس هذه اللجنة مجموعة من المسؤولين أصحاب المراكز العالية (صتاع القرار) في مركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية حيث تناقش هذه اللجنة تطورات طرق تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المعاهد من خلال التقرير المعد من قبل المنسق العام لمشروع التطبيق، حيث يتم استعراض المشكلات التي تواجه التطبيق والحلول المقترحة.

٢-١ اللجنة المنسقة للمشروع :

يرأس هذه اللجنة المنسق العام لمشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتتكون هذه اللجنة من مجموعة أعضاء متخصصين بنظام الإدارة الإلكترونية يمثلون مركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية حيث يتم وضع بكل معهد فرد واحد يقوم بالإشراف اليومي داخل المعهد الواحد وتقوم اللجنة بمتابعة أسبوعية داخل معاهد العلوم الإسلامية، وتحديد الاحتياجات التدريبية للمعلمين والمديرين، وتحديد المشكلات وتقديم الدعم الفني والتقني.

٣-١ لجنة الإشراف العام والمتابعة :

وتتكون هذه اللجنة من استشاري له خبرة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية، وأساتذة الجامعات والمنسق العام لمشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومجموعة من الشباب الباحثين في مجال التقنيات الحديثة.

وتقوم هذه اللجنة بدراسة بعض المشكلات الميدانية بصورة بحثية مستمرة، وتطوير مناهج التعليم الإسلامي بحيث تتناسب مع الأجهزة الحديثة بما فيها تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وحتى يتم وضع تصور مستقبلي لكيفية التعامل مع المناهج بالطرق الحديثة، ووضع أسس ومعايير لتطوير المناهج بالطرق الحديثة.

٢: التهيئة :

إن عملية التهيئة ومتطلباتها المختلفة من الأمور المهمة قبل وأثناء تطبيق الإدارة الإلكترونية في معاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية حيث أن التهيئة تعد كل جميع العاملين بالمعهد بما فيهم المعلمين والإداريين للتعامل مع نظام جديد لم يعهده مسبقاً ؛ لذلك لا بدّ من هذه التهيئة المتقدمة حتى يتم قبوله بالطرق السهلة والمقبولة.

ويمكن توضيح الصورة التي يتم عن طريقها التهيئة فيما يأتي:

❖ إقامة عدد من اللقاءات التي تقدم التوعية لجميع الفئات التي لها صلة بالمشروع ويقوم بها عدد من أساتذة الجامعات وخبراء في تقنية المعلومات.

❖ إمداد أولياء الأمور بنشرات تقدم التوعية السليمة من خلال نشر نتائج تطبيق الإدارة الإلكترونية في العالم المتطور.

- ❖ تهيئة المباني المقام عليها المعاهد الثلاثة وجعلها جاهزة لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية.
- ❖ دعوة مديري مختلف المؤسسات التعليمية من خلال نشر خبراتهم في مجالس الآباء لعرض الخبرات.

٣: التدريب :

يمثل عنصر التدريب من العناصر المهمة عند تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية ولذلك لا يمكن الاستغناء عن هذا العنصر كونه الركيزة الأساسية لهذا المشروع ونستطيع أن نحدد العناصر التي يشملها التدريب بالدرجة الأولى:

«المعلمين، المديرين، المشرفين على السكن، الأخصائيين الاجتماعيين، المنسقين والفنيين، أمناء المخازن والمكتبات وكل العاملين في مجال الإدارة».

أنواع التدريب :

- ❖ دورات تدريبية متخصصة في مجال الحاسب الآلي.
 - ❖ دورات متخصصة في كيفية التعامل مع شبكة الإنترنت.
 - ❖ دورات خاصة للمعلمين في كيفية التعامل مع الدرجات وتصحيح الواجبات وشرح الدروس عن طريق الحاسب الآلي.
 - ❖ دورات متخصصة في كيفية الدخول إلى بعض الملفات الخاصة بالمعهد عند الحاجة .
 - ❖ دورات خاصة للفنيين القائمين على نظام الإدارة الإلكترونية في كيفية التعامل معها أثناء حدوث أخطاء أو كوارث غير متوقعة أو خلل في النظام.
 - ❖ دورات خاصة للإداريين في كيفية التعامل مع الجهات الرسمية بما يخص النشرات والمعاملات وغيرها.
 - ❖ دورات خاصة للطلبة في كيفية التعامل مع الحاسب الآلي للتواصل مع المعلمين أو المشرفين أو الإدارة.
- جميع أنواع التدريب يحتاج إليها العمل في مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية بغض النظر عن أنواع التدريب المستخدمة والفئة التي يستهدفها.

ويهدف التدريب بصفة عامة إلى رفع كفايات المتدربين وإكسابهم معلومات واتجاهات ومهارات تساعدهم على التعامل مع نظام الإدارة الإلكترونية داخل معاهد العلوم الإسلامية وخارجها.

٤: توفير الموارد :

يعتبر توفير الموارد هو الأساس المغذي لمشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية فبدونه لا يمكن قيام المشروع.

ويمكن أن نقسم هذه الموارد إلى موارد خاصة بالعنصر المادي وموارد خاصة بالعنصر البشري. أما الموارد الخاصة بالموارد المالية: فهي تعتبر اللبنة الأساسية لقيام مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية وتتمثل أهم عناصره فيما يأتي:

❖ الحاسبات الإلكترونية والملحقات الأخرى كالطابعات والمساحات الضوئية.

❖ توفير نظام الشبكات بما فيها العالمية والمحلية.

❖ توفير المباني الجيدة والصالحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

❖ تجهيز المباني الدراسية بأحدث التجهيزات التي يعتمد عليها مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية.

❖ تخصيص ميزانية خاصة لدعم المشروع.

❖ توفير البرمجيات الخاصة بالأجهزة المطبقة لهذا المشروع.

❖ توفير برامج التطبيقات سواء كانت العامة أو الخاصة.

المورد الخاص بالعنصر البشري: وهذا العنصر لا يقل أهمية عن المورد الأول فهو أيضا له دور بارز في قيام المشروع فهو المغذي والمستقبل للمعلومات، ورأس المال الحقيقي لأي مشروع وبالتالي نستطيع أن نحدد الأشياء التي يحتاجها العنصر البشري فيما يأتي:

❖ الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي داخل المؤسسة التعليمية.

❖ يحتاج إلى دورات تدريبية مختلفة في مجال التقنيات الحديثة.

❖ تقديم الحوافز المادية والمعنوية لهذه الكوادر.

❖ توفير البرامج الخاصة التي يحتاجها نظام تطبيق الإدارة الإلكترونية.

❖ توفير مختلف الكوادر المتخصصة بنظام الإدارة الإلكترونية.

❖ توزيع الكوادر على مجالات العمل المناسبة.

د - المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في التصور المقترح والتغلب عليها :

يرى الباحث أن هناك مجموعة من المعوقات التي تواجه مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية في معاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية التابع لديوان البلاط السلطاني ومن هذه المعوقات:

❖ قلة الاعتمادات المالية اللازمة لتنفيذ مثل هذا المشروع ، ويتم التغلب على ذلك عن طريق توفير مصادر تمويل كثيرة بعيدة عن اللوائح الروتينية.

❖ مقاومة التغيير من قبل القيادات القديمة العاملة بمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية المستفيدين من الوضع القائم، ويتم التغلب عليه عن طريق تدريبهم على أحدث الأجهزة التكنولوجية وتقديم الحوافز المادية والدرجات الوظيفية لهم التي تزيد من فاعلية التدريب.

❖ التغيير في بعض القيادات السياسية مما يترتب عليه تغيير في الخطط الموضوعية، ويتم التغلب عليه عن طريق وضع خطط زمنية طويلة المدى والالتزام ومتابعة تنفيذ هذه الخطط.

❖ وجود نسبة كبيرة من المعلمين والإداريين لديهم أمية الحاسب الآلي ومعارضين للتغيير، ويمكن التغلب عليها عن طريق عمل مشروع منظم ومتطور في مجال تكنولوجيا المعلومات.

❖ قلة الخبراء العاملين في مجال الإدارة الإلكترونية وتوجههم نحو القطاع الخاص، ويتم ذلك عن طريق استقطاب هذه النخبة عن طريق زيادة الحوافز المادية لهم وتشجيعهم على العمل الحكومي.

ثالثاً: توصيات الدراسة:

توصى الدراسة بمايلي :

- ١- ضرورة توفير الإمكانيات الفنية والبشرية التي يتطلبها تطبيق التصور المقترح من قبل إدارات معاهد العلوم الإسلامية .
- ٢- ضرورة الاهتمام بوضع التصور المقترح موضع التنفيذ، ومتابعة التطبيق والتنفيذ، وإدخال التعديلات الضرورية.
- ٣- ضرورة تغيير أو تعديل عمليتي التعليم والتعلم في معاهد العلوم الإسلامية بما يتفق مع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية .
- ٤- ضرورة نشر ثقافة استخدام الحاسب الآلي بين العاملين بمعاهد العلوم الإسلامية، وكذلك الطلاب وأولياء الأمور، وأصحاب المصلحة بشكل عام، وذلك تمهيدا لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ٥- ضرورة إصدار تشريعات وإجراءات من قبل إدارات معاهد العلوم الإسلامية تتناسب مع وظائف الإدارة الإلكترونية ، خاصة فيما يتعلق بحماية البيانات الخاصة بالطلاب والعاملين بهذه المعاهد .
- ٦- ضرورة دعم القيادات التعليمية بإدارات معاهد العلوم الإسلامية لتشجيع العاملين على تطبيق الإدارة الإلكترونية .

قراءات من المكتبة

١٨١ بطاقة للتميز الإداري

١٨١ بطاقة للتميز الإداري

تأليف: المهندس علي حسين العجمي

عرض: ليلى بنت سالم السلمية

رئيس قسم القبول والتسجيل

الكلية التقنية العليا - مسقط

مؤلف هذا الكتاب استخدم طريقة متميزة في عرض محتوياته ، فهو عبارة عن بطاقات مختلفة لموضوعات متنوعة ، فهو لا يعتمد على التنظير الجامد ، والفكر الإداري القديم، بل اعتمد على حلول علمية مبتكرة ، وأفكار إدارية ناجحة، ومطبقة، وقادرة على الإفادة، لمن له خبرات في مجال علوم الإدارة والنجاح، أو للذين يسعون لكسب هذه الخبرات.

من أهم أهداف الكتاب: تبيان التجارب العملية لأصحاب المشاريع الرائدة والتنمية رغبة في تقديم كل ما هو نافع لهم لكي يعملوا على اختصار الجهد والوقت الذي يضيع غالبا في أمور قاتلة من الإدارية، أيضا غرس المفاهيم الإدارية الصحيحة وبيان جوانبها المختلفة.

قسم المؤلف الكتاب إلى ثمانية فصول متميزة بمحتوياتها الإدارية وكل فصل يحتوي على مجموعة من البطاقات المختلفة التي تعكس محتويات الفصول بمجمل ١٨١ بطاقة كالتالي:-.

الفصل الأول : إدارة الأداء :

استعرض الكتاب في هذا الفصل موضوعات متعلقة بعدة استفسارات موجهة للإداريين مثل: ماهي صور الذكاء؟، وكيف تقنع الآخرين، وأعط القوس باربيها، والكياسة والفتنة، وعادات الانصات، ومتي تقول متي؟، وهل أنت بحاجة لأن تقول: من؟، والحوار، وكيفية اتخاذ القرار بالإجماع وأزمة غير مفاجئة...، وثلاثة طرق لوأد الأفكار، وفرز القضايا وتصنيفها، والعقل الباطن، ومن العموميات إلى الخصوصيات، والاتصال الجيد مطلوب، وهي الخصومة فاجتنبها، وخطوة لتهدئة الغاضب، والهوية أصل من الأصول، وهل تمتلك المهارة الكافية؟ وتوقع الأفضل، والتعامل بخشونة مع الحساسين، وبطاقة ذهبية (معلومات مفيدة، التجارب القليلة تؤدي إلى حياة محدودة، وتجارب جديدة، وأشكر الموظفين عن طريق الصحف، وعاداتك)، وأفكار للتأمل، والفاروق والتوكل، والتنافس الشريف، وتعلم أن تقول «لا»، وصياغة رؤيتك الشخصية، والتغلب على الاعتراضات، وخمس خطوات

لاكمال أية مهمة، وحدد المثبطات واقض عليها، واختبار موجز للاستماع، والصورة أفضل... أم الكلمة؟ واستعد...استعد...استعد، والعصفور الهزاز والعصفور الأحمر، والأمر التطوع، والإنصات، وتجنب انتقاد العاملين، والاعتراف بالخطأ أسلم الطرق، والإشادة بالأفكار والأعمال الجيدة، وأنت بين النجوم، وطريقتان لحفظ الأسماء، وبعض التوجيهات لقول زلاس، والإنجاز السريع، ولا تفقد أعصابك أبدا، واكتب للناس بخط يدك، واحذر الخداع والألاعيب، وكن متفائلا تجنب السفر مع الكبار، ولا تكسر الحواجز، ولا تخبئ الفيل، ولامات ردود الأفعال، والتدخين، وتلقي أخبار جديدة، واحفظ قلمك كما تحفظ لسانك، والتركيز على المنافع.

الفصل الثاني: قواعد في الإدارة :

في الفصل الثاني ركز الكاتب على عدة قواعد اساسية في الإدارة من خلال طرح عدة أسئلة في كل بطاقة متميزة كالآتي: لماذا لاتنجز الأعمال؟، ومقتطفات إدارية، وأمانة الإدارة، وإرشادات إدارية، والشجاعة والحزم، وقبول النقد، وسلوكيات إداري، ود.السويدان يتحدث عن الإبداع في الإدارة، وأدب الحوار الإداري، ومصطلحات إدارية، ومفتاح حل المشاكل الإدارية، والإدارة الحكيمة في عصر النبوة، والرجل المناسب في المكان المناسب، وتعريفات إدارية، ومصطلحات إدارية حديثة، والحكمة والحدز، والعرض التقديمي الجديد، ونحو المعالي، وأهمية الأداء الإداري، والكفاح الإداري، والتطوير الإداري المنشود، وآية كريمة يحتاجها كل إداري.

الفصل الثالث: التخطيط :

يعتبر التخطيط من الأساسيات أوالعمود الاساسي في الإدارة وهنا الكاتب أوضح في هذا الفصل مقومات التخطيط الفعال، وهل سمعت عن قائمة أهدافبرماس؟، وما رسالة المؤسسة؟ وتخطيط × تخطيط، وما الفرق بين الرسالة والرؤية؟، وتأمل هاتين الخطتين ثم احكم، وكيف تحدد اهدافك، وربط الميزانية بمشروعات الخطة.

الفصل الرابع: الاجتماعات :

ركز الكاتب في هذا الفصل كيفية إعطاء الحلول جذرية للاجتماعات كالآتي: المناخ السائد في الاجتماعات، وأنواع اللجان، وطرق لافشال الاجتماعات، وحقائق وأوهام عن الاجتماعات، و١٠ طرق لقضاء وقت أقل في الاجتماعات، و١٠ أسباب لفشل الاجتماعات، واحترس من الفخ، و١٤ طريقة تعطيك حضورا قويا في الاجتماعات، ودعوة للحوار والمصارحة.

الفصل الخامس: المديرون :

يعرض هنا الكاتب الصفات التي يجب أن يتميز بها المديرون والمشاكل التي تواجههم في مجال عملهم كمديرين من خلال الآتي: الإجهاد المضمي الذي يصيب المديرين وكيفية تجنبه؟، صفات المدير الفعال، وعملية التفاوض، والقدوة الحسنة، القائد والرعاية الصحية، وفن الحرب للمديرين، وصفات الإداريين التي ترفع الحالة المعنوية، والوصايا العشر للعلاقات الإنسانية، وأسلوب التعامل الفريد، وكيف تستخدم أنواع الشخصية؟، وروح الفريق الواحد، ومدير يحب الروتين، والرفق في إدارة الأمور، تفويض السلطة، والعوائق السلوكية في التفويض، وأسباب تجنب التفويض، والتفويض في اتخاذ القرار، والازدواجية الإدارية، وطرفة إدارية، والحوافز والدوافع، وما هو موقفك إدارة وإبداع، وباب المدير مخلوع، وكيف تهتم بموظفيك وتحفزهم، وسياسة الباب المفتوح، ومكافأة الموظفين على مقترحاتهم، واحترم الموظفين تبني آرائهم، وأخطاء شائعة، قليلا الاهتمام بزملائك، ومدير يحتكر كل الصلاحيات، والفارق بين زمجموعة عملسوسفريق عملس، وإشاعة روح التعاون مسؤوليتك، والتطور الشخصي، والنوايا الحسنة وحدها لا تكفي، ورفع الحالة المعنوية وتنمية التعاون الاختياري، والمدير السوبرمان، وبطاقة ذهبية سسرير بركر ستيسس.

الفصل السادس: القيادة:

يوضح الكاتب في هذا الفصل أهمية القيادة والنظريات التي ظهرت في تفسير القيادة من خلال عرض الموضوعات التالية: تعريف القيادة، ونظريات الصفات القيادية، والقيادة التي نريد، والقيادة الفعالة، والقائد الطموح، ومع أنواع القيادات، وأقوال مختارة حول القيادة، وأطلق العنان لطاقتك موظفيك، وهذا كثير، وأفكار، والبشر يحتاجون إلى قائد، وطرق التدريب على القيادة، ومهارات التعامل، وهل تسير القيادة خلف أتباعها؟، والناس يحبون تأدية الأعمال التي يحبونها بطاقة ذهبية؟ والبحث عن الحقيقة، والروائح الذكية في المكاتبس، وفكر قبل التسرع بالرد، وهل القيادة ضرورية؟ وما الفارق بين المدير والقائد؟، تذكر.

الفصل السابع: إدارة الوقت :

يعرض الكاتب في هذا الفصل طريقة جديد في كيفية ادارة واستغلال الوقت من خلال عرض للبطاقات التالية: هل تحسن إدارة وقتك؟، ولا تقل لي كم ساعة عملت قل لي ماذا عملت؟، وإدارة الوقت، والهاتف يحل المشكلة، وتوفير الوقت، واستقصاء لتقييم نظام الأرشيف، وتوفيراً للوقت هكذا

تقلل الأوراق المكتبية، وحقائق وأرقام، وسنابج المكاتب، وتخلص من الأوراق الزائدة، واختبار تشخيصي أنت والوقت، وإرشادات لتوفير الوقت، ولا تؤجل عمل اليوم إلى الغد، و٩ طرق لقضاء وقت أقل على الهاتف.

الفصل الثامن: النجاح :

تميز هذا الفصل بالتسلسل بالأفكار وطرح العناصر والصفات التي تساعد على النجاح الإداري من خلال عدة أفكار وعناوين مبسطة لموضوعات النجاح كالآتي: لكي تصبح ناجحاً، وأربع خطوات للنجاح، وعناصر النجاح، والفشل، ولكي تتجح كن أذنأ مصفياً، والتنفيذ والفعل، والصفات السبع للناجحين، وخطوة لتحقيق النجاح، ومراحل النجاح.

خاتمة :

الكتاب شامل وجامع للمتطلبات الأساسية للعمليات الإدارية التي يجب ان تتميز بها المؤسسات والشركات والقطاعات الحكومية بشكل عام، أيضا ركز الكتاب على الجوانب الاساسية والرئيسية التي تساعد وتساهم في النجاح والتميز الإداري من خلال التركيز على أهم الجوانب في التكوين الأساسي للإدارة كالآتي:

- ١- ركز على القواعد الأساسية للإدارة وأهمية الأداء المؤسسي .
- ٢- ركز على الجوانب الأساسية المتعلقة بالأداء الوظيفي والفرد وأهمية تطويره.
- ٣- ركز على أهمية القيادة والقادة ودورهم الكبير في النجاح الإداري والتميز الإداري.
- ٤- ركز على أهمية الوقت والتخطيط المتميز للعمل الإداري.

وهذا الذي يجب أن تسعى إليه كافة المؤسسات والقطاعات الحكومية والخاصة التي تركز مجالات عملها على الجوانب الإدارية التي وضحتها هذا الكتاب .

وثائق وتقارير

أولاً : تقويم برامج تدريب وتنمية الموارد البشرية
(مدخل نوعي وكمي)

ثانياً : أثر تطور خدمتي الصحة والتعليم على التنمية
البشرية في سلطنة عُمان



أولاً : تقويم برامج تدريب وتنمية الموارد البشرية (مدخل نوعي وكمي)

(ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العربي الثاني لتنمية الموارد البشرية
وتعزيز الاقتصاد الوطني، مسقط، ٢١-٢٣ فبراير ٢٠١٠م)

إعداد : مأمون حسن سعد
محاضر في معهد الإدارة العامة
سلطنة عُمان

مقدمة:

إن تنمية وتدريب الموارد البشرية وظيفه مهمة من الوظائف الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية، وذلك بسبب أهمية الموارد البشرية نفسها ، والتي يعتبر تدريبها وتنميتها ضرورة ملحة؛ سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص. فالموارد البشرية هي المفتاح الرئيس للاستثمار السليم في موارد المنظمة، بل وفي المجتمع أيضا. فالعلومة وانفتاح الأسواق وتزايد الاهتمام برأس المال الفكري والمنافسة المحلية والدولية؛ كل ذلك ألقى مزيدا من الضوء على أهمية تدريب وتنمية الموارد البشرية، فلا يوجد ما هو أهم من تزويد العاملين بالمعارف والمهارات ورفع قدراتهم وبناء اتجاهاتهم الإيجابية نحو عملهم ومنظمتهم ومجتمعهم، وتطوير قدراتهم الابتكارية وتشجيعهم وتشجيع الموهوبين منهم، ما داموا يمارسون ذلك الدور المهم في نقل التقنية ورفع مستوى الإنتاج كما نوعا. فلولا الموارد البشرية ذات الكفاءة العالية لما تمكنت أية منظمة من النمو والازدهار. وقد أدرك الاقتصاديون ذلك مبكرا، وقالوا بأن موارد الإنتاج لا تقتصر على العمل ورأس المال بل إن الإدارة والعمل هما أيضا عنصران مهمان من عناصر الإنتاج. وبناء على ذلك يجب الاهتمام بهما كما هو الحال بالنسبة للموارد الأخرى في المنظمة.

ومما يزيد من أهمية تدريب وتنمية الموارد البشرية ذلك التقدم العلمي والتكنولوجي غير المسبوق، والذي تطلب تطوير مستمرا في قدرات العاملين لتمكين المنظمة من الاستفادة القصوى من آخر معطيات العلم والتكنولوجيا. ولا يغيب عن بال الإداري أن الاهتمام بالجودة الشاملة يقتضي الاهتمام أولا وقبل كل شيء الاهتمام بمن ينجزون مهام المنظمة بالجودة المطلوبة؛ وهم الموارد البشرية الذين يعد تدريبهم وتنميتهم ضرورة ملحة ولا تتوقف ما دامت المنظمة موجودة.

وبما أن تدريب وتنمية الموارد البشرية استثمار مستقبلي ومفتاح للاستثمارات الأخرى، ويقتضي تحمل نفقات كبيرة واستغراق جزء ثمين من وقت المنظمة وجهودها، فإنه لا بد من التأكد من أن هذا الاستثمار قد وضع في مكانه المناسب وفي الوقت المناسب أيضا وبأن تشغيله يتم بصورة صحيحة.

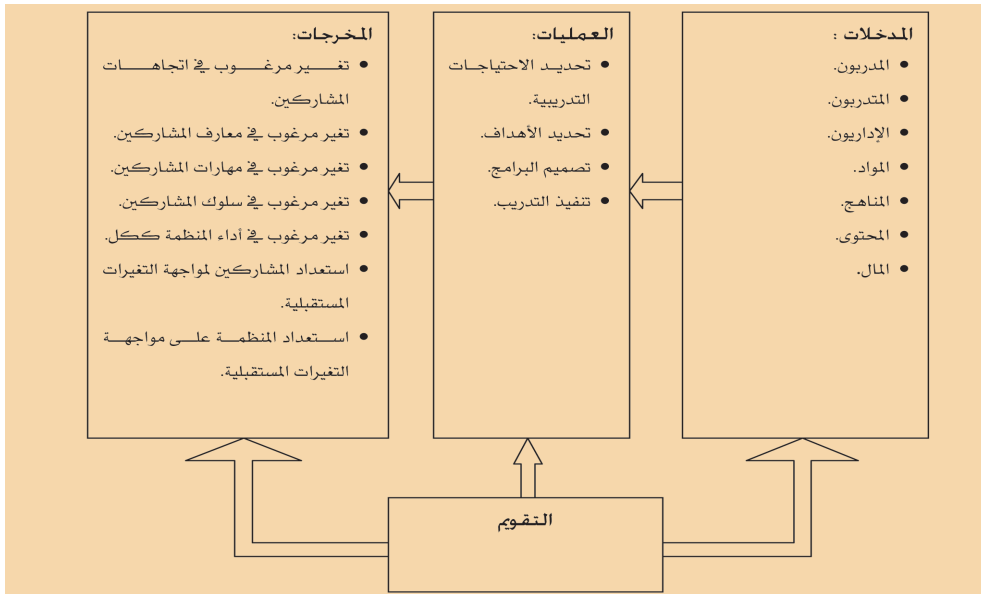
ومن أجل ذلك كان لا بد من تقويم تدريب وتنمية الموارد البشرية ، وذلك على الرغم مما يكتنف التقويم من صعوبات فنية وإدارية ومالية تجعل كثيرا من المنظمات تقلع عنه أو لا تقوم به بشكل كامل، على الرغم من اقتناعها بضرورته ، ولولا التقويم لعانى تدريب وتنمية الموارد البشرية من هدر في الأموال وضياع في الوقت والجهد. ومن هنا فإن هذه الورقة تطمح إلى أن تلفت النظر إلى موضوع التقويم سواء كان تقويما نوعيا أم كميا (أي تقويم الفعالية وتقويم الكفاءة) ، وذلك لما له من أهمية لكل المنظمات ولكل المديرين والعاملين في كل أنحاء الوطن العربي.

مفهوم تدريب وتنمية الموارد البشرية:

إن مدخل النظم يوفر فهما شاملا ومتكاملا ودقيقا لنشاط تدريب وتنمية الموارد البشرية في المنظمة، والتي تعتبر بدورها نظاما فرعيا، وفي الوقت نفسه جزءا من نظام أكبر. ويتكون هذا النظام (أي المنظمة) من مجموعة من النظم الأصغر التي تتكامل فيما بينها بشكل تبادلي وتكاملي. وتعتبر إدارة الموارد البشرية من هذه النظم الفرعية في المنظمة، والتي تتكون بدورها من مجموعة من النظم الأصغر منها، ومن هذه النظم الأصغر نشاط تدريب وتنمية الموارد البشرية، والذي يتكون من مجموعة نظم فرعية يقوم كل منها بأخذ مدخلا ته من النظم الأخرى وإعطاء مخرجاته لتلك النظم. والشكل التالي يبين نشاط تدريب وتنمية الموارد البشرية كنظام :

الشكل رقم (١)

نشاط تدريب وتنمية الموارد البشرية كنظام



مفهوم التدريب:

قدم كتاب الإدارة وخبراء التدريب تعريفات كثيرة للتدريب تعكس في مجملها فهم كل منهم لهذا النشاط وإدراكه لموقعه ضمن المنظومة الكلية للمنظمة. ولو ذهبنا إلى المعنى اللغوي للتدريب لوجدنا أن الفعل الثلاثي (درب) بمعنى اعتاد الشيء وأولع به. ودرب على الشيء مرن وحذق به . ودربته على الشيء وبالشيء أي عوّده ومرّنه. وتدرّب بالشيء وعلى الشيء أي أنه (درب). والمدرب هو المجرب^(١). وأما باللغة الإنجليزية فإن كلمة (Training) تعنى عملية تعليم وتعلم المهارات التي نحتاجها لعمل أو نشاط معين^(٢). أما المعنى الاصطلاحي فإن التدريب هو عمل مخطط يتكون من مجموعة برامج مصممة من أجل تعليم الموارد البشرية كيفية أداء أعمالها الحالية بمستوى عال من الكفاءة من خلال تحسين وتطوير أدائهم^(٣). فالتدريب هو ذلك النظام الفرعي من أنظمة إدارة الموارد البشرية الذي يقوم على إشباع الحاجات التدريبية الحالية لكل من المنظمة والموارد البشرية عن طريق تخطيط وتنفيذ وتقييم التدريب.

مفهوم تنمية الموارد البشرية :

إن تنمية الموارد البشرية هي عمل مخطط يتكون من مجموعة برامج مصممة من أجل تعليم الموارد البشرية وإكسابها معارف وسلوكيات ومهارات جديدة يتوقع أن يحتاجونها في أداء مهام أو وظائف جديدة في المستقبل، والتأقلم والتعايش مع أية مستجدات أو تغييرات تحدث في البيئة وتؤثر في نشاط المنظمة^(٤).

ويبدو واضحاً إن تنمية الموارد البشرية أكثر شمولاً وأبعد مدى من التدريب، فهي لا تكتفي بالإعداد لما هو قائم فقط، بل والاستعداد لما هو متوقع في المستقبل أيضاً. ولكن التدريب وتنمية الموارد البشرية كليهما يعتمدان على التعلم المستمر، فهما معنيان بتعليم المشارك كيف يفعل الأشياء بشكل صحيح في عالم كثير التغيرات والتطورات وفي مستقبل مفتوح على احتمالات تطورات اقتصادية وعلمية واسعة وغير محدودة وربما لا قبل لهم بها في الوقت الحاضر.

مفهوم التقويم:

لقد جاء الفعل (قَوّم) في المعاجم العربية بمعنى عدل الشيء وأزال اعوجاجه. وقوم السلعة أي سَعَرها وثمنها^(٥). أما قاموس وبسترز (Webster's Dictionary) فقد قال بأن الفعل يَقوّم (To Evaluate) يعني اختباراً ومحاكمة تتعلق بقيمة ونوعية وأهمية وحجم ودرجة التقدير. ثم قال بأن التقويم هو (The Art of Evaluating) على اعتبار أن التقويم يعني المحاكمة والتقدير والتدريج

والتفسير^(٦). وفي تدريب وتنمية الموارد البشرية تم تعريف التقييم بأنه وضع قيمة للشيء وهو البحث عن التأثير الذي أحدثه البرنامج في المتدربين، والكيفية التي أثار بها، وهو أيضا محاولة قياس أو تقدير ما إذا كان البرنامج يعتبر مفيدا أم لا^(٧). كما عرف التقييم بأنه فحص القيمة الكلية لنظام تدريبي أو مادة تدريبية أو برنامج ما من حيث الأبعاد الاجتماعية والمالية^(٨).

والحقيقة أن التقييم يعتبر جزءا من نظام تدريب وتنمية الموارد البشرية. لذلك يمكن تعريفه بأنه ذلك النظام الفرعي الذي يعنى بجمع وتحليل البيانات والمعلومات عن الاحتياجات التدريبية وخطط ومحتوى ووسائل وأساليب وعمليات ومخرجات نظام تدريب وتنمية الموارد البشرية، وتقديمها لمسؤولي التدريب وإدارة المنظمة للمساعدة في اتخاذ القرارات الصحيح المتعلقة بالنظام ككل.

إن تدريب وتنمية الموارد البشرية نشاط هادف مستمر لا يتوقف، ولا بد أن يكون عملا مخططا. والعمل المخطط لا بد أن يخضع للتقييم لمعرفة مدى نجاحه، ومن أجل تقييم الأخطاء وتصحيح الانحرافات حيثما وجدت في النظام كله. وعلى ذلك فإن تقييم برامج تدريب وتنمية الموارد البشرية عملية مستمرة لا تتوقف بانتهاء البرنامج، بل إن التقييم يبدأ قبل البرنامج ولا ينتهي بعده. فتدريب وتنمية الموارد البشرية يعتبر استثمارا ينبغي أن يحقق عائدا. لذلك كان التقييم أمرا ضروريا للتأكد من نجاح ذلك الاستثمار.

والتقييم غير التقييم الذي هو إعطاء قيمة للشيء، وهو أيضا غير القياس Measurement فهو يتعداه إلى حد بعيد لأن التقييم جزء من عملية التقييم. كما أن التقييم نظام متكامل يحدد الإجراءات التصحيحية والتطويرية بعد أن يكشف الأخطاء والانحرافات ولا يتوقف عند القياس فقط.

مزايا التقييم :

إن ذكر المزايا التي يحققها التقييم يمثل إجابة على سؤال في غاية الأهمية وهو: (لماذا التقييم؟). فهذه المزايا التي يؤكد عليها الخبراء والكتاب في موضوع تدريب وتنمية الموارد البشرية تؤكد أهمية التقييم وتؤكد بأنه يستحق ما ينفق عليه من مال وما يقضى به من وقت وجهد. وكما تمت الإشارة سابقا فإن تدريب وتنمية الموارد البشرية استثمار يجب التأكد من جدواه، وإلا فإنه يعتبر هدرا للمال والوقت والجهد. وعموما فإن تقييم نشاط تدريب وتنمية الموارد البشرية يساعد في التأكد من الأمور التالية^(٩):

١- إن الأهداف الأدائية قد تم تحقيقها

٢- إن المشاركين راضون عن البرامج التي شاركوا بها

- ٣- إن الاحتياجات التدريبية قد لبيت
 - ٤- إن التحسن في الأداء قد تم قياسه
 - ٥- إن التحسن في الأداء يعزى إلى برامج التدريب والتنمية
 - ٦- إن عملية نقل المعرفة قد تمت بنجاح
- ومن الأمور التفصيلية التي يساعد التقييم في تحقيقها أيضا ما يلي^(١٠):

- ١- تحديد العائد على الاستثمار للبرامج والفعاليات
- ٢- تحديد من استفادوا ومن يمكنهم الاستفادة من برامج تدريب وتنمية الموارد البشرية
- ٣- اختبار مدى وضوح وصدق الأسئلة والاختبارات وملاءمة الطرق والأساليب
- ٤- الاستفادة من نتائج التقييم في إعادة تخطيط نشاط تنمية الموارد البشرية
- ٥- بناء قاعدة بيانات للمساعدة في اتخاذ القرارات التطويرية مستقبلا

مراحل التقييم:

بناءً على ما يحققه التقييم من مزايا للمشارك والمدرّب والمنظمة ككل، ينبغي التأكيد على أهمية وحيوية الدور المحوري الذي يؤديه في نظام التدريب المتكامل، وهو ليس تلك العملية أو الحادثة المؤقتة المرتبطة بمناسبة معينة أو التي تلي نشاط التدريب وتتوقف عند نهايته. بل إن التقييم - كما ذكر سابقا- عملية مستمرة تتخلل كل مرافق نظام تدريب وتنمية الموارد البشرية. ولكي يحقق التقييم الفائدة المرجوة منه والمتمثلة بالتأكد من صلاحية كل أجزاء النظام، لا بد من التأكيد على إن التقييم يمر بالمراحل الأربعة التالية^(١١):

- ١- قبل البرنامج
 - ٢- أثناء البرنامج
 - ٣- بعد انتهاء البرنامج
 - ٤- متابعة النتائج بعد عودة المشارك إلى العمل
- والجدول التالي يبين عناصر التقييم ومراحله الأربعة :

عناصر التقويم ومراحل التقويم الأربعة

متابعة	بعد	أثناء	قبل	
	*	*	*	أهداف البرنامج
		*	*	تصميم البرنامج
	*	*		تنفيذ البرنامج
*	*	*		النتائج السلوكية

المصدر: علي محمد عبد الوهاب: ١٥٨

وفيما يلي إيضاح لكل مرحلة من المراحل:

١- التقويم قبل تنفيذ البرنامج:

يتضمن التقويم قبل تنفيذ البرنامج التأكد من أن تحديد الاحتياجات التدريبية قد تم بشكل صحيح ومكتمل، وكذلك يتضمن التأكد من أن أهداف البرنامج واضحة ومحددة وقابلة للقياس، كما يتم في هذه المرحلة التأكد من ملاءمة تصميم البرنامج للأهداف الموضوعية في ظل الاحتياجات التدريبية المحددة. وفي هذه المرحلة يتم الاستفادة من نتائج التقويم السابق وكذلك استطلاع آراء المرشحين ورؤسائهم، كما يتم في هذه المرحلة إجراء اختبارات قبلية للمشاركين.

٢- التقويم أثناء تنفيذ البرنامج:

وتتضمن هذه المرحلة التأكد من مطابقة مجريات البرنامج لما هو مخطط سواء من حيث الوسائل والأساليب والمحتوى والجدول الزمني.

٣- التقويم بعد انتهاء البرنامج:

يتم في هذه المرحلة التأكد من أن النتائج المرغوبة قد تحققت، وتمثل هذه النتائج المرغوبة في تغيرات محددة مسبقا تحدث في اتجاهات المشاركين ومعارفهم ومهاراتهم وسلوكهم. ويتم التقويم هنا باستخدام الاستبيانات والاختبارات العملية والنظرية.

٤- المتابعة:

يتم في هذه المرحلة التأكد من أن نتائج البرنامج قد تحققت في العمل، وذلك بمتابعة المشارك بعد عودته إلى ممارسة مهام وظيفته، سواء تم ذلك عن طريق رؤسائه أو عن طريق سجلات الأداء أو عن

طريق الاستبيانات أو الملاحظة المباشرة. وبعد ذلك يتم مقارنة أداء المشارك مع نتائج التقييم أثناء البرنامج وبعده لمعرفة مدى تطابق النتائج، ومن أجل العمل على استبعاد العوامل التي تقلل من التغيرات المرغوبة في سلوك المشارك. كما أن عملية المتابعة تساعد في إعادة تحديد الاحتياجات التدريبية وإعادة رسم أهداف البرنامج.

مستويات التقييم (ما الذي يُقوّم) ؟

تبدو الإجابة على هذا السؤال للوهلة الأولى بسيطة جدا فعندما يقال لنا: ماذا نقوم؟ سيكون الجواب بأننا نقوم بما تم القيام به وهو تدريب وتنمية الموارد البشرية. وهذا صحيح تماما ولكنه ليس مفصلا تفصيلا دقيقا، فإن ما نريد تقييمه هو عملية تدريب وتنمية الموارد البشرية كلها، إضافة إلى التغيرات المتنوعة المرغوبة والتي ينبغي أن تكون قد نتجت عن تلك العملية، وهنا يمكن أن نقسم التقييم إلى القسمين التاليين:

١- تقييم التغيرات المرغوبة لدى المشارك نفسه.

٢- تقييم التغيرات المرغوبة في إنتاجية القسم أو الدائرة أو المنظمة ككل.

وبعبارة أخرى فإن التقييم يتناول أمرين هما: فاعلية نظام تدريب وتنمية الموارد البشرية من جهة، وكفاءته من جهة أخرى. وقد قام المفكرون واختصاصيو تنمية الموارد البشرية بوضع مداخل فكرية تساعد في إجراء عملية التقييم، كان أقدمها مدخل دونالد كيركباتريك. وفيما يلي عرض موجز لهذه المداخل والتي توضح لنا ماذا نقوم، وكيف نقوم أيضا أي أن هذه المداخل تتناول مستويات التقييم:

أولاً: مدخل كيركباتريك:

وضع دونالد كيركباتريك مدخله سنة ١٩٥٩م وما زال هذا المدخل من أكثر المداخل شيوعا واستخداما، وذلك بسبب بساطته وشموليته وقابليته للتطبيق، وقد حدد كيركباتريك أربعة مستويات للتقييم هي (١٢):

١- مستوى رد الفعل Reaction

٢ مستوى التعلم Learning

٣ مستوى السلوك Behavior

٤ مستوى النتائج Results

وفيما يلي إيضاح لهذه المستويات:

١- مستوى رد الفعل:

يتم عند هذا المستوى من التقييم قياس مدى استحسان المشاركين للبرنامج دون الذهاب إلى ما هو أبعد من ذلك كقياس مدى تعلمهم أو معرفة التغيير في سلوكهم، بل يكتفى بالتعرف على رد فعلهم أو مشاعرهم تجاه البرنامج، والحقيقة أن قياس رد فعل المشاركين لا يؤشر إلى جودة البرنامج وإنما يؤشر إلى مدى رضا أو استحسان المشاركين فقط والذي قد يتأثر بعوامل أخرى غير فعاليات البرنامج نفسه، كالمكان والمعاملة والضيافة. وعموما فقد رأى كيركاتريك أن المقوم يجب أن يتقيد بالإرشادات التالية:

- ❖ استعمل استبياناً للتعرف على رد فعل المشاركين.
- ❖ صمم نموذجاً يمكن المشارك من كتابة تعليقات وردود أفعال أخرى.
- ❖ عدم كتابة اسم المشارك على الاستبيان بغرض الحصول على استجابات أمينة .

٢- مستوى التعلم:

يتم في هذا المستوى تقييم المعارف والاتجاهات والمهارات التي اكتسبها المشارك من البرنامج. ومن الإرشادات التي قدمها كيركاتريك في هذا المستوى ما يلي :

- ❖ ينبغي أن تكون نتائج التقييم رقمية.
- ❖ ينبغي إجراء اختبارات قبلية وبعديّة من أجل إجراء المقارنات التي تحدد التغيير لدى المشارك
- ❖ الموضوعية في التقييم، أي الابتعاد عن الآراء والمشاعر الشخصية.
- ❖ يفضل استخدام مجموعتين من العاملين هما: (المجموعة الضابطة) وهي مجموعة العاملين التي لم تتلق تدريباً، و (مجموعة الاختبار) وهي مجموعة العاملين التي تلقت تدريباً، وذلك للتأكد من أن التغييرات لدى مجموعة التجربة أو الاختبار هي نتاج عملية المشاركة في البرنامج.

٣- مستوى السلوك:

يتضمن هذا المستوى التأكد من التغييرات الفعلية في سلوك المشارك، وعلى الرغم من صعوبة تحديد التغييرات السلوكية ومداهها لدى المشارك فإن كيركاتريك قدم الإرشادات التالية عند هذا المستوى:

❖ التقدير المنظم (Systematic Appraisal)، أي إجراء تقدير منظم قائم على أسس علمية وموضوعية لأداء المشارك قبل المشاركة في البرنامج وبعده.

❖ يمكن أن يقوم بالتقويم واحد أو أكثر من التالي ذكرهم ، وكلما زاد عددهم كان ذلك أكثر صدقا:

- المدرب

- رئيس المشارك

- زملاؤه

- مرؤوسوه.

❖ إجراء تحليل إحصائي للأداء قبل البرنامج وبعده

❖ يجب أن يتم التقدير البعدي (Post-Training Appraisal) بعد ثلاثة أشهر أو أكثر من التدريب حتى يتسنى للمشارك تطبيق ما اكتسبه من البرنامج.

❖ ينبغي استخدام مجموعة ضابطة لمقارنة أدائها بأداء مجموعة التجربة التي شاركت في البرنامج.

٤- مستوى النتائج:

إن الأهداف النهائية لبرامج تدريب وتمية الموارد البشرية ينبغي أن تنعكس على إيرادات المنظمة بالزيادة كما تنعكس على التكاليف بالنقصان. ولكن الوقوف على نتائج البرنامج وتأثيرها في الأهداف النهائية للمنظمة من حيث العائدات والتكاليف مسألة صعبة، سواء من حيث طريقة احتساب العائدات والتكاليف أو من حيث ربطهما بالتدريب. ولكن هذا لا يمنع من التعرف على أثر برامج تدريب وتمية الموارد البشرية في النتائج النهائية للمنظمة ولاسيما أن نشاط التدريب وتمية الموارد البشرية يعد استثمارا وينبغي أن يحقق عائدات ولا بد من معرفة نتائج ذلك الاستثمار بغرض اتخاذ القرار المناسب سواء بالنسبة للاستمرار في الاستثمار في نشاط تدريب وتمية الموارد البشرية أو في تعديل مساره.

ثانيا: مدخل باركر:

وضع ثريدوي باركر (Threadway Parker) عام ١٩٧٣م وقد قسم عملية التقويم إلى المستويات الأربعة التالية^(١٣):

١- مستوى الأداء الوظيفي Job Performance

٢ مستوى أداء المجموعة Group Performance

٣ مستوى رضا المشاركون Participant Satisfaction

٤ مستوى المعرفة التي حصلها المشاركون Participant Knowledge Gained

وفيما يلي إيضاح لكل مستوى من هذه المستويات:

١- مستوى الأداء الوظيفي: عند هذا المستوى يتم تقييم أداء المشاركون بعد عودته إلى عمله

٢- مستوى أداء المجموعة: يشبه هذا المستوى مستوى تقييم النتائج عند كيركاتريك. إذ يتم تحديد أثر المشاركة في البرنامج على أداء المجموعة أو القسم أو الدائرة التي يعمل فيها المشاركون.

٣- مستوى رضا المشاركون: يشبه هذا المستوى مستوى رد الفعل عند كيركاتريك، فهو يتناول استجابات المشاركين أو رضاهم عن كل ما تلقوه في البرنامج.

٤- مستوى المعرفة التي حصل عليها المشاركون: وهذا المستوى يشبه مستوى التعلم عند كيركاتريك والأسلوب المفضل للتقييم هنا الاختبارات القبلية والبعديّة.

ثالثاً: مدخل نظام بل (شركة AT&T):

قام كل من ستيفاني جاكسون وميري كلب عام ١٩٧٩م بوضع أربعة مستويات للتقييم بعد دراسة أجريها في وحدة (Bell System) في شركة (AT&T) للهواتف. أما المستويات التي وضعها فهي لا تختلف كثيراً عما سبق وهي التالية^(١٤):

١- مردودات رد الفعل Reaction Outcomes

٢ مردودات القدرات Capability Outcomes

٣ مردودات التطبيق Application Outcomes

٤ مردودات القيمة Worth Outcomes

رابعاً: مدخل CIRO:

يتكون اسم هذا المدخل من الحروف الأولى لمستويات التقييم الأربعة التي يتضمنها هذا المدخل والذي وضعه كل من (بيتر وار وبيرد وراهم) عام ١٩٧٠م وهذه المستويات هي التالية^(١٥):

١- تقييم البيئة Context Evaluation

٢ تقييم المدخلات Input Evaluation

٣ تقييم رد الفعل Reaction Evaluation

٤ تقييم المردودات (الحصيلة) Outcome Evaluation

ويتم في المستوى الأول جمع بيانات عن بيئة العمل، ومن ثم استخدامها لتحديد الاحتياجات التدريبية والأهداف التدريبية. أما في المستوى الثاني فيتم جمع الدلائل واستخدامها لاتخاذ قرار في الاعتماد على إجراءات معينة في تنمية الموارد البشرية. وفي مستوى تقييم رد الفعل يتم جمع واستخدام بيانات تعبر عن مشاعر المشاركين وآرائهم في البرنامج. وفي مستوى تقييم المردودات أو الحصيلة (Outcomes) يتم معرفة مدى تحقق الأهداف وذلك بالإجابة على سؤال رئيس هو: ما هي التغيرات التي حدثت نتيجة المشاركة في البرنامج؟ وينطوي تقييم المردودات على ثلاثة أبعاد هي تقييم المردودات الأولية وتقييم المردودات المتوسطة وتقييم المردودات النهائية^(١٦).

خامسا: مدخل هامبيلين:

قدم هذا المدخل المستويات الخمسة التالية^(١٧):

١- مستوى رد الفعل.

٢- مستوى التعلم.

٣- مستوى السلوك الوظيفي.

٤- مستوى أداء المنظمة أو الوحدة.

٥- مستوى القيمة النهائية.

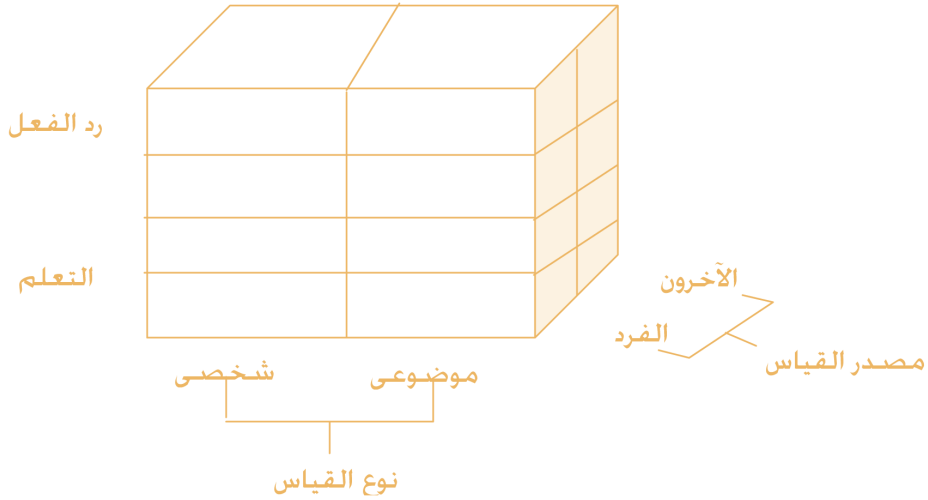
ولا يخفى أن هذا المدخل يحاكي مدخل كيركباتريك إلى حد بعيد.

سادسا: مدخل شركة أمكو (APC Amoco Production co.) :

يلاحظ أن هذا المدخل- كغيره من المداخل- يعود في جذوره إلى مدخل كيركباتريك، ولكنه قدم إيضاحا لنوع المقياس المستخدم ولمصدر القياس. فالمقياس حسب هذا المدخل إما أن يكون موضوعيا أي يتم عن طريق اختبارات أعدت مسبقا بطريقة محكمة، أو شخصيا عن طريق آراء

ووجهات نظر المدربين والمقومين. أما مصدر القياس فقد يكون رأي المشارك نفسه أو عن طريق الآخرين وهم المدربين والمقومين والرؤساء^(١٨). وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

مستويات التقييم حسب مدخل شركة التدريب



المصدر: عبد الرحمن توفيق تقييم التدريب : ص ٢٧٣

تقويم كفاءة تدريب وتنمية الموارد البشرية:

إن تقويم تدريب وتنمية الموارد البشرية يتناول مجالين واسعين هما تقويم الفاعلية وتقويم الكفاءة، وقد تم فيما مضى التطرق لتقويم الفاعلية والذي هو عملية التأكد من مدى تحقيق البرامج لأهدافها، وهو في الواقع تقويم لنوعية برامج تدريب وتنمية الموارد البشرية. أما تقويم الكفاءة فهو يتناول مدى تحقيق البرامج لأهدافها أيضاً ولكن مع الأخذ بالاعتبار المدخلات المالية لنظام تدريب وتنمية الموارد البشرية أو لبرنامج واحد أو لمجموعة من البرامج وهو تقويم كفاءة البرامج في تحقيق الأهداف المحددة.

ولقد انصبت جهود المفكرين والكتاب والممارسين عموماً على تقويم الفاعلية دون تقويم الكفاءة، وذلك بسبب صعوبات الحساب والتقدير وطول مدة الإجراءات، والحقيقة أن احتساب تكاليف بعض البرامج يبدو صعباً ولكن احتساب عائداتها ربما يكون مستحيلاً أو شبه مستحيل. وفوق كل هذه الصعوبات هناك العقبة الكأداء في التقويم وهي عدم اقتناع الإدارة في كثير من الأحيان بتقويم

الفعالية بشكل صحيح ومكتمل، وعندما يتعلق الأمر بتقويم الكفاءة يصبح إقناعهم أكثر صعوبة! . ومع ذلك فإن العالم يتقدم تقدماً حثيثاً في عملية التقويم، وتقوم الشركات الآن بإنفاق مبالغ طائلة على عملية تدريب وتنمية الموارد البشرية كلها بما في ذلك التقويم، ويلاحظ أن قناعة المنظمات بعملية التقويم تزداد يوماً بعد يوم^(١٩). مما يشجع على الاستمرار في تطوير هذا المنحى وإدخاله إلى عالم التطبيق الميداني في عالمنا العربي الذي يحتاج إلى الاستفادة الكاملة من كل موارده المادية والبشرية دون أي هدر أو إسراف. وقد طور خبراء تدريب وتنمية الموارد البشرية عدداً من التطبيقات المهمة المأخوذة من العلوم المالية والاقتصادية والتي تستخدم على نطاق واسع في التقويم.

ومن المهم الإشارة إلى أن الأساليب التي سيرد ذكرها في هذا الجزء لا تكتسب أهميتها الحقيقية إلا من خلال معيارين مهمين هما:

- ١- المعيار التاريخي: أي مقارنة ما تحقق فعلاً بما تحقق في السنة أو البرنامج الماضي.
 - ٢- معيار الصناعة: أي مقارنة ما تحقق فعلاً مع منظمات تدريب وتنمية الموارد البشرية الأخرى أو مقارنة ما تحقق في البرنامج الحالي مع البرامج الأخرى.
- وتطمح هذه الورقة إلى عرض الأساليب المعروفة في تقويم الكفاءة. إضافة إلى تقديم اقتراحات بتطوير أساليب رياضية أخرى لاستخدامها في تقويم تدريب وتنمية الموارد البشرية.

أولاً: معدل العائد على الاستثمار:

يعتبر معدل العائد على الاستثمار (ROI) أحد أشهر المعايير المستخدمة في قياس كفاءة الأموال المستثمرة. وكلما ارتفع هذا المعدل فإنه يشير إلى أن الأموال المستثمرة أكثر كفاءة في توليد الأرباح. وعلى الرغم من شيوع هذا الأسلوب إلا أن هناك من يعتبر الأموال المستثمرة جميع الأصول في المنظمة وذلك في حالة احتساب معدل العائد على الاستثمار للمنظمة كلها. أما لو أردنا احتساب هذا المعدل لبرنامج معين فإن الأموال المستثمرة هي جميع التكاليف التي يتم تحميلها للبرنامج. ومن الجدير بالذكر أن هذا المعدل يمكن احتسابه عن فترة مالية منصرمة أو للتنبؤ بما سيكون عليه الحال في فترة زمنية قادمة. وعلى ذلك يمكن احتساب معدل العائد على الاستثمار للمنظمة التدريبية حسب المعادلة التالية^(٢٠):

$$\text{معدل العائد على الاستثمار} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضرائب} \%}{\text{مجموع الأموال المستثمرة}}$$

وفي البرنامج الواحد يتم احتساب معدل العائد على الاستثمار كما في المعادلة التالية^(٢١):

$$\text{معدل العائد على الاستثمار} = \frac{\text{صافي عائدات البرنامج} \%}{\text{تكاليف البرنامج}}$$

$$= \frac{\text{مجموع عائدات البرنامج} - \text{تكاليف البرنامج} \%}{\text{تكاليف البرنامج}}$$

فعلى سبيل المثال لو كانت عائدات البرنامج (أو البرامج) ٣٠٠٠٠٠ وحدة نقدية (لنفرض أنها الريال) وكانت تكاليف تنفيذ ذلك البرنامج ٢٠٠٠٠٠ ريال . فإن معدل العائد على الاستثمار هو التالي:

$$\text{معدل العائد على الاستثمار} = \frac{٣٠٠٠٠٠ - ٢٠٠٠٠٠ \%}{٢٠٠٠٠٠} = ٥٠ \%$$

إن نسبة (٥٠%) تعني أن تكاليف البرنامج غطيت بالكامل وإن نسبة (٥٠%) من التكاليف (الأموال المستثمرة) هي أرباح متحققة^(٢٢).

ثانياً: نسبة العائد إلى التكاليف (Cost Benefit Ratio) :

ويتم استخراج هذه النسبة بقسمة إجمالي العائدات على التكاليف ، وتستخدم لمعرفة قدرة عائدات البرنامج على تغطية تكاليفه وعادة ما تنسب العائدات إلى التكاليف. فعندما تكون العائدات ٣٠٠٠٠٠ ريال وتكون التكاليف ٢٠٠٠٠٠ ريال . فإن نسبة العائد على التكاليف تحتسب كالتالي^(٢٣):

$$\text{نسبة العائد إلى التكاليف (CBR)} = \frac{\text{عائدات البرنامج}}{\text{تكاليف البرنامج}} = \frac{٣٠٠٠٠٠}{٢٠٠٠٠٠} =$$

$$= ١,٥ : ١$$

ثالثاً: نسبة المصاريف الإدارية إلى العائدات:

تفيد هذه النسبة في التأكد من أن المصاريف الإدارية للبرنامج لم تتجاوز الحد المسموح به أو المتعارف عليه أو المقبول تاريخياً أو في البرامج الأخرى ويتم استخراج هذه النسبة كما يلي^(٢٤):

ومن الجدير بالذكر أن تقويم برامج تدريب وتنمية الموارد البشرية قد يقتضي استخدام العديد من النسب المالية كنسب الربحية ونسب النشاط جميعها شريطة أن يتوفر احتساب صحيح ودقيق للمعطيات الرقمية المطلوبة لتلك النسب.

رابعاً: تحليل التعادل:

نقطة التعادل (Break-even Point) هي النقطة التي تتساوى عندها الإيرادات الكلية للمشروع مع التكاليف الكلية، أي أنها النقطة التي عند بلوغها لا تحقق المنظمة ربحاً ولا خسارة. على الرغم من أن التكاليف الثابتة تكون قد غطيت. أي أن الأرباح بعد هذه النقطة تتمثل في عائدات المشروع بعد طرح التكاليف الثابتة منها^(٢٥).

ويمكن استخدام تحليل التعادل في مجال تقويم تدريب وتنمية الموارد البشرية من أجل اتخاذ القرارات الصحيحة المتعلقة بتسعير منتجات المنظمة التدريبية أو (أجور المشاركة في البرنامج)، ويستخدم كذلك من أجل دراسة أثر تغير السياسات السعرية على ربحية المنظمة أو البرنامج، كما يساعد تحليل التعادل أيضاً في اتخاذ القرارات الخاصة بإضافة برامج جديدة أو إلغاء برامج قائمة، وذلك من حيث مردودها المالي. والجدير بالذكر أن تحليل التعادل يقوم على أساس علاقة خطية أي أنه يصلح للدراسة وللتنبؤ في المدى القصير ولكنه لا يعطي صورة دقيقة في المدى البعيد.

ومن أجل القيام بإجراء تحليل التعادل لا بد من تحديد قيمة التكاليف الثابتة للبرنامج أو للمنظمة، إضافة إلى تحديد التكاليف المتغيرة وأجرة تدريب المشاركة للفرد الواحد أو العائد من مشاركته في البرنامج. ولتسهيل فكرة استخدام تحليل التعادل في تقويم نشاط تدريب وتنمية الموارد البشرية لا بد من إيضاح طريقة احتساب نقطة التعادل وهي كما يلي^(٢٦):

تمت الإشارة إلى أن نقطة التعادل هي النقطة التي تتساوى عندها الإيرادات الكلية مع التكاليف الكلية، أي: الإيرادات الكلية = التكاليف الكلية

$$\text{أما الإيرادات الكلية فإنها} = \text{عدد المشاركين (ن)} \times \text{عائد المشارك الواحد}$$

التكاليف الكلية:

$$\text{التكاليف الثابتة (ت ث)} + \text{التكاليف المتغيرة للمشارك الواحد (ت م)}$$

$$\text{وعلى ذلك فإن: ن} \times \text{س} = \text{ت ث} + (\text{ت م} \times \text{ن})$$

ولو افترضنا أن منظمة من منظمات تدريب وتنمية الموارد البشرية توفرت لديها البيانات التالية:



❖ ت ث = ١٠٠٠٠ ريال

❖ ت م = ١٠٠ للمشارك الواحد

❖ أجور المشاركة = ١٥٠ ريالاً للمشارك الواحد.

$$\begin{array}{r} \text{ت ث} \\ \hline \text{س - ت م} \\ ١٠٠٠٠٠ \\ \hline \text{١٥٠ - ١٠٠} \end{array} = \text{فإن نقطة التعادل (بعدد المشاركين)}$$

$$= ٢٠٠٠ \text{ مشارك}$$

أي أن هذه المنظمة إذا دربت ٢٠٠٠ مشارك فإنها لا تبيع ولا تخسر وسوف تبدأ بتحقيق الأرباح بعد هذا العدد. وكما ذكر سابقاً يمكن تطبيق هذا المعيار على عدد المشاركين في البرنامج الواحد أيضاً.

وبالإضافة إلى استخراج نقطة التعادل بعدد المشاركين في البرنامج، يمكن استخراجها بالمبالغ أيضاً، كما يمكن استخراجها بطريقة الرسم البياني.

والسؤال الآن هو: ماذا لو كانت منظمة ما تقوم بعقد برامج لموظفيها دون أن تقدم خدماتها للغير، أي أنها لا تأخذ أجراً على المشاركة في برامجها، فهل يمكن إجراء تحليل التعادل؟

الجواب: نعم. وذلك باستخدام العائدات المتوقعة من أداء المشارك بعد عودته إلى عمله، وإذا تعذر تقدير العائد المتوقع للمشارك يمكن استخدام متوسط أجور التدريب في مؤسسات التدريب المتخصصة.

خاتمة:

إن تدريب وتنمية الموارد البشرية جزء مهم من نظام الموارد البشرية في المنظمة، ولاسيما أنه في أبعاده الحالية والمستقبلية استثمار من استثمارات المنظمة، وينبغي أن يحقق عائداً مقبولاً. ومن هنا كان لا بد من الاهتمام بعملية التقييم التي هي أيضاً جزء من نظام تدريب وتنمية الموارد البشرية. فلولا التقييم لن يتم التأكد من تحقيق الأهداف التي رسمت، ولن يتم التأكد من أن التكاليف التي يتم تحملها تنفق في الوجهة الصحيحة. أي أن التقييم سبيل لوقف أي هدر في الموارد وكشف أي خلل وتقديم المقترحات العملية لتصحيحه. ورغم ذلك فإن كثيراً من المديرين لا يؤمنون بالتقييم، أو على الأقل لا يقومون به، على الرغم من أيمانهم بأهمية تدريب وتنمية الموارد البشرية، أو أنهم يرون أن التقييم عمل مكلف ويستغرق إجراءات طويلة فيتوقفون عن القيام به أو لا يقومون به مطلقاً. وعلى ذلك فإن هذه الورقة تطمح أن تتقدم بالرؤى والتوصيات التالية :

١- أن تتبنى كافة المنظمات الحكومية والخاصة إستراتيجيات تولي نشاط تدريب وتنمية الموارد البشرية الأهمية التي يستحقها، وأن يولي مسؤولو الموارد البشرية أهمية خاصة للتقييم، كونه النشاط الذي يدلنا على مواطن الخلل والنقص فتجري معالجتها ويدلنا على مواطن القوة فيجري تعزيزها. فبقدر ما يكون نشاط تدريب وتنمية الموارد البشرية مهما وضرورياً، يكون تقييم ذلك النشاط مهما وضرورياً أيضاً.

٢- التأكد من صحة وثبات أدوات ووسائل التقييم. وذلك توخياً لموضوعيتها .

٣- الاهتمام بمستويات التقييم ومراحله المتعددة، فكل مستوى من برامج تدريب وتنمية الموارد البشرية له ما يناسبه من مستويات التقييم.

٤- الاهتمام بتقويم كفاءة برامج تدريب وتنمية الموارد البشرية إضافة إلى الاهتمام بتقويم فاعلية تلك البرامج، ولاسيما أن هذه البرامج تعتبر استثماراً ويجب أن يحقق عائداً للمنظمة. ومن هنا كان لا بد من التأكد بأن نظام تدريب وتنمية الموارد البشرية يدار على أسس رشيدة بعيدة عن الهدر في المال والوقت والجهد.

٥- إن أساليب التحليل المالي تعتبر أدوات مهمة لقياس مدى كفاءة النظام التدريبي. وإن تكيف وملاءمة تلك الأساليب بما يخدم عملية التقييم أمر حيوي سواء في البرنامج الواحد أو في حزمة من البرامج أو في عمل وحدة تدريب وتنمية الموارد البشرية كلها.

٦- التأكد من إجراء مقارنات ما بين نتائج تقويم نشاط تدريب وتنمية الموارد البشرية للسنة الحالية وما بين نتائج التقييم للسنوات الماضية لمعرفة مدى التقدم الذي تم إحرازه. أو يمكن مقارنة ما تحقق في برامج المنظمة مع ما حققته المنظمات المشابهة والمتخصصة في تدريب وتنمية الموارد البشرية لمعرفة موقع المنظمة في هذا المجال.

قائمة المراجع:

- ١- مجمع اللغة العربية (١٩٧٢)، المعجم الوسيط، ط ٢، اسطنبول: المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر، ص ٢٧٧
- ٢- English Department; The University of Birmingham, (1993) Collins Cobuild English Language Dictionary, 9th Ed., London, P1553
- ٣- عمر وصفي عقيلي (٢٠٠٥)، إدارة الموارد البشرية، ط ١، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ص ٤٣٨.
- ٤- المصدر السابق، ٤٣٨-٤٣٩
- ٥- المعجم الوسيط، مصدر سابق، ص ٧٦٨
- ٦- Webster's Dictionary (1971), 3rd Ed., Vol.III, Chicago: Hemingway Benton, P786
- ٧- Allan D. Pepper (1992), Managing The Training And Development Function, 2nd Ed., Hampshire, England: Gower Publishing Company Ltd., p70
- ٨- جل بروكس (٢٠٠١)، قدرات التدريب التطوير، ترجمة: عبد الإله إسماعيل كتبي، الرياض: معهد الإدارة العامة، ص ٢٦٨
- ٩- المصدر السابق، ص ٢٧٠.
- ١٠- عبد الرحمن توفيق (٢٠٠٧)، تقييم التدريب: المردود والعائد على الاستثمار البشري، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة (بيمك)، ص ٣٨١
- ١١- علي محمد عبد الوهاب (١٩٨١)، التدريب والتطوير: مدخل علمي لفعالية الأفراد والمنظمات، الرياض: معهد الإدارة العامة، ص ١٥٦
- ١٢- Donald I. Kirkpatrick (1971), A Practical Guide for Supervisory Training and Development, Menlo Park: Addison-Wesely Publishing Company, p82
- ١٣- عبد الرحمن توفيق (٢٠٠٧)، مهارات أخصائي التدريب، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، ص ٣٧٠
- ١٤- Jack j. Phillips (1983), Handbook of Training Evaluation and Measurement Methods, Houston: Gulf Publishing Company, pp38-39

- ١٥- جل بروكس، مصدر سابق، ص ٢٧٤-٢٧٥
- ١٦- Gill Sanderson (1995), Objectives and Evaluation, The Handbook of Training and Development, Edited by: Steve Treudove, 2nd Ed., Cambridge: Blackway Publisher, pp 126-128
- ١٧- جل بروكس، مصدر سابق، ص ٢٧٦
- ١٨- عبد الرحمن توفيق، تقييم التدريب، مصدر سابق، ص- ٢٧٢-١٧٣
- ١٩- Bridget N. O conner: 69 ص
- ٢٠- رشاد العصار، عاطف الأخرس، عليان الشريف، إيمان الهيني، أحمد الجعبري (٢٠٠١)، الإدارة المالية والتحليل المالي، عمان: دار البركة للنشر والتوزيع، ص ٥٣
- ٢١- Jack J. Phillips, Op Cit, p62
- ٢٢- Ibid, pp252-258
- ٢٣- Ibid, p256
- ٢٤- محمد صالح الحناوي وجلال إبراهيم العبد (٢٠٠٢)، الإدارة المالية: مدخل القيمة واتخاذ القرارات، الإسكندرية: الدار الجامعية، ص ٤٤٨
- ٢٥- عبد الحلیم كراجه، علي ربابعة، ياسر السكران، موسى مطر، توفيق عبد الرحيم يوسف (٢٠٠٠)، الإدارة والتحليل المالي، أسس، مفاهيم، تطبيقات، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ص ٢٠٣
- ٢٦- جمال الدين مرسي وأحمد عبد الله اللحلح، الإدارة المالية: مدخل اتخاذ القرارات، الإسكندرية: الدار الجامعية، - ص ٢٢٩-٢٣٣

ثانياً : أثر تطور خدمتى الصحة والتعليم على التنمية البشرية فى سلطنة عُمان

(ورقة عمل مقدمة فى المؤتمر العربى الثانى لتنمية الموارد البشرية
وتعزيز الاقتصاد الوطنى، مسقط، ٢١-٢٣ فبراير ٢٠١٠م)

اعداد : د . جمال محمد السيد هنداوى
استاذ مساعد الدراسات السكانية
قسم الجغرافيا بكلية الاداب والعلوم الاجتماعية
جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان

تمهيد:

تعتبر الموارد البشرية (السكان) من أهم الموارد التى تمتلكها الأمم والشعوب (حيث إنهم الثروة الحقيقية للأمة)، ولذلك ينبغى تميمتها والاهتمام بها، وذلك لكون البشر هم المنتجون والمستهلكون فى ذات الوقت. كما يمكن للموارد البشرية أن تساهم فى تعويض النقص فى الموارد الطبيعية فى حال ارتفاع المستوى المهارى والتقنى لأفراد المجتمع. وقد شهد المجتمع العماني تحولات اقتصادية تمثلت فى استخدام العائدات البترولية فى عمليات التنمية والتحديث، وصاحبها تحولات اجتماعية عدة منذ بداية عام ١٩٧٠ (عصر النهضة)، ولعل أهمها: التطور الكبير فى الخدمات بصفة عامة وخدمتى الرعاية الصحية وانتشار التعليم بصفة خاصة. وقد انعكس ذلك على صحة ومهارة المواطن العماني، مما كان له الأثر الأكبر فى تحسين وضع سلطنة عمان بين دول العالم من حيث التنمية البشرية.

وتعتبر الموارد البشرية (السكان) من أهم الموارد التى تمتلكها الأمم والشعوب (حيث إنهم الثروة الحقيقية للأمة) (UNDP, 1990, p.9) ولذلك ينبغى تميمتها والاهتمام بها، وذلك لكون البشر هم المنتجون والمستهلكون فى ذات الوقت. كما يمكن للموارد البشرية أن تساهم فى تعويض النقص فى الموارد الطبيعية فى حال ارتفاع المستوى المهارى والتقنى لأفراد المجتمع. وتعد الموارد البشرية المحرك الأول والأساسى لجميع أوجه النشاط البشرى على سطح الأرض، وكل ما يفعله الإنسان على هذه الأرض يصب فى النهاية لخدمته ومصالحته (محمد الربدى، ٢٠٠٥، ص: ٢٧). ولاشك أن الموارد البشرية مهما بلغ حجمها إن كانت تتمتع بمستوى تعليمي عالٍ وصحة جيدة، فإن ذلك سيحسن من إنتاجيتها وسيؤثر إيجاباً على الأداء الاقتصادى (بتول شكوري، ٢٠٠٤)، حيث يعتبر الإنسان هو محور عمليات التنمية فهو الوسيلة والغاية والهدف.

يعد قطاع الصحة بالإضافة إلى قطاع التعليم أهم ركيزتين نحو تحقيق التنمية المستدامة عامة والتنمية البشرية بصفة خاصة (وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٠٠، ص: ٢٢).

وقد شكل المواطن العُماني هدفاً للتنمية في جميع خطط وبرامج التنمية في السلطنة سواء قصيرة الأجل (الخطط الخمسية) أو طويلة الأجل (الرؤية المستقبلية للاقتصاد العُماني ٢٠٢٠). وظهر ذلك منذ الخطة الخمسية الأولى ١٩٧٦-١٩٨٠ حتى الخطة الخمسية السادسة ٢٠٠١-٢٠٠٥، والتي تهدف جميعها إلى اعتبار المواطن المؤهل علمياً وعملياً هو الركيزة الأساسية لجميع عمليات التنمية. ومن ثم تحول المجتمع العماني سريعاً من مجتمع بدوي ريفي يغلب عليه الاقتصاد التقليدي ذو الوسائل البسيطة في كسب العيش إلى مجتمع متحضر وطموح يشهد تطوراً كبيراً في جميع قطاعات الإنتاج.

أولاً مفهوم التنمية البشرية:

تعتبر التنمية المنفصلة عن محيطها البشري والثقافي نمواً فاقد الروح، والتنمية الاقتصادية بأزهي صورها ما هي إلا جزء من ثقافة أي شعب (اللجنة العالمية للثقافة والتنمية، ١٩٩٥).

التنمية البشرية هي عملية توسيع الخيارات والفرص المتاحة أمام الناس مثل: أن يحيا الناس حياة طويلة وخالية من الأمراض وأن يتعلموا ويتمتعوا بمستوى معيشي لائق. (UNDP, 1990, p. 10).

والتنمية البشرية Human Development هي أيضاً عملية تغيير ارتقائي مخطط، للنهوض الشامل بجودة حياة الناس في مختلف جوانبها، يشارك فيها الناس بعدالة لتحمل أعبائها وتقاسم عوائدها (وزارة التنمية المحلية المصرية، ٢٠٠٣، ص: ١٩-٢٠). ولذلك فهي تتضمن محورين أساسيين متكاملين، هما: الارتقاء بجودة حياة الناس وشراكة الناس في هذا الارتقاء.

ثانياً قياس التنمية البشرية:

وقد استقرت تقارير التنمية البشرية (Human Development Reports) التي يصدرها البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة (UNDP) على أن يُعبر عن التنمية البشرية بمقياس يسمى دليل التنمية البشرية، بالإضافة إلى مجموعة من المؤشرات الأخرى. ودليل التنمية البشرية هو قياس مختصر للتنمية البشرية، يقيس معدل الإنجازات في بلدٍ ما في ثلاثة أبعاد أو مؤشرات رئيسية، هي: الصحة والمعرفة والدخل:

❖ حياة طويلة وصحية: Long & Healthy Life وتقاس بمتوسط العمر المتوقع عند الميلاد، على اعتبار أنه يعكس الحالة الصحية للسكان.

❖ **المعرفة: Knowledge (education)** وتقاس بمزيج مرجح من معدل إلمام البالغين بالقراءة والكتابة (نسبة الثلثين)، وجملة نسب الالتحاق بالتعليم الابتدائي، والثانوي، والجامعي معاً (نسبة الثلث).

❖ **مستوى معيشة لائق: Decent Standard of Living** ويقاس بمتوسط نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي بالدولار المكافئ للقوة الشرائية (الدولار الدولي) (الأمم المتحدة، البرنامج الإنمائي، ٢٠٠٤، ص: ٢٥٨ 259 -).

وقد ساهم صدور التقرير الوطني الأول للتنمية البشرية في السلطنة عام ٢٠٠٣ عن وزارة الاقتصاد الوطني (يغطي التقرير حالة التنمية حتى عام ٢٠٠٠) مع نظام تعداد السكان الذي أخذت به السلطنة منذ عام ١٩٩٣، بالإضافة إلى البيانات والنشرات التي تصدرها مختلف الوزارات في توفير قواعد البيانات عن السكان والموارد المتاحة والخدمات المختلفة، والتي تعتبر الركيزة الأساسية في عملية التخطيط للتنمية، وأيضاً ليعطى صورة واضحة عن تطور الخدمات في السلطنة.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- ١- رصد تطور وتحليل واقع الخدمات الصحية بكافة مكوناتها منذ بداية النهضة.
- ٢- توضيح التطور والتحسين الكبير في مجال الخدمات التعليمية منذ بداية النهضة.
- ٣- إبراز أثر تطور الخدمات الصحية والتعليمية على التنمية البشرية في سلطنة عمان.

هيكل الدراسة:

ولتحقيق الأهداف السابقة فقد انتظمت الدراسة في المحاور الرئيسة التالية:

- ١- تمهيد حول مفهوم التنمية البشرية وقياسها.
- ٢- مقدمة عامة عن الملامح العامة للسكان.
- ٣- الخدمات الصحية وتطورها.
- ٤- الخدمات التعليمية وانتشارها وتطورها.
- ٥- أثر تطور خدمتي الصحة والتعليم على التنمية البشرية في عمان.

مصادر الدراسة وأساليبها:

تركز الدراسة على تحليل البيانات العامة للسكان في عمان، والبيانات الحكومية بالوزارات والهيئات المختلفة المعنية بالخدمات الصحية والتعليمية في عمان.

وتقتصر الدراسة على سلطنة عُمان دون غيرها، وفق التقسيم الإداري الذي أجرى على أساسه ثاني تعداد للسكان عام ٢٠٠٣. حيث صدر المرسوم السلطاني (٦ / ٩١) في ١٩٩١/٢/٣ الذي يقضى بتقسيم سلطنة عُمان إدارياً إلى ثلاث محافظات هي: مسقط، مسندم، وظفار، وخمس مناطق هي: الباطنة، الظاهرة، الداخلية، الشرقية، والوسطى (وزارة الإسكان، ١٩٩٦، ص: ١٥) (شكل: ١)، وتقسم كل محافظة ومنطقة إلى وحدات جغرافية أصغر تسمى الولايات.

وتجدر الإشارة إلى أنه قد تم إضافة محافظة جديدة هي محافظة البريمي في عام ٢٠٠٦ ليصبح عدد المناطق الإدارية في عمان تسعاً. كما تم إضافة ولايتين جديدتين واحدة في محافظة البريمي الجديدة والأخرى في محافظة ظفار.

كما يجب العلم بأن الخرائط الواردة في هذه الدراسة هي بغرض توضيح الاختلافات الجغرافية بين المحافظات والمناطق والولايات ولا يعتمد عليها فيما يخص الحدود الإدارية والسياسية لسلطنة عُمان.

شكل (١): التقسيم الإداري لسلطنة عُمان



المصدر: وزارة الدفاع، الهيئة الوطنية للمساحة، سلطنة عمان، ٢٠٠٨.

مقدمة:

الملامح العامة للسكان:

يعد السكان محور جميع عمليات التنمية، وهم أهم الموارد التي تمتلكها الأمم، كما يمثل السكان منطقة الاتصال بين وسائل التنمية وأهدافها، ولذا وجب توضيح أهم الملامح العامة لسكان سلطنة عمان. تشترك سلطنة عمان مع دول الخليج العربية (عدا السعودية) في صغر حجمها السكاني رغم مساحتها الكبيرة التي تبلغ حوالي ٣٠٩,٥ كم^٢، وهي بذلك تعد ثاني أكبر مساحة بعد السعودية، بالإضافة إلى الكثير من الخصائص الديموجرافية والاجتماعية المشتركة بين هذه الدول. غير أن عُمان تختلف عن دول الخليج العربية (عدا السعودية) في انخفاض نسبة الوافدين لديها والتي تقدر بنحو ٢٦,٥٪ من جملة سكانها عام ٢٠٠٥، وذلك بالمقارنة مع دولتي قطر والإمارات حيث بلغت نسبة الوافدين بهما حوالي ٧٨٪، ٨٠٪ على التوالي في السنة نفسها. وقد أدى ذلك إلى انخفاض نسبة النوع بعمان إلى ١٢٧,٨ ذكر / ١٠٠ أنثى عام ٢٠٠٥، بينما تصل النسبة إلى حوالي ٢٠٣, ٢١٢ ذكر / ١٠٠ أنثى في دولتي قطر والإمارات على التوالي في السنة نفسها (الأمانة العامة لدول مجلس التعاون، ٢٠٠٦).

حجم ونمو السكان:

قدر جورج بروكس عدد سكان عمان عام ١٨٣٥ بنحو ٨٠ ألف نسمة (روبين بيدويل، ١٩٩٤، ص: ٥٩)، وقدرته الأمم بحوالي ٣٩ ألف نسمة عام ١٩٥٠ (طه رضوان، ١٩٩٨، ص: ٨٦)، وحسب أول تعداد عماني عام ١٩٩٣ بلغ عدد سكان عمان ٢٠١٨٠٧٤ نسمة (وزارة التنمية، تعداد ١٩٩٣)، وفي عام ٢٠٠٣ ارتفع العدد إلى ٢٣٤٠٨١٥ نسمة (وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٠٥، تعداد ٢٠٠٣).

تأرجح نمو سكان عُمان بين البطيء والمرتفع ويمكن تمييز المراحل التالية:

❖ مرحلة النمو البطيء قبل عام ١٩٥٠ (- ٥٦,٠٪): بسبب حالة التفكك السياسي والصراعات القبلية وكذلك هجرة أعداد كبيرة من العمانيين للخارج، وقد صفت بأنها مرحلة النمو البدائي (فتحى أبوعيانه، ١٩٨٤، ص: ٢٠٤).

❖ مرحلة النمو المرتفع من عام ١٩٦٥ حتى قبل عام ١٩٩٣: حيث بلغ معدل النمو السنوي للسكان حوالي ٦,٩٪ (١٩٨٥-١٩٩٠)، بسبب عودة أعداد كبيرة من العمانيين من الدول التي هاجروا إليها بعد استقرار الأوضاع في عمان، وارتفاع معدلات الزيادة الطبيعية، وأيضا التزايد الكبير في أعداد القوى العاملة الوافدة خلال تلك الفترة (وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٠٤، ص: ٤٠).

❖ مرحلة النمو المنخفض: فقد انخفض معدل النمو السنوي إلى ١,٥ ٪ (١٩٩٣ ٢٠٠٣) وذلك بسبب انخفاض معدلات الزيادة الطبيعية، حيث انخفض معدلات المواليد والوفيات والخصوبة الكلية (وزارة الصحة، ٢٠٠٤، ص: ١-٤)، كما يرجع أيضاً إلى سياسة التعميم التي انتهجتها حكومة السلطنة منذ عدة سنوات، والتي تهدف إلى إحلال العمالة الوطنية محل العمالة الوافدة (وزارة الاقتصاد الوطني، أكتوبر ٢٠٠٤، ص: ٤١).

توزيع السكان:

يتسم توزيع السكان في سلطنة عمان بعدم الانتظام بين المحافظات والمناطق بصفة عامة، بل وفي داخل المحافظات والمناطق ذاتها، حيث يتصف بالتركز الواضح في مناطق معينة أسهمت في تحديدها عوامل جغرافية مثل: الطبيعية (التضاريس، أحوال المناخ، مصادر المياه، وأنواع التربة الزراعية)، والبشرية (النشاط الاقتصادي للسكان (الحرف)، طرق النقل والمواصلات، وتوفير الخدمات بأنواعها). وأيضاً العوامل الاقتصادية مثل: توفر فرص العمل وحجم وأنواع الاستثمارات في المحافظة أو المنطقة.

ويختلف توزيع السكان في عُمان حسب العوامل السابق ذكرها ويمكن تمييز الأنماط التالية:

❖ نمط التركيز السكاني المرتفع: في مناطق السهول الساحلية مثل سهول الباطنة ومسقط (ويمثلان حوالي ٥٥,٢ ٪ من جملة السكان عام ٢٠٠٣) وسهل صلالة، وهى سهول ساحلية تتميز باستواء السطح والتربة الخصبة بالإضافة لقربها من ساحل البحر.

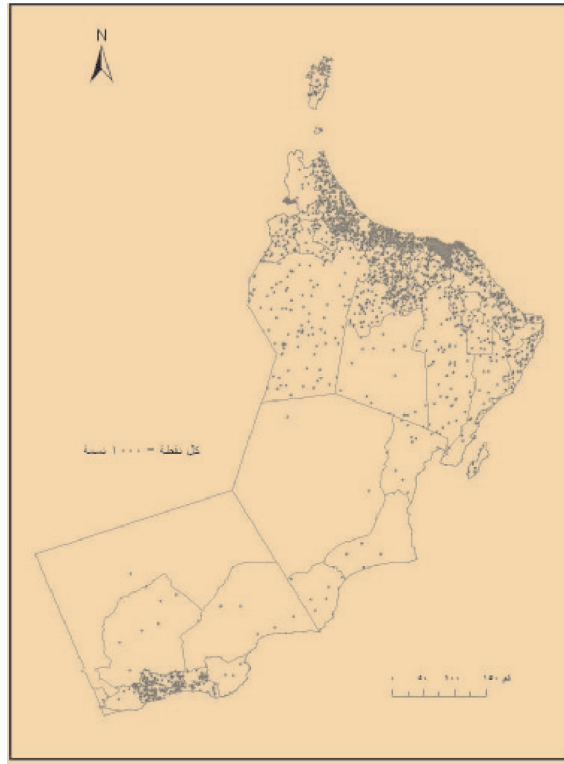
❖ ونمط التركيز السكاني المتوسط: ويضم مناطق الأودية والواحات الجبلية في مناطق الشرقية والداخلية والظاهرة (وتضم نحو ٣٠ ٪ تقريبا من جملة السكان عام ٢٠٠٣)، ويعتبر هذا النمط بمثابة الظهير الداخلي للنمط السابق ذكره.

❖ وكذلك نمط التخلخل السكاني: ويشمل هذا النمط المنطقة الوسطي والأجزاء الداخلية من محافظة ظفار، وهو انعكاس للظروف الصحراوية التي تميز هذه المناطق (فتحي أبو عيانه، ١٩٨٤، ص: ٢١٥) حيث تقل بها الموارد اللازمة لاستقرار السكان، بل وتعتبر في معظمها مناطق طرد سكاني (شكل: ٢).

يشكل سكان الريف في سهول الباطنة، ومسقط، وصلالة، وفي الواحات الجبلية في الداخلية والظاهرة، والشرقية، معظم ما يسمى التجمعات الريفية (القروية) المستقرة التي تعتمد على مياه الأفلاج والعيون والآبار في عمليات الزراعة والاستقرار، حيث حددت موارد المياه توزيع مراكز العمران

في عُمان (فتحي أبو عيانه، ١٩٨٤، ص: ٢١٦). بالإضافة لسكان البدو في المناطق الصحراوية التي تتقلص أعدادهم بشكل مستمر.

شكل (٢): توزيع السكان حسب الولايات عام ٢٠٠٣.



المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على بيانات تعداد ٢٠٠٣.

ومع بداية عصر النهضة الحديثة في عمان وما صاحبها من مشروعات تنمية كبيرة، مما أدى إلى توسعات عمرانية وظهور مراكز حضرية عديدة تتمثل في حواضر الولايات. زادت نسبة سكان الحضر إلى قرابة ٧١,٥% من جملة السكان عام ٢٠٠٣، يتركز معظمهم في مسقط والمدن الساحلية الأخرى مثل: صحار والخابورة وصور وصلالة، وأيضاً في المدن الداخلية مثل: نزوي وعبري والرستاق والبريمي (شكل: ٣).

التركيب العمري - النوعي للسكان:

وتؤثر مجموعة من العوامل مثل: المواليد والوفيات والهجرة على التركيب السكاني بشكل عام وعلى

التركيب العمري-النوعي بشكل خاص.

حيث تزيد نسبة النوع عن المعدل الطبيعي (١٠٠ ذكر/ ١٠٠ أنثى) لها بين جملة سكان سلطنة عمان حيث تصل إلى ١٢٧,٨ ذكر/ ١٠٠ أنثى عام ٢٠٠٣، غير أنها تعد طبيعية بين السكان العمانيين حيث بلغت ١٠٢ ذكر/ ١٠٠ أنثى عام ٢٠٠٣. بينما ترتفع بين السكان الوافدين (معظمهم من الهنود) لتسجل نحو ٢٨١ ذكر/ ١٠٠ أنثى (وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٠٥، تعداد ٢٠٠٣). ويعد ذلك نمطاً طبيعياً في مجتمع يستقبل كثيراً من العمالة الوافدة.

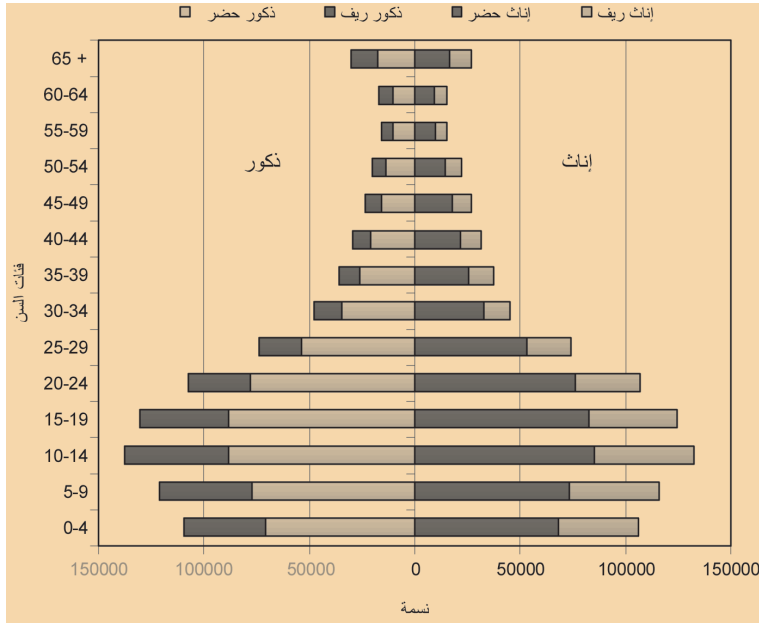
شكل (٣): التوزيع النسبي للسكان بين الحضر والقرى
في سلطنة عمان عام ٢٠٠٣.



المصدر: من إعداد الباحث.

وبالنسبة للسكان العمانيين فالهرم السكاني (شكل: ٤) يبدو طبيعياً، حيث يلاحظ أنه ينتمي لأنماط الأهرامات السكانية لدول العالم النامي ولكن في مرتبة أعلى نسبياً، حيث نجد قاعدة الهرم لا تمثل النسبة الأكبر بين أجزائه. فيلاحظ أثر السياسات السكانية والتنمية على شكل الهرم السكاني، حيث يمكن ملاحظة ضيق القاعدة التي تمثل صغار السن بالنسبة لفئات السن الأعلى. مما يشير إلى تراجع معدلات الخصوبة وزيادة الطبيعية في الفترة الأخيرة، وهو ما يعكس أثر مجموعة التحولات في المجتمع العماني في عصر النهضة مثل انتشار التعليم وخاصة الإناث وزيادة مشاركة المرأة في العمل خارج المنزل وكذلك التحسن الكبير في معظم الخدمات وخاصة الخدمات الصحية.

شكل (٤): الهرم السكاني للسكان العمانيين عام ٢٠٠٣.



١- الخدمة الصحية:

يحتل البعد الصحي حسب تصنيف الأمم المتحدة موقعا مركزيا في دليل التنمية البشرية، فالصحة وثيقة الصلة ببناء القدرات البشرية وتوظيفها، ذلك أن بناء القدرات البشرية مرهون بتمتع الانسان بحالة صحية جيدة بدنيا ونفسيا. كما أن توظيف القدرات البشرية توظيفا فعالا بالمشاركة في النشاط الإنتاجي وكذلك بالمشاركة في اتخاذ القرار لا يتحقق إلا لمن تتوافر لهم الصحة الجسدية والنفسية (وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٠٣، ص: ١٠٧). ويعتبر تحسين الصحة العامة أمراً مهماً جداً في إطار تعجيل التحول الديموجرافي، فانخفاض وفيات الأطفال الرضع وانخفاض معدلات الخصوبة، مع ارتفاع متوسط العمر المتوقع عند الميلاد، جميعها تتجم عن تحسن البيئة الصحية للسكان (بتول شكوري، ٢٠٠٤).

وقد شهد النظام الصحي بسلطنة عمان مزيدا من النمو والتطور في نوعية وكفاءة الأداء. ولقد أسهمت الإنجازات الصحية على مدى السنوات السابقة في تحقيق نقلة نوعية وتقدم ملموس على جميع مستويات الرعاية الصحية في السلطنة بمعدلات عالية وسريعة، وتقنية متطورة تتماشى مع الاتجاهات الحديثة في آليات تقديم خدمات الرعاية الصحية والطبية للسكان. ولقد انعكس هذا التطور إيجابيا

على جميع المؤشرات الصحية والتي بمقتضاها أصبحت سلطنة عمان تصنف حالياً ضمن الدول المتقدمة في مجال تقديم الخدمات الصحية على مستوى العالم. ففي عام ٢٠٠٨م بلغ معدل الوفيات الخام في السلطنة إلى ٣,٢ لكل ١٠٠٠ من السكان، ومعدل وفيات الأطفال الرضع إلى ٩ لكل ١٠٠٠ مولود حي، ومعدل وفيات الأطفال دون سن الخامسة إلى ١١,٧ لكل ١٠٠٠ مولود حي، وبلغ العمر المتوقع عند الولادة إلى ٧١,٦ عاماً (وزارة الصحة، ٢٠٠٨، تمهيد).

١-١ تطور الخدمات الصحية :

تركت البداية المتأخرة لعملية التنمية في عمان آثارا ملحوظة على مسيرة القطاع الصحي وتطوره، فقد كانت نقطة البدء في هذا القطاع في عام ١٩٧٠ شديدة التواضع (وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٠٣، ص: ١٠٧)، ثم شهدت السلطنة تطورا كبيرا في المؤسسات الصحية^١ بعد ذلك. حيث زاد عدد المستشفيات في السلطنة من ٢ مستشفى فقط عام ١٩٧٠ إلى ٣٠ مستشفى عام ١٩٨٠ ونتيجة للخطط التنموية الطموحة في قطاع الصحة زاد إلى ٥٢ مستشفى عام ١٩٩٠ ثم ارتفع العدد إلى ٥٨ مستشفى عام ٢٠٠٨ (شكل: ٥)، وهو ما يعد تطور كبيرا جدا ويعكس ذلك نسبة التغير في عدد المستشفيات في الفترة من ١٩٧٠ إلى ٢٠٠٨ والذي بلغ ٢٨٠٠٪.

وقد أدى ذلك التغير إلى مضاعفة أعداد الأسرة في المستشفيات مرات عديدة فقد زاد العدد من ١٢ سرير فقط عام ١٩٧٠ إلى أكثر من ٥ آلاف سرير عام ٢٠٠٨ بمعدل تغير كبير جدا بلغ ٤٥٢٢٥٪ (جدول: ١). وتوفر هذه الزيادة الكبيرة في اعداد المستشفيات و الأسرة داخل هذه المستشفيات فرص أكبر للسكان في الحصول على الخدمة الصحية اللازمة. الامر الذي يؤدي إلى التقليل من الأمراض بين السكان وبالتالي تحسن الصحة العامة.

١ تضم المؤسسات الصحية بوزارة الصحة العمانية الأنواع التالية:

مستشفى منطقة: وهو مستشفى اقليمي يقدم خدمات رعاية صحية ثانوية والمستوى الثالث لسكان المنطقة المقامة بها المستشفى وهي مستشفيات مرجعية (المستشفى السلطاني، خولة، النهضة، ابن سينا).

مستشفى ولاية: مستشفى يقدم خدمات رعاية صحية ثانوية بجانب الخدمات الصحية الأولية اسكان الولاية وبعض الولايات المحيطة.

مستشفى محلي: مستشفى صغير يقدم خدمات صحية أولية لسكان القرى المحيطة بالمستشفى وكذلك خدمات تنويمية لبعض المرضى.

مركز صحي: يقدم خدمات صحية أولية لسكان المنطقة المحيطة به.

مركز صحي بأسرة: يقدم خدمات صحية أولية لسكان المنطقة المحيطة به ومجهز ببعض الأسرة تستخدم لرعاية الامهات الحوامل وبه حجرة مجهزة للولادة.

مجمع صحي: يقدم خدمات صحية أولية لسكان المنطقة المحيطة به، بالإضافة إلى خدمات تخصصية في مجالات مختلفة في صورة عيادات خارجية ولا يوجد به خدمات تنويمية (وزارة الصحة، ٢٠٠٨).

جدول (١): مؤشرات تطور الخدمات الصحية في عمان (١٩٧٠ - ٢٠٠٨)

المؤشر	١٩٧٠	١٩٨٠	١٩٩٠	٢٠٠٠	٢٠٠٥	٢٠٠٨	نسبة التغير %
عدد المستشفيات	٢	٣٠	٥٢	٥٥	٥٨	٥٨	٢٨٠٠
عدد أسرة المستشفيات	١٢	١٨٧٩	٣٨٧٣	٥١٩٠	٥٢٧٠	٥٤٣٩	٤٥٢٢٥
عدد السكان/ سرير	٥٤٨١١	٥٦٩	٤٦٦	٥٣٠	٥٥٢	٦٢٣	٩٨.٨ -
عدد (المراكز، العيادات، المستوصفات الحكومية)	٢٢	٨٠	١٣٦	١٦١	١٨٨	٢١٢	٨٦٣
عدد العيادات الخاصة	- -	- -	٣٣٤	٥٦٠	٧١٣	٧٦٦	١٢٩

المؤشر في ٢٠٠٨ - المؤشر في سنة الأساس

ملحوظة: تم حساب نسبة التغير كالتالي: $100 \times \frac{\text{المؤشر في سنة الأساس}}{\text{المؤشر في سنة الأساس}}$

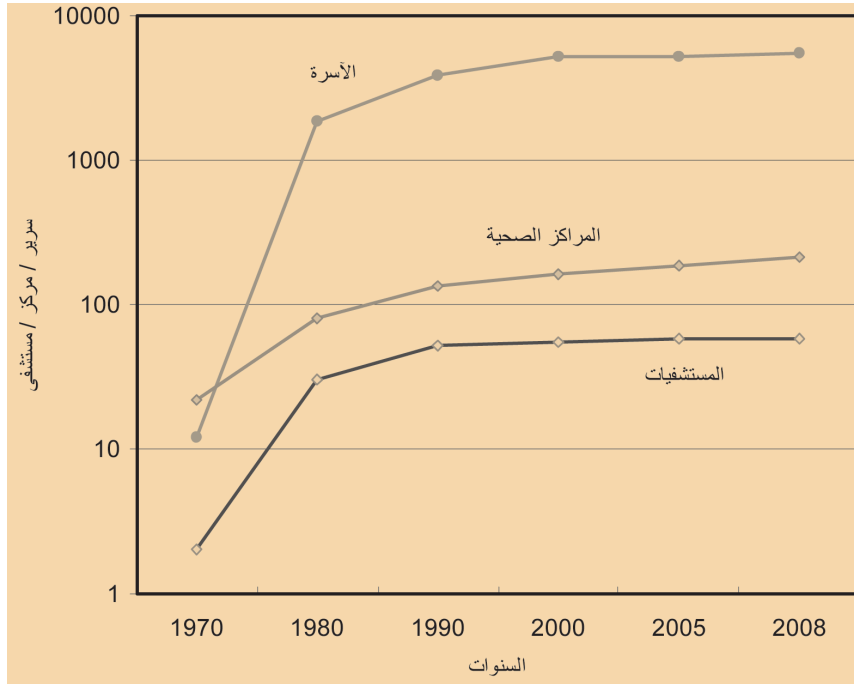
المؤشر في سنة الأساس

اعتبر عام ١٩٧٠ هو سنة الأساس، وفي حال عدم توفر بيانات تعتبر السنة التالية هي سنة الأساس (وطبق ذلك أيضا في الجداول التالية).

المصدر: وزارة الصحة، المديرية العامة للتخطيط، ٢٠٠٨، ص: (٢-٣)، ونسبة التغير من حساب الباحث.

ولم يتوقف الأمر عند التطور الكبير في عدد المستشفيات فقط بل شمل عدد المراكز والمجمعات الصحية التي تؤدي الخدمات الصحية الأولية لسكان المناطق المحيطة بها (جدول رقم: ١). وتنتشر هذه المراكز الصحية في جميع ولايات السلطنة مما يؤدي إلى سرعة حصول السكان على الرعاية الصحية Health Care اللازمة. وقد أتاحت العيادات الخاصة (التي زاد عددها منذ التسعينيات) فرص أكبر للأغنياء والفقراء على حد سواء في الحصول على الخدمات الصحية، فمن جهة يمكن للفني الحصول على الخدمة الصحية في هذه العيادات الخاصة، الأمر الذي يخفف الضغط على المستشفيات والمراكز الصحية مما يتيح للفقراء فرص أفضل في الحصول على خدمات صحية مجانية مميزة.

شكل (٥): تطور أعداد المستشفيات والأسرة بها وأعداد المراكز الصحية بعمان
(١٩٧٠ - ٢٠٠٨).



المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على بيانات وزارة الصحة ٢٠٠٨.

٢-١ توزيع خدمات الرعاية الصحية :

وتتوزع الخدمات الصحية على جميع المحافظات والمناطق والولايات في السلطنة ولكن بأعداد متفاوتة تفرضها طبيعة المحافظة أو المنطقة. حيث تتركز المستشفيات المرجعية في محافظة مسقط وذلك لكونها عاصمة الدولة وتوجد بها معظم الخدمات الاجتماعية والتعليمية والثقافية، كما تتركز بها كثير من المشروعات الإنمائية (جدول: ٢). بينما تقل أعداد المستشفيات والمراكز الصحية في المنطقة الوسطى مثلا وذلك بسبب كونها منطقة صحراوية وقليلة السكان وكذلك تباعد وصغر حجم التجمعات السكانية بها، مما يفرض صعوبة كبيرة في مد الخدمات في هذه المنطقة.

جدول (٢): التوزيع الجغرافي لأنواع الخدمات الصحية في عمان ٢٠٠٨.

جملة المؤسسات الصحية	عدد المراكز الصحية	المستشفيات					الاقليم	
		نسمة/سرير	عدد الأسرة	جملة	محلى	ولاية		منطقة
٢٢	٢٦	٦٢٥	١٢٣٥	٦	٢	- -	٤	مسقط
٣٥	٢٩	٥٠٨	٥٣٨	٦	٥	- -	١	ظفار
٢٦	٢٠	٥٦٨	٥٤٤	٦	٣	٢	١	الداخلية
٤١	٣١	٤٦٦	٧٨٧	١٠	٦	٢	٢	الشرقية
٤٣	٣٣	٩٩٠	٧٦١	١٠	٧	١	٢	الباطنة
٢١	١٦	١٢٦٢	٤١٦	٦	٤	- -	٢	الظاهرة
٧	٤	٢٢٧	١٥٦	٣	٢	- -	١	مسندم
١١	٨	٤١٨	٦٨	٣	٢	- -	١	الوسطى
٢١٦	١٦٧	٦٢٣	٤٦٠٥	٤٩	٣٠	٥	١٤	جملة

ملحوظة:

- يوجد اختلاف في عدد المستشفيات والمراكز الصحية بين البيان الاجمالي (ص:٢-٣) وبيان توزيع المؤسسات الصحية على المحافظات والمناطق، حيث ذكر أن عدد المستشفيات في البيان الاجمالي هو ٥٨ مستشفى وعدد المراكز الصحية ٢١٢ مركز.

- بيانات محافظة البريمي ضمن بيانات منطقة الظاهرة.

المصدر: وزارة الصحة، المديرية العامة للتخطيط، ٢٠٠٨، ص: (٣-٥).

٣-١ تطور القوى العاملة في مجال الرعاية الصحية :

صاحب الانتشار الكبير للمراكز الصحية والمستشفيات في أرجاء الدولة تطورا كبيرا في أعداد القوى العاملة في مجال الرعاية الصحية. فقد تضاعف عدد الاطباء (تخصصات مختلفة) منذ السنوات الأولى للنهضة مرات عديدة، حيث زاد العدد من ١٣ طبيا فقط عام ١٩٧٠ إلى ٥١٤ طبيب عام ١٩٨٠ ثم إلى ٣٢٥٨ طبيب عام ٢٠٠٠ ثم ارتفع العدد إلى ٥١٩٤ طبيب عام ٢٠٠٨ (جدول: ٣).

وقد شمل التطور أعداد الاخصائيين والممرضين والممرضات وأطباء الاسنان والصيدال، وتعكس معدلات التغير بالجدول رقم: ٣ حجم التطور الذي طرأ على القوى العاملة في مجال الرعاية الصحية.

وقد انعكس ذلك على مؤشرات القوى العاملة في مجال الرعاية الصحية فارتفعت نسبة الأطباء / السكان من ٠,٢ طبيب / ١٠٠٠٠ نسمة عام ١٩٧٠ إلى ١٣,٦ طبيب عام ٢٠٠٠ ثم إلى ١٨,١ طبيب عام ٢٠٠٨.

جدول (٣): مؤشرات تطور القوى العاملة في المجال الصحي في عمان (١٩٧٠ - ٢٠٠٨)

المؤشر	١٩٧٠	١٩٨٠	١٩٩٠	٢٠٠٠	٢٠٠٥	٢٠٠٨	نسبة التغير %
مجموع أعداد الأطباء	١٣	٥١٤	١٤٤١	٣٢٥٨	٤١٨٢	٥١٩٤	٣٩٨٥٣
طبيب / ١٠٠٠٠ نسمة	٠,٢	٥,١	٩,٠	١٣,٦	١٦,٧	١٨,١	٨٩٥٠
طبيب ممارس / ١٠٠٠٠ نسمة	٠,٢	١,٩	٦,٥	٩,٠	١٠,٩	١٠,٦	٥٢٠٠
طبيب اختصاصي / ١٠٠٠٠ نسمة	-	١,٠	٢,٦	٤,٥	٥,٧	٧,٥	٦٥٠
مجموع هيئة التمريض	-	١٠٩٦	٤١٤٧	٧٨٢٩	٩٢٧٧	١١٢٣٣	٩٢٥
ممرض / ١٠٠٠٠ نسمة	-	١٠,٨	٢٦,٠	٣٢,٦	٣٧,٠	٣٩,٢	٢٦٣
مجموع أعداد أطباء الأسنان	٠	٢٣	٨٤	٢٦٢	٤٤٨	٥٥٧	٢٣٢١
طبيب اسنان / ١٠٠٠٠ نسمة	٠	٠,٢	٠,٥	١,١	١,٨	١,٩	٨٥٠
مجموع أعداد الصيادلة	-	٤٧	٢٤٧	٤٩٥	٧٥٣	٩٥١	١٩٢٣
صيدلي / ١٠٠٠٠ نسمة	-	٠,٥	١,٦	٢,١	٣,٠	٣,٣	٥٦٠

المصدر: وزارة الصحة، المديرية العامة للتخطيط، ٢٠٠٨، ص: (٢-٤)، ونسبة التغير من حساب الباحث.

كما ارتفعت نسبة هيئة التمريض / السكان من ١٠,٨ ممرض او ممرضة / ١٠٠٠٠ نسمة عام ١٩٨٠ إلى ٣٩,٢ عام ٢٠٠٨، وكذلك بالنسبة للأطباء الاخصائيين وأطباء الأسنان والصيادلة.

ويعكس هذا التطور سهولة تقديم خدمة الرعاية الصحية للسكان عن ذي قبل، مما كان له الأثر الأكبر في خفض معدلات الوفيات وتحسين الصحة العامة للسكان.

٤-١ مؤشرات نجاح الرعاية الصحية:

يعد الانتشار الكبير للمؤسسات الصحية في سلطنة عمان منذ بداية النهضة بالإضافة للتطور الهائل في أعداد القوى العاملة في مجال الرعاية الصحية عاملان أساسيان في وفرة وسهولة وكفاءة تقديم الخدمات الصحية للسكان. وقد تعددت النتائج الايجابية لتطور الرعاية الصحية في السلطنة

فانخفضت معدلات الوفيات بأنواعها وكذلك معدلات الخصوبة مما ساهم بشكل كبير في زيادة العمر المتوقع عند الميلاد للسكان.

فقد انخفض معدل الوفيات الخام بمقدار ١٠ في الفترة ١٩٨٠-٢٠٠٨ وهو يعد انخفاضاً كبيراً في هذه الفترة القصيرة. وكذلك بلغ متوسط انخفاض معدل وفيات الأطفال الرضع حوالي ١٠٩ رضيع توفى/ ١٠٠٠ مولود حي في الفترة ١٩٧٠-٢٠٠٨، وكما انخفض معدل وفيات الأطفال أقل من ٥ سنوات ١٦٩ في الفترة نفسها (جدول: ٤).

جدول (٤): مؤشرات نجاح الرعاية الصحية في عمان (١٩٧٠ - ٢٠٠٨)

المؤشر	١٩٧٠	١٩٨٠	١٩٩٠	٢٠٠٠	٢٠٠٥	٢٠٠٨	التغير - / +
معدل الوفيات الخام % نسمة	-	١٣,٣	٧,٦	٣,٤	٢,٥	٣,٣	- ١٠%
معدل وفيات الرضع % مولود حي	١١٨	٦٤,٠	٢٩	١٦,٧	١٠,٣	٩,٠	- ١٠٩%
معدل وفيات الأطفال % مولود حي	١٨١	٨٦,٠	٣٥	٢١,٧	١١,١	١١,٧	- ١٦٩%
معدل وفيات الأمهات / ١٠٠٠٠٠ مولود حي	-	-	-	١٦,١	١٥,٤	١٦,٧	-
معدل المواليد الخام % نسمة	-	٥٠,٠	٤٤,٧	٣٢,٦	٢٤,٨	٢٧,٣	- ٢٣%
معدل الخصوبة الكلى (طفل/امرأة)	-	١٠,١	٧,٤	٤,٧	٣,١	٣,٣	- ٦,٨ طفل
العمر المتوقع عند الولادة (سنة)	٤٩,٣	٥٧,٥	٦٥,٩	٧٣,٤	٧٤,٣	٧١,٦	+ ٢٢,٣
دليل العمر المتوقع عند الميلاد	٠,٤٠٥	٠,٥٤٢	٠,٦٨٢	٠,٨٠٦	٠,٨٢١	٠,٧٧٧	+ ٠,٣٧٢

المصدر: وزارة الصحة، المديرية العامة للتخطيط، ٢٠٠٨، صفحات متعددة، والتغير ودليل العمر المتوقع عند الميلاد من حساب الباحث.

ملحوظة: - معدل الخصوبة الكلى لعام ١٩٩٠ هو متوسط الفترة ١٩٨٠-٢٠٠٠.

- تم حساب دليل العمر المتوقع عند الميلاد على اساس المعادلة التالية:

العمر المتوقع - القيمة الدنيا

الدليل = _____

القيمة القصوى - القيمة الدنيا

وقد حدد البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة القيمة القصوى للعمر المتوقع بـ ٨٥ عاماً والقيمة الدنيا بـ ٢٥ عاماً (UNDP, 2007, p. 356)

وقد ساهم انتشار مؤسسات الرعاية الصحية بمكوناتها المختلفة في أنحاء الدولة في هذا الانخفاض الكبير الذي تم في معدلات الوفيات في هذه الفترة القصيرة نسبياً. وصاحب انخفاض معدلات الوفيات انخفاض في معدلات الخصوبة حيث بلغ التغير أو الانخفاض في معدل المواليد الخام حوالي ٢٣ في الفترة ١٩٨٠-٢٠٠٨، وكذلك بلغ الانخفاض في معدل الخصوبة الكلي ٨,٦ طفل/امرأة في الفترة نفسها، وعادة ما تأخذ الدول أو المجتمعات عقوداً طويلة في تخفيض معدلات انجاب نساءها بهذا القدر الكبير، ويجب الذكر أن الانخفاض الكبير في معدلات المواليد والخصوبة لا يرجع فقط لتحسن خدمات الرعاية الصحية ولكن لإنتشار التعليم بكافة قطاعاته في أنحاء السلطنة.

وفي هذا الصدد يجب ذكر أن منظمة الصحة العالمية وضعت عُمان على رأس القائمة التي تصنف الدول حسب كفاءة خدماتها الصحية، وذلك في التقرير الذي صدر في أغسطس ٢٠٠١، وقد أوضحت المنظمة أن تصدر عُمان لهذه القائمة جاء نتيجة للانخفاض الحاد في معدلات وفيات الأطفال الرضع في السلطنة، وكفاءة الخدمات الصحية التي تقدم للسكان (وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٠٣، ص: ١٠٧ - ١١٥).

كما طلبت اليونسيف (منظمة الأمم المتحدة للطفولة) في عام ٢٠٠٠ إغلاق مكتبها في عُمان، وذلك بعد توفر الشروط التي تعتبرها اليونسيف دليلاً على عدم حاجة بلد ما لخدماتها ومنها:

١- أن ينخفض معدل وفيات الأطفال الرضع إلى ٣٠ فأقل.

٢- أن يصل متوسط نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي إلى ٢٨٩٥ دولاراً فأكثر.

وقد طلبت السلطنة تمديد عمل مكتب اليونسيف لتقديم الدعم الفني للكوادر العُمانية مع تحمل جزء من نفقات المكتب (وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٠٣، ص: ١٠٨).

ويجدر القول أن التقدم الذي أحرز في مستويات الرعاية الصحية Health Care المختلفة، إمنا مرده إلى الإنفاق الحكومي الكبير على قطاع الصحة منذ بداية السبعينيات من القرن الماضي، ويعتبر قطاع النفط من أهم القطاعات التي تلعب دوراً حيوياً في مجال التنمية البشرية في السلطنة. فقد شهد هذا القطاع منذ اكتشاف النفط عام ١٩٦٢ وبداية التصدير عام ١٩٦٧ وحتى الآن تطوراً كبيراً ونشاطاً متزايداً، ترك أثره الواضح في مختلف مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية في البلاد (وزارة الاقتصاد الوطني، مارس ٢٠٠١، ص ٣٣). حيث ساهم هذا القطاع خلال سنوات النهضة (على مدى ٣٩ عاماً) بتوفير المتطلبات اللازمة لإقامة المشروعات التنموية في كافة القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والخدمية (ومنها الصحة)، في كافة المناطق والولايات في السلطنة. وقد أحدث ذلك نقلة نوعية كبيرة في كافة مناحي الحياة للإنسان العماني (وزارة النفط والغاز، ٢٠٠٥).

حيث زادت جملة مصروفات وزارة الصحة من ٦ مليون ريال عماني عام ١٩٧٠ إلى ١٤٥,٧ مليون عام ٢٠٠٠، ثم إلى ٢٨٨,٢ مليون ريال عام ٢٠٠٨. وكذلك ارتفعت نسبة الإنفاق على قطاع الصحة من جملة الإنفاق الحكومي من ٢,٩٪ عام ١٩٧٥ إلى ٢,٤٪ عام ٢٠٠٧. وقد أدى ذلك إلى ارتفاع متوسط نصيب الفرد من الإنفاق الحكومي على الصحة من ٩,١ ريال عماني عام ١٩٧٠ إلى ٦٠,٧ عام ٢٠٠٠ ثم إلى ١٠٠,٥ ريالاً عمانياً عام ٢٠٠٨ (وزارة الصحة، المديرية العامة للتخطيط، ٢٠٠٨، ص: ٢-٣). وإنما يعكس هذا الإنفاق الحكومي الكبير على قطاع الصحة حرص السلطنة على صحة المواطن العماني الأمر الذي يعزز قدرته على التعلم والعمل ومن ثم الارتقاء بالمجتمع. حيث أن الحالة الصحية للسكان (تشمل التغذية والصحة العامة) تعتبر محددًا رئيسيًا لإمناجية العمل التي يعتبر الارتقاء بها عنصراً جوهرياً في عملية النمو الاقتصادي. وتشير بعض الدراسات إلى أن ٣٠٪ من النمو الاقتصادي الذي حققته بريطانيا خلال الفترة ١٧٨٠-١٩٧٩ إنما يعود إلى تحسن الحالة الصحية والتغذوية لسكانها (وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٠٣، ص: ١٠٧).

١-٥ قياس مدى تطور الرعاية الصحية:

وضعت الأمم المتحدة مقياس العمر المتوقع عند الميلاد كدليل على مدى نجاح الرعاية والسياسات الصحية في بلد ما، فالدليل التنمية البشرية يتضمن العمر المتوقع عند الميلاد، وهو مؤشر وثيق الصلة بالحالة الصحية للسكان وكذلك بالصحة العامة. وقد حققت عُمان تقدماً كبيراً فيما يتعلق بإطالة العمر المتوقع عند الميلاد Life Expectancy لسكانها، حيث ارتفع متوسط العمر المتوقع عند الميلاد من ٤٩,٣ سنة عام ١٩٧٠ إلى ٦٥,٩ سنة عام ١٩٩٠ ثم إلى ٧١,٦ سنة عام ٢٠٠٨ (جدول: ٤). وقد أدى ذلك إلى ارتفاع دليل العمر المتوقع عند الميلاد من ٤٠,٤٠٥ عام ١٩٧٠ إلى ٦٨,٢ عام ١٩٩٠ ثم إلى ٧٧,٧٧ عام ٢٠٠٨، وقد سجل هذا الدليل ارتفاعاً كبيراً قدره ٣٧٢,٠ في الفترة ١٩٧٠-٢٠٠٨. ويعد ذلك دليلاً واضحاً على تطور ونجاح الرعاية الصحية في سلطنة عمان مما يؤثر بشكل كبير في ارتفاع دليل التنمية البشرية.

جدول (٥): العمر المتوقع عند الميلاد ودليله في محافظات ومناطق السلطنة
(حسب تقرير ٢٠٠٣)

المحافظة / المنطقة	العمر المتوقع عند الميلاد	دليل العمر المتوقع
مسقط	٧٣,٣	٠,٨١٠
ظفار	٧٠,١	٠,٧٥٠
الداخلية	٧١,٨	٠,٧٨٠
الشرقية	٧٠,٣	٠,٧٥٠
الباطنة	٧١,٠	٠,٧٧٠

٠.٧٧٠	٧١.٠	الظاهرة
٠.٧٩٠	٧٢.٣	مسندم
٠.٧١٠	٦٧.٦	الوسطى
٠.٧٧٠	٧١.١	جملة

المصدر: وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٠٣، ص: ٣٩.

غير أن التفاوت الجغرافي بين أقاليم السلطنة فيما يتعلق بالعمر المتوقع عند الميلاد ودليله في التنمية البشرية يبدو محدودا عدا محافظة مسقط والمنطقة الوسطى.

حيث يصل متوسط العمر المتوقع في مسقط العاصمة إلى ٧٣,٣ سنة (الأعلى) ولكنه ينخفض إلى ٦٧,٦ سنة في المنطقة الوسطى (الأقل) (جدول: ٥)، ويرجع ذلك إلى الاختلاف في كمية ونوعية الخدمات الصحية المقدمة لسكان الإقليمين، حيث مسقط هي العاصمة الإدارية للدولة وتتمتع بقدر كبير من الخدمات الصحية يفوق الموجود في المنطقة الوسطى (راجع جدول: ٢).

٢- التعليم:

١-٢ التعليم والتنمية البشرية:

يعتبر تنمية البشر معرفياً غاية ووسيلة للتنمية البشرية، حيث يرتبط مستوى التنمية البشرية بوجه عام والنمو الاقتصادي بوجه خاص بما يحوزه الناس من معارف، وبما يطورونه من قدرات ومهارات، من خلال التعليم والتعلم والتدريب. فالمعرفة بمعناها الواسع هي أحد المكونات الرئيسية لدليل التنمية البشرية، وهي محدد أساسي لانتاجية العمل، ومن ثم لمستوى النمو الاقتصادي. ووفق ما جاء في تقرير منظمة العمل الدولية عن العمالة العالم ١٩٩٨/١٩٩٩، فإن إضافة سنة واحدة لمتوسط سنوات التعليم للقوى العاملة يمكن أن تزيد انتاجية العامل ما بين ٥% و١٥%.

ويعتبر التعليم حق من الحقوق الأساسية للإنسان (حيث يزود الإنسان بالقدرة على التواصل والانتماء الفعال للمجتمع ومقاومة التهميش والعزل) وهو غاية في حد ذاته، كما أنه من العوامل المهمة لمكافحة الفقر عن طريق منح الناس مهارات تزيد من قدرتهم على الكسب والحصول على فرص عمل أفضل. كما أن ارتفاع مستوى الوعي الصحي لدى الأفراد المتعلمين، وانخفاض وفيات الاطفال الناجم عن تحسن وعي الام المتعلمة يزيد الصلة بين التعليم وأبعاد أخرى للتنمية البشرية مثل البعد الصحي (وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٠٣، ص: ٩١).

كما يعد التعليم من أهم العوامل المؤثرة في تباين مستويات الخصوبة، وتؤكد الدراسات الديموجرافية والاجتماعية أن للتعليم تأثيراً مهماً على انخفاض مستويات الخصوبة في المجتمع، حيث

توجد علاقة عكسية بين مستويات التعليم والخصوبة، فكلما زاد المستوى التعليمي انخفضت الخصوبة في المجتمع. (Dennis, N., 1980. p. 182) ويعتبر التعليم أحد أهم ضروريات تحقيق التنمية والتقدم، حيث يرى معظم علماء الاقتصاد وصانعي القرار أن تعليم الذكور والإناث له الدور الأساسي والمحوري في تخفيض مستويات الخصوبة وتشكيل رأس المال البشري (المورد البشري) (Lucia & Esther, 2003, p. 5)، مما يوضح أهمية التعليم بصفة عامة في عمليات التنمية.

٢-٢ تطور التعليم في عُمان:

لقد مر التعليم والسياسة التعليمية بمراحل مختلفة خلال الفترة من عام ١٩٧٠ إلى عام ٢٠٠٨، وقد تميزت كل مرحلة بسمات خاصة تمشيا مع مستوى التطور الاقتصادي والاجتماعي في المجتمع العماني (جدول: ٦). حيث كان التعليم في عمان مقصورا على الكتاتيب وحلقات الدرس بالمساجد التي كانت تلقن القرآن الكريم وتعلم مبادئ الدين الإسلامي واللغة العربية والحساب، وخاصة في المدن الكبرى مثل نزوي وعبري وصحار وصور ونخل والرسناق وغيرها.

تلقي الأطفال تعليمهم تحت ظلال الأشجار أو في المجالس العامة التي تعرف (بالسبلة) أو في المساجد أو بيوت المعلمين والمعلمات أنفسهم، ومعظم الدارسين كانوا من صغار السن. وعندما ينهي الدارس تعلم وحفظ القرآن الكريم بكامله ينضم إلى حلقة العلم في المساجد، خاصة في ولايتي نزوي والرسناق اللتين تعدان مركزين لتجمع العلماء في تلك الفترة.

شكل (٦): التعليم قديما وحديثا في سلطنة عمان.



المصدر: موقع وزارة التربية والتعليم، سلطنة عمان.

وقد بدأ التحول من التعليم التقليدي إلى التعليم النظامي بمعناه الحديث في عام ١٩٣٠ حيث أنشئت مدارس محدودة تخضع للتخطيط والإشراف الحكومي وأخذت تدرس مناهج محددة المحتوى ومتعددة المواد ويدرسها معلمون تم تعيينهم قبل الدولة ولهذه المدارس إدارة معينة أيضا. وشكلت هذه المدارس رغم ندرتها أساس التعليم النظامي في عمان قبل عام ١٩٧٠، ومن أشهر هذه المدارس (مدارس للذكور فقط): المدرسة السلطانية الأولى التي أنشئت عام ١٩٣٠ في مسقط ثم المدرسة السعيدية بمسقط عام ١٩٤٠، فالمدرسة السعيدية في صلالة ١٩٤٣، وفي عام ١٩٥٩ أنشئت المدرسة السعيدية في مطرح.

جدول (٦): ملخص لمراحل تطور التعليم في سلطنة عمان ١٩٧٠ - ٢٠٠٨

م	الفترة	أهم سماتها
١	الفترة الأولى ١٩٧٠ - ١٩٧٥	الانتشار السريع (التعليم ولو تحت ظلال الأشجار).
٢	الخطة الخمسية الأولى ١٩٧٦ - ١٩٨٠	مواصلة نمو الخدمة التعليمية.
٣	الخطة الخمسية الثانية ١٩٨١ - ١٩٨٥	مواصلة نشر التعليم والعناية بالنوع.
٤	الخطة الخمسية الثالثة ١٩٨٦ - ١٩٩٠	مواصلة نشر التعليم والعناية بالنوع.
٥	الخطة الخمسية الرابعة ١٩٩١ - ١٩٩٥	التوازن بين الكم والكيف.
٦	الخطة الخمسية الخامسة ١٩٩٦ - ٢٠٠٠	التطوير والتحديث.
٧	الخطة الخمسية السادسة ٢٠٠١ - ٢٠٠٥	تطوير التعليم وتحديثه.
٨	الخطة الخمسية السابعة ٢٠٠٦ - ٢٠١٠	تطوير وتحسين الخدمات التعليمية.

المصدر: وزارة التربية والتعليم، مايو ٢٠٠٨، ص: ١٣-١٩.

وفي الأول من سبتمبر عام ١٩٧٠ باشرت وزارة المعارف (التربية والتعليم حاليا) أعمالها بافتتاح عدد من المدارس الحكومية^٢ في مسقط وخارجها بلغ عددها ست عشرة مدرسة يدرس بها نحو ٦٩٤١ طالب وطالبة (جدول: ٧) (وزارة التربية والتعليم، ديسمبر ٢٠٠٢، ص: ٩-١٤).

٢ أنواع التعليم (حاليا):

- العام: مدته ١٢ عاماً وهو النوع الذي كان سائداً ثم بدأت الوزارة في استبداله تدريجياً بالتعليم الاساسي.
- الاساسي: مدته ١٠ سنوات ينتقل الناجحون في نهايته إلى مرحلة ما بعد الاساسي لمدة عامين.
- ما بعد الاساسي: مدته عامان دراسيان يتضمن الصفين الحادي عشر والثاني عشر.
- التربية الخاصة: وتختص بذوى الاحتياجات الخاصة.
- محو الأمية وتعليم الكبار: المرحلة الأولى محو الأمية لكبار السن وأصبحت مدتها ٣ سنوات، والمرحلة الثانية تبدأ بالصف الخامس وتستمر حتى الصف الثاني عشر (وزارة التربية والتعليم، مايو ٢٠٠٨، ص: ٢٠).

منذ ذلك الحين بدأت وزارة المعارف (التربية والتعليم حاليا) في وضع سياسات تعليمية مرحلية تتمشى مع الخطط التنموية في البلاد. فتميزت الفترة الأولى (١٩٧٠-١٩٧٥) بالانتشار السريع للخدمات التعليمية (جدول: ٦). حيث كانت هذه الفترة هي البداية الحقيقية لنشر التعليم في سلطنة عُمان متخذة شعار التعليم ولو تحت ظلال الأشجار، انطلاقا من أن التعليم حق للجميع، وأنه أداة للارتقاء بالفرد والمجتمع (وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٠٣، ص: ٩١).

وهدفت الخطة الخمسية الأولى ١٩٧٦-١٩٨٠ إلى مواصلة نمو الخدمات التعليمية، واستمر ذلك النهج حتى الخطة الخمسية الثالثة ١٩٨٦-١٩٩٠. ومع بداية الخطة الخمسية الرابعة ١٩٩١-١٩٩٥ تغير النهج، حيث هدفت إلى أحداث نوع من التوازن بين الكم والكيف لتحسين نوعية التعليم، وقد استمرت عملية التطوير والتحسين حتى الخطة السابعة ٢٠٠٦-٢٠١٠ (جدول: ٦).

وفي عام ١٩٨٠ بلغ عدد المدارس الحكومية التي أنشئت ٣٧٣ مدرسة استوعبت نحو ١٠٦٠٣٢ طالب وطالبة وعمل بها ٥١٥٠ معلم ومعلمة، مما يعنى توسع قاعدة التعليم في السلطنة بجميع مناطقها الجغرافية (جدول: ٧). أما في العام الدراسي ٢٠٠٧/٢٠٠٨ بلغت جملة المدارس الحكومية فقط في سلطنة عمان ١٠٥٢ مدرسة يدرس بها نحو ٥٥٣٢٣٦ طالب وطالبة (يمثلون نحو ٢٠,٢ ٪ من جملة السكان^٢ في عام ٢٠٠٧) ويعمل بها ٤١٩٨٩ معلم ومعلمة.

وقد بلغت نسبة التغير في الفترة من ١٩٧٠ حتى ٢٠٠٧/٢٠٠٨ بالنسبة للمدارس نحو ٦٤٧٥ ٪ أما بالنسبة للطلاب فقد بلغت حوالي ٧٨٧١ ٪ و ٢٣٦٢٣ ٪ بالنسبة للمعلمين في الفترة نفسها. ويعنى ذلك أنه قد حدث تطورا كبيرا جدا في أعداد المدارس والطلاب والمعلمون وكذلك الإداريون مما يؤكد على انتشار التعليم في كافة ربوع الدولة (جدول: ٧).

أما الزيادة الكبيرة فكانت في أعداد الطالبات ومدارسهن، حيث بلغت نسبة التغير في أعداد الطالبات في نفس الفترة السابق الإشارة إليها حوالي ٢٣٦٣١ ٪ (جدول: ٧)، الأمر الذي ساهم بشكل كبير في زيادة أعداد الطالبات في التعليم المتوسط ومن ثم التعليم الجامعي، مما انعكس على السن عند الزواج وانخراط المرأة في العمل.

٢ قُدر عدد سكان عمان في منتصف عام ٢٠٠٧ بحوالي ٢٧٤٣٤٩٩ نسمة حسب تقدير وزارة الاقتصاد الوطني (أكتوبر ٢٠٠٨، جدول ٢-٢).

جدول (٧): تطور أعداد المدارس والطلاب حسب النوع بسلطنة عمان
قبل عام ١٩٧٠ حتى ٢٠٠٦/٢٠٠٥

النوع	قبل عام ١٩٧٠	١٩٧٠	١٩٨٠	١٩٩٠	٢٠٠٠	٢٠٠٧/٢٠٠٨	% تغير ١٩٧٠-٢٠٠٨
الذكور							
مدارس	٣	١٢	١٤١	٣٠٩	٤٠٤	٣٥٧	٢٨٧٥
طلاب	١٠٠٠	٥٨٠٥	٧٠٨٤٢	١٩٠٠١١	٢٨٤٥٠١	٢٨٣٦٥٤	٤٧٨٦
الإناث							
مدارس	- -	٣	٨٣	٢٨٧	٣٩١	٢٥٠	٨٢٣٣
طالبات	- -	١١٣٦	٣٥١٩٠	١٦٥٩٧٥	٢٧٠٣٤٤	٢٦٩٥٨٢	٢٣٦٣١
مشترك							
مدارس	- -	١	١٤٩	١٨٣	١٩٨	٤٤٥	٤٤٤٠٠
طلاب	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
جملة							
مدارس	٣	١٦	٣٧٣	٧٧٩	٩٩٣	١٠٥٢	٦٤٧٥
طلاب	١٠٠٠	٦٩٤١	١٠٦٠٢٢	٣٥٥٩٨٦	٥٥٤٨٤٥	٥٥٣٢٣٦	٧٨٧١
معلمون	- -	١٧٧	٥١٥٠	١٥٥٨٧	٢٦٤١٦	٤١٩٨٩	٢٣٦٢٣

ملحوظة: اعتبر عام ١٩٧٠ هو سنة الأساس، وفي حال عدم توفر بيانات تعتبر السنة التالية هي سنة الأساس.

العدد في ٢٠٠٨ - العدد في ١٩٧٠

نسبة التغير: $100 \times \frac{\text{العدد في ٢٠٠٨} - \text{العدد في ١٩٧٠}}{\text{العدد في ١٩٧٠}}$

العدد في ١٩٧٠

المصدر: - وزارة التربية والتعليم، ديسمبر ٢٠٠٢، صفحات متعددة، ونسبة التغير من حساب الباحث.

- وزارة التربية والتعليم، ديسمبر ٢٠٠٦، صفحات متعددة.

- وزارة التربية والتعليم، مايو ٢٠٠٨، ص: ٣١.

وقد كان لإنتشار المدارس وزيادة أعداد المعلمين أثر كبير في الارتقاء بالخدمة التعليمية، حيث انخفض عدد الطلاب / معلم من ٣٩ طالب/معلم عام ١٩٧٠ إلى ٢٣ عام ١٩٩٠ ثم انخفض إلى ١٣ طالب/ معلم في العام الدراسي ٢٠٠٨/٢٠٠٧ (جدول: ٨)، وفي هذا الصدد تعتبر سلطنة عمان في وضع جيد جداً بالنسبة لجارتها من دول مجلس التعاون، فقد بلغت نسبة عدد الطلاب/معلم في التعليم الابتدائي مثلاً عام ٢٠٠٠ في الإمارات العربية ١٥,٥ والسعودية ١٥,٣ وفي عمان ٣,١٤ طالب/معلم، بينما تنخفض عن ذلك في بقية دول مجلس التعاون حيث تصل إلى ١,١ في دولة الكويت (سعيد الكيتاني، ٢٠٠٨، ص: ٣١). وكذلك ارتفع عدد المعلمون/مدرسة من ١١ معلم/مدرسة عام ١٩٧٠ إلى ٢٠ عام ١٩٩٠ ثم إلى ٤٠ معلم/مدرسة عام ٢٠٠٨/٢٠٠٧. ولعل ذلك يرجع إلى انتشار مؤسسات

التعليم الجامعي بالسلطنة مثل جامعة السلطان قابوس (الجامعة الحكومية الوحيدة) وكليات التربية الست (تحولت الآن إلى كليات علوم تطبيقية) التي تنتشر في المحافظات والمناطق العمانية، والجامعات الخاصة في مسقط وصلالة ونزوي وصحار. الأمر الذي أدى إلى تخريج عدد كبير من المدرسين مما زاد من أعدادهم بالمدارس بمختلف أنواعها.

جدول (٨): تطور أعداد المدارس والطلاب والمعلمون وطاقتهم

منذ قبل عام ١٩٧٠ حتى ٢٠٠٧/٢٠٠٨

النوع - السنة	قبل عام ١٩٧٠	١٩٧٠	١٩٨٠	١٩٩٠	٢٠٠٠	٢٠٠٧ / ٢٠٠٨
جملة	٣	١٦	٣٧٣	٧٧٩	٩٩٣	١٠٥٢
مدارس	٣	١٦	٣٧٣	٧٧٩	٩٩٣	١٠٥٢
طلاب	١٠٠٠	٦٩٤١	١٠٦٠٢٢	٣٥٥٩٨٦	٥٥٤٨٤٥	٥٥٣٢٣٦
معلمون	-	١٧٧	٥١٥٠	١٥٥٨٧	٢٦٤١٦	٤١٩٨٩
طلاب / مدرسة	٣٣٣	٤٣٤	٢٨٤	٤٥٧	٥٥٩	٥٢٦
طلاب / معلم	-	٣٩	٢١	٢٣	٢١	١٣
معلمون / مدرسة	-	١١	١٤	٢٠	٢٧	٤٠

المصدر: - وزارة التربية والتعليم، ديسمبر ٢٠٠٢، صفحات متعددة.

- وزارة التربية والتعليم، ديسمبر ٢٠٠٦، صفحات متعددة.

- وزارة التربية والتعليم، مايو ٢٠٠٨، ص: ٣١. والنسب من حساب الباحث.

ومما سبق يتضح التطور الهائل في أعداد المدارس الحكومية وكذلك أعداد الطلاب والطالبات والمعلمين، ويرجع ذلك إلى الاستغلال الجيد لعائدات البترول منذ عام ١٩٧٠ الذي استثمر في إنشاء المؤسسات التعليمية المختلفة من مدارس وكليات وجامعات وغيرها من المشروعات الخدمية والتنمية.

هذا بخلاف المدارس الخاصة التي بلغ عددها ١٧٤ مدرسة في العام الدراسي ٢٠٠٧/٢٠٠٨ منها حوالي ٨٠، ٤٠٪ في مسقط وحدها، وبلغ عدد طلابها ٢٨٣٧٤ أكثر من نصفهم (٦، ٥٢٪) في محافظة مسقط (جدول رقم: ٩) ويعمل بهذه المدارس ٢٧٩٧ معلما ومعلمه منهم ٨، ٥٦٪ في محافظة مسقط. ويرجع ذلك إلى كون مسقط هي العاصمة الادارية للسلطنة تتركز بها معظم الخدمات ويرتفع بها مستوى المعيشة ويعيش بها عدد كبير من الوافدين.

جدول (٩): المدارس الخاصة بسلطنة عمان ٢٠٠٨.

العدد		جملة	النوع
محافظة مسقط			
%	عدد		
٤٠.٨	٧١	١٧٤	المدارس
٥٢.٦	٢٠١٧٣	٣٨٣٧٤	الطلبة
٥٦.٨	١٥٨٨	٢٧٩٧	المعلمون
٥٧.٠	٢٧٦	٤٨٤	الاداريون

المصدر: وزارة التربية والتعليم، مايو ٢٠٠٨، ص: ١٣٤.

وهكذا أصبح لعمان سُلّم تعليمي كامل يضم جميع المراحل من رياض الأطفال حتى الجامعة، وقد كان لذلك أثر كبير في الميل نحو تأخير السن عند الزواج الأول (بسبب انتشار التعليم المتوسط والجامعي) وكذلك الميل نحو تكوين الأسر صغيرة الحجم، مما كان له الدور الأكبر في خفض معدلات الخصوبة بين العمانيات.

وجغرافيا تتفاوت أعداد المدارس الحكومية والطلاب بين المحافظات والمناطق وذلك حسب طبيعة المحافظة أو المنطقة وكذلك عدد سكانها. حيث تتفوق منطقة الباطنة في أعداد المدارس (٣٠٠ مدرسة) والطلاب (١٩٧٤٣٤ طالب وطالبة) عام ٢٠٠٧/٢٠٠٨، ويرجع ذلك إلى كبر حجم المكون السكاني لهذه المنطقة (حيث يمثل ٢٦,٨٪ من جملة سكان عمان حسب تقديرات عام ٢٠٠٧) وتعدد ولاياتها وكثرة تجمعاتها السكانية. وفي المقابل تقل أعداد المدارس والطلاب في كل من محافظة مسندم والمنطقة الوسطى نظرا لقلّة سكانهما وطبيعتهما التضاريسية (مسندم) والصحراوية (الوسطى) (جدول: ١٠).

جدول (١٠): تطور أعداد المدارس والطلاب بسلطنة عمان
قبل عام ١٩٧٠ حتى ٢٠٠٨/٢٠٠٧

المنطقة	مسقط	الباطنة	مسندم	الظاهرة	الداخلية	الشرقية	الوسطى*	ظفار	جملة السلطنة
قبل ١٩٧٠	٢	-	-	-	-	-	-	١	٣
١٩٧٠	٣٣٨٩	١٠٢١	٢٠٠	-	١٠٥٥	٩١٨	-	٣٥٨	٦٩٤١
١٩٧٠	٢٦٧١٦	٣٠٧٣١	١٥٧٤	١٠٤٨٨	١١٩١٠	١٥٧٨٥	-	٨٨٢٨	١٠٦٠٣٢
١٩٨٠	٥١	١٠٣	١١	٣٨	٤٣	٦٩	-	٥٨	٣٧٣
١٩٩٠	١٠٩	٢١٥	١٧	٩٨	٩٨	١٢٢	-	١٢٠	٧٧٩
٢٠٠٠	١٣٣	٢٧٥	١٥	١٠٩	١٣٢	١٦٤	١٩	١٤٦	٩٩٣
٢٠٠٧/٢٠٠٨	٩٤٩٠٢	١٩٠٣٢٦	٥٤٩٥	٤٦٨٥٦	٧٩٧٠٩	٨٦٧٣٥	٥٥٩٧	٤٣٦١٥	٥٦٣٢٢٦

المصدر: - وزارة التربية والتعليم، ديسمبر ٢٠٠٢، صفحات متعددة.

- وزارة التربية والتعليم، ديسمبر ٢٠٠٦، صفحات متعددة.

- وزارة التربية والتعليم، مايو ٢٠٠٨، ص: ٢٩.

❖ بيانات منطقة الوسطى كانت ضمن بيانات المناطق المجاورة لها (الشرقية وظفار) حتى عام ٢٠٠٠.

❖ بيانات محافظة البريمي ضمن بيانات منطقة الظاهرة.

ولم يقتصر الأمر على تعليم الصغار والشباب فقط ولكن شمل أيضا الكبار لتخفيض نسبة الأمية، حيث تنتشر مراكز محو الأمية وتعليم الكبار في جميع محافظات ومناطق السلطنة. فقد بلغ عدد المراكز ٩٤ مركزا يتعلم به ١١٤٦٠ دارس معظمهم من الإناث (أكثر من ٩٠٪) وذلك في عام ٢٠٠٧/٢٠٠٨ (جدول: ١١). وتباين متوسط عدد الدارسين لكل مركز، فقد بلغ المتوسط العام للسلطنة حوالي ١٢٢ دارس للمركز الواحد، بينما يزيد عن ٣٠٠ دارس/المركز في المنطقة الشرقية نجده ينخفض إلى ٢٤ دارس للمركز في المنطقة الوسطى.

ولكن توجد مجموعة من العقبات التي تواجه جهود محو الأمية، منها:

❖ عزوف نسبة كبيرة من الذكور عن الالتحاق بمراكز محو الأمية، حيث كانت نسبتهم ٧٪ فقط من إجمالي الدارسين في عام ٢٠٠٠.

❖ قلة الموازنات والدعم المالي المقدم من المؤسسات العامة والخاصة لنشاط محو الأمية.

❖ قلة الامكانيات من مدارس ومعلمين، خاصة مع عزوف بعض المعلمين العمانيين عن المشاركة في عمليات محو الأمية.

❖ ضعف الحافز على الالتحاق بفصول محو الأمية، خاصة بعد ما تشبع سوق العمل، ولم يعد لحمل شهادة محو الأمية دور كبير في المساعدة على الحصول على فرصة عمل. (وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٠٣، ص ص: ٩٦-٩٧).

جدول (١١): توزيع مراكز محو الأمية والدارسين عام ٢٠٠٨

المنطقة	مسقط	الباطنة	مسندم	الظاهرة	الداخلية	الشرقية	الوسطي	ظفار	جملة السلطنة
المراكز	٨	٢٨	٣	٧	١٥	١٠	١٥	٧	٩٤
عدد الدارسين	٦٤١	٣٣٢٤	٨٥	٧٢٩	٢٢٨١	٣٠٥٨	٣٥٥	٩٨٧	١١٤٦٠
دارس/ مركز	٨٠	١١٩	٢٨	١٠٤	١٥٢	٣٠٦	٢٤	١٤١	١٢٢

المصدر: وزارة التربية والتعليم، مايو ٢٠٠٨، ص: ١٢٢، نسبة الدارسين إلى المراكز من حساب الباحث.

مؤشرات تطور ونجاح الخدمات التعليمية:

١- انخفاض نسبة الأمية:

يعتبر مؤشر غياب الأمية من المؤشرات التعليمية المهمة التي تدخل في تركيب دليل التنمية البشرية. وقد شهدت عمان جهوداً كبيرة رسمية وأهلية لمحو أمية العمانيين، أدت إلى خفض نسبة الأميين (١٥ سنة فأكثر) إلى جملة السكان. وقد كان للانتشار الكبير للمؤسسات التعليمية والتطوير المستمر في نوعيتها الأثر الكبير في انخفاض نسبة الأمية في المجتمع العماني، حيث يرجح أنها كانت مرتفعة جداً (ربما أكثر من ٨٥٪) قبل عام ١٩٧٠، وانخفضت إلى ٨٠٪ عام ١٩٧٤ (فتحي أبو عيانه، ١٩٨٤، ص: ٢٢٦)، ثم إلى ٤١,٢٪ بين العُمانيين عام ١٩٩٣. وأظهرت بيانات تعداد ٢٠٠٣ أن نسبة

الأمية بين العمانيين انخفضت إلى ٢٢٪ (جدول: ١٢) وهو انخفاض كبير خلال عشر سنوات فقط، وسجلت أمية الإناث العمانيات ٢٩,٥٪ في السنة نفسها، ولكنها تنخفض بشكل أكبر بين الذكور لتصل إلى ١٤,٦٪ (وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٠٥، ص: ٥٥)، مما يوضح نجاح ودور السياسة التعليمية للسلطنة التي تستهدف تقليص نسبة الأمية بين السكان العمانيين إلى ١٣,٠٪ فقط عام ٢٠١٣ (وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٠٣، ص: ٩٦).

وجغرافياً تتفاوت نسبة الأمية بين العمانيين من منطقة إلى أخرى، فقد سجلت محافظة مسقط أقل مستوى للأمية (١٣,٦٪)، وذلك كونها عاصمة السلطنة وتتركز بها كثير من الخدمات التعليمية والثقافية وغيرها. بينما ترتفع نسبة الأمية إلى ٥١,٧٪ في المنطقة الوسطى وهي بذلك تعتبر أعلى مستوى للأمية بين المحافظات والمناطق العمانية، حيث أنها منطقة صحراوية تكثر بها المجتمعات الرعوية كما تتباعد فيها التجمعات السكانية مما يصعب مد الخدمات التعليمية وغيرها، على الرغم أنها سجلت تناقص كبير في نسبة الأمية عما كانت عليه عام ١٩٩٣ (٨٠,٥٪) (جدول: ١٢).

جدول (١٢): تطور نسبة الأمية (٪) بين العمانيين ١٥ سنة فأكثر
(١٩٩٣ - ٢٠٠٣)

المحافظة / المنطقة	١٩٩٣	٢٠٠٣
مسقط	٢٨,٣	١٣,٦
ظفار	٣٨,٤	١٨,١
الظاهرة	٣٩,٧	٢٠,٤
الباطنة	٤٤,٨	٢٤,٢
الداخلية	٤٤,٤	٢٤,٧
الشرقية	٤٨,٨	٢٩,٠
مسندم	٥٣,٤	٣١,٧
الوسطى	٨٠,٥	٥١,٧
السلطنة	٤١,٢	٢٢,٠

المصدر: وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٠٥، ص: ٥٦.

تطور المهارات العلمية للسكان:

خلاف الأميين الذين تصل نسبتهم إلى ١٨,٦٪ من جملة السكان وترتفع إلى ٢٢,٠٪ بين العمانيين توجد فئة أخرى من السكان لا تحمل مؤهلات علمية غير أنهم يجيدون القراءة والكتابة،

وتصل نسبتهم إلى ١٦,٢٪ من جملة السكان ولكنها تنخفض بين العمانيين إلى ١٠,٦٪ عام ٢٠٠٣ (جدول: ١٣).

جدول (١٣): التوزيع النسبي لسكان عمان حسب الحالة التعليمية حسب تعداد ٢٠٠٣

السكان (١٥ سنة فأكثر) %		الحالة التعليمية
جملة	عماني	
١٨,٦	٢٢,٠	أمي
١٦,٢	١٠,٦	يقرأ ويكتب (بدون مؤهل)
٥٧,٨	٦٢,٨	مؤهل دون الجامعي
٧,٠	٤,٣	مؤهل جامعي فأعلى
٠,٤	٠,٣	غير مبين
١٠٠,٠	١٠٠,٠	جملة
١٥٤٨٨٠٢	١٠٥٨١٩٥	جملة السكان (١٥ سنة فأكثر)

المصدر: وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٠٥، ص: ٥٧.

ومما يؤكد نجاح السياسة التعليمية العمانية نجد أن ٦٧,١٪ من جملة السكان العمانيين (١٥ سنة فأكثر) يحملون مؤهلات علمية تتراوح بين المرحلة الابتدائية وأعلى من المرحلة الجامعية (جدول: ١٣)، منهم ٤,٣٪ يحملون مؤهلات جامعية فأعلى أي حوالي ٤٥٥٠٢ نسمة حسب تعداد ٢٠٠٣، وهذا يوضح أن سلطنة عمان في حاجة إلى زيادة أعداد السكان حاملي المؤهلات الجامعية فأعلى في الفترة القادمة أو على الأقل على المدى القريب.

تطور سياسة التعمين^٤:

لعل أهم ما يؤكد على تطور الخدمات التعليمية المقدمة للسكان العمانيين هو زيادة أعداد المتعلمين وحاملي المؤهلات العلمية المتوسطة والجامعية، سواء من الذكور أو الإناث، الأمر الذي مكنهم من الانخراط في سوق العمل رغم المنافسة الشرسية من العاملة الوافدة وخاصة الآسيوية منها.

فقد بلغت نسبة التعمين بين المعلمين في المدارس الحكومية ٨٦,٦٪ من جملة المعلمين العاملين في قطاع التعليم الحكومي عام ٢٠٠٨ (جدول: ١٤)، غير أن النسبة كانت أعلى بين المعلمين (٨٩,٦٪).

^٤ التعمين هو تعبير يُعنى به إحلال العمانيين محل الوافدين في الوظائف والأعمال في القطاعين الحكومي والخاص، وذلك بعد اكتسابهم المهارات التي توهمهم لشغل هذه الوظائف.

(%) من المعلمين (٨٢,١%). كما نجحت سياسة التعليم في دوائر الإدارات المختلفة العاملة بقطاع التعليم الحكومي بنسب عالية جدا تصل إلى ٩٩,٥%.

ولا تقتصر سياسة التعمين على قطاع التعليم فقط ولكن هناك قطاعات عديدة بالسلطنة بلغت نسب التعمين بها مستويات عالية. ويدل ذلك على أن هناك نسبة كبيرة من السكان العمانيين يحملون مؤهلات علمية متوسطة وجامعية مما أهلهم إلى الانخراط في سوق العمل.

جدول (١٤): نسبة التعمين بين المعلمين والاداريين بالتعليم الحكومي بسلطنة عمان ٢٠٠٨

النوع	% معلمون	% اداريون
ذكور	٨٢,١	٩٩,٣
إناث	٨٩,٦	٩٩,٦
جملة	٨٦,٦	٩٩,٥

المصدر: وزارة التربية والتعليم، مايو ٢٠٠٨، ص: ٧٩، ٩٥.

تطور معدل الالمام بالقراءة والكتابة:

ترصد تقارير التنمية البشرية تطور كبير في معدل الالمام بالقراءة والكتابة للبالغين في المجتمع العماني، فمن ٥٨,٨% عام ١٩٩٣ إلى ٦٨,٨% عام ٢٠٠٠ ثم إلى ٨٤,٤% من جملة البالغين عام ٢٠٠٨ (جدول: ١٥). مما يعني نجاح السياسة التعليمية في تقليص نسبة الأمية في عمان، ولكن يرتفع معدل الالمام بالنسبة للذكور عن الإناث بفارق واضح ربما يرجع ذلك إلى وجود بقايا من ثقافة المجتمع القديمة فيما يخص تعليم الإناث وخصوصا في المناطق البعيدة والجبلية والصحراوية.

وصاحب ذلك أيضا تطور ملحوظ في معدلات الالتحاق بمراحل التعليم المختلفة، فقد كان معدل الالتحاق الاجمالي ٥٦% في التسعينيات من القرن الماضي وارتفع إلى ٦٣% عام ٢٠٠٥ ثم إلى ٦٨,٣% عام ٢٠٠٨. وخليجيا تحتل عمان موقع متوسط بين دول مجلس التعاون الخليجي، حيث بلغت نسبة الالتحاق الصافي في التعليم الأساسي مثلاً عام ٢٠٠٦/٢٠٠٥ حوالي ٩٢,٧% يتقدم عليها في الترتيب دولة الإمارات (٩٨,٣%) وقطر (٩٧,٦%)، بينما تحل بقية الدول بعد عمان في الترتيب مثل الكويت (٨٢,٠%) (سعيد الكيتاني، ٢٠٠٨، ص: ٢٩).

جدول (١٥): دليل التعليم في سلطنة عمان (سنوات مختارة)

السنة	النوع	دليل التعليم	
		معدل إلمام البالغين %	نسبة الالتحاق %
١٩٩٥	جملة	٥٨,٨	٥٦
٢٠٠٠	ذكور	٧٨,٠	٦٠
	إناث	٥٧,٥	٥٧
	جملة	٦٨,٨	٥٨
٢٠٠٥	ذكور	٨٢,٠	٦٣
	إناث	٦٥,٤	٦٣
	جملة	٧٤,٤	٦٣
٢٠٠٨	ذكور	٨٩,٤	٦٨,٣
	إناث	٧٧,٥	٦٨,٣
	جملة	٨٤,٤	٦٨,٣

المصدر: . UNDP, Human Development Reports, 1995-2009

معدل الإلمام للبالغين عام ١٩٩٥ هو لبيانات ١٩٩٥.

وقد أدى ذلك إلى ارتفاع دليل التعليم كأحد مؤشرات التنمية البشرية من ٠,٦٥٠ عام ٢٠٠٠ إلى ٠,٧٩٠ عام ٢٠٠٨ (جدول: ١٥). وبالتالي ساهم ذلك في تعزيز الترتيب العام لعمان في تصنيف الدول بالنسبة إلى التنمية البشرية، كما أنه دليل واضح على أن تنمية البشر معرفياً في عمان قد قطعت شوطاً كبيراً رغم حداثة المؤسسات التعليمية بها في مقابل دول أخرى.

٢- دور خدمتي الصحة والتعليم في التنمية البشرية في عمان:

ساهم التطور الكبير في كل من خدمتي الصحة والتعليم في تحسين الترتيب العام لعمان بين دول العالم بالنسبة لدليل التنمية البشرية الذي يوضح مدى النجاح الذي أحرز في مجالات التنمية البشرية المتعددة. ولكن يجب القول أن لمورد النفط وعه الغاز دور كبير في تمويل مشروعات التنمية المختلفة الاقتصادية والاجتماعية والخدمية المختلفة، وبالتالي دوره في ارتفاع متوسط دخل الفرد الذي له مكانه كبيرة في دليل التنمية البشرية العام.

فقد كان ترتيب عمان في التقرير الدولي للتنمية البشرية عام ١٩٩٠ هو ١١٠ (من مجموع ١٧٤ دولة) بدليل قدره ٠,٣٣٥، ومنذ ذلك الوقت وعمان تحرز تقدماً كبيراً في مجال التنمية البشرية بسبب السياسات الحكومية الواضحة في مجال تنمية الإنسان العُماني اقتصادياً واجتماعياً وثقافياً، مما جعل

سلطنة عُمان تنتقل إلى الترتيب ٩١ بدليل ٠,٧١٥ عام ١٩٩٥ (جدول رقم: ١٦)، ونتيجة لتحسن الظروف المعيشية والخدمية للسكان ارتفعت قيمة دليل التنمية البشرية العُماني إلى ٠,٧٣٠ ليصعد بها ترتيب عُمان أربعة مراكز (٨٦) وذلك في عام ٢٠٠٠، ومع تواصل الجهود التنموية تحسن ترتيب سلطنة عُمان كثيراً ليصل إلى ٧٤ (من ١٧٧ دولة) بقيمة قدرها ٠,٧٧٠ عام ٢٠٠٤ في فئة التنمية البشرية المتوسطة.

جدول (١٦): تطور ترتيب عُمان في تقارير التنمية البشرية العالمية (١٩٩٠ - ٢٠٠٥)

سنة التقرير	قيمة الدليل	ترتيب عُمان (من ١٧٤ دولة)	فئة التنمية البشرية
١٩٩٠	٠,٣٣٥	١١٠	متوسطة
١٩٩٥	٠,٧١٥	٩١	متوسطة
٢٠٠٠	٠,٧٣٠	٨٦	متوسطة
٢٠٠٤	٠,٧٧٠	٧٤	متوسطة
٢٠٠٥	٠,٧٨١	٧١	متوسطة
٢٠٠٩	٠,٨٤٦	٥٦	عالية

المصدر: UNDP, Human Development Reports, 1990-2009

وقد أوضح أحدث تقرير عالمي للتنمية البشرية الصادر عن البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة UNDP عام ٢٠٠٩ أن عُمان تحتل الترتيب رقم ٥٦ بدليل تنمية بشرية قدره ٠,٨٤٦ ولأول مرة تنتقل عمان من فئة التنمية البشرية المتوسطة إلى فئة التنمية البشرية العالية.

وعمان بهذا الترتيب لايسبقها عربيا سوى دول الفئة العالية جدا مثل الكويت (٣١) وقطر (٣٣) والإمارات (٣٥)، ودول من فئة التنمية البشرية العالية مثل البحرين (٣٩) وليبيا (٥٥)، بينما عمان تتفوق في ترتيبها على دول عربية وغير عربية مثل السعودية (٥٩) وروسيا (٧١) وتركيا (٧٩) وبقية الدول العربية الأخرى التي يقع معظمها في الفئة المتوسطة، وهذا يعنى أن السلطنة تشهد نهضة تنموية كبيرة في الآونة الأخيرة.

٤-الخاتمة

أهم النتائج

أولاً: الخدمات الصحية :

شهد النظام الصحي تطوراً كبيراً في نوعية وكفاءة الأداء. حيث تطور عدد المستشفيات من ٢ مستشفى عام ١٩٧٠ إلى ٥٨ مستشفى عام ٢٠٠٨ بنسبة تغير قدرها ٢٨,٠٪. وقد شمل التطور عدد الأسرة بالمستشفيات وعدد المراكز الصحية التي تقوم بدور علاجي وتوعوي كبير. غير أن بعض المناطق مثل المنطقة الوسطى رغم طبيعتها إلا أنها تحتاج إلى جهود أكبر في مجال الخدمات الصحية.

وكما شهد قطاع القوى العاملة في المجال الصحي تطوراً كبيراً حيث زاد عدد الأطباء من ١٣ طبيب عام ١٩٧٠ إلى ٥١٩٤ طبيب عام ٢٠٠٨ بنسبة تغير قدرها ٣٩٨٥٣ ٪ ، الأمر الذي ارتفعت معه نسبه الأطباء لعدد السكان، مما يحسن وجود نوعية الخدمة الصحية المقدمة للسكان. كما زادت أيضاً أعداد هيئة التمريض وأطباء الأسنان والصيدلة.

ولقد كان لهذه التحسن الكبير في انتشار وجودة الخدمات الصحية أثر كبير في تخفيض معدلات الوفيات والخصوبة، حيث انخفض معدل الوفيات الخام بمقدار ١٠ في الفترة ١٩٧٠-٢٠٠٨ وكذلك وفيات الرضع والأطفال أقل من خمس سنوات. وقد أدى ذلك إلى ارتفاع متوسط العمر المتوقع عند الميلاد من ٤٩,٥ سنة عام ١٩٧٠ إلى ٧١,٦ سنة عام ٢٠٠٨ بزيادة قدرها ٢٢,٣ سنة وهي زيادة كبيرة تعكس تطور أداء الخدمة الصحية وما أحرز في مجال التنمية البشرية بصفة عامة.

ثانياً : الخدمات التعليمية :

في ظل وجود ثلاث مدارس فقط بدأت الخدمات التعليمية تطورها في عام ١٩٧٠ بمرحلة كان لا بد منها وهي مرحلة الانتشار السريع للمؤسسات التعليمية وخاصة المدارس، ثم تواصلت فيما بعد عملية تحسين وتطوير الخدمات التعليمية كما ونوعاً. فمن ثلاث مدارس قبل عام ١٩٧٠ إلى ١٠٥٢ مدرسة عام ٢٠٠٨ بنسبة تغير قدرها ٦٤٧٥ ٪ في الفترة ١٩٧٠-٢٠٠٨، يعد ذلك تطوراً هاماً ساهم بشكل كبير في نشر التعليم بين قطاعات المجتمع العماني. وقد شمل التطور أيضاً أعداد الطلاب (بتغير قدره ٧٨٧١ ٪) والمعلمون (بتغير قدره ٢٣٦٢٣ ٪) في الفترة نفسها.

أدى الانتشار الكبير والسريع للمدارس والتطور الكبير في أعداد المعلمين إلى انخفاض نسبة الطلاب لكل معلم فمن ٣٩ طالب عام ١٩٧٠ إلى ١٣ طالب/معلم عام ٢٠٠٨، وكذلك ارتفاع نسبة

المعلمون الى المدارس فقد زادت نسبة معلمون/مدرسة من ١١ معلم عام ١٩٧٠ الى ٤٠ معلم/مدرسة عام ٢٠٠٨، مما يؤدي الى تحسين الخدمة التعليمية.

كما شملت عملية نشر الخدمات التعليمية أيضا كبار السن فانتشرت مراكز محو أمية الكبار في كل المحافظات والمناطق حتى بلغت ٩٤ مركزا عام ٢٠٠٨، مما ساهم بشكل واضح في تقليص نسبة الأمية في المجتمع، رغم بعض العقبات التي تواجه هذا القطاع التعليمي.

كما أدى انتشار وتحسين الخدمات التعليمية الى انخفاض نسبة الأمية بالمجتمع العماني التي كان يرجح انها تزيد على ٨٥٪ قبل السبعينيات من القرن الماضي إلى ٢٢,٠٪ فقط حسب تعداد ٢٠٠٣. ورغم ذلك لازالت هناك بعض المناطق ترتفع بها نسبة الأمية مثل المنطقة الوسطى (٧,٥١٪) مما يعني أنها تحتاج الى تركيز الجهود في الفترة القادمة.

كما كان لتطوير الخدمات التعليمية أثر كبير في ارتفاع المهارات العلمية للسكان العمانيين، حيث وجد أن حوالي ١,٦٧٪ من جملة السكان العمانيين يحملون مؤهلات علمية تتراوح بين الابتدائية وأعلى من الجامعية. غير أن قلة نسبة السكان الذين يحملون مؤهلات علمية جامعية ٣,٤٪ من السكان العمانيين حسب تعداد ٢٠٠٣ يوضح ضرورة تركيز الجهود حول قطاع التعليم العالي في هذه الفترة، وربما انتشار الكليات والجامعات الخاصة سوف يساهم في تطوير هذا القطاع.

وأدى انتشار الخدمات التعليمية بالسلطنة إلى ارتفاع معدل إلمام البالغين بالقراءة والكتابة وزيادة معدلات الالتحاق بمراحل التعليم المختلفة مما ساهم في ارتفاع دليل التعليم كأحد مكونات الدليل العام للتنمية البشرية، فمن ٦٥٠,٠ عام ٢٠٠٠ ارتفع دليل التعليم الى ٧٩٠,٠ عام ٢٠٠٨ مما ساهم في تحسين الدليل العام للتنمية البشرية.

وقد ساهم التطور الكبير في خدمتي الصحة والتعليم في تحسين ترتيب عمان بين دول العالم بالنسبة للتنمية البشرية. فمن المركز ١١٠ عام ١٩٩٠ (فئة التنمية البشرية المتوسطة) إلى المركز ٨٦ عام ٢٠٠٠ وفي أحدث تقرير عام ٢٠٠٩ بلغت عمان المراكز ٥٦ على مستوى العالم وانتقلت الى فئة التنمية البشرية العالية لأول مرة منذ أن أخذت الأمم المتحدة بنشر هذه النوعية من التقارير.

ثانياً: التوصيات:

أ- الخدمات الصحية:

توصى الدراسة بضرورة التركيز على المناطق النائية والصحراوية والجبلية.

كما توصى بضرورة تحسين نوعية الخدمات الصحية للإجابة على سؤال هام وهو لماذا أستمروا بعض العمانيين في السفر للخارج وبالتحديد لجنوب وشرق آسيا للعلاج؟ رغم التطور الكبير في الخدمات الرعاية الصحية في سلطنة عمان؟ هل هو بقايا الثقافة العلاجية للمجتمع العماني في وقت تدنى الخدمات الصحية (قبل النهضة)؟ أم قصور في النظام العلاجي يستوجب عملية تطوير نوعية لهذا القطاع؟ الأمر يحتاج إلى دراسات تفصيلية لهذا الموضوع.

ب- الخدمات التعليمية:

توصى الدراسة أيضاً بضرورة التركيز على المناطق النائية والصحراوية والجبلية، حيث لازالت نسبة الأمية مرتفعة في بعض من هذه المناطق.

كما توصى الدراسة بضرورة ربط التعليم بسوق العمل، حيث بدأت نسبة الباحثين عن العمل بين المتعلمين (وخصوصاً المؤهلات المتوسطة) في ازدياد.

قائمة المراجع:

أولاً: باللغة العربية:

- ❖ الأمم المتحدة، البرنامج الإنمائي (UNDP)، ٢٠٠٤، تقرير التنمية البشرية لعام ٢٠٠٤، زالحرية الثقافية في عالمنا المتنوع، النسخة العربية.
- ❖ بتول شكوري، ٢٠٠٤، الترابط بين السكان والتنمية والفقر على صعيد الاقتصاد الكلي، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (ألاسكو)، المنتدى العربي للسكان ١٩ / ١١ / ٢٠٠٤، بيروت.
- ❖ رويين بيدويل، ١٩٩٤، عُمان في صفحات التاريخ، العدد السابع، ط ٣، ترجمة محمد أمين عبدالله، وزارة التراث القومي والثقافة، مسقط.
- ❖ سعيد سليم الكيتاني، ٢٠٠٨، التعليم للجميع تقييم متوسط الأمد: دول الخليج العربية (٢٠٠٠-٢٠٠٥) تقرير شبه إقليمي، مكتب منظمة اليونسكو - الدوحة.
- ❖ مجلس التعاون لدول الخليج العربية، الأمانة العامة، ٢٠٠٦، النشرة الإحصائية، العدد ١٥، مركز المعلومات، إدارة الإحصاء.
- ❖ محمد صالح الربدي، ٢٠٠٥، دراسات في سكان المملكة العربية السعودية: مصادر المعلومات والبيانات السكانية، الرياض.
- ❖ فتحي محمد أبو عيانة، أكتوبر ١٩٨٤، سكان سلطنة عُمان: دراسة ديموجرافية، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، العدد ٤٠، ص ص: ١٩٩-٢٣٩، جامعة الكويت.
- ❖ وزارة التربية والتعليم، دائرة الإحصاء التربوي، مايو ٢٠٠٨، الكتاب السنوي للإحصاءات التعليمية ٢٠٠٧/٢٠٠٨ الاصدار الثامن والثلاثون، مسقط.
- ❖ -، ٢٠٠٥، الكتاب السنوي للإحصاءات التعليمية ٢٠٠٢/٢٠٠٤، مسقط.
- ❖ وزارة التربية والتعليم، ديسمبر ٢٠٠٢، تطور الإحصاءات التعليمية بالسلطنة ١٩٧٠-٢٠٠١، مسقط، سلطنة عمان.
- ❖ وزارة التربية والتعليم، ديسمبر ٢٠٠٦، الكتاب السنوي للإحصاءات التعليمية، دائرة الإحصاء التربوي ودائرة نظم المعلومات، مسقط، سلطنة عمان.

- ❖ وزارة التنمية، التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت لعام ١٩٩٣، النشرة التفصيلية لنتائج التعداد، مسقط.
- ❖ وزارة التنمية المحلية، جهاز بناء وتنمية القرية المصرية، ٢٠٠٣، الإسكندرية: تقرير التنمية البشرية ٢٠٠٣، بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بجمهورية مصر العربية.
- ❖ وزارة الدفاع، الهيئة الوطنية للمساحة، ٢٠٠٨، خرائط إدارية مسقط، سلطنة عمان.
- ❖ وزارة الصحة، المديرية العامة للتخطيط، ٢٠٠٤، التقرير الصحي السنوي، مسقط.
- ❖، ٢٠٠٨، التقرير الصحي السنوي، مسقط.
- ❖ وزارة النفط والغاز، ٢٠٠٥، بيانات غير منشورة عن: أهم الإنجازات في قطاعي النفط والغاز خلال عصر النهضة المباركة، مسقط.
- ❖ وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٠٥، التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت لعام ٢٠٠٣، نتائج التعداد على مستوى السلطنة، المجلد الأول، مسقط.
- ❖، أكتوبر ٢٠٠٤، الكتاب الإحصائي السنوي، الإصدار الثاني والثلاثون، مسقط.
- ❖، إدارة التعداد، ٢٠٠٤، بيانات ومؤشرات مختارة من نتائج التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت ١٩٩٣-٢٠٠٣، مسقط.
- ❖، ٢٠٠٣، عُمان تقرير التنمية البشرية، مسقط.
- ❖، أغسطس ٢٠٠٣، الكتاب الإحصائي السنوي، الإصدار الحادي والثلاثون، مسقط.
- ❖، مارس ٢٠٠١، البيئة والتنمية البشرية، مسقط.
- ❖، يناير ٢٠٠١، خطة التنمية الخمسية السادسة ٢٠٠١-٢٠٠٥: المكونات الرئيسية للخطة وأهم مؤشراتها، مسقط.
- ❖ وزارة الإسكان، ١٩٩٦، التقرير الوطني للمستوطنات البشرية في سلطنة عُمان، المونل الثاني، مسقط.

ثانياً: باللغة الإنجليزية:

- Dennis, N. De Tray., ١٩٨٠, Population Growth & Education Policies: An Economic Perspective, in: Population and Development, Edited by: Ronald G. Ridker, John Hopkins University Press.
- Lucia Breierova and Esther Duflo, ٢٠٠٣, The Impact of Education on Fertility and Child Mortality: Do Fathers Really Matter Less Than Mothers? OECD, Development Center, Working Paper No. ٢١٧, Paris.
- The Cooperation Council for the Arab States of the Gulf, Secretariat General, ٢٠٠٥, Statistical Bulletin, Vol. ١٤, Information Center – statistical Department.
- U.N., ١٩٩٤, Statistical Yearbook.
- UNDP, ١٩٩٠, Human Development Report "Concept and Measurement of Human Development".
- ----, ١٩٩١, Human Development Report "Financing Human Development".
- ----, ١٩٩٢, Human Development Report "Global Dimensions of Human Development".
- ----, ١٩٩٣, Human Development Report "People's Participation".
- ----, ١٩٩٤, Human Development Report "New dimensions of human security".
- ----, ١٩٩٥, Human Development Report "Gender and human development".
- ----, ١٩٩٦, Human Development Report "Economic growth and human development".
- ----, ١٩٩٧, Human Development Report "Human Development to Eradicate Poverty".
- ----, ١٩٩٨, Human Development Report "Consumption for Human Development".
- ----, ١٩٩٩, Human Development Report "Globalization with a Human Face".
- ----, ٢٠٠٠, Human Development Report "Human rights and Human Development".
- ----, ٢٠٠١, Human Development Report "Making new technologies work for human development".
- UNDP, ٢٠٠٢, Human Development Report "Deepening democracy in a fragmented world".
- ----, ٢٠٠٣, Human Development Report "Millennium Development Goals: A compact among nations to end human poverty".
- ----, ٢٠٠٧,
- ----, ٢٠٠٩,

ALEDARI

A Quarterly Refereed Periodical Specialized in Administrative Sciences
Published by the Institute of Public Administration in the Sultanate of Oman Since 1979

Supervisor General

Mohammed Bin Abdullah AL-Harthy

Minister of Civil Service
Chairman of the Institute Board of Directors

Editor-IN-Chief

Dr. Suleiman Bin Hilal Al-Alawi

Managing Editor

Ali Bin Naseeb Al-Shihri

Editorial Board Members

Dr. Amat AL-Latif Sharaf Shayban
Mamoon Hassan Saad
Barak Kamal Alneaymi
Moosa Bin Ali AL-Gabri- Coordinator

Correspondence and Subscription
Addressed to the Managing Editor:

P.O.Box : 1994

Postal Code : 112, Ruwi

Muscat - Sultanate of Oman

Telephone : (00968) 24602065,
24699012, 24697567

Fax : (00968) 24602066

Home Page : www.ipa.gov.om

E-mail : aledari@ipa.gov.om

Annual Subscription : O.R 20.000 For Individuals and Institutions



ALEDARI

A Quarterly Refereed Periodical Specialized in Administrative Sciences
Published by the Institute of Public Administration in the Sultanate of Oman Since 1979

Supervisor General

Mohammed Bin Abdullah AL-Harthy

Minister of Civil Service
Chairman of the Institute Board of Directors

Editor-IN-Chief

Dr. Suleiman Bin Hilal Al-Alawi

Managing Editor

Ali Bin Naseeb Al-Shihri

Editorial Board Members

Dr. Amat AL-Latif Sharaf Shayban
Mamoon Hassan Saad
Barak Kamal Alneaymi
Moosa Bin Ali AL-Gabri- Coordinator

Correspondence and Subscription
Addressed to the Managing Editor:

P.O.Box : 1994

Postal Code : 112, Ruwi

Muscat - Sultanate of Oman

Telephone : (00968) 24602065,
24699012, 24697567

Fax : (00968) 24602066

Home Page : www.ipa.gov.om

E-mail : aledari@ipa.gov.om

Annual Subscription : O.R 20.000 For Individuals and Institutions

