

العناصر والمكونات الأساسية لرأس المال الفكري - دراسة تحليلية*

د. أيمن سليمان أبو سويرح

مدير كلية الشريعة والقانون

الجامعة الإسلامية - غزة

ملخص: تهدف الدراسة لمحاولة دراسة وتحليل عناصر رأس المال الفكري والتعرف على المكونات الأساسية لرأس المال الفكري لكونه أحد أهم الموضوعات المعاصرة.

واستخدم فيها الباحث المنهج التحليلي الاستنتاجي لتحليل الأفكار والآراء المطروحة فيما يتعلق بمكونات وعناصر رأس المال الفكري ودراسة مدى توافر عناصر رأس المال الفكري في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة.

واعتمد الباحث على ما توفر من أدبيات الموضوع لبناء الإطار الفكري والمفاهيمي للبحث والأفكار والنظريات التي تحكم هذه الإطار إستناداً لتلك الأدبيات ومناقشة تلك المفاهيم واستخلاص ما يمكن من استنتاجات لتوضيح مكونات وعناصر رأس المال الفكري، وبناء توصيات موضوعية.

وتوصل الباحث إلى النتائج التالية:

1. إن هناك شبه اتفاق على مكونات رأس المال الفكري، ويمكن تشبيه عناصر رأس المال الفكري بمجموعة مترابطة ومجموعة من المعارف، كل فرد ينظر إلى جانب المعرفة الذي يدخل في دائرة اهتماماته.

2. يتضح للباحث بأن أغلب الباحثون متفقون على أن مكونات رأس المال الفكري تنحصر بشكل أساسي في ثلاثة مكونات وهي رأس المال البشري والذي يمثل المهارات والقدرات العقلية ومستوى التدريب والخبرة وغيرها، ورأس المال الهيكلي ويعبر عن القدرات التنظيمية والنظم التي تمثل بنية المنظمة، ورأس مال العلاقاتي ويشمل علاقة المنظمة مع المجتمع المحلي والمستفيدين من خدماتها أو مورديها أو الحلفاء الاستراتيجيين.

3. استطاع الباحث استناداً لما جاء أعلاه بناء نموذج لعناصر رأس المال الفكري على مستوى المؤسسات الحكومية ومنظمات الأعمال.

وأوصت الدراسة باعتماد النموذج المقترح من الباحث لتحديد مكونات وعناصر رأس المال الفكري عند الحاجة لقياس أو تقييم أو تطوير أو إدارة رأس المال الفكري، لأنه يشتمل على المكونات الأكثر تكراراً واتفاقاً بين الباحثين، والأكثر ملاءمة لطبيعة عمل المؤسسات الحكومية ومنظمات الأعمال.

The basic elements and components of the intellectual capital an analytical study

Abstract: The study aims to study and analyze the elements of the intellectual capital and to identify the key components of the intellectual capital for being one of the most important contemporary issues.

The researcher used a deductive and analytical method for the analyzing the ideas and opinions with regard to the components and elements of intellectual capital.

The researcher adopted what is provided around the subject matter to build a framework of intellectual and conceptual search, ideas and theories that control this framework on the basis of that subject and discuss these concepts and draw possible conclusions to explain the components and elements of intellectual capital, and build substantive recommendations.

The researcher reached the following results:

1. There is almost an agreement on the components of intellectual capital, are similar to the elements of the intellectual capital accumulated and assembled a group of knowledge, each individual is concerns about one side of this knowledge that goes into the circle of his interests.

2. It becomes clear to the researcher that most researchers agree that the intellectual capital is limited primarily in three components: human capital , which represents the skills and mental capacity and the level of training and experience, etc., structural capital that expresses the organizational capacity and systems that represent the structure of the organization, and the relational capital includes relationship the organization with the local community and the beneficiaries of its services or its suppliers or strategic allies.

3. The researcher was able to build a model of the elements of intellectual capital at the level of government institutions and business organizations.

The study recommended the adoption of the proposed model of the researcher to identify the components and elements of intellectual capital when you need to measure assess develop or manage of intellectual capital, because it includes the components most frequent and agreement among researchers, and the most appropriate to the nature of the work of governmental institutions and business organizations.

1- مقدمة:

تعتبر إدارة المعرفة المسؤولة عن تحديد وتقييم رأس المال الفكري في المنظمة واستثمار معطياته وتطبيقها لتحقيق التفوق التنافسي، فضلاً عن كونها مسؤولة عن استخراج وتحويل المعرفة الضمنية أو المعرفة الخفية إلى معرفة صريحة عن طريق خلق بيئة تسمح بالتحاور وبالتالي نقل الخبرات، فهذا النوع من المعرفة ذو وجود ضمني يصعب التعبير عنه، وبالتالي نقله بشكل منظم، ولذلك يقول مايكل بولياني: "نحن نعرف أكثر مما يمكننا التعبير عنه ولكن لا ندرك معرفتنا به إلا حين نحتاج إليه". (بريس، 2005، ص20)

بالإضافة إلى ذلك تقوم إدارة المعرفة باستغلال وبيع مخرجات رأس المال الفكري، لذا فإن تزايد الاهتمام برأس المال الفكري في منظمات الأعمال لا ينبع من فراغ بقدر ما ينبع عن حقائق موضوعية يؤكدها الواقع الاقتصادي لمختلف المنظمات والبلدان، فإن كان على سبيل المثال رأس المال المادي يصنع الوجود المادي للمنظمة فإن الرأس المال الفكري يصنع قيمتها السوقية، "فالرأس المال الفكري منجم من الذهب ولكن لا بد من تعدينه" وهي إشارة واضحة للدور الهام لإدارة المعرفة في دراسة رأس المال الفكري والمحافظة عليه. (المفرجي، وصالح، 2003، ص54) ولا شك أن تحديد عناصر ومكونات رأس المال الفكري تعتبر من الأمور الجوهرية التي تساعد في قياسه وتقييمه، وبالتالي تحديد القيمة الحقيقية لمنظمات الأعمال في العصر الحديث، كما أن التعرف على مكونات رأس المال الفكري يمثل أحد العناصر الرئيسية اللازمة للتعرف على مصادر ومسببات خلق القيمة في المنظمات بشكل أكثر تحديداً. (عبده، 2006، ص77) هناك عدة وجهات نظر حول تقسيم رأس المال الفكري حيث يرى البعض بأنه يتكون رأس المال الفكري من رأس المال الهيكلي ورأس المال البشري أو رأس المال العلاقتي وغيره من مكونات وعناصر رأس المال الفكري.

2- مشكلة الدراسة: تتلخص مشكلة هذه الدراسة في التساؤلات التالية:

- 1- ما هي العناصر والمكونات الأساسية لرأس المال الفكري؟
- 2- ما هي محتويات العناصر الأساسية لرأس المال الفكري؟
- 3- أهداف الدراسة: تهدف الدراسة بشكل أساسي إلى محاولة دراسة وتحليل عناصر رأس المال الفكري والتعرف على المكونات الأساسية له لكونه أحد أهم الموضوعات المعاصرة.
- 4- أهمية الدراسة: تأتي أهمية الدراسة لإلقاء الضوء على رأس المال الفكري من خلال دراسة وتحليل طبيعة وماهية هذا النوع من رأس المال؛ من حيث عناصره ومكوناته، في ظل أهميته المتزايدة في منظمات الأعمال، ودراسة مدى انطباقه على الواقع الفلسطيني.
- 5- منهجية البحث: البحث عبارة عن دراسة نظرية استخدم فيها الباحث المنهج التحليلي الاستنتاجي لتحليل الأفكار والآراء المطروحة فيما يتعلق بمكونات وعناصر رأس المال الفكري. لقد اعتمد الباحث على ما توفر من أدبيات الموضوع لبناء الإطار الفكري والمفاهيمي للبحث والأفكار والنظريات التي تحكم هذه الإطار إستناداً لتلك الأدبيات ومناقشة تلك المفاهيم واستخلاص ما يمكن من استنتاجات لتوضيح مكونات وعناصر رأس المال الفكري، وبناء توصيات موضوعية.

أولاً: تقسيمات ومكونات رأس المال الفكري

واحدة من المهام الأساسية لإدارة المعرفة في منظمات الأعمال هي تحديد وقياس وتقييم وصيانة وتنمية رأس المال الفكري في المنظمة، إن رأس المال الفكري أصبح متغيراً مهماً ذا تأثير كبير على نجاح أو فشل منظمة الأعمال وخاصة المعرفية منها إذ ينعكس ذلك على قيمة المنظمة (الشركة) السوقية وربما هذا دفع المعنيين إلى الاهتمام المتزايد برأس المال الفكري، وتقسيماته ومكوناته وقياسه، (يوسف، 2005، ص5) ومن هذه التقسيمات الآتي:

1- تقسيمات (Despres & Channvel):

يرى الكاتبان أن رأس المال الفكري يتكون من أربعة مكونات وما يتفاعل معها من أجل خلق القيمة وهذه العناصر هي: (Despres & Chanvel, 2000, p137)

1) **رأس المال البشري:** ويشير إلى الموارد البشرية للشركة بما فيها المعرفة، سر الصنع، التي يمكن تحويلها إلى قيمة، وهذا يوجد لدى الأفراد، النظم والقواعد والإجراءات التنظيمية التي تستخدمها الشركة.

2) **رأس المال الهيكلي:** وهذا يشير إلى تسهيلات البنية التحتية للشركة.

3) **الموجودات العملية:** وهي رأس المال الهيكلي للشركة الذي يستخدم لخلق القيمة من خلال عملياتها التجارية مثل تسهيلات العمليات وشبكة التوزيع.

4) **الموجودات الفكرية:** وهذه تعود للأصول الفكرية للشركة التي بموجبها تحتاج الشركة إلى الحماية القانونية.

2- تقسيم (Mckenzie & Winkelen): (عبد الستار، 2005، ص6)

هذان الكاتبان وضعوا المعادلات التالية لتوضيح تقسيمها لمكونات رأس المال الفكري.

رأس المال الفكري = رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي، حيث:

رأس المال الهيكلي = رأس المال الزبوني + رأس المال التنظيمي، حيث

رأس المال المنظمي = رأس المال الابتكاري + رأس مال العملية، حيث:

رأس المال الابتكاري = الملكية الفردية + الموجودات غير الملموسة

3- تقسيم (Edvinson & Malone): (Edvinson, & T.Malone, 1997, p34)

وقد تضمن خمس مجموعات هي: أولاً: مقاييس الجوانب المالية.

ثانياً: الجوانب الفكرية لرأس المال وهي أربعة وكما يلي:

العناصر والمكونات الأساسية لرأس المال الفكري

- 1- رأس مال العملية: وهو رأس المال الهيكلي الذي يصنع المعرفة الصريحة التي توجد في هياكل وأنظمة وإجراءات الشركة فهو يمثل كل قيم الشركة التي تتداولها داخلياً.
- 2- رأس مال الزبون: هو القيمة التي يفرزها مستوى رضا الزبائن وولائهم والموردين والجهات الخارجية الأخرى وما استطاعت الشركة من بنائه من علاقات متميزة مع هذه الأطراف.
- 3- رأس مال التجديد والتطوير: الطرق المنهجية لتطوير البرمجيات، أدوات إدارة المشروعات، قواعد التطوير للمهندسين، المحللين والمبرمجين إضافة إلى طرق إدارة المبيعات، مواصفات المنتج.
- 4- رأس المال البشري: وهو مجموع مهارات، خبرات، ومعرفة العاملين.

4- تقسيم (Sveiby):

ويقسم أصول رأس المال اللاملموس (الفكري) إلى: (Sveiby, 1998)
أولاً: أصول الهيكل الداخلي لرأس المال (الشكل القانوني للمنظمة - الإدارة - النظم وثقافة المنظمة والبرامج الجاهزة)
ثانياً: أصول الهيكل الخارجي لرأس المال (العلاقات التجارية - العلاقات مع العملاء - العلاقات مع الموردين)

ثالثاً: أصول الهيكل البشري لرأس المال (كفاءة العاملين - التعليم - الخبرة)

الجدول (1): مكونات رأس المال الفكري حسب تقسيم Sveiby

نوع رأس المال	المكونات
الهيكل الخارجي	التحالفات والعلاقات مع الزبائن، الشركاء، الموردون، والمستثمرون والاستراتيجيون، الجماعة المحلية، وكل ما يتعلق بالتميز والسمعة.
الهيكل البشري	القدرات، المعارف، المهارات، الخبرات الفردية والجماعية، قدرات حل المشكلات تبقى لدى الأفراد في الشركة.
الهيكل الداخلي	الأنظمة والعمليات التي تحقق الرافعة التنافسية وما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات، النماذج لكيفية القيام بالأعمال، ولقواعد البيانات، والوثائق، حقوق النشر، والمعرفة المرمنة الأخرى.

Source: Verna Allee, The Future of Knowledge, Butter worth Hienemann, Amsterdam, 2003, p.158.

5- تقسيم (Malhorta):

وقد اتفق Malhorta مع تقسيم Edvinson & Malone والذي قسم رأس المال الفكري إلى المكونات التالية: (Malhorta, 2003, p.23)

أولاً: رأس المال الزبوني

ثانياً: رأس مال العملية

ثالثاً: رأس المال البشري

رابعاً: رأس مال التجديد والتطوير

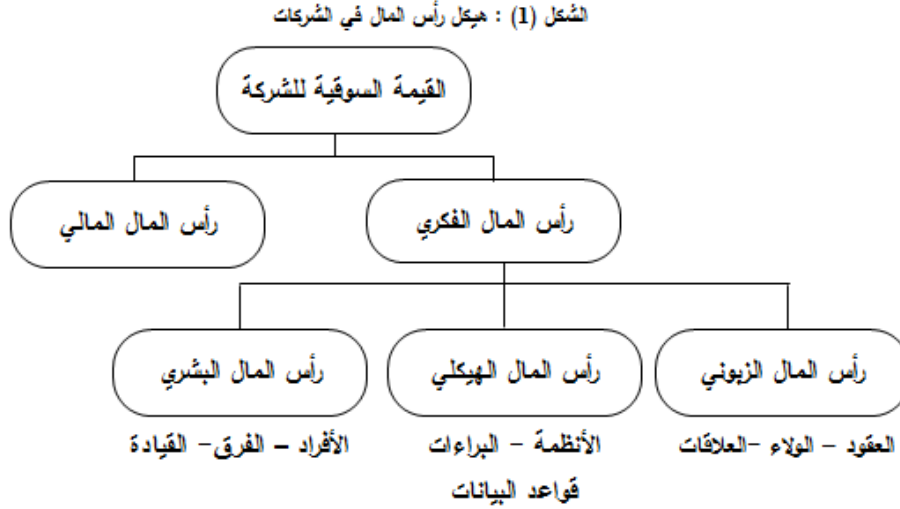
6- تقسيم معهد Brookings:

- قسم رأس المال الفكري إلى أربعة فئات أو مكونات هي: (Brooking, 1996, p13)
- أ. الأصول السوقية: وتشمل جميع الجوانب غير الملموسة المرتبطة بالسوق مثل العملاء والماركات ومنافذ التوزيع.
 - ب. الأصول البشرية: وتشمل الخبرات المتراكمة، وقدرات الابتكار والمؤشرات المتعلقة بمدى قدرة الأفراد على الأداء في مواقف معينة.
 - ج. أصول الملكية الفكرية: وتشمل العلاقات والأسرار التجارية وبراءات الاختراع وحقوق التصميم.
 - د. أصول البنية التحتية: وتتضمن جميع العناصر التي تحدد طريقة عمل المنشأة مثل: ثقافة المنشأة، وطرق تقييم الخطر وأساليب إدارة قوة العمل، وقواعد بيانات العملاء ونظم الاتصال.

7- تقسيم Thomas Stewart:

- قسم رأس المال الفكري إلى المكونات التالية: (Stewart, 1997, p75)
- أ- رأس المال الهيكلي: هو قدرات المنظمة التنظيمية التي تنظم وتلبي متطلبات الزبائن وتساهم في نقل المعرفة وتعزيزها من خلال الموجودات الفكرية الهيكلية المتمثلة في نظم المعلومات، وبراءات الاختراع وحقوق النشر والتأليف، ومدى حماية العلامة التجارية التي تمثل شخصية المنظمة وقيمتها وهويتها، والتي ترجع بالفائدة للزبون وزيادة رضائه، وكذلك فائدة المنظمة لزيادة كفاءتها وفعاليتها.
 - ب- رأس المال البشري: هو المصدر الأساس لتكوين وتشخيص الأفراد الذين يمتلكون المقدرة العقلية والمهارات والخبرات اللازمة لإيجاد الحلول العملية المناسبة لمتطلبات ورغبات الزبائن لأنهم مصدر الابتكار والتجديد في المنظمة.
 - ج- رأس مال العلاقات: ويشير إلى العلاقات التي تربط المنظمة بزبائنهم ومورديها وتحالفاتها الاستراتيجية.

ويوضح الشكل التالي عناصر رأس المال الفكري من وجهة نظر Stewart.



المصدر: عبد الستار حسين يوسف، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، 2005، ص8.

8- تقسيم Guthrie & Petty (2000, p.155):

ويتكون رأس المال الفكري حسب تقسيم Guthrie & Petty إلى العناصر التالية:

- أ- الهيكل الداخلي: ويتمثل برأس المال المنظمي (الهيكلية).
- ب- الهيكل الخارجي: ويتمثل برأس المال الزبائن (العلاقات).
- ت- كفاءة العاملين: وتمثل رأس المال البشري.

9- تقسيم Mayo (2000, p85):

وحسب التقسيم أعلاه فإن رأس المال الفكري يتكون من العناصر الرئيسية التالية:

أ- رأس المال العلاقات: ويتمثل في العلاقة مع الزبائن، رضا الزبون، ولاء الزبون وصورة المنظمة.

ب- رأس المال التنظيمي: ويتمثل بالأنظمة وقواعد البيانات وثقافة المنظمة.

ت- رأس المال البشري: ويتمثل بالقدرات الفردية والخبرة والحكمة والقيادة والدافعية.

10- تقسيم McElroy (2002, p.15):

قام McElroy إضافة مكون رئيسي ثالث هو رأس مال العلاقات، بالإضافة لرأس المال البشري

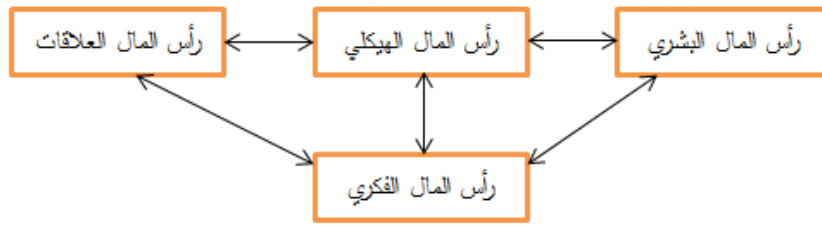
ورأس المال الهيكلي لتصبح مكونات رأس المال الفكري حسب هذا التقسيم هي:

- أ- رأس المال البشري.

ب- رأس المال الهيكلي.

ج- رأس مال العلاقات.

والشكل التالي يوضح عناصر رأس المال الفكري حسب تقسيم McElry
شكل رقم (2) عناصر رأس المال الفكري حسب تقسيم McElry



المصدر: إعداد الباحث.

11- تقسيم Chen 2004

حيث قسم Chen رأس المال الفكري حسب التقسيم التالي: (Chen, & Lin, 2004, p124)

1- رأس المال البشري: وهو العنصر الأساسي لرأس المال الفكري ويتكون من: قدرات العاملين وإبداع العاملين، واتجاهات العاملين.

2- رأس المال الزبوني: ويبرز هذا المكون رأس المال الفكري ويحوّله إلى صورة قيمة سوقية وأداء تنظيمي ويتكون من: القدرات التنافسية الأساسية، كثافة السوق، ولاء الزبائن.

3- رأس المال الإبداعي: ويمثل تقديم تشكيلة جديدة من عناصر الإنتاج الأساسية والعناصر ذات العلاقة بنظام الإنتاج بالمنظمة والإبداع قد يكون في صورة منتج جديد أو سوق جديدة أو تكنولوجيا جديدة أو مزيج من الإبداعات ويتكون من: إنجازات الإبداع، وآلية الإبداع وثقافة الإبداع.

4- رأس المال الهيكلي: ويمثل نظام وهيكل المنظمة فامتلاك المنظمة لمثل هذا النوع من رأس المال الفكري يمكنها من توفير بيئة أعمال ملائمة وقادرة على استخدام رأس المال البشري والاستفادة من أقصى طاقاته، مما يقود إلى تعزيز رأس المال الإبداعي ورأس المال الزبوني، ويتكون من: الثقافة العامة - الهيكل التنظيمي - التعلم التنظيمي - العمليات التشغيلية ونظم المعلومات.

12- تقسيم Kaplan & Norton (2004)

فيقسمان رأس المال الفكري إلى: (فلاق وبوقجاني، 2011، ص6)

- 1- رأس المال البشري: وهو جميع الموارد البشرية ذات الامكانيات المتميزة في شغل الوظائف الإدارية والفنية التي لديها قدرات إبداعية وابتكارية وتفوقية، وتشمل معارف العاملين المتطورة، الخبرات المتراكمة، المهارات التقنية والفنية، ورضا العاملين ومعنوياتهم وتماسكهم كفريق عمل متكامل، ويتميز بكون منحى إنتاجيته يتصاعد بنفس اتجاه ازدياد معارفه ومهاراته وعمره الاعتباري متجدد بتغير العصر والمستجدات البيئية.
- 2- رأس المال المعلوماتي: ويضم مختلف المعلومات حول آليات عمل المنظمة حول المحفظة الاستراتيجية للتكنولوجيا المعتمدة لديها، إضافة إلى البنية التحتية التي تمتلكها المنظمة والتي تدعم العمليات الداخلية وتشمل البنية التحتية والحوسيب وشبكات الاتصال، الخبرة لدى الموظفين المسؤولين عن البنى التحتية التكنولوجية وإجراءات الأمن لحماية شبكات المنظمات وتطبيقاتها وهناك نوعان من التطبيقات التكنولوجية ويتمثل الأول في التطبيقات المبنية على البنى التحتية التكنولوجية والمتمثلة في تطبيقات معالجة المعاملات مثل نظام تخطيط موارد المنظمة ويتمثل الثاني في التطبيقات التحليلية والمرتبطة بتعزيز وتحليل وتفسير المعاملات وتقاسم المعلومات والمعرفة بين التشكيلات الداخلية للمنظمة.
- 3- رأس المال التنظيمي: يتمثل في جميع الأولويات الاستراتيجية للمنظمة التي تساهم في تحقيق أهدافها إضافة إلى الثقافة المعتمدة داخل المنظمة ومجموعة القيم ورؤية المنظمة ورسالتها اللازمة لتنفيذ استراتيجياتها، فمن أجل تحقيق المنظمة لمختلف استراتيجياتها تقوم القيادة داخلها بحشد كافة الموارد الملموسة وغير الملموسة.

13- تقسيم Xera 2001

حيث قسم رأس المال الفكري حسب التالي: (Xera, 2001, p1-8)

- 1- رأس المال الداخلي: ويتضمن ما يلي:
براءة الاختراع - حقوق النشر - العلامات التجارية - الأصول المحولة - فلسفة الإدارة - ثقافة المنظمة - إدارة العمليات - نظم المعلومات - نظام الأنترنت - العلاقات المالية - العمليات التكنولوجية.
- 2- رأس المال الخارجي: ويتضمن ما يلي: التعويضات - حصة السوق - رضا العميل - أسماء الشركات - قنوات التوزيع - اتفاقيات التراخيص - عقود المفضلة - اتفاقيات الامتياز - معايير الجودة.
- 3- رأس المال البشري ويتضمن: المعرفة - التعليم - المؤهلات - إشراك الموظفين في لجان اجتماعية - التطوير الوظيفي - روح المبادرة والابتكار - القدرة على مواجهة التغييرات -

برامج تدريبية - الإنصاف في العرف والخبرة والدين - قضايا الملكية والإعانة - النشاط الثقافي - نشاط الوحدة - عدد العاملين - شكر العاملين - عروض للموظفين - خطة نقود العاملين - خطة استحقاقات العاملين - منفعة العاملين - خصلة العاملين - حصة الموظفين في الخيارات والخطط - متوسط خبرة العاملين - المستوى التعليمي - القيمة المضافة من كل عنصر - القيمة المضافة لكل عامل.

14- تقسيم Skandia

أشار هذا التقييم إلى أن رأس المال الفكري يتألف من مكونين هما: (الساكني، 2006، ص1)

- 1- رأس المال الهيكلي: وهو يمثل البرمجيات، المعدات، العلامة التجارية وكذا الهيكل التنظيمي.. الخ أو بمعنى آخر القدرات التنظيمية.
- 2- رأس المال البشري: يمثل المعرفة والمهارات وكذا قدرات العاملين التي تساهم في تقديم حلول لمشاكل العملاء، كما أوضح هذا التقييم أن هذين العنصرين يمثلان رأس المال الفكري لمنظمات الأعمال، والذان يقودان إلى النمو والتطوير وكذا الاستقرار، كما يعتبران الموجه الأساسي لمستقبل المنظمة.

15- تقسيم أدفينسون (Edvinson):

اقترح ادفينسون التقييم اللاحق لرأس المال الفكري:

- 1- رأس المال البشري: ويضم الكفاءات والمعارف والمهارات والخبرات لدى الموظفين وأصحاب القرار في المنظمة.
- 2- رأس المال البنوي: ويضم قدرة البنية على تحريك تطوير المبادرات من خلال الأخذ بالاعتبار التوقعات الجديدة والاعتراف بالأفكار الجديدة والمفاهيم والأدوات المتكيفة مع التغيير.
- 3- رأس مال الزبائن: ويضم مجموع المعلومات حول الزبائن وعلاقاتهم مع المؤسسة أصحاب القرار والعناوين والهيكل التنظيمية والشبكات.
- 4- رأس المال التنظيمي: ويضم مجموع الأدوات وتقنيات مجموعات العمل المعروفة والمستخدمة للإسهام في تقاسم المعلومات والمعارف في المؤسسة والموجهة قياسا الى رأس المال البنوي.
- 5- رأس مال التجديد: ويضم مجموع العناصر التي تسمح للمؤسسة بالتجديد مثل براءات الاختراع والعلامات التجارية وحقوق الاستثمار والمواهب الخاصة بالنشر والمؤتمرات.
- 6- رأس مال إجراءات العمل: ويضم مجموع الاجراءات المطبقة وسط المنظمة التي تزيد جودة عملها ونتاجيتها والمرتبطة بالمعلومات البنوية أو غير البنوية مثل شهادة المطابقة الأيزو وملاءمة المعايير التطبيقية التي تزيد رأس مال إجراءات العمل التطبيقية في المنظمة.

16- تصنيف (Mitchell Williams, 2000)

قدم الباحث، دراسة تصنف هذا المفهوم إلى أربعة مكونات رئيسية، هذه المكونات توصف كالتالي:

1- **موارد بشرية:** تقارير شاملة حول مؤهلات الموظفين، معالجة النظام الإدارية لمهمة تطوير الموارد البشري، ورضا العاملين.

2- **العملاء:** تقارير شاملة حول تركيبة العملاء، جهود المنظمة العلاقات مع العملاء ورضا وولاء العملاء (إعادة العمل والعلاقات طويلة المدى).

3- **تكنولوجيا المعلومات والعمليات:** تغطي مجال وتوفر أنظمة تكنولوجيا المعلومات، والتعبير الموجه بالنشاط لعدد من نشاطات العمل وخاصة المفضلة من قبل المنظمة مثل - استثمارات في البحث والتطوير الجدول الزمني أو الوقت المرشد- اقتصاد ومعدل إنتاجية العمليات الإدارية، العمليات تعبر أيضاً عن الجودة، ومعدل الخطأ وزمن الانتظار اتجاه محيط المنظمة.

4- **الملكية الفكرية:** تقارير من قبل المنظمة تغطي استثماراتها الداخلية وتطوير الأفكار الخلاقة والعناصر التي لها حقوق مخصصة ويغطي هذا المصطلح عناصر تشير عادة إلى تلك المجموعة من الحقوق تتضمن براءات الاختراع، العلامات التجارية، حقوق النشر، التصاميم الصناعية، أسرار تجارية، ومعلومات سرية.

17- تقسيم أدينسون (Edevinsson, 1996):

كما قدم (Edevinsson, 1996) نموذجاً آخر يربط بين مكونات رأس المال الفكري وعملية خلق القيمة، ووفقاً لهذا النموذج يتضمن رأس المال الفكري أربعة مكونات أساسية هي:

- 1- **رأس المال البشري** ويرتبط بالموارد البشرية، حيث يشمل المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة.
- 2- **رأس المال الهيكلي** ويرتبط بالبنية التحتية للمنظمة، وتشمل البنية المادية مثل المباني والحاسبات الالكترونية والبنية غير الملموسة مثل تاريخ المنظمة وثقافتها وإدارتها.
- 3- **أصول المنظمة** ويقصد بها رأس المال الهيكلي الذي تستخدمه المنظمة لخلق قيمة في عملياتها التجارية مثل تسهيلات التشغيل وشبكات التوزيع.

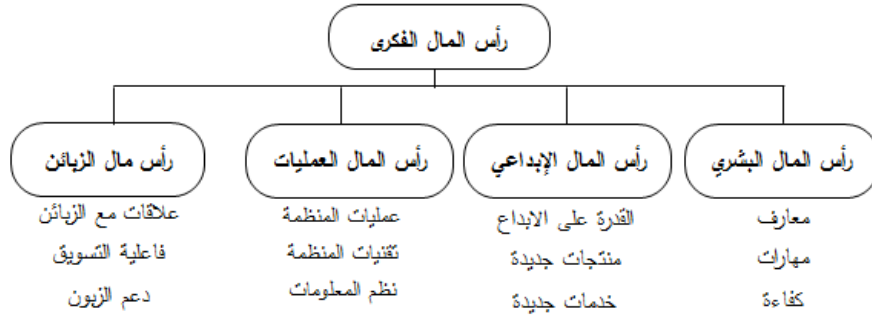
4- **الملكية الفكرية** وتتضمن الأصول الفكرية للمنظمة التي تم الحصول على حماية قانونية لها.

18- نموذج الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير ASTD:

إذ قامت الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير بوضع تصنيف لقياس رأس المال الفكري عبر مكوناته، وهي أربعة مكونات أساسية. (المفرجي وصالح، 2003، ص 90 - 92)

1- **رأس المال البشري:** ويتكون من المعارف والمهارات وكفاءة العاملين في المنظمة.

- 2- رأس المال الإبداعي: ويتكون من ثلاثة أجزاء وهي (قدرة المنظمة على الإبداع - إنتاج منتجات جديدة - تقديم خدمات جديدة)
 - 3- رأس مال العمليات: ويتألف من أربعة أجزاء وهي (عمليات المنظمة - تقنيات المنظمة - نظم المعلومات - ومقدار الانفاق الفني والإداري)
 - 4- رأس مال الزبائن: ويعبر عن قيمة علاقة المنظمة مع الزبائن ويتكون من (العلاقات مع الزبائن وتلبية حاجات الزبون - فاعلية التسويق - ودعم الزبون)
- والنموذج التالي شكل رقم (3) يوضح المكونات الأساسية لرأس المال الفكري كما ورد عند جمعية ASTD



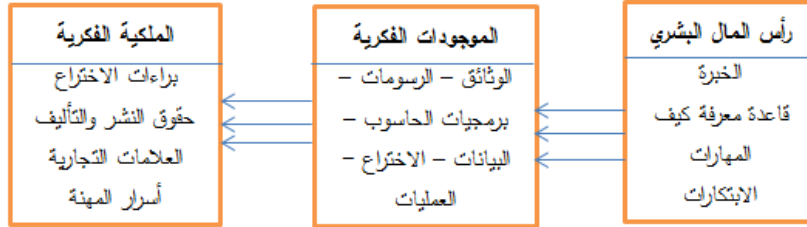
المصدر: عادل المرفجي، وأحمد صالح، 'رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليبه المحافظة عليه"، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003، ص92.

19- نموذج سوليفان Sullivan:

أولى سوليفان أهمية كبيرة لحل مشكلة الزبائن وأهمية معرفة (كيف تعرف) لأنه يراها ذات أهمية بالغة للمنظمة، وقد جاءت مكونات رأس المال الفكري عنده كما يلي: (المطيري، 2007، ص149)

- 1- رأس المال البشري (الخبرة - قاعدة معرفة كيف - المهارات - الابتكارات)
- 2- الموجودات الفكرية (الوثائق- الرسومات- برمجيات الحاسوب- البيانات - الاختراع - العمليات)
- 3- الملكية الفكرية (براءات الاختراع - حقوق النشر والتأليف - العلامات التجارية - أسرار المهنة)

والشكل التالي رقم (4) يوضح مكونات رأس المال الفكري عند Sullivan



المصدر: محيا المطيري، "إدارة رأس المال الفكري وتنميته في التعليم الجامعي في ضوء التحولات المعاصرة"، رسالة دكتوراه، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2007، ص 147.

20- تقسيم ناصر مراد (2006):

حيث قسم ناصر مراد رأس المال الفكري حسب العناصر التالية: (مراد، 2006، ص 75)

- 1- الأصول البشرية: وتضم المعرفة والمهارات والإبداع والخبرة أو ما يسمى رأس المال البشري.
- 2- الأصول الفكرية: وتضم البرامج والاختراعات والعمليات وقاعدة البيانات.
- 3- الملكية الفكرية: وتضم براءات الاختراع وحقوق النشر والعلامات التجارية.

21- تقسيم راوية حسن (2005): (حسن، 2005، ص 365-366)

تقسم الدكتورة راوية حسن رأس المال الفكري إلى المكونات غير المادية التالية:

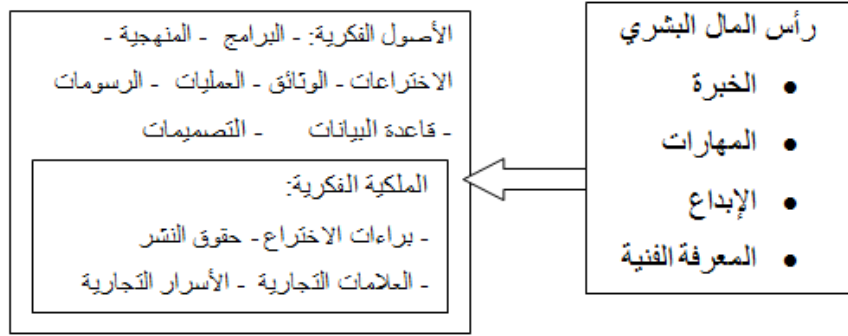
- أ- الأصول البشرية: وهي تشمل المعرفة المحفوظة في ذهن العامل الفرد والتي لا تملكها المنظمة بل هي مرتبطة بالفرد شخصياً وتتمثل في المهارات والإبداع والخبرة، فيتكون رأس المال البشري من مزيج من المهارات والقدرات والمعرفة، بالإضافة إلى الخبرة المكتسبة من خلال العمل.
- ب- الأصول الفكرية: وهي المعرفة المستقلة عن الشخص العامل وتملكها المنظمة، أو هي مجموع الأدوات وتقنيات مجموعة العمل المعروفة والمستخدمه للإسهام في تقاسم المعلومات والمعارف في المنظمة، وهي المعلومات، والمذكرات المكتوبة، والإرشادات والمنشورات. وتتكون الأصول الفكرية بمجرد انتقال المعلومات والمعرفة والأفكار والبيانات من الأصول البشرية، لتسجل كتابة، وتصبح محددة ومعروفة بوضوح، وعندئذ تتعامل المنظمة مع هذه الأصول الفكرية، ومن أمثلة الأصول الفكرية: الخطط والتصميمات الهندسية وبرامج الحاسب الآلي.
- ت- رأس المال الهيكلي: ويضم القدرة الهيكلية على تحريك وتطوير المبادرات، من خلال الأخذ بالاعتبار التوقعات الجديدة والاعتراف بالأفكار الجديدة والمفاهيم والأدوات المتكيفة مع التغيير، والتي تشمل الثقافة والنماذج التنظيمية والعمليات والإجراءات وقنوات التوزيع.

ث- الملكية الفكرية: هي إجمالي الحقوق التي تحمي استخدام الأفكار والمعلومات التي لها قيمة تجارية، فالملكية الفكرية تعطي لصاحبها حقوق حصرية نتيجة للمعرفة والمعلومات التي خلقها والتي لا يمكن للآخرين لاستعمالها دون إذن، وتعمل المنظمات الرائدة في مجال الصناعة على امتلاك المزيد من الملكية الفكرية، لتحقيق ميزة تنافسية تمكنها من مواجهة المنافسة الشديدة في الأسواق، وتحاول المنظمات تنمية محفظة للملكيات الفكرية بها، وتسويق هذه الملكيات بناءً على التخطيط المسبق لكيفية إدارتها واستغلالها؛ وتضم العناصر التي تسمح للمنظمة بالتجديد، وكذا ما يمكن حمايته قانونياً مثل براءات الاختراع والعلامات التجارية وحقوق الطبع والملكية الفكرية والمواهب الخاصة بالنشر والمؤتمرات.

ج- رأس مال العلاقات: وهو يعكس طبيعة العلاقات التي تربط المنظمة بعملائها ومورديها ومنافسيها، أو أي طرف آخر يساعد في تطوير وتحويل الفكرة إلى منتج أو خدمة، وفي كثير من الأحيان، تقيد المنظمة من اختياراتها وقدرتها على زيادة القيمة، من خلال النظر إلى العناصر الفردية لأغراضها المقصودة فقط، ولكن من الأفضل النظر إلى الصورة الكلية كوعاء أكبر من الأصول والذي يمكن أن تشارك ويعاد تشغيلها في مشروعات جديدة.

ويمكن تلخيص المكونات الأساسية لرأس المال الفكري حسب تصنيف راوية حسن في الشكل التالي:

الشكل (5): رأس المال الفكري ومكوناته الرئيسية



المصدر: راوية حسن، 2005، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية. ص 367.

ثانياً: تحليل مكونات وعناصر رأس المال الفكري

تعددت مكونات وعناصر رأس المال الفكري بتعدد آراء الباحثين على الرغم من اتفاقهم على جوهر رأس المال الفكري وأهميته، حيث يبين الباحث من خلال الجدول التالي أكثر مكونات رأس المال الفكري تكراراً.

العناصر والمكونات الأساسية لرأس المال الفكري

سيتم سيتطرق لتحليل مكونات كل عنصر من عناصر رأس المال الفكري.

جدول رقم (2): مكونات وعناصر رأس المال الفكري

المكونات الباحث	رأس المال المعلوماتي	رأس المال الإبداعي	رأس المال التنظيمي	التجديد والتطوير	الملكية الفكرية	الأصول الفكرية	الأصول العملية	رأس مال العلاقات	رأس المال الهيكلية	رأس المال البشري
Despres & Channvel						√	√		√	√
Mckenzie & Winkelen		√	√				√	√	√	√
Edvinson & Malone				√			√	√		√
Sveiby								√	√	√
Malhorta				√			√	√		√
Brookings	√				√	√		√		√
Thomas Stewart								√	√	√
Guthrie & Petty								√	√	√
Mayo			√					√		√
McElroy								√	√	√
Chen		√						√	√	√
Kaplan & Norton	√		√							√
Xera								√	√	√
Skandia									√	√
Edvinson 1			√	√				√	√	√
Mitchell	√				√			√		√
Edevinsson					√	√			√	√
ASTD		√					√	√		√
Sullivan					√	√				√
ناصر مراد					√	√				√
راوية حسن					√	√		√	√	√
المجموع	3	3	4	3	6	6	5	15	12	21

المصدر: إعداد الباحث.

إن هناك شبه اتفاق على مكونات رأس المال الفكري، ويمكن تشبيهه عناصر رأس المال الفكري بمجموعة متراكمة ومجمعة من المعارف، كل فرد ينظر إلى جانب المعرفة الذي يدخل في دائرة اهتماماته، أي أن كل طرف سوف يكون لديه وجهة نظر مختلفة فيما يتعلق برأس المال الفكري، ومن ثم، فإن اختلاف تعريفات رأس المال الفكري تأتي من اختلاف وجهة نظر واهتمامات مستخدميه. (حسن، 2005، ص362)

يتضح للباحث من التقسيمات أعلاه بأن أغلب الباحثين متفقون على أن مكونات رأس المال الفكري تنحصر بشكل أساسي في ثلاثة مكونات وهي رأس المال البشري والذي يمثل المهارات والقدرات العقلية ومستوى التدريب والخبرة وغيرها، ورأس المال الهيكلي ويعبر عن القدرات التنظيمية والنظم التي تمثل بنية المنظمة، ورأس مال العلاقاتي ويشمل علاقة المنظمة مع المجتمع المحلي والمستفيدين من خدماتها أو مورديها أو الحلفاء الاستراتيجيين، وهذا التصنيف الأكثر شيوعاً لدى الباحثين والذي يعتمد بشكل أساسي على تصنيف (1997) Thomas Stewart صاحب كتاب "رأس المال الفكري: الثروة الجديدة للمنظمات"، وعلى الرغم من الاتفاق بين الباحثين حول المكونات الثلاثة إلا أن هناك فروقاً في محتوى المكونات حسب الباحثين، مع تأكيد هذه الدراسة على أن هناك مكونات أخرى لرأس المال الفكري.

وبعد الاطلاع والمراجعة الدقيقة لمحتويات ومكونات كل عنصر من عناصر رأس المال الفكري، تبين أن هناك تداخل كبير في مكونات رأس المال الهيكلي مع كل من الأصول الفكرية والملكية الفكرية، حيث صنف Edevinsson الأصول الفكرية للمنظمة من مباني وحاسبات إلكترونية أنها من مكونات رأس المال الهيكلي، وأشار Despres & Chanvel على أن الموجودات الفكرية أو أصول المنظمة هي رأس المال الهيكلي للشركة، بينما صنفها كل من Brooking و Sullivan ومراد وحسن على أن هذه العناصر من مكونات الأصول الفكرية للمنظمات.

وصنف كل من Stewart و Xera و Skandia العلامات التجارية وحقوق النشر وبراءة الاختراع على أنها من مكونات رأس المال الهيكلي للمنظمات، فيما صنفها الكثير من الباحثين مثل Brooking و Edevinsson و Sullivan ومراد وحسن على أنها من مكونات الملكية الفكرية.

واختلف محتوى مكونات التقسيمات والتصنيفات السابقة، وقد يكون الاختلاف بسبب الافتراض الذي استند عليه الباحث في التصنيف، فجد كل من Stewart و Sveiby أفراداً رأس المال الزبائني كمكان له محتوياته، بينما لم يفرد Sullivan كمكان مستقل.

وبتبيين أن محتويات الملكية الفكرية تتشابه مع محتويات رأس مال التجديد والتطوير، بينما تتشابه محتويات الأصول الفكرية مع محتويات الأصول العملية ورأس المال المعلوماتي، هناك تداخل كبير

العناصر والمكونات الأساسية لرأس المال الفكري

في محتويات هذه العناصر، واتفق كبير بينهما من حيث الأهداف والأهمية، وبناءً على ما تقدم فإن تصنيف إلى العناصر الثلاثة المتفق عليها من الباحثين، كل من الأصول الفكرية والملكية الفكرية كعنصرين إضافيين لمكونات وعناصر منظومة رأس المال الفكري، حيث تمثل الأصول الفكرية البنية التحتية للمنظمات من حواسيب وبرمجيات ومباني ورسومات ووثائق وشبكات اتصالات وكل ما يدعم العمليات الداخلية في المنظمات، أما الملكية الفكرية فتمثل الموجودات الفكرية التي يتوجب على المنظمة حمايتها قانونياً مثل حقوق النشر والطبع والعلامات التجارية والأسرار الصناعية وبراءات الاختراعات والابتكارات والتجديدات.

وبتبيين أن الاتفاق بين الباحثين والدراسات التي تناولت تحديد المكونات الأساسية لرأس المال الفكري، يعكس مدى الاهتمام العلمي والنضج البحثي الذي وصل إليه رأس المال الفكري. ثم تطرقت الدراسة لحصر محتويات ومكونات كل عنصر من عناصر رأس المال الفكري بناءً على التقسيمات السابقة، وتبين من خلالها التالي:

1- مكونات رأس المال البشري:

بعد تحليل التقسيمات التي بينت أن رأس المال البشري من عناصر رأس المال الفكري، قامت الدراسة بتحليل مكونات رأس المال البشري والأصول البشرية والهيكل البشري، وعدد تكرارها، حسب التقسيمات التي تم ذكرها في الدراسة.

والجدول التالي يبين عدد تكرارات مكونات ومحتويات رأس المال البشري.

جدول رقم (3): تكرارات مكونات رأس المال البشري

عدد التكرارات	المكون	عدد التكرارات	المكون
11	المهارات	10	القدرات
13	المعرفة	12	الخبرات
8	الابتكار والابداع	5	فرق العمل
1	الدافعية	1	القيادة
1	اتجاهات العاملين	1	الحكمة
1	التعليم	2	رضا العاملين
2	الكفاءات	2	المؤهلات

ويتبين أن المكونات الرئيسية لرأس المال البشري من خلال التحليل السابق هي العناصر الأكثر تكراراً: (المعرفة - الخبرات المكتسبة - المهارات والقدرات - الإبتكار والابداع - فرق العمل)

2- مكونات رأس المال الهيكلي:

ومن خلال تحليل مكونات رأس المال الهيكلي، تبين أن هناك تداخل وتوافق بين مكونات رأس المال الهيكلي مع رأس مال العمليات ورأس المال التنظيمي ورأس مال إجراءات العمل وأصول البنية التحتية والأصول الهيكلية، ومن خلال تحليل المكونات يتضح عدد تكرارات مكونات عناصر رأس المال الهيكلي حسب التالي:

جدول رقم (4): تكرارات مكونات رأس المال الهيكلي

عدد التكرارات	المكون	عدد التكرارات	المكون
9	العمليات الإدارية	7	أنظمة المعلومات وقواعد البيانات
4	الهيكل التنظيمي	8	ثقافة المنظمة وقيمها
1	الاستراتيجيات	3	الأنظمة
2	برمجيات	1	مباني
1	استثمارات	2	حقوق نشر
2	علامات تجارية	1	براءات اختراع

ويتبين أن المكونات الرئيسية لرأس المال الهيكلي من خلال التحليل السابق هي العناصر التالية: (أنظمة المعلومات وقواعد البيانات - العمليات الإدارية - الهيكل التنظيمي - ثقافة وقيم المنظمة والمتمثلة بالسياسات والاستراتيجيات والبرامج)

3- مكونات رأس المال العلاقتي (الزبائني):

ومن خلال تحليل مكونات رأس المال الزبائني، تبين أن هناك أكثر من مسمى منها رأس المال الزبوني ورأس مال العلاقات ورأس المال أصول الهيكل الخارجي والأصول السوقية ورأس المال السوقي ورأس المال الخارجي، ومن خلال تحليل المكونات يتضح عدد تكرارات مكونات عناصر رأس المال العلاقتي حسب التالي:

جدول رقم (5): تكرارات مكونات رأس المال العلاقتي

عدد التكرارات	المكون	عدد التكرارات	المكون
8	العلاقة مع العملاء (المستفيدين أو الزبائن)	5	التحالفات الاستراتيجية
1	العلاقة مع المستثمرين	5	العلاقة مع الموردين
4	ولاء ورضا الزبون	1	العلاقة مع الجماعات المحلية
1	كثافة وحصة السوق	1	قنوات التوزيع
1	القدرات التنافسية	1	الاتفاقيات

ويتبين أن المكونات الرئيسية لرأس المال العلاقتي (الزبائني) من خلال التحليل السابق، وبعد دمج العلاقة مع الزبائن وولاء ورضا الزبون باعتبارها نتيجة للعلاقة القائمة بين المؤسسات والمستفيدين، يمكن تحديد العناصر التالية: (العلاقة مع المستفيدين - العلاقة مع الموردين - التحالفات الاستراتيجية)

4- مكونات الأصول الفكرية:

ومن خلال تحليل مكونات الأصول الفكرية، تبين أن هناك تداخل وتوافق بين مكوناتها مع رأس مال النبوي ورأس المال المعلوماتي وأصول المنظمة والموجودات الفكرية، ومن خلال تحليل المكونات يتضح عدد تكرارات مكونات الأصول الفكرية حسب الجدول التالي.

جدول رقم (6): تكرارات مكونات الأصول الفكرية

عدد التكرارات	المكون	عدد التكرارات	المكون
5	تطبيقات الحاسوب	5	البرمجيات
3	التطوير	4	التصميمات
1	شبكات التوزيع	3	الخطط الاستراتيجية
1	تسهيلات العمليات	1	مباني

ويتبين أن المكونات الرئيسية للأصول الفكرية من خلال التحليل السابق، حيث تم دمج كل من التصميمات والتطوير مع بعضهما ودمج البرمجيات وتطبيقات الحاسوب مع بعضهما نظراً لأنهما يسعيان لتحقيق نفس الغرض، وتم تحديد العناصر التالية: (برامج الحاسب الآلي - التصميمات والتطوير - الخطط الاستراتيجية)

5- مكونات الملكية الفكرية:

ومن خلال تحليل مكونات الملكية الفكرية، تبين أن هناك تداخل وتوافق بين مكوناتها مع رأس مال التجديد ورأس المال الابداعي ورأس المال الداخلي، بالإضافة إلى اعتبار بعض الباحثين أن مكونات الملكية الفكرية هي ضمن مكونات رأس المال الهيكلي، ومن خلال تحليل المكونات يتضح عدد تكرارات مكونات الملكية الفكرية حسب الجدول التالي.

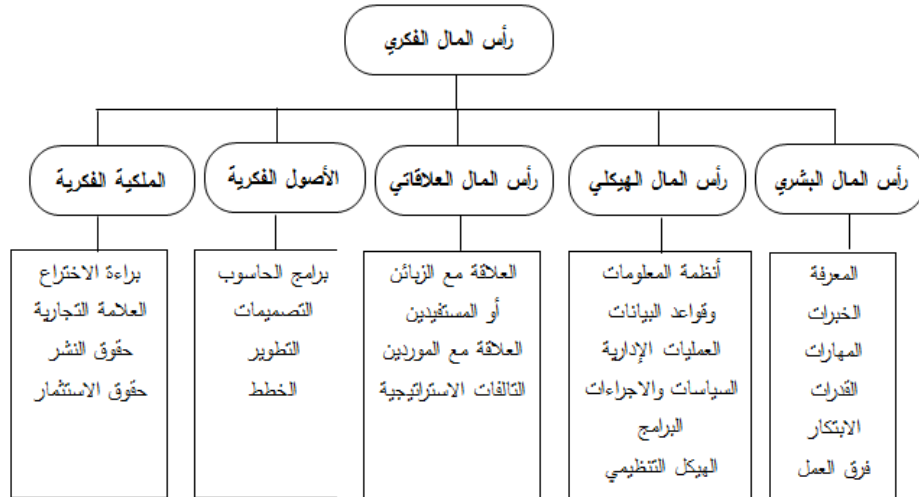
جدول رقم (7) تكرارات مكونات الملكية الفكرية

عدد التكرارات	المكون	عدد التكرارات	المكون
9	العلامة التجارية	9	براءات الاختراع
5	حقوق الاستثمار	8	حقوق النشر والطبع
1	المواهب الفكرية	1	حقوق التصميم
2	أسرار تجارية	1	التصاميم الصناعية

ويتبين أن المكونات الرئيسية للأصول الفكرية من خلال التحليل السابق، هي العناصر التالية:
(براءة الاختراع - العلامة التجارية - حقوق النشر - حقوق الاستثمار)

النموذج المقترح لعناصر رأس المال الفكري:

وبناء على تحليل مكونات عناصر رأس المال الفكري، تقترح الدراسة النموذج التالي:
شكل (رقم 6) نموذج مقترح لعناصر ومكونات رأس المال الفكري



رابعاً: واقع عناصر رأس المال الفكري في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة

وقام الباحث في هذا المبحث بدراسة عملية للتأكد من توافر عناصر رأس المال الفكري في وزارة التربية والتعليم العالي، ومدى اهتمام الوزارة بتطبيقها، وذلك من خلال دراسة ومراجعة تقارير الإنجاز التي أعدتها دائرة التخطيط بالوزارة للأعوام 2009 - 2010 - 2011 - 2012، حيث سيتم دراسة كل عنصر على حدة، على النحو التالي:

أولاً: واقع رأس المال البشري (الأصول البشرية) في وزارة التربية والتعليم العالي:

تبين أن الوزارة تقوم بتطبيق مجالات رأس المال البشري والاهتمام به، من خلال العمل على استقطاب أفضل المواهب البشرية، وإغناء رأس المال البشري من خلال زيادة المعرفة واكتسابهم مهارات جديدة وخبرات عملية والمحافظة على العاملين المتميزين، حيث تحتاج منظمات اليوم للعاملين الذين يمتلكون مخزوناً أوسع من المعارف والمهارات والقدرات لتحقيق مخرجات متميزة، ومن هذه الإنجازات:

1. قامت الوزارة بإعداد معايير التوظيف للوظائف الشاغرة، واستقبال الطلبات ومتابعتها وتدقيقها من المختصين وعقد امتحان للمتقدمين وعقد المقابلات واعداد قوائم بالنتائج النهائية و تم بتعيين واستقطاب العديد من الموظفين في كافة مجالات العمل بالوزارة ممثلاً بالتعيينات والاستقطاب التالية:

- رؤساء أقسام بالوزارة والمديريات، ومدير ومديرة مدرسة ومشرفين تربويين جدد.
- أمناء مستودعات للكتب المدرسية والمخازن.
- رؤساء شعب للدعم الفني وتطوير تطبيقات الانترنت، وقواعد البيانات في قسم البرمجة.
- اتمام إجراءات تعيين (3257) معلماً وموظفاً من المعلمين المساندين.
- إجراء مقابلات للمتقدمين لوظيفة نائب مدير مدرسة وتعيين عدد (31) نائب ونائبة مدير مدرسة.

2. متابعة تقييم الاداء السنوي لموظفي الوزارة بالتنسيق مع ديوان الموظفين، وتنفيذ ورشة عمل لتقييم نموذج الأداء، وتصميم وتوزيع وتحليل استبانة موجهة إلى العاملين بوزارة التربية والتعليم لقياس مدى الرضا عن الأسلوب المستخدم في تقييم أداء العاملين كجزء من تصور مقترح يهدف إلى إعادة النظر في نماذج تقييم الأداء المعتمدة لدى ديوان الموظفين.

3. قامت بتنفيذ العديد من الدورات التدريبية بهدف تحسين قدرات ومهارات الموظفين على النحو التالي:

- تدريب (المديرين ونوابهم والمعلمين والمشرفين) الجدد في المديريات.

- تنفيذ تدريب 2000 معلم قديم في جميع المديریات.
- دورة تدريبية لمجموعة من العاملين ولجان الطوارئ على معايير الحد الأدنى للتعليم.
- دورة البحث العلمي لـ (25) مشرفاً، بواقع (40) ساعة تدريبية.
- دورات تدريبية في بناء الاختبارات التحصيلية وجدول المواصفات لـ (167) مشرفاً.
- قَدّم المعهد الوطني للتدريب التابع للوزارة 59 دورة تدريبية متنوعة لفئات مختلفة في وزارة التربية والتعليم، كما قدم 6 أيام تدريبية، حيث كان مجمل أعداد المستفيدين من هذه الأعمال التدريبية هو 1191 مستفيد.
- تم عقد بعض البرامج التدريبية التي تهدف إلى تطوير قدرات العاملين في الوزارة والمديریات في مجال الحاسوب، حيث تم تنفيذ دورات ICDL، SPSS، صيانة الحاسوب من خلال معهد التدريب التابع للوزارة، وقد استفاد من هذه الدورات (102) موظفاً ما بين إداري وفني ومدير مدرسة ومشرف تربوي.
- عقد العديد من الدورات والبرامج التدريبية للمعلمين والمشرفين ومدراء المدارس ونواب المدراء والمرشدين وأمناء المكتبات في كافة المجالات حيث استفاد منها أكثر من 8000 موظف.
- تدريب جميع رؤساء الأقسام، المشرفين التربويين، مدراء المدارس ونوابهم على رخصة قيادة الحاسوب، ودورة المدير الفعال.
- دورة تدريبية بعنوان نظم المعلومات الجغرافية GIS لعدد 10 من موظفي ومهندسي الوزارة.
- دورة تدريبية للنواب الجدد عدد (50) نائب مدرسة وعقد دورة تشييطية لمدراء التربية والتعليم ونوابهم عدد (21) متدرب.
- دورة مركزية بعنوان TOT لفريق من مدراء المدارس والمشرفين التربويين عدد (20) متدرب.
- دورات تدريبية (مشروع تحسين جودة التعليم)، حيث تم تدريب (600) معلم في تخصصات مختلفة، و(72) مدير مدرسة ونائبه على موضوعي التخطيط الاستراتيجي، والإدارة الإلكترونية، وتدريب (50) من أمناء المكتبات في المدارس، و(36) من مشرفي الصحة المدرسية، وإعداد (24) مدرساً من مديري المدارس والمعلمين من خلال تدريبهم على مهارات التدريب.

4. تجديد العمل في دائرة التصديق والمعادلات من خلال تشكيل لجان متنوعة وفرق عمل منها: لجنة تدقيق شهادات المعادلة، لجنة تقدير شهادات الثانوية العامة العربية، التواصل مع الدول العربية والإسلامية والأجنبية من أجل التثبت من الشهادات الصادرة عنها.
5. عقد أيام دراسية على مستوى المديریات، وتنفيذ ورش عمل لمدراء عامون الوزارة وعدد من الموظفين.
6. صرف مكافآت العاملين في امتحان الثانوية العامة وكذلك امتحان الاكمال وامتحان المستوى وصرف مكافآت محو الأمية وتعليم الكبار.
7. إنتاج حقائب تعليمية وعقد دورات معارف عملية لرؤساء الأقسام بهدف زيادة المعرفة.
8. قامت الوزارة بإعداد التالي بهدف زيادة ونشر المعرفة:
 - الدليل الإحصائي للمؤسسات التعليمية الخاصة (مدارس خاصة، رياض أطفال، مراكز تعليمية).
 - دراسة بعنوان "دور مؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل".
 - دراسة حول احصائيات البحوث والدراسات المطبقة في مؤسسات وزارة التربية والتعليم العالي.
 - بروشور بأبرز المؤشرات الاحصائية في قطاع التعليم العالي بمحافظات غزة.
 - تقرير بإحصائيات 2012-2013 بأعداد المدارس والطلبة والمباني وأعداد المعلمين والاداريين.
 - الدليل الإرشادي لطلبة الثانوية العامة وتوزيعه على خريجي الثانوية العام.
 - تحضير الإجراءات اللازمة للتقارير السرية، والحالات الاجتماعية، وإجازات الموظفين.
 - إعداد دليل الجودة الشاملة والدليل المدرسي.

ثانياً: واقع رأس المال الهيكلي (الأصول الهيكلية) في وزارة التربية والتعليم العالي:

تبين أن الوزارة تقوم بتطبيق مجالات رأس المال الهيكلي والاهتمام به، من خلال تجهيز أنظمة المعلومات وقواعد البيانات التي تسهم في إنجاز العمل وتطويره ومواكبته لكل ما هو جديد، بالإضافة إلى العمل على تطوير وتحسين العمليات الإدارية بما يحقق الأداء المتميز في إنجاز الأعمال، وتسعى لتحسين سياساتها العامة وإجراءات العمل لإيجاد معرفة جديدة، كما أنها تقوم بطرح العديد من البرامج على كافة المجالات منها البرامج الإدارية لتدريب وتطوير مهارات وكفاءة الموظفين والبرامج المالية

- لتحفيزهم وبرامج التكنولوجيا الحديثة لمواكبة التطور وتسهيل العمل، كما تقوم الوزارة بتطوير هيكلها التنظيمي ليتوافق مع الواقع ويتلاءم مع طبيعة المرحلة واحتياجات الوزارة، ومن هذه الإنجازات:
1. تجهيز قاعدة البيانات الالكترونية لموظفي التعليم العالي، وإعداد إحصائية بيانات حول مدرء المدارس "المؤهل- التخصص- سنوات الخبرة الإدارية".
 2. بناء قاعدة بيانات تضم كافة بيانات مؤسسات التعليم العالي.
 3. البدء بإنشاء (Data Base Server) وذلك لجمع جميع قواعد البيانات الموجودة في الوزارة في جهاز مركزي واحد.
 4. تطوير سيرفر قواعد بيانات خاص بالخدمات الالكترونية ليتناسب مع حجم العمل.
 5. البدء بإعداد الوصف الوظيفي والتوصيف لكافة الوظائف حسب هيكلية الوزارة.
 6. عمل دليل إجراءات لعمل الإدارة العامة للشكاوى والمظالم للتعريف بآليات وخطوات التعامل.
 7. تطوير خادم جديد لقواعد بيانات الخاصة بنظام الخدمات الالكترونية، ليتناسب مع حجم العمل.
 8. إعداد المشاريع والبرامج الخاصة بالتعليم العام في خطة الوزارة.
 9. تجهيز برنامج دليل الهاتف لموظفي الوزارة والمديريات بلغة C# وتغذيته بالبيانات اللازمة.
 10. إقرار مشروع قانون التربية والتعليم ومتابعة مراحله من قبل المجلس التشريعي.
 11. إعداد النظام الأساسي لكل من: الجامعات الحكومية التابعة للوزارة، مجلس البحث العلمي، هيئة الاعتماد والجودة، إذاعة صوت التربية والتعليم، نادي وزارة التربية والتعليم العالي.
 12. سن أنظمة وقرارات وزارية لتنظيم عمل الوزارة عدد (40)، منها: مشروع النظام الأساسي للكليات الحكومية، قرار بشأن تشكيل اللجنة العليا لدعم النواحي الدينية في التعليم العام، قرار بشأن تشكيل مجلس هيئة الاعتماد والجودة، قرار بشأن مقترح اللائحة التنظيمية لكادر الوظائف التعليمية في وزارة التربية والتعليم العالي.
 13. إنشاء قاعدة بيانات لجميع مؤسسات التعليم العالي وقاعدة بيانات واسعة لمقيمين في الداخل والخارج لتقييم البرامج الجديدة.
 14. وضع آليات التعامل مع الإدارة العامة للشئون المالية بما يخص عملها.
 15. تحليل نظام الشئون الإدارية تمهيداً لبناء النظام الخاص بهم.
 16. تعزيز وتفعيل نظام الرقابة الداخلية بالوزارة من خلال العديد من متابعة التزام المدارس والمديريات والإدارات العامة باللوائح والتعليمات الإدارية والمالية.

17. إعداد دراسات حول العديد من البرامج والمشاريع المقترحة كمشروع إنشاء مطبعة حكومية للكتب المدرسية بمحافظات غزة، ومشروع إنشاء مستودعات للكتب المدرسية في مديريات التعليم، ومشروع تكبير صفحات الكتب المدرسية للطلبة ضعاف البصر.
18. متابعة العمل علي نظام الإدارة المدرسية مع المدارس المعنية، وعقد ورشات تدريبية للمعنيين، كما يتم تطوير نظام الإدارة المدرسية بناء علي متطلبات واحتياجات المدارس في الميدان، وإضافة خدمة الاستعلام لأولياء الأمور عن سجلات العلامات والغياب لأبنائهم، وإضافة خدمة المتابعة لرؤساء أقسام التقنيات وذلك لمتابعة المدارس المعنية.
19. تنظيم البحث التربوي في الوزارة والتدريب الميداني في المدارس والمديريات من خلال اقرار بعض القرارات والتعميمات المنظمة للعمل.
20. تعديلات في الهيكل التنظيمي للوزارة من خلال افتتاح مديرية جديدة لتصبح عدد المديريات (7)، وإنشاء وحدة الجودة، ووحدة الهيئة الوطنية للاعتمادات، وتشكيل مجلس البحث العلمي، بالإضافة إلى إجراء تعديلات على الإدارات والأقسام الإدارية بالوزارة.

ثالثاً: واقع رأس مال العلاقات في وزارة التربية والتعليم العالي:

تبين أن الوزارة تقوم بتطبيق مجالات رأس مال العلاقات والاهتمام به، من خلال العمل على تحسين العلاقة مع المجتمع المحلي والمستفيدين من خدماتها، بالإضافة إلى تعزيز علاقاتها مع الموردين لضمان استمرارية نشاطها، كما أنها تسعى إلى إقامة علاقات استراتيجية وتحالفات مع الجهات ذات العلاقة ومع الممولين والداعمين لتوفير الدعم لتنفيذ البرامج والمشاريع الحيوية التي تسعى لتنفيذها، ومن هذه الإنجازات:

1- العلاقة مع المجتمع المحلي:

- العمل على قبول الطلبة العائدين إلى أرض الوطن في المدارس الحكومية ومعالجة ما يترتب على ذلك من قضايا ومشكلات فنية وإدارية.
- بلغ مجمل عدد التظلمات والشكاوى من المجتمع التي وردت للوزارة (720) شكوى، وتم التواصل مع الإدارات المعنية والتعامل معها وحل الكثير منها.
- تزويد الباحثين بأبرز المؤشرات الاحصائية حول التعليم العام والتعليم العالي في قطاع غزة.
- تصديق الشهادات حيث تم تصديق (43) ألف شهادة علمية، ومعادلة عدد (282) من الشهادات العلمية وفق الأصول والأنظمة المعمول بها.
- تنفيذ زيارات لعدد من المؤسسات الصحفية والإعلامية، والمؤسسات الداعمة لقطاع التعليم.

- إصدار جريدة صوت التعليم شهرياً على مدار العام وطباعة بروشورات للإدارات العامة بالوزارة.
- استقبال العديد من الوفود الزائرة للوزارة والتغطية الإعلامية للزيارات.
- تنفيذ أنشطة لخدمة المجتمع مثل: فحص نظر لطلبة المدارس - توفير 8300 نظارة للطلبة الذين يعانون من الضعف البصري - توزيع وجبات إفطار للطلبة - توزيع زياً مدرسياً وحقيبة على الطلبة - توزيع مساعدات على الطلبة المحتاجين - تنفيذ برنامج التوعية المرورية - تطعيم O.P.V ضد شلل الأطفال - تطعيم D.T ضد الدفتيريا والكزاز - تطعيم Rubella ضد الحصبة الألمانية - تطعيم d.t.
- التواصل مع كافة مؤسسات التعليم العالي وتخصيص مندوب يمثل الجامعة بشكل رسمي للاتصال، والتواصل والتنسيق لكل ما يعني مؤسسات التعليم العالي.
- الاهتمام بالطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة المدموجين في مدارس التعليم العام.
- أبرز إنجازات المؤسسة فيما يتعلق بالمواطن والمجتمع (مثال: خدمة جديدة للمواطن، تسهيلات جديدة، تعاون في أي مجال، شراكة مع مؤسسات مجتمعية، زيارات وفعاليات مشتركة، قياس رضی المواطن حول الأداء)
- عقد ورش عمل مع المؤسسات الأهلية ووضع الأسس والمعايير في آلية التعاون مع الوزارة.

2- العلاقات مع الموردين

- تزويد الوزارة بكل احتياجاتها الشهرية من قرطاسية وأوراق للطباعة والتصوير، وأجهزة الحاسوب والأجهزة الالكترونية بأنواعها، وكل مستلزمات العمل الإداري والمكتبي بالوزارة.
- تزويد الوزارة بأجهزة البصمة وعدد من الأجهزة الالكترونية منها: كاميرات تصوير وفيديو، ماكينات تصوير، طابعات، سكرن، وقطع غيار حواسيب، وشراء عدد 10 أجهزة حاسوب.
- تجهيز عدد 8 مختبرات علمية بالأجهزة والمعدات المخبرية من خلال مشاريع مختلفة وإنشاء عدد 5 مختبرات جديدة في المديرية.
- توريد أجهزة إلكترونية بدل تالف من الحرب بتمويل البنك الإسلامي/جدة عن طريق قطر الخيرية.
- متابعة تزويد (23 مدرسة) بحقائب الكترونية وكهربية وحقيبة الرسم الهندسي.

- تم تطوير العديد من المكتبات المدرسية (47 مكتبة) من خلال توفير الكتب والرفوف والأثاث المكتبي اللازم، كما تم توفير أجهزة LCD وحواسيب محمولة لمكتبات في 10 مدارس، وتم كذلك تطوير العديد من المختبرات العلمية في المدارس (12 مختبر) من خلال تزويدها بالأدوات المخبرية والأثاث اللازم.
- توفير معينات سمعية وبصرية للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تزويد المكتبات المدرسية ومراكز التدريب بكتب قيمة تم شراؤها من معرض الكتاب.
- تزويد عدد (9) مختبرات علمية بالأجهزة المخبرية والأدوات والمواد الكيميائية وذلك ضمن المرحلة الأولى من مشروع الإغاثة الإسلامية، وافتتاح (8) مختبرات علمية في مديريات القطاع.
- توريد (250) ماكينات تصوير وطابعات ملونة وليزر وفاكس وسكنر ومسجل وتلفزيون .
- توريد أكثر من (50) جهاز لاب توب (Hp) وأكثر من (90) جهاز حاسوب مكتبي.

3- التحالفات الاستراتيجية

- المشاركة في ورشات العمل بالتنسيق بين الوزارة ووكالة الغوث وذلك في عدة جوانب للارتقاء بالعملية التربوية.
- التعاون مع العدد من الجهات المانحة لتوفير التمويل اللازم لدعم المشاريع والمرافق التعليمية والمدارس الخاصة بالوزارة، ومن هذه الجهات: البنك الإسلامي للتنمية - الإغاثة الإسلامية - اوكسفام/ اليونيسيف - المنحة الألمانية - مؤسسة أمان الماليزية - اتحاد الأطباء العرب - مؤسسة التعاون - جمعية قطر الخيرية - جمعية الإصلاح - البحرين - الجمعية الإسلامية - مؤسسة أيادي الخير نحو آسيا القطرية - تمويل ROTA - مجمع النقابات الأردنية - الهيئة الدولية العربية لإعمار غزة - البنك الإسلامي/جدة
- التعاون مع عدد من المؤسسات والمراكز لتمويل ودعم تنفيذ عدد من المشاريع التدريبية والملتقيات العلمية والبرامج.
- عقد اتفاقيات على التعاون المشترك مع عدد من المؤسسات العربية والعالمية، على النحو التالي:

- وزارة البحث العلمي المصرية والمجلس العربي للدراسات العليا في مجالات البحث العلمي.

- تنفيذ زيارة دولية لماليزيا تم خلالها تنسيق العديد من الفعاليات والمشاريع التربوية.
- توقيع اتفاقيات مبدئية لتوأمة ما بين جامعات أجنبية وأخرى في القطاع.

- تنفيذ برامج توأمة بين مدارس في قطاع غزة ونظيراتها من إيرلندا وإيطاليا وفرنسا وجنوب أفريقيا.
 - تم توفير منحة دراسية على النحو التالي: منحة مجلس الوزراء - المنحة الأندونيسية - منحة تونس - منحة جامعة الأقصى - منحة الهلال الأحمر الأندونيسي
- ويتبين أن عدد الشكاوى المقدمة للوزارة في أواخر العام 2012م، تقلصت عن الأعوام السابقة، وهذا يدل على وجود استقراراً ملحوظاً حدث في مؤسسات الوزارة وذلك بسبب الإجراءات التي تستخدمها الوزارة لخدمة المواطن.

رابعاً: واقع الأصول الفكرية في وزارة التربية والتعليم العالي:

تبين أن الوزارة يتوفر لديها الاهتمام بالأصول الفكرية، وقامت بتطبيق العديد من الأنشطة في هذا المجال، ومن أهمها:

1- الخطط الاستراتيجية: حيث قامت الوزارة خلال الأعوام الأربعة بوضع عدد من الخطط وهي

على النحو التالي:

- بناء خطة عام التعليم وبدء العمل في برامجها، بناء خطة المئة يوم.
- إعداد وإقرار الخطة السنوية للوزارة، تحديد الاحتياجات المادية والتدريبية للسنوات الخمس القادمة.
- بناء خطة التنمية 2013-2015 وتحديد الموازنة المقدر.
- عمل دراسة للاحتياجات الوزارة من الابنية المدرسية خلال السنوات الخمس القادمة.
- وضع خطط إجرائية لتنفيذ البرامج التدريبية للمعلمين والمشرفين للعام الدراسي 2012-2013.
- المشاركة في ورش العمل التي ستسهم في بناء الخطة الاستراتيجية الخمسية 2013-2018 لوزارة التربية والتعليم.
- اعداد الخطة الخمسية للبعثات والتدريب لموظفي الوزارة في الفترة 2012-2016.
- إصدار خطة الوزارة 2011-2012م، بعد مراجعتها من قبل الإدارات العامة وإجراء التعديلات اللازمة، وإصدار الخطة السنوية للإدارة العامة للتخطيط التربوي.
- رسم خطة متكاملة للبدء في تنفيذ مشروعين كبيرين لدعم طلبة الثانوية العامة.
- تقديم دراسة كتصور مقترح لتفعيل التخطيط المدرسي في مدارس محافظات غزة، وقد هدفت الدراسة إلى نشر ثقافة التخطيط لدى العاملين بالتخطيط المدرسي، والإدارات المدرسية.

العناصر والمكونات الأساسية لرأس المال الفكري

- تقديم تصور مقترح لعملية التسريع الأكاديمي، ومدى ملاءمته لواقعنا التعليمي، وسبل تنفيذه في مؤسساتنا التعليمية.
 - المشاركة مع وزارة التخطيط في دراسة لقياس مدى قدرة مؤسسات التعليم العالي على الوفاء بمتطلبات سوق العمل في محافظات غزة.
 - انطلاق المشاركة مع وزارة التخطيط في صياغة تصور حول خطة استراتيجية لتطوير التعليم في الفترة من 2013م-2017م.
- 2- التصميمات الهندسية والتطوير: حيث نفذت الوزارة خلال الأعوام الأربعة وضعت التصميمات للمشاريع والتطويرات التالية:

- تصميم وتطوير وإطلاق الموقع الإلكتروني الرسمي للوزارة بحلته الجديدة.
- تصميم وتطوير موقع إلكتروني (المكتبة الإلكترونية) لتوفير مصادر تعليمية للطلبة والمعلمين.
- إنشاء طابق في وزارة التربية والتعليم وطابق آخر في مديرية رفح وإنشاء طابق للإذاعة التعليمية في مبنى مركز التدريب، ومراكز تدريب في مديريات التربية والتعليم.
- جار العمل في العديد من المشاريع الأخرى من بناء وصيانة مدارس وإنشاء غرف صفية.
- إنشاء (17) مدرسة جديدة، كما تم تجهيز عطاءات لـ (7) مدارس أخرى.
- الانتهاء من مشروع صيانة وإعادة تأهيل 22 مدرسة بالكامل، و 50 مدرسة بشكل جزئي
- تجهيز 6 عيادات أسنان لمديريات قطاع غزة، وقد باشرت تلك العيادات عملها.
- المتابعة الفنية للمرحلة الثالثة من مشروع الإغاثة الإسلامية لتزويد 15 مدرسة بمختبرات حاسوب.
- إعداد كشف باحتياجات الوزارة من المباني المدرسية في السنوات الخمس القادمة.

3- برامج الحاسب الآلي

- الانتهاء من إعداد نظام الإدارة المدرسية المحوسب، ومتابعة تسجيل وتشعيب الطلبة، والتسرب والنقل الداخلي واللوائي، وتوفير حلول جديدة لتسهيل عمليات الإدارة والتحكم.
- تطوير نظام خاص بإنشاء الاستبانات بطريقة إلكترونية ضمن منظومة الخدمات الإلكترونية.
- البدء بتحليل وتطوير نظام خاص بإدارة اللوازم والعهد والمستودعات الخاصة بوزارة التربية والتعليم ضمن منظومة الخدمات الإلكترونية.
- تطوير سيرفر oracle 10g 64 bit .

- زيادة سرعة خط (IPVPN) الذي يصل الوزارة بالحاسوب الحكومي إلى 4MB/s وذلك لتحسين خدمات الإنترنت والخدمات الإلكترونية في الوزارة.
- تحميل كافة الكتب المدرسية على موقع الوزارة الكترونيا ليسهل تداولها والاستفادة منها.
- حوسبة شهادات التعليم الأساسي الصادرة منذ العام 1967م وحتى 2012م.
- تطوير نظام الإدارة الإلكترونية للوزارة ويشمل الآتي: تطبيق نظام المخازن (الإدارة العامة للوزراء)، تطبيق نظام الاستبانة الإلكترونية، تطبيق نظام المعهد الوطني للتدريب، تطبيق نظام الامتحان الموحد، تطوير نظام المخازن (الإدارة العامة للكتب والمطبوعات)، تطوير نظام متابعة الحضور والانصراف الكترونيا (البصمة)، ونظام الإجازات الإلكترونية، تطوير ملف الطالب (الملف الصحي-الملف النفسي-ملف ذوي الاحتياجات الخاصة)، تحليل نظام الأرشفة الإلكترونية.
- تجهيز نظام التسجيل للامتحان التطبيقي الشامل 2011 عن طريق موقع الوزارة (الحوسبة).
- إنشاء نظام خدمات البنية التحتية الافتراضية.
- متابعة البريد الداخلي للوزارة، حيث أتاح هذا النظام دعم التواصل بين جميع موظفي الوزارة سواء في داخل مبنى الوزارة أو المديرية أو المدارس، وسهولة تبادل الملفات والبيانات والمراسلات بين الإدارات والأقسام المختلفة في الوزارة والمديرية، وجاري العمل حاليا للوصول تدريجيا إلى الاستغناء عن المراسلات الورقية واستبدالها بالمراسلات الإلكترونية من خلال البريد الداخلي.
- نظام الشبكة الظاهرية (VPN) وهي تقنية حديثة تم تطبيقها في الوزارة تقوم على إنشاء اتصال آمن لأجهزة الوزارة من الخارج عبر الإنترنت.
- البدء بإنشاء نظام (Ticket System) والذي يمكن من إدارة ومتابعة وتوثيق عملية الدعم الفني، كذلك عمل سجل الكتروني كامل لجميع عمليات الدعم الفني التي تتم.
- استخدام الخدمات الإلكترونية لموظفي الوزارة من خلال الربط المباشر مع الحاسوب الحكومي وليس من خلال الويب وذلك لتحسين الأداء وزيادة السرعة.
- تدريب أقسام التخطيط في المديرية على برنامج ArcGIS لنظم المعلومات الجغرافية، كما يتم حاليا استكمال حوسبة ملف الطالب " Student Profile " .
- اعدد برنامج محوسب لاستخراج التقارير والمعلومات الإحصائية من قواعد البيانات المتوفرة.

خامساً: واقع الملكية الفكرية في وزارة التربية والتعليم العالي:

تبين أن الوزارة تقوم بتطبيق مجالات الملكية الفكرية والاهتمام به، من خلال العمل على تسجيل براءات الاختراع، وحفظ حقوق المؤلفين والناشرين وتوسعي لإيجاد علامة تجارية خاصة بأنشطتها وفعاليتها، كما أنها تعمل على تشجيع المؤسسات الخاصة على الاستثمار في مرافق الوزارة، ومن هذه الإنجازات:

1- براءات الاختراع

وتمثلت إنجازات الوزارة في براءات الاختراع بعدد من برامج الحاسوب والبرامج التعليمية الهادفة التي قام بإعدادها الموظفين في الوزارة، بالإضافة إلى إطلاق إذاعة تربوية تابعة لوزارة التربية والتعليم كأول إذاعة تربوية تعليمية بجهود ذاتية.

كما تم تصنيع عدد من الأجهزة في مراكز المصادر منها: عداد حسابي ثلاث خانات، توليد الطاقة الكهربائية من حركة مرور السيارات على الطريق، اللوحات التعليمية، تجارب لإنتاج لوحة الكترونية مضيئة دوارة لحركة الدم في جسم الإنسان.

كما أن أبرز براءات الاختراع تم إنجازها في الجامعات الحكومية، حيث قامت الوزارة بتسجيل عدد منها وخاصة في مجالات الحاسوب والكيمياء والفيزياء.

وتوجه الوزارة الباحثين وطلبة الدراسات العليا في الجامعات للقيام بأبحاثهم ورسائلهم العلمية في المواضيع والقضايا التي تواجه الوزارة، لإيجاد حلول جوهرية لها ومنحهم براءات الاختراع.

2- العلامات التجارية وحقوق النشر

سعت الوزارة لامتلاك علامة تجارية من خلال عقدها المؤتمر الدولي للوزارة (التميز في التعليم الفلسطيني - رؤى إبداعية)، واعتماد العام 2012 كعام للتعليم الفلسطيني، ووضع شعار خاص للعام، واعتبر بمثابة علامة تجارية للوزارة، كما تم إنجاز عدة برموشات خاصة بعام التعليم الفلسطيني والتعليم المهني والتقني والفرع الشرعي.

بالإضافة إلى شعار الوزارة على كافة المطبوعات والكتب والمنشورات الخاصة بها. أما بخصوص حقوق النشر فإن الوزارة عملت على المحافظة على حقوق النشر والتأليف لجميع الكاتبيين والمؤلفين للمناهج والكتب الدراسية المواد الإثرائية والتدريبية من خلال تسجيل ذلك لديها لدى وحدة المناهج.

كما تم الانتهاء من المشروع الكبير "تعزيز حضور القدس في المناهج التعليم" وقامت طباعة كتاب القدس وتوزيعه على المديریات والبدء بالتنفيذ في خطوة رائدة.

كما بدأ تنفيذ مشروع "تعزيز حضور حق العودة في المناهج الفلسطينية" حيث عقدت ثلاث ورشات عمل لإعداد مادة متكاملة، وسيتم تطبيقها مع بداية العام القادم.

3- حقوق الاستثمار

ويعتبر حقوق الاستثمار موجوداً في الوزارة من خلال التعاون الكبير مع المؤسسات والشركات ومنها على سبيل المثال عقد اتفاقيات مع المكتبات والمطابع لطباعة الكتب والمؤلفات الخاصة بالوزارة والتي تشغل الحيز الكبير من عمل دائرة الكتب والمطبوعات بالوزارة، بالإضافة إلى قيامها بعمل طرح عطاءات لطباعة الكتب المدرسية والمناقصات للمشاريع المنوي تنفيذها، وتأجير المقاصف والكافتيريا الموجودة في مرافق ومباني الوزارة، حيث تشجيع المؤسسات والأفراد على الاستثمار في هذه المرافق.

كما تقوم الوزارة بالموافقة على فتح جامعات وكليات جديدة والموافقة على اعتماد تخصصات جديدة، وإصدار الرخص للمدارس الخاصة ورياض الأطفال وتشجيع المؤسسات الخاصة على الاستثمار في هذه المجالات.

ومن خلال دراسة مدى تطبيق الوزارة لعناصر رأس المال الفكري، يتضح أنها تُطبق أنشطة وتحقق إنجازات في عناصر رأس المال الفكري، وأن أكثر التطبيقات جاءت في مجال الأصول الفكرية خاصة فيما يتعلق ببرامج الحاسب الآلي والخطط التي تضعها الوزارة.

ثم جاءت في المرتبة الثانية تطبيقات الوزارة في مجال رأس المال البشري واهتمامها بتطويره وإغناؤه بالمعارف وزيادة قدراته واستقطاب رأس المال البشري الذي لديه الكفاءة.

بينما جاءت تطبيقاتها في الملكية الفكرية ضعيفة ومتواضعة وبحاجة إلى العمل على وضع آليات واستراتيجيات للتشجيع على توافر متطلبات الملكية الفكرية وتطبيقاتها في الوزارة.

ويمكن من خلال دراسة واقع إنجازات الوزارة، أن الوزارة يتوافر لديها متطلبات تطوير إدارة رأس المال الفكري، بما تقوم به من تطبيقات في عناصر رأس المال الفكري، لكنها غير متكاملة وغير منظمة بالشكل المطلوب، حيث لوحظ وجود تداخل بين عمليات بعض العناصر، وضعف في عمليات عناصر أخرى، وبناءً عليه فإن الوزارة بحاجة إلى إيجاد وبناء منظومة لإدارة رأس المال الفكري تنظم العمل به، بما يحقق التطوير بشكل مستمر لعملياتها بما يضمن رفع الكفاءة الإدارية للوزارة، باعتبار رأس المال الفكري المورد الرئيسي والاستراتيجي من بين الموارد المختلفة التي تمتلكها الوزارة، والتأكيد على أهميته ودوره البارز في نجاح عمل الوزارة وتحسين مخرجاتها من أجل التميز وتحقيق الجودة الشاملة والفعالية الإدارية، خاصة في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاقتصاد المبني على المعرفة.

الاستنتاجات:

استناداً لما تم عرضه ومناقشته من عناصر ومكونات خاصة برأس المال الفكري ومحتوياته يمكن للباحث استنتاج الآتي:

1. إن هناك شبه اتفاق على مكونات رأس المال الفكري، ويمكن تشبيه عناصر رأس المال الفكري بمجموعة مترابطة ومجمعة من المعارف، كل فرد ينظر إلى جانب المعرفة الذي يدخل في دائرة اهتماماته.
2. يتضح للباحث بأن أغلب الباحثون متفقون على أن مكونات رأس المال الفكري تنحصر بشكل أساسي في ثلاثة مكونات وهي رأس المال البشري والذي يمثل المهارات والقدرات العقلية ومستوى التدريب والخبرة وغيرها، ورأس المال الهيكلي ويعبر عن القدرات التنظيمية والنظم التي تمثل بنية المنظمة، ورأس مال العلاقاتي ويشمل علاقة المنظمة مع المجتمع المحلي والمستفيدين من خدماتها أو مورديها أو الحلفاء الاستراتيجيين.
3. إلا أن هناك فروقاً في محتوى المكونات حسب الباحثين، مع تأكيد هذه الدراسة على أن هناك مكونات أخرى لرأس المال الفكري.
4. تبين أن هناك تداخل كبير في مكونات رأس المال الهيكلي مع كل من الأصول الفكرية والملكية الفكرية.
5. يتبين أن الاتفاق بين الباحثين والدراسات التي تناولت تحديد المكونات الأساسية لرأس المال الفكري، يعكس مدى الاهتمام العلمي والنضج البحثي الذي وصل إليه رأس المال الفكري.
6. هناك مكونات عديدة لرأس المال الفكري لا يوجد تحديد دقيق لمحتويات المكونات أو العناصر في إدارة رأس المال الفكري.
7. استطاع الباحث استناداً لما جاء أعلاه بناء نموذج لعناصر رأس المال الفكري على مستوى المؤسسات الحكومية ومنظمات الأعمال.

التوصيات:

توصي الدراسة باعتماد النموذج المقترح من الباحث لتحديد مكونات وعناصر رأس المال الفكري عند الحاجة لقياس أو تقييم أو تطوير أو إدارة رأس المال الفكري، لأنه يشتمل على المكونات الأكثر تكراراً واتفاقاً بين الباحثين، والأكثر ملاءمة لطبيعة عمل المؤسسات الحكومية ومنظمات الأعمال.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

1. إيدفنسون، ليف (2004): "الاستثمار في رأس المال الفكري: التكاليف والفوائد المحتملة، تنمية الموارد البشرية في اقتصاد مبني على المعرفة"، الإمارات العربية المتحدة، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، ط1.
2. حسن، راوية (2005): "إدارة الموارد البشرية"، الإسكندرية، مصر، الدار الجامعية للطباعة والنشر.
3. ستيوارت، توماس (2004): "ثورة المعرفة: رأس المال الفكري ومؤسسة القرن الحادي والعشرين"، (ترجمة علا إصلاح)، القاهرة، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، مصر.
4. المفرجي، عادل، وصالح أحمد (2003): "رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليبه المحافظة عليه"، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
5. بيورك، بريس (2005): "إدارة المعرفة"، بيروت، لبنان، الشركة المصرية العالمية للنشر، ط1.
6. عبده، هاني محمد (2006): "إدارة رأس المال الفكري كمدخل لتنمية القدرات التنافسية لمنظمات الأعمال - دراسة ميدانية"، رسالة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، مصر.
7. المطيري، محيا (2007): "إدارة رأس المال الفكري وتنميته في التعليم الجامعي في ضوء التحويلات المعاصرة"، رسالة دكتوراه الفلسفة في الإدارة التربوية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
8. مراد، ناصر (2008): "الاستثمار في رأس المال الفكري مدخل لتحقيق التنمية الاقتصادية في الدول العربية"، مجلة الدراسات الاقتصادية، يصدرها مركز البصيرة للبحوث والاستشارات، الجزائر، العدد: 10، ص 75.
9. الساكني، سعد عبد الكريم (2006): "رأس المال الفكري والتحديات التي تواجه المحاسبين في القياس"، الملتقى العلمي الثامن حول منظمات الأعمال العربية ومتغيرات العصر، جامعة إربد الأهلية، الأردن.
10. فلاق، محمد ويوقجاني، جنات (2011): "تطوير أنموذج لقياس أثر رأس المال الفكري على كفاءة الأداء"، الملتقى الدولي: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، الجزائر.

11. يوسف، عبد الستار (2005): "دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال"، بحث مقدم إلى لمؤتمر الزيتونة حول "اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Despres C. & Chanvel D., (2000): "**Butter Worth Heinemann**", Boston.
2. Edvinson, L., & Malone, T., (1997): "**Intellectual capital : realizing your company Truevalueby finding its hidden roots**", First Ed., Harper Collins publishers, Inc. New York, U.S.A.
3. Stewart, T., (1999): "**Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations**", Doubleday- currency, New York, U.S.A.
4. Stewart, T. (1997): "**Measuring Company Intellectual Capital**", Fortune.
5. Svieby, K., (1998): "**Intellectual Capital Thinking head**", CAP, Australian.
6. Verna Allee, (2003): "**The Future of Knowledge**", Butter worth Hienemann, A msterdam.
7. Mitchell, H., (2010): "**A model for managing Intellectual capital generate wealth**", Phd Thesis, Massey University, Albany, New Zealand.
8. Chen, H. & Lin, K., (2003): "**The Role of Human Capital Cost in Accounting**", Journal of Intellectual Capital, Vol.5 N.3:6-30.
9. Lim, Lynn, and Peter Dallimor, (2004): "**Intellectual: Management Attitudes in Service Industries**", Journal of Intellectual Capital, Vol.5, No.1.
10. Mayo, A., (2000): "**The Role of Employee development in the Growth of Intellectual Capital**", Personnel Review, Vol. (29), No3.
11. Petty, R., Guthrie, J., (2000): "**Intellectual Capital Literature Review**", Measurement Reporting and Management, Journal of Intellectual Capital, Vol. 1, No:2.
12. Xera, I., (2001): "**A Framework to Audit Intellectual Capital**", Journal of Knowledge Management practice.