

**تقييم دور مؤسسات القطاع الخاص
الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية**

د. أنور شحادة نصار / جامعة القدس المفتوحة

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تقييم دور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة (864) مبحوثاً من المستفيدين من خدمات المؤسسات الخاصة.

وقد كشفت النتائج أن مستوى تقييم دور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية بلغ نسبة مئوية قدرها (74.6%) بدرجة كبيرة، وجاءت نتائج مجالات الاستبانة مرتبة تنازلياً مجال تقييم الأنشطة بنسبة مئوية قدرها (78.2%) بدرجة كبيرة، ومجال تقييم الأهداف بنسبة مئوية قدرها (74.2%) بدرجة كبيرة، وفي المرتبة الأخيرة مجال تقييم النتائج بنسبة مئوية قدرها (71.4%) بدرجة كبيرة.

وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين تعزى لمتغير الجنس، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى التعليمي لصالح الفئة الحاصلة على تعليم جامعي ودراسات عليا، وللفئة العمرية لصالح الفئة العمرية من 35 عاماً إلى أقل من 55 عاماً.

وأهم التوصيات ضرورة تبني التخطيط الاستراتيجي في عمل المؤسسات الخاصة نحو تنمية الموارد البشرية، العمل على التعاون والتنسيق بين أكثر من مؤسسة لتصميم مراكز أو برامج أو نشاطات مشتركة تستهدف تنمية الموارد البشرية لأعضائها، الاهتمام بوجود جهاز إداري كفؤ، الاهتمام باتخاذ القرارات الرشيدة السليمة، وتبني النظرة المعاصرة للخدمات التي تقدم للمستفيدين.

الكلمات المفتاحية: تقييم، مؤسسات القطاع الخاص، تنمية الموارد البشرية، فلسطين.

Abstract:

This study aimed to assess the role of the Palestinian private sector institutions in the development of human resources. The study used a descriptive and analytical approach. The study sample consisted (864) of the beneficiaries of the services of private institutions.

The results revealed that the level of assessment of the role of the Palestinian private sector institutions in the development of human resources reached a significant level of (74.6%), The results of the areas of the questionnaire are order in descending manner the evaluation of the activities reached the percentage of (78.2%). The evaluation of goals reached the percentage of (74.2%), and in last place the evaluation of the results reached the percentage of (71.4%).

The results showed the absence of statistically significant differences at the level of significance ($0.05 \geq \alpha$) between the mean scores of estimation respondents to the role of the Palestinian private sector organizations in human resource development from the perspective of the beneficiaries due to the variable sex while there is no statistically significant due to the variable level of education differences for the benefit of a college education and graduate category, and for the age group in favor of the age group of 35 years to less than 55 a year.

The most important recommendations are the following: there is a need to adopt a strategic planning in the work of private institutions towards the development of human resources, to work on cooperation and coordination between more than one institution to design centers or programs or joint activities aimed at human resources to its members the development of interest in a competent administrative body. The decision-making should be kept in, and the adoption of modern services provided to beneficiaries decision-making should be kept in, and the adoption of modern services provided to beneficiaries.

Keywords: Evaluation, the private sector, human resource development, Palestine.

المقدمة:

يعاني المجتمع الفلسطيني من شح في الموارد الطبيعية، لكنه غني في موارده البشرية، ذلك أن المجتمع الفلسطيني استثمر في هذه الموارد منذ عقود قليلة ماضية، فأنشأ المدارس والجامعات وكليات المجتمع والمعاهد، وأوفد الآلاف من أبنائه وبناته في بعثات داخلية وخارجية، ونظم الآلاف من البرامج التأهيلية والتدريبية، مما تمخض عنها توفر موارد بشرية متعلمة مدربة كفؤه، في محاولة لدفع عجلة التنمية الشاملة إلى الأمام. كذلك فإن الآلاف من القوى العاملة الفلسطينية المدربة هاجرت إلى دول العالم، ولا سيما دول الخليج العربي، فأسهمت في بناء تلك البلاد وإعمارها، وكانت مصدراً لعوائد مالية ضخمة انصبحت في مشاريع العمران والتنمية داخل فلسطين.

والمجتمع الفلسطيني، إذ قام بذلك ويقوم به، فإنه ينطلق من قاعدة فلسفية معروفة وهي إعطاء الأولوية لتنمية الموارد البشرية، مما يشكل الأساس في الاستخدام الأمثل لها، وهو المحرك الرئيس للعملية التنموية الإنتاجية في المجتمع.

إن تنمية الموارد البشرية للمؤسسات المعاصرة أصبحت أمراً مقبولاً عموماً في جميع المجتمعات الحديثة، المتقدمة والنامية، ومن المتوقع أن تزداد مستقبلاً أنشطة ومجالات تلك التنمية، وأن يزداد طلب الإفصاح عن آثار تلك الأنشطة، ولا شك أن المؤسسات تتطور في وظائفها الاجتماعية وتتوسع مجالات تطبيقها واستخداماتها تبعاً لتغيرات الوسط وظروف المجتمع (مخولوف، 2012:5).

يضاف إلى ذلك أن موضوع تنمية الموارد البشرية يحتل في العصر الحديث اهتماماً بارزاً ومتزايداً على كافة الأصعدة، حيث أخذ حيزاً واسعاً من فكر الباحثين والمنظمات المهنية والهيئات العلمية إضافة إلى التشريعات القانونية لمعظم دول العالم (عواد، 2010:5).

وإذا كانت عملية تنمية الموارد البشرية عملية أساسية وضرورية في مؤسسات القطاع العام والخاص فإنها لا تقل أهمية وضرورة في مؤسسات المجتمع المدني (الفضل، 2002:211)، وذلك للدور البارز الذي تلعبه تلك المؤسسات في التنمية الاجتماعية والاقتصادية والسياسية. وإدراكاً بأهمية تنمية الموارد البشرية كإحدى دعائم الحياة المجتمعية المهمة ووسيلة للتقدم الفردي والجماعي.

وتمثل مسؤولية المؤسسات إحدى الآليات التي تشكل وتعمق الشعور بالمسؤولية الاجتماعية نحو تنمية الموارد البشرية داخل المجتمع، وتلزم المؤسسات بدرجة عالية من الشعور بالانتماء الوطني والشعور بالمسؤولية الاجتماعية إزاء المشكلات والقضايا ذات الطابع المجتمعي (فهيمي، 2001:120).

ولذلك فإن تنمية الموارد البشرية للمؤسسات تصبح شيئاً فشيئاً من الممارسات الأساسية في ثقافتها، وتولد نطاقاً جديداً من الشراكة بين القطاعات العامة والخاصة وغير الربحية من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية وإنكاء الوعي الاجتماعي.

والواقع أن موضوع تنمية الموارد البشرية Human Resources Development يعني معاني مختلفة للباحثين والممارسين الذي يتناولونه. بعض هؤلاء الباحثين والممارسين ينظر إليه نظرة ضيقة، وبعضهم الآخر يضيف عليه صبغة شمولية، بعضهم يعتبره نشاطاً تقوم به المؤسسات بشكل جزئي متناثر، وبعضهم الآخر يعتبره نشاطاً استراتيجياً مرتبطاً وثيقاً برسالة المؤسسة Mission، ورؤيتها Vision وأهدافها، بعضهم يحصره فيما يعطي في قاعة المحاضرة من محاضرات وتمرين والبعض الآخر يعتبره نشاطاً شمولياً يتناول الموظف ككائن متعلم Learner لديه حاجات وقدرات وآمال في التقدم والنمو.

إن تنمية الموارد البشرية تتمثل في تغطية الجانب الأول من معادلة التنمية البشرية وهي تنمية قدرات البشر (الناس) أما استدامة تلك القدرات فيكون لدفع عملية التقدم الاقتصادي والاجتماعي إلى الأمام. إن تنمية الموارد البشرية هي الاستثمار الذي تخصصه مؤسسات المجتمع ومنظماتها في تنمية معارف ومهارات وقدرات واتجاهات الموارد البشرية وفي صحتهم ورفاهيتهم، آخذين بعين الاعتبار العوامل والمستجدات والتغيرات محلياً ووطنياً ودولياً. (المغريل و فؤاد، 2008:4)

ويرى الباحث أن تنمية الموارد البشرية كوظيفة في المؤسسة فيمكن اعتبارها وظيفة مهمة وحساسة من وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة. وتعني هذه الوظيفة مجموعة الأنشطة المترابطة التي تقوم بها المؤسسة وترمي إلى تزويد الموارد البشرية فيها بالمعارف والمهارات والاتجاهات، وصل تلك الجوانب خلال فترة زمنية محددة.

وباستعراض الجهود المبذولة في تنمية الموارد البشرية في التجربة الفلسطينية بوعي من الحقائق والبيانات الدالة على حجم الإنجاز في مجال تنمية الموارد البشرية في الواقع الفلسطيني، فإن الباحث يورد الملاحظات الآتية:

1. إن السمة الغالبة والواضحة على هذه التجربة كونها شهدت تعدداً وتنوعاً في الرؤى والاجتهادات كما شهدت تعدداً وتنوعاً مماثلاً وموازيماً في الأجهزة والمؤسسات. إن هذا التعدد والتنوع يكون ظاهرة محمودة إذا صاحبه تنسيق وتكامل بين البرامج والخطط وبين الأجهزة والمؤسسات. وهذا ما يعترف به أصحاب القرار في مجال تنمية الموارد البشرية.

2. إن الواقع الفلسطيني في مجال الموارد البشرية خاصة أنه عانى وما زال يعاني من بطش الاحتلال الإسرائيلي وحصاره إلا أنه لا أحد ينكر تميز وإبداعات الإرادة الفلسطينية على مختلف الأصعدة المحلية الحكومية الخاصة والإقليمية والعربية.
3. يوجد الكثير من البرامج والخطط والرؤى الفلسطينية في مجال تنمية الموارد البشرية خاصة في إطار عمل المؤسسات حبيسة افكار وعقول أصحابها.
4. إن اعتماد آليات محددة ملزمة ومقننة للتنسيق والمتابعة بين مختلف الأجهزة والمؤسسات والبرامج والخطط هي الوسيلة التي توفر للجهود المبذولة المؤسسية والمصادقية والاستمرارية، والتجربة الفلسطينية كانت ولا تزال تشكو من ضعف جلي في هذا المجال.
5. لا تزال المشاركة والشراكة بين مختلف القطاعات الحكومية والمؤسسات الخاصة في جهود التنمية عموماً وتنمية الموارد البشرية بشكل خاص قاصرة عن تحقيق الرؤى المطلوبة، الأمر الذي لا بد معه من دراسة حقيقية وميدانية للتعرف على جهود مؤسسات القطاع الخاص في تنمية الموارد البشرية وكشف الأسباب الحقيقية التي تحول دون تحقيق الرؤى المطلوبة والعمل على تلافيها وتطوير وتعزيز تجربة المشاركة الحقيقية.

واهتم عدد من المؤسسات والجمعيات في مختلف دول العالم في حقل التدريب والتنمية (Training and Development) ومنها: الجمعية الأمريكية للتدريب والتنمية (The American Society for Training and Development-ASTD) في مدينة الاسكندرية بولاية فرجينيا في الولايات المتحدة الأمريكية، وتضم في عضويتها (70) ألف عضو أكثر من (100) دولة في العالم، وتتمثل رسالتها في التأكيد على التميز وربط التعلم والأداء والموارد البشرية في مواقع العمل، وتقديم الخدمات في مجلة التدريب والتنمية الموارد البشرية الربعية (HRD Quarterly) وملخصات لمقالات حديثة في التدريب، وشبكة تعليمية وقاعدة معلومات للأبحاث والمقالات والكتب.

والجمعية الدولية لتحسين الأداء (The International Society for Performance Improvement- ISPI) ترجع أصول هذه الجمعية المهنية إلى البحوث التي كتبت في الأداء وتصميم التعليم فقد تأسست عام 1962م، ونمت الجمعية دولياً واعتبر الأداء البشري وتحسينه باستخدام تقنيات وتدخلات مختلفة في عملية اختيار وتحليل وتصميم وتطوير وتنفيذ وتقييم برامج تؤثر على الأداء البشري بشكل يراعي الكلفة والمنفعة، ويتجاوز عدد أعضائها عشرة آلاف عضو من أكثر من 40 بلداً. وأما عن رسالة الجمعية فإنها تتمثل في تحسين الأداء البشري في مواقع العمل للأفراد والمنظمات بأساليب منتظمة ذات منهجية علمية معتمدة على التطبيقات الناجحة لتكنولوجيا الأداء البشري ودعم النمو المهني والبحوث في حقل الأداء البشري وتعمقه، وتقديم المجالات والنشرات والكتب المختلفة في برامج التعليم والتثقيف في تكنولوجيا الأداء البشري.

والجمعية الكندية للتدريب والتنمية (Canadian Society for Training and Development- CSTD) لقد تأسست هذه الجمعية عام 1946م، وتضم 1900 عضو، وتتمثل رسالة الجمعية في وضع معايير والسعي إلى التميز لمهنة التدريب والتنمية، وأما عن الخدمات التي تقدم فهي: الأدوات والتقنيات والممارسات التدريبية الناجحة، نشرة الجمعية الإلكترونية، الكتب والأدلة التي تحمل آثار التدريب والتنمية، كم تقدم الجوائز للأفراد الذين طوروا أو أنتجوا منتجات أو خدمات إبداعية في حقل التدريب والتنمية.

المعهد الأيرلندي للتدريب والتنمية (The Irish Institute of Training & Development- IITD) وهو هيئة مهنية تضم أعضاء مهتمين بتدريب الموارد البشرية وتنميتها في أيرلندا، وتتمثل رسالته في ضمان أفضل الممارسات في التدريب والتنمية في أيرلندا، وإجراء البحوث واقتراح معايير المقارنة باستمرار، وتوفير تثقيف مهني في التدريب والتنمية، أما عن الخدمات فهي: المؤتمرات والندوات، ومجلة المعهد وجوائز المعهد السنوية.

الجمعية الهندية للتدريب والتنمية (Indian Society For Training and Development- ISTD) وهدف الجمعية تطوير الممارسات والأدوات والتقنيات في تدريب الموارد البشرية وتنميتها ومن الخدمات التي تقدمها الجمعية: المساهمة في تنظيم برامج التدريب والتنمية في المؤسسات، وتقديم الاستشارات، والمساهمة في دراسة وتحليل مشكلات المؤسسات المتعلقة بالتدريب، معهد التدريب التابع للجمعية (39) فرعاً في الهند، المجلة الهندية للتدريب والتنمية.

الجمعية البحرينية للتدريب والتنمية، وقد تأسست عام 1979م وأعيد تنظيمها في نيسان 1994م، ومن الخدمات التي تقدمها الجمعية: تنظيم برامج ومشاعل وندوات تعليمية، والاستفادة من خدمات المكتبة بالجمعية، وإصدار نشرات دورية، وإصدار أوراق بحثية، وتنظيم الرحلات، وتنظيم المؤتمرات الدولية والإقليمية.

وحيث أن المجتمع الفلسطيني يعاني أوضاعاً متناقضة وظروفاً صعبة، حيث الاحتلال والعدوان والحصار، وحيث ارتفاع نسبة الفقر والبطالة والأوضاع الاقتصادية المتردية، وكذلك الانقسام والاستقطاب السياسي والتوتر والمصير المجهول، وغيرها من المشكلات الاجتماعية، الأمر الذي يدعو لتضافر جهود جميع أفراد المجتمع ومؤسساته في حل هذه المشكلات ومواجهة المخاطر التي تحيط بهم، وذلك عبر الوسائل والأساليب المتاحة، ويبرز هنا دور المؤسسة الخاصة كمنظمة اجتماعية توفر الأمان لأعضائها وتوفر الفرص لتنمية قواهم واستعداداتهم هي وسيلة جماعية لرفع الروح المعنوية، وتعمل على استدامة التنمية، وتفتح المجال لبناء مجتمع يعمل كخلية النحل في بناء مستقبل أفضل، وذلك بأن تكاليف اليوم التي تدفعها الشركات والمجتمع هي مستقبل الأطفال والأجيال القادمة.

مشكلة الدراسة:

يعمل في فلسطين عدد كبير من مؤسسات القطاع الخاصة التي تحاول تنفيذ عدد من البرامج والمشاريع الاجتماعية والاقتصادية، فتعتبر عملية تقييم تنمية الموارد البشرية من خلال دور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية وآليات تنفيذها والفئات المستهدفة مقياساً للحكم على مدى نجاح ذلك القطاع نحو مسؤولياتها في تمكين الموارد البشرية الفلسطينية تمكيناً اجتماعياً وتنموياً واقتصادياً. وعلى الرغم من إدراك أهمية الموضوع والاهتمام به، إلا أنه ما زالت الدراسات التي تناولت دور القطاع الخاص في تنمية الموارد البشرية قليلة نسبياً - لاسيما على المستوى الوطني - وفي فلسطين.

وعليه تتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما دور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية؟

وقد تفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مستوى تقييم أهداف مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين؟
2. ما مستوى تقييم أنشطة مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين؟
3. ما مستوى تقييم نتائج مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، المستوى التعليمي، الفئات العمرية)؟

فروض الدراسة:

1. لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين تعزى لمتغير الجنس (ذكور، إناث).
2. لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد

العينة لدور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين تعزى لمتغير المستوى التعليمي (أقل من ثانوية عامة، تعليم متوسط (ثانوي)، تعليم جامعي، دراسات عليا).

3. لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين تعزى لمتغير الفئات العمرية (من 19 عاماً إلى أقل من 35 عاماً، ومن 35 عاماً إلى أقل من 55 عاماً، من 55 عاماً فأكثر).

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيس إلى التعرف والكشف عن دور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين، ويندرج تحت هذا الهدف الأهداف الفرعية الآتية:

1. التعرف إلى درجة تقييم أهداف مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية.
2. التعرف إلى درجة تقييم أنشطة مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية.
3. التعرف إلى درجة تقييم نتائج مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية.
4. الكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين تعزى إلى المتغيرات (الجنس، المستوى التعليمي، الفئات العمرية).

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة الحالية من أهمية الموضوع الذي تتناوله وهو تقييم دور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية التي تعتبر أحد ملامح الوطن؛ حيث بيان أهمية المؤسسات والجمعيات في تنمية الموارد البشرية وتحسين أدائها هو الهدف الأساسي نحو المستقبل في مساهمة لدعم تطوير كفاءة المؤسسة وفعاليتها، من هنا فإن هذه الجهود ترمي إلى تنشيط وتجديد الموارد المادية والفنية والبشرية، وتبرز أهمية الدراسة من خلال:

1. قد تسهم هذه الدراسة في توجيه أنظار الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات التطبيقية في هذا المجال الهام بما يشكل إضافة للأدب الإداري.

2. تساعد هذه الدراسة المؤسسات والجمعيات لتحديد الاحتياجات الفعلية المطلوبة من الموارد البشرية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية ضمن الخطط متوسطة المدى.
3. تتبع أهمية هذه الدراسة للباحثين كونها تتوافق مع تطلعاتهم المهنية في العمل في هذا المجال الهام.
4. تتبع أهمية الدراسة الحالية في كونها تهتم بالمؤسسات والجمعيات التي تعتبر ركيزة من ركائز المجتمع المدني وركناً متقدماً من أركان الحكم الرشيد، وأن أية محاولة للنهوض والتقدم سواء على الصعيد الاقتصادي أو السياسي أو الاجتماعي لا يكتمل إذا لم يكن لمؤسسات المجتمع المدني دور واضح في الإعداد والتنفيذ وملاً الفراغ في جهود وتحقيق التنمية المستدامة.
5. قد تساهم الدراسة الحالية في إدارة الأنشطة لتنمية الموارد البشرية في المؤسسات والجمعيات العاملة في فلسطين، لتحقيق الأهداف التي تمثلها المخرجات والاعتزاز بدورها الوطني في دعم قضايا المجتمع والمساهمة في حل مشكلاته.

حدود الدراسة:

تقتصر الدراسة على الحدود الآتية:

- الموضوعي: تقييم دور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية.
- البشري: تم تطبيق الاستبانة على عينة من المستفيدين من خدمات المؤسسات الخاصة (مراكز اجتماعية وتعليمية ذات مناشط اقتصادية).
- المكاني: محافظات قطاع غزة.
- الزمني: تم إجراء هذه الدراسة في النصف الأول من شهر يوليو/ تموز 2016م.

الطريقة والإجراءات:

تمهيداً للوصول إلى النتائج سيتم هنا عرض منهجية الدراسة المشتملة على مجتمع الدراسة وعيّناتها، ووصفاً لأدواتها وإجراءاتها التي تمّ وفقها تطبيق الدراسة، والمعالجات الإحصائية المستخدمة واللائمة لتحليل البيانات، والوصول إلى الاستنتاجات، وذلك كما يلي:

منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو منهج قائم على مجموعة من الإجراءات البحثية التي تعتمد على جمع الحقائق والبيانات، وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلاً كافياً ودقيقاً لاستخلاص دلالتها، والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة محل الدراسة، وبالتالي تم جمع المعلومات وتحليل البيانات لتقييم دور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين.

مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يعرف بأنه: «جميع الأفراد (أو الأشياء أو العناصر) التي لها خصائص واحدة يمكن ملاحظتها والتي يدرسها الباحث»، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن مجتمع الدراسة يتكون من جميع المستفيدين من المؤسسات الخاصة وهم ما زالوا أعضاء في تلك المؤسسات ومستفيدين من خدماتها.

عينة الدراسة:

يتم اختيار العينة العشوائية بأنواعها المختلفة عندما يكون مجتمع الدراسة محدداً ومعروفاً من حيث الحدود الجغرافية والعديدية، ويتم الاختيار بطريقة غير انتقائية وإنما بشكل عشوائي، يخضع لشروط محددة حسب نوع العينة أذنين بعين الاعتبار التجانس والتباين في المجتمع (حسن، 2011:441).

وقد شمل نطاق عينة الدراسة الميدانية عينة من المستفيدين من المؤسسات الخاصة لتقييم دور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية في قطاع غزة بلغت (864) مستفيداً، والجدول الآتي يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة (الجنس، المستوى التعليمي، الفئات العمرية).

جدول رقم (1): توزيع عينة الدراسة الميدانية

النسبة المئوية	التكرار	المتغيرات	البيان
52.3%	452	ذكور	الجنس
47.7%	412	إناث	
النسبة المئوية	التكرار	المتغيرات	البيان
22.4%	193	أقل من ثانوية عامة	المستوى التعليمي
25.9%	224	تعليم متوسط (ثانوي)	
40.4%	349	تعليم جامعي	
11.3%	98	دراسات عليا	
النسبة المئوية	التكرار	المتغيرات	البيان
40.7%	352	من 19-35	الفئات العمرية
34.2%	295	من 35-55	
25.1%	217	من 55 عام فأكثر	
100.0	864	الإجمالي	

أداة الدراسة:

قام الباحث بإعداد استبانة لتقييم دور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين، حسب الخطوات الآتية:

- مراجعة الأدب الخاص بتقييم المؤسسات الخاصة وتنمية الموارد البشرية والاطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة.

- تحديد فقرات الأداة الخاصة بكل مجال؛ لتحقيق أهداف الدراسة وهما: مجال تقييم (الأهداف، والأنشطة، والنتائج).

- صياغة عدد من الفقرات الخاصة بكل مجال من مجالات الاستبانة بهدف تقييم دور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية وقد بلغ عدد فقرات الاستبانة (38) فقرة.

التقديرات المستخدمة:

استخدام الباحث التدرج الخماسي لتقديرات تكرارات استجابات عينة الدراسة كالاتي: كبيرة جداً (5) درجات، كبيرة (4) درجات، متوسطة (3) درجات، قليلة (2) درجة، قليلة جداً (1) درجة واحدة، فإنه عادة ما تدخل القيم (النسبة المئوية) كما في الجدول التالي:

جدول رقم (2): مقياس ليكرت والمحك المعتمد

مستوى الموافقة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
الوسط الحسابي (طول الخلية)	أكبر من 5-4.2	أكبر من 4.2-3.4	أكبر من 3.4-2.6	أكبر من 2.6-1.8	أكبر من 1.8-1
النسبة المئوية	أكبر من 84%-100%	أكبر من 68%-84%	أكبر من 52%-68%	أكبر من 36%-52%	أكبر من 20%-36%

صدق الاستبانة وثباتها:

تم عرض الأداة على (11) محكماً من ذوي الخبرة والاختصاص من أساتذة الجامعات الفلسطينية في محافظة غزة، وقد طلب منهم إبداء ملاحظاتهم حول صلاحية الاستبانة للهدف الذي وضعت لأجله، ومدى مناسبة الفقرات لكل مجال، ومدى الدقة العلمية واللغوية، واقتراح ما يروونه مناسباً.

وفي ضوء ما ورد من ملاحظات تم إضافة بعض الفقرات، ودمج البعض الآخر، وحذف بعضها، وتعديل البعض الآخر، وقد تكونت الأداة بعد إجراء التعديلات من (33) فقرة موزعة على مجالات الدراسة، الأول: مجال تقييم الأهداف (15) فقرة، والثاني: مجال تقييم الأنشطة (9) فقرات، والثالث: مجال تقييم النتائج (9) فقرات.

ثبات الاستبانة:

للتحقق من ثبات الاستبانة تم تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من (42) مبحوثاً من خارج عينة الدراسة الفعلية، وباستخراج معاملات الثبات حسب معادلة كرونباخ ألفا كانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (3): معاملات الثبات لأداة الدراسة

المجال	البيان	معامل الثبات
المجال الأول	تقييم الأهداف	0.84
المجال الثاني	تقييم الأنشطة	0.83
المجال الثالث	تقييم النتائج	0.85
الثبات الكلي للأداة		0.84

وقد أعدَّ الباحث معاملات الثبات المحسوبة مقبولة لأغراض الدراسة الحالية.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول ونصه: ما مستوى تقييم أهداف مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين؟

للإجابة عن التساؤل السابق، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، لكل فقرة من فقرات الاستبانة المتعلقة بتقييم أهداف مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين. كما هو موضح بالجدول الآتي:

جدول رقم (4): تقييم أهداف مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية مرتبة تنازلياً

ترتيبها في الأداة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسب المئوية	التقدير
2	تسعى المؤسسة لتحقيق نمو معرفي للمستفيدين.	4.36	0.612	87.2	كبيرة جداً
9	تساهم المؤسسة في تعزيز الوعي الثقافي.	4.11	0.890	82.2	كبيرة
4	تعمل المؤسسة على تقديم خدمات تلبي الاحتياجات.	3.97	0.577	79.4	كبيرة
6	توفر المؤسسة مكتبة متخصصة.	3.92	0.807	78.4	كبيرة
1	تساعد المؤسسة على توفير بيئة حوارية تدعم الأفكار.	3.84	0.807	76.8	كبيرة
3	تعمل المؤسسة على إصدار مجلات أو دوريات.	3.77	0.971	75.4	كبيرة
5	توفر المؤسسة برامج التعليم والتدريب المناسبة.	3.72	0.978	74.4	كبيرة
8	تساهم المؤسسة في معالجة المشاكل والمعوقات التي تواجه المستفيدين.	3.67	1.036	73.4	كبيرة
7	توفر المؤسسة الإمكانيات الكافية لتحقيق الأهداف.	3.64	0.572	72.8	كبيرة
11	تضع المؤسسة الجداول الزمنية الملائمة لعقد المؤتمرات والندوات.	3.61	0.686	72.2	كبيرة
13	تراعي المؤسسة رفع الكفاءة والإنتاجية للأعضاء.	3.60	0.577	71.13	كبيرة
14	تهتم المؤسسة بوضع ترتيبات للتنسيق مع الشركاء المختصين.	3.52	0.710	70.4	كبيرة
10	تدعم المؤسسة البحوث العلمية.	3.50	0.910	70.0	كبيرة
15	تصمم المؤسسة البرامج التدريبية التي تلبي احتياجات الفئات المستهدفة.	3.31	0.836	66.2	متوسطة
12	تتعرف المؤسسة إلى الاحتياجات المتصلة بتنمية قدرات المستفيدين.	3.18	0.836	65.1	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.71	1.05	74.2	كبيرة

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (4) ما يلي:

- إنَّ الدرجة الكلية لمتوسطات مجال تقييم أهداف مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية كما يراها المستفيدون حصلت على (3.71)، ونسبة مئوية قدرها (74.2%) أي بدرجة كبيرة.

- كانت أعلى المتوسطات من نصيب العبارتين رقم (2-9) اللتين تتصان على أن « تسعى المؤسسة لتحقيق نمو معرفي للمستفيدين » بمتوسط حسابي (4.36)، بنسبة مئوية قدرها (87.2%) بدرجة كبيرة جداً، وكذلك « تساهم المؤسسة في تعزيز الوعي الثقافي » بمتوسط حسابي (4.11)، بنسبة مئوية قدرها (82.2%) بدرجة كبيرة.

ويعزو الباحث ذلك إلى درجة الوعي والانتماء المرتفعة من قبل القائمين على المؤسسات الخاصة بأهمية تنمية الموارد البشرية وتلبية احتياجات المستفيدين.

- كانت أدنى المتوسطات من نصيب العبارتين رقم (15-12) اللتين تتصان على « تصمم المؤسسة البرامج التدريبية التي تلبي احتياجات الفئات المستهدفة » بمتوسط حسابي (3.31)، بنسبة مئوية قدرها (66.2%) بدرجة متوسطة، و« تتعرف المؤسسة إلى الاحتياجات المتصلة بتنمية قدرات المستفيدين » بمتوسط حسابي (3.18)، بنسبة مئوية قدرها (65.1%) بدرجة متوسطة.

ويعزو الباحث ذلك إلى ضعف المؤسسات في تحديد احتياجات الفئات التي تتنوع خبراتهم وتخصصاتهم، وذلك لضعف الخبرة لدى القائمين على المؤسسة في كيفية كل عضو من ناحية، وقلة توفير التنسيق بين الأقسام الداخلية في المؤسسة والجهات الخارجية سواء الرسمية وغير الرسمية من ناحية أخرى.

وبشكل عام يتوفر اهتمام لدى المؤسسات الخاصة في فلسطين بتحديد الأهداف لتنمية الموارد البشرية التي تتم فيها المساهمة بتحقيق القدرات وتأهيل المستفيدين وفق احتياجاتهم ورؤية ورسالة المؤسسة التي تبادر فيها بتنمية المجتمع الفلسطيني، وأيضاً تتوفر المحاولة للتعرف إلى الاحتياجات الحقيقية للفئات المستهدفة ومحاولة وضع مكونات وعناصر الإطار المنطقي لمسؤوليتها نحو تنمية الموارد البشرية.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني ونصه: ما مستوى تقييم أنشطة مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين؟

للإجابة عن التساؤل السابق، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، لكل فقرة من فقرات الاستبانة المتعلقة بتقييم أنشطة مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين. كما هو موضح بالجدول الآتي:

جدول رقم (5): تقييم أنشطة مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية مرتبة تنازلياً

ترتيبها في الأداة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسب المئوية	التقدير
6	تتابع المؤسسة أنشطتها بشكل دوري لملاحظة مساهماتها.	4.29	0.666	85.8	كبيرة جداً
2	توفر المؤسسة الطاقم الإداري الخاص بكل نشاط.	4.24	1.127	84.8	كبيرة جداً
7	تمتلك المؤسسة طاقم عمل ذا خبرة ترشد المستفيدين لكل نشاط.	4.15	0.784	83.0	كبيرة
8	تناقش المؤسسة المشاكل التي تواجه تنفيذ أي نشاط تدريبي.	4.05	0.894	81.0	كبيرة
4	تأخذ المؤسسة بأفكار وحلول المستفيدين في مواجهة مشاكل تنفيذ النشاط.	3.83	0.911	75.6	كبيرة
1	تتابع المؤسسة الفئة المستفيدة من برامجها وأنشطتها.	3.78	0.950	75.6	كبيرة
3	تحرص المؤسسة على التغذية الراجعة من عملية تنفيذ كل نشاط.	3.71	1.025	74.22	كبيرة
5	توفر المؤسسة احتياجات المستفيدين والمواصفات اللازمة لأنشطتهم.	3.64	0.906	72.81	كبيرة
9	تمتلك المؤسسات أفكاراً تجاه مسؤولياتها نحو التنمية.	3.50	0.815	70.0	كبيرة
	الدرجة الكلية	3.91	1.032	78.2	كبيرة

يتضح من نتائج الجدول رقم (5) ما يلي:

- إنَّ الدرجة الكلية لمتوسطات مجال تقييم أنشطة مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية كما يراها المستفيدون حصلت على (3.91)، ونسبة مئوية قدرها (78.2%) أي بدرجة كبيرة.
- كانت أعلى المتوسطات من نصيب العبارتين رقم (6-2) اللتين تتصان على « تتابع المؤسسة أنشطتها بشكل دوري لملاحظة مساهماتها » بمتوسط حسابي (4.29)، بنسبة مئوية قدرها (85.8%) بدرجة كبيرة جداً، وكذلك « توفر المؤسسة الطاقم الإداري الخاص بكل نشاط » بمتوسط حسابي (4.24)، بنسبة مئوية قدرها (84.8%) أي بدرجة كبيرة جداً.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن المؤسسات تحرص - وعلى الرغم من الظروف المتغيرة التي يعيشها المجتمع الفلسطيني - على متابعة مسؤولياتها وأنشطتها، وإيجاد طاقم مدرب للمتابعة وخبير في عملية الإشراف على الأنشطة والحصول على التغذية الراجعة.

- كانت أدنى المتوسطات من نصيب العبارتين رقم (5-9) اللتين تتصان على « توفر المؤسسة احتياجات المستفيدين والمواصفات اللازمة لأنشطتهم » بمتوسط حسابي (3.64)، بنسبة مئوية قدرها (72.81%) بدرجة كبيرة، و « تمتلك المؤسسات أفكاراً تجاه مسؤولياتها نحو التنمية » بمتوسط حسابي (3.50)، بنسبة مئوية قدرها (70.0%) بدرجة كبيرة.

ويعزو الباحث إلى أن التنوع والاختلاف بالاحتياجات التدريبية وفقاً للتخصصات يشكل تحدياً قوياً أمام قدرات المؤسسات العاملة في فلسطين نظراً لقلّة الإمكانيات المادية والظروف الاقتصادية والسياسية الصعبة التي تواجهها المؤسسات الخاصة والعامة وتحديداً في محافظات قطاع غزة.

وبشكل عام هناك مستوى كبير للمؤسسات الخاصة حول أنشطتها وبرامجها الخاصة بتنمية الموارد البشرية كما يراها المستفيدون، ولكن تبقى دائماً بحاجة إلى زيادة الاهتمام بتدريب طواقم العمل لمتابعة أنشطتها وبرامجها التدريبية، والمتابعة المستمرة للمستفيدين وفق احتياجاتهم وتطلعاتهم المستقبلية.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث ونصه: ما مستوى تقييم نتائج مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين؟

للإجابة عن التساؤل السابق، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، لكل فقرة من فقرات الاستبانة المتعلقة بتقييم نتائج مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين. كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم (6): تقييم نتائج مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية مرتبة تنازلياً

ترتيبها في الأداة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسب المئوية	التقدير
5	تقيس المؤسسة مدى تحقيق أهداف برامجها التدريبية.	3.84	0.94	76.8	كبيرة
1	تساهم المؤسسة في تحقيق الأهداف التنموية نحو الاستقرار لدى المستفيد.	3.77	0.971	75.4	كبيرة
6	تضيف المؤسسة خبرات ومهارات جديدة للفئة المستفيدة من البرامج التدريبية.	3.73	0.926	74.6	كبيرة
2	تساهم المؤسسة في تحسين الوضع المهاري للفئات التي تستهدفها.	3.72	0.963	74.4	كبيرة
7	تهتم المؤسسة نحو تمكين الفئات المستفيدة من القدرة على توظيف أدوات التكنولوجيا.	3.69	0.912	73.8	كبيرة
3	تهتم المؤسسة بالمعلومات حول مدى التوقع من نتائج برامجها التدريبية.	3.61	0.738	72.2	كبيرة
9	تدرب المؤسسة الفئات المستهدفة وتأهيلهم ضمن برامج تدريبية تدعمها.	3.43	0.936	68.61	كبيرة
8	تحرص المؤسسة على تحقيق منافسة كبيرة بين المستفيدين منها.	3.36	0.852	67.2	متوسطة
4	تعمل المؤسسة على تحقيق أهدافها في ضوء احتياجات المستفيدين من خدماتها.	3.05	0.936	61.0	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.57	0.897	71.4	كبيرة

يتضح من نتائج الجدول رقم (6) ما يلي:

- إنَّ الدرجة الكلية لمتوسطات مجال تقييم نتائج مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية كما يراها المستفيدون حصلت على (3.57)، ونسبة مئوية قدرها (71.4%) أي بدرجة كبيرة.

- كانت أعلى المتوسطات من نصيب العبارتين رقم (5-1) اللتين تتصان على « أن تقيس المؤسسة مدى تحقيق أهداف برامجها التدريبية» بمتوسط حسابي (3.84)، بنسبة مئوية قدرها (76.8%) أي بدرجة كبيرة، وكذلك « تساهم المؤسسة في تحقيق الأهداف التنموية نحو الاستقرار لدى المستفيد» بمتوسط حسابي (3.77)، بنسبة مئوية قدرها (75.4%) بدرجة كبيرة.

ويعزو الباحث ذلك إلى منهجية عمل المؤسسات نحو تنمية الموارد البشرية، وهذا يعني أن المؤسسات تهتم بالوقوف على أهداف برامجها التدريبية والتنموية التي تقدمها لأعضائها.

- كانت أدنى المتوسطات من نصيب العبارتين رقم (8-4) اللتين تتصان على « تحرص المؤسسة على تحقيق منافسة كبيرة بين المستفيدين منها » بمتوسط حسابي (3.36)، بنسبة مئوية قدرها (67.2%) أي بدرجة متوسطة، و«تعمل المؤسسة على تحقيق أهدافها في ضوء احتياجات المستفيدين من خدماتها» بمتوسط حسابي (3.05)، بنسبة مئوية قدرها (61.0%) أي بدرجة متوسطة.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن المؤسسات بحاجة إلى التخطيط الدائم والمتابعة لتحقيق التميز بمستوى تنمية الموارد البشرية وتحقيق أهدافها في دعم قدرات ومهارات المستفيدين، وعليها توسيع برامجها لكل لتمكين كل الفئات المستفيدة.

وبشكل عام فإن تقييم نتائج المؤسسات الخاصة لتنمية الموارد البشرية بحاجة إلى متابعة للوقوف على استقرار وتطوير مخرجات المؤسسات والتطلعات المستقبلية، ويبدو ذلك من خلال تقديم المؤسسات التقارير والاستفادة من متابعة المستفيدين ومدى تنمية خبراتهم ومهاراتهم في ضوء احتياجاتهم من البرامج التدريبية والتنموية، وتمكين الفئات من تحسين الاستخدام التكنولوجي من خلال ما يمكن أن تقدمه لهم بما يتوافق مع تحقيق أهداف المؤسسة في تنمية الموارد البشرية.

مستوى مجالات الاستبانة معاً:

تم ترتيب الاستجابات حسب المتوسطات الحسابية تنازلياً ضمن كل مجال، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (7): تقييم دور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية وفقاً للمجالات مرتبة تنازلياً

النسب المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان	المجال
78.2	1.032	3.91	تقييم الأنشطة	المجال الثاني
74.2	1.05	3.71	تقييم الأهداف	المجال الأول
71.4	0.897	3.57	تقييم النتائج	المجال الثالث
74.6	1.059	3.73	الدرجة الكلية	

يبين الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي الكلي لتقييم دور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية عند أفراد العينة من المستفيدين قد بلغ (3.73)، بنسبة مئوية قدرها (74.6%) أي بدرجة كبيرة، أما بالنسبة لمجالات الاستبانة فقد حصل المجال الثاني (تقييم الأنشطة) على المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي للمجال (3.91)، بنسبة مئوية قدرها (78.2%) بدرجة كبيرة، وجاء في المرتبة الثانية المجال الأول (تقييم الأهداف) بمتوسط حسابي بلغ (3.71)، بنسبة مئوية قدرها (74.2%) أي بدرجة كبيرة، بينما جاء في المرتبة الأخيرة مجال (تقييم النتائج) حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.57)، بنسبة مئوية قدرها (71.4%) أي بدرجة كبيرة.

النتائج المتعلقة بفروض الدراسة ومناقشتها:

ينص الفرض الأول من فروض الدراسة على: «لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين تعزى لمتغير الجنس (ذكور، إناث)».

تم استخدام اختبار «test-T» لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس (ذكور، إناث)، كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (8): نتائج اختبار «test-T» لمتغير الجنس

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		إناث	ذكور	
0.995	0.006-	3.41	3.41	أهداف المسؤولية الاجتماعية
0.911	0.674	3.51	3.65	أنشطة المسؤولية الاجتماعية
0.716	0.364-	3.54	3.51	نتائج المسؤولية الاجتماعية
0.874	0.399	3.48	3.52	جميع المجالات معاً

الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من النتائج الموضحة في الجدول رقم (8) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار T أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لكل مجال من مجالات الاستبانة، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين تعزى لمتغير الجنس وذلك لكل مجال من مجالات الدراسة وللمجالات مجتمعة.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن تقييم دور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية كان متوافقاً سواء بين الذكور أو الإناث من المستفيدين الأعضاء بتلك المؤسسات، حيث إن الخدمات والبرامج التدريبية والتنمية المقدمة من المؤسسات لكل دون تمييز بين الذكور أو الإناث، وأيضاً يعكس اهتمام المؤسسات الخاصة بتعزيز مكانة المرأة الفلسطينية وإشراكها بكافة البرامج وتمكينها في مختلف المجالات.

ينص الفرض الثاني من فروض الدراسة على: « لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين تعزى لمتغير المستوى التعليمي (أقل من ثانوية عامة، تعليم متوسط (ثانوي)، تعليم جامعي، دراسات عليا)».

تم استخدام اختبار « كروسكال ولاس » لمعرفة مستوى الفروق، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول الآتي:

جدول رقم (9): نتائج اختبار « كروسكال ولاس » لمتغير المستوى التعليمي

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		دراسات عليا	تعليم جامعي	تعليم متوسط (ثانوي)	أقل من ثانوية عامة	
0.023	4.252	4.40	4.53	2.42	2.87	تقييم أهداف المسؤولية الاجتماعية
0.001	6.134	4.43	4.12	3.06	2.56	تقييم أنشطة المسؤولية الاجتماعية
0.009	2.752	4.26	3.57	2.42	2.38	تقييم نتائج المسؤولية الاجتماعية
0.012	4.37	4.36	4.07	2.63	2.60	جميع المجالات معاً

الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من النتائج الموضحة في الجدول رقم (9) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار « كروسكال ولاس » أقل من مستوى الدلالة 0.05 لمجالات الاستبانة، وبذلك يمكن استنتاج أنه يوجد فروق في مستوى تقييم دور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين تعزى لمتغير المستوى التعليمي لكل مجالات الاستبانة وذلك لصالح الفئة الحاصلة على تعليم جامعي ودراسات عليا.

ويعزو الباحث ذلك إلى أنه كلما زاد المستوى التعليمي للفئة زادت قدرتها على التقييم حيث يكون أصحاب المؤهلات المرتفعة أقدر على فهم الإجراءات وخطط البرامج التدريبية التي تقدمها المؤسسات الخاصة وفاعلية أنشطتها ومدى مناسبتها لاحتياجات المستفيدين.

ينص الفرض الثالث من فروض الدراسة على: « لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين تعزى لمتغير الفئات العمرية (من 19 عاماً إلى أقل من 35 عاماً، من 35 عاماً إلى أقل من 55 عاماً، من 55 عاماً فأكثر).

تم استخدام اختبار « كروسكال ولاس » لمعرفة مستوى الفروق، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (01): نتائج اختبار « كروسكال ولاس » لمتغير الفئات العمرية

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		من 50 عاماً فأكثر	من 35 عاماً إلى أقل من 55 عاماً	من 19 عاماً إلى أقل من 35 عاماً	
0.035	0.652	2.39	3.98	2.39	تقييم أهداف المسؤولية الاجتماعية
0.048	0.032	3.31	4.32	3.83	تقييم أنشطة المسؤولية الاجتماعية
0.036	0.672	2.34	4.52	2.04	تقييم نتائج المسؤولية الاجتماعية
0.041	1.452	2.68	4.27	2.75	جميع المجالات معاً

الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من النتائج الموضحة في الجدول رقم (10) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار «كروسكال ولاس» أقل من مستوى الدلالة 0.05 لمجالات الاستبانة، وبذلك يمكن استنتاج أنه يوجد اختلاف في درجة استجابة أفراد عينة الدراسة لتقييم دور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المستفيدين تعزى لمتغير الفئات العمرية لصالح الفئة العمرية من 35 عاماً إلى أقل من 55 عاماً.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن أصحاب هذه الفئة العمرية من 35 عاماً إلى أقل من 55 عاماً لديهم خبرة في اصدار الأحكام؛ بحيث تجاربهم الحياتية نمت لديهم خبرات مختلفة ومتنوعة ظهرت في تقييمهم لدور مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في تنمية الموارد البشرية.

التوصيات والمقترحات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإن الباحث يوصي بما يلي:

1. ضرورة تبني التخطيط الاستراتيجي في عمل المؤسسات الخاصة نحو تنمية الموارد البشرية من خلال:
 - إنشاء معهد خاص للمدرّبين.
 - إنشاء مراكز أو وحدات متخصصة بالدراسات والأبحاث في المؤسسات.
 - زيادة فرص الدعم للمؤسسات في مجال تنمية الموارد البشرية.
2. أهمية المتابعة المستمرة واعطاء المزيد من الاهتمام لأدوار المؤسسات الخاصة في تنمية الموارد البشرية.
3. العمل على التعاون والتنسيق بين أكثر من مؤسسة لتصميم مراكز أو برامج أو نشاطات مشتركة تستهدف تنمية الموارد البشرية لأعضائها.
4. الاهتمام بوجود جهاز إداري كفؤ يساعد قيادات المؤسسة على تحقيق أهدافها، وتسيير عملياتها بكفاءة واقتدار، ومراقبة ومتابعة ما يتم من تنفيذ للخطط والبرامج.
5. دعم البرامج التدريبية والتنموية الناجحة من قبل المؤسسات وتبادل المعلومات والخبرات للتعلم، وتعزيز مسؤوليات المؤسسات من خلال ورشات عمل أو ندوات ولقاءات مجمعة.
6. الاهتمام باتخاذ القرارات الرشيدة السليمة بشكل عام، والحرص على تنفيذ البرامج والأنشطة التدريبية التي تحقق النمو المعرفي والتكنولوجي.
7. الحرص على تقديم خدمات شاملة للأعضاء وتعزيز انتماهم المهني مما يساعد كثيراً على تحسين مستوى الأداء بها وتحقيق أهدافها.
8. تبني النظرة المعاصرة للخدمات التي تقدم للمستفيدين ومنها تنمية الموارد البشرية كاستخدام الوسائل التكنولوجية المعاصرة.

المراجع:

- أبو سمرة، حامد أحمد (2009). معوقات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في تقارير الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية، قسم المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية. غزة، فلسطين.
- حسن، عبد الباسط (2011). أصول البحث الاجتماعي، ط14، القاهرة، مكتبة وهبة.
- درة، عبد الباري، وعليان، عبد الله و حداد، أمجد (2006). دور النقابات والجمعيات المهنية في تنمية الموارد البشرية في الأردن، المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية، مشروع منار.
- عواد، يوسف ذياب (2010). دليل المسؤولية المجتمعية للجامعات، جامعة القدس المفتوحة.
- الفضل، مؤيد (2002). المشاكل المحاسبية المعاصرة، الطبعة الأولى، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- فهمي، نورهان منير (2001). تصور مقترح لدور خدمة الجماعة في تنمية المسؤولية الاجتماعية «دراسة عن المشاركة السياسية للشباب الجامعي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، مصر، ع (11)، ص ص 115 - 146
- قليوبي، خالد بن محمد (2009). المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بكل من وجهة الضبط وفاعلية الذات لدى عينة من طلاب جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
- محمود، برفين (2004). نطاق المسؤولية الاجتماعية للشركات في البلدان النامية، ورقة منشورات (UNCTAD) «عمل مقدمة لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية» الأونكتاد الأمم المتحدة، نيويورك. ص ص 65-77
- مخلوف، شادية (2012) ضمان جودة المسؤولية المجتمعية للتعليم الجامعي الفلسطيني (نموذج مقترح)، نسخة الكترونية. <http://www.qou.edu/arabic/conferences>
- المغربي، نهال، وفؤاد، ياسمين (2008). المسؤولية الاجتماعية لرأس المال في مصر: بعض التجارب الدولية، ورقة عمل رقم (138)، المركز المصري للدراسات الاقتصادية، القاهرة، مصر، نسخة الكترونية.
- Abu-Baker Nafez, (2008), Corporate social reporting and disclosure practice in Jordan: an empirical investigation, Dirasat, Jan, 2000, vol 27, No. 1. pp249-263.
- Rahahleh, Muhammad, and Sharairi, Yassein, (2008), The Extent of Social Responsibility Accounting Application in the Qualified Industrial Zones in Jordan, International Management Review, Vol. 4. No16