



مجلة الآفاق العلمية

مجلة علمية محكمة فصلية تصدرها

جمعية الآفاق العلمية

المجلد الثالث العدد السادس - فبراير - 2022

Alafaq Scientific Journal

رقم الإيداع القانوني 446-2020

دار الكتب الوطنية بنغازي

مجلة دورية محكمة فصلية

تصدر بنسخة ورقية وإلكترونية

تصدر عن جمعية الآفاق العلمية

رابط الموقع الإلكتروني لمجلة الآفاق العلمية

www.asme.ly



مجلة الآفاق العلمية

للمعلومات الاقتصادية والمعرفة

مجلة علمية محكمة فصلية تصدرها

جمعية الآفاق العلمية

العدد السادس — 2023

رئيس هيئة التحرير

أ.د. محمد عبد الله أبو عون / جامعة طرابلس

هيئة التحرير	
أ.د. بشتية محمد حجازي العنقودي جامعة طرابلس	أ.د. / لطفية علي الكميشي عضو / جامعة طرابلس
د. ابراهيم علي احمودة عضو / جامعة سبها	د. محمد فرج شقلوف عضو / جامعة طرابلس
د. اسماعيل عبدالله سويس ارحيمة عضو / جامعة طرابلس	رمضان ابو عجيبة سلامة عضو / جامعة طرابلس
	د. عبدالحميد إبراهيم معتوق عضو / جامعة طرابلس
مراجع لغوي	أ.د. بشتية محمد حجازي العنقودي جامعة طرابلس

الهيئة الاستشارية	
أ.د. خيرى محمد العماري عضو / الأكاديمية الليبية	أ.د. خميس محمد الدربي عضو / جامعة طرابلس
أ.د. مبروك عمر محيريق عضو / الأكاديمية الليبية	أ.د. / فريدة الامين المصري عضو / جامعة طرابلس
أ.د. فتحية عبدالله الباروني عضو / الأكاديمية الليبية	أ.د. أبوبكر محمود الهوش عضو / الأكاديمية الليبية
أ.د. صالح سالم غنائم عضو / جامعة الزيتونة	أ.د. عطية عبدالواحد سالم عضو / جامعة طرابلس

كلمة المشرف العام لمجلة الآفاق العلمية

تنتهج إدارة الجمعية بوضع إستراتيجية شاملة لتطوير الإدارة وتحديثها وخلق فرص عمل على مختلف المستويات والقطاعات الاقتصادية.

وقد اتسمت هذه الاستراتيجيات بالفاعلية والشمولية بحيث يكون حصن قويا يصل الماضي بالمستقبل عبراً بالحاضر من خلال الإدارة الجديدة بهدف تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق النهضة شاملة للإدارة في ليبيا.

ونظراً للدور المناط على عاتق المؤسسات الرائدة في ليبيا بشكل عام والجمعية الموقرة بشكل خاص في الدعم ونشر الوعي العلمي والثقافي والاقتصادي داخل الدولة و لأهمية البحث العلمي في الوقت الراهن مما يعطي رسالة هامة للمجتمع الليبي بأن العملية التعليمية مع إقامة النشاطات العلمية وهي من اختصاص الجمعية العلمية للأفاق ويكون بشكل ايجابي وان الحياة العلمية داخل الجمعية ستبقى صامدة بسواعدها وبتعاون مع المؤسسات المناظرة لها من خلال أعمال الجمعية العلمية سيبقى أمل عند أبنائنا الخيرين.

جمعية الآفاق العلمية قامت بالعديد من المحاضرات واللقاءات العلمية ضمن البرنامج العلمي في المدة الفائتة وإن شاء الله سيكون برامجها لمناقشة قضايا الحيوية التي تساهم أكاديميا وعلميا.

يسعى مجلس إدارة جمعية الآفاق العلمية للمساهمة في إثراء بخصوص البحث العلمي في بلادنا وذلك من خلال نشر البحوث والندوات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بالمشكلات الإدارية والاقتصادية والسياسية من خلال محاولة خلق جسر بين الباحثين والمهتمين بالبحث العلمي الذي يمكن أن يؤدي بدوره للوصول إلى أفضل نتائج علمية أكاديمية .

يدعو مجلس إدارة جمعية الآفاق العلمية كافة الأساتذة والعلماء في جميع التخصصات للالتحاق ببرامج الجمعية العلمية لمواكبة التطور العلمي وهذا من أهدافها حتى نصل إلى الهدف المنشود العلمي من خلال النشر والبحث العلمي.

وتأتي مجلة الآفاق العلمية بدورها الأكاديمي وهي محاولة متواضعة بين المؤسسات العامة و الخاصة بشأن البحث العلمي من خلال طرح أفكار وإبداع علمي بين الباحثين الأكاديميين.

ومجلة الآفاق حريصة على تقديم دور علمي مبني أساسا على التعاون وفق توازن البحث والتطبيق .

ولا يفوتني أن أشكر هيئة التحرير والاستشارية للمجلة على المجهودات العلمية الرائعة من خلال العدد الرابع لمجلة الآفاق العلمية وهذا ما حققته الجمعية من قفزة نوعية من خلال نشر المقالات وأعمال مركز البحوث والدراسات وإدارة المجلة حريصة على تحقيق معايير الجودة العلمية ولا شك أن هذا الانجاز العلمي سيحقق مما لا شك فيه أعمال علمية تساهم في حلول الإدارة والاقتصاد وفق المسار العلمي.

والله ولي التوفيق والسداد

أ.د. محمد عبدالله أبوعون

رئيس مجلس الإدارة والمدير العام للجمعية

والمشرف العام لمجلة الآفاق العلمية

جمعية الافاق العلمية

ص.ب: طرابلس - ليبيا

هواتف محمولة

مدار (0913816221)

ليبانا (0922158103)

الاشتراك السنوي

- الأفراد والباحثين / 15 دينار ليبيا
- المؤسسات والهيئات ومرافق المعلومات / 20 دينار ليبيا
- ثمن النسخة خمس وعشرون ديناراً أو ما يعادلها بالعملات الموازية

أهم شروط النشر في مجلة الأفاق العلمية

- ❖ وقوع الموضوع ضمن اهتمامات المجلة العلمية المحكمة: ينبغي أن يختار الباحث المجلة التي تناسب مجال تخصصه.
- ❖ أهمية البحث أو الدراسة: من المهم أن يكون البحث المُراد نشره ذا أهمية في مجال التخصص التي يتبعه الباحث، وذلك في طليعة شروط النشر، والهدف نشر بحوث تحقق قيمة معرفية للقراء والباحثين.
- ❖ أصالة البحث أو الدراسة: المقصود بلفظة الأصالة أن يكون البحث جديداً، ولم يسبق لأحد نشره من قبل.
- ❖ وجود أهداف من البحث: تُعرف أهداف البحث على أنها الغايات التي يرجو الباحث بلوغها، ومن المهم أن تكون تلك الأهداف واضحة وقابلة للتحقيق.
- ❖ اختصار الموضوع في صفحات محددة: يلتزم الباحثين بعدد معين من الصفحات لكامل محتوى البحث، وفي ذلك يجب على الباحث أن يختار الدراسة فيما هو محدد.
- ❖ استخدام الوسائل الإحصائية الملائمة: بالنسبة للبحوث العملية أو الميدانية فإنها تتطلب اختيار الباحث مجموعة من المفردات من بين مجتمع الدراس، ويطلق عليها عينة البحث.
- ❖ الإطار النظري المُنضبط: من المهم أن يصوغ الباحث لكل دراسة إطاراً نظرياً مُترابطاً وفقاً لموضوع البحث.
- ❖ جودة الفرضيات المصاغة: الفرضية عبارة عن توقُّع لحل إشكالية البحث، وتُصاغ في ضوء معلومات أولية الباحث.

- ❖ استخدام مصادر مراجع مُلائمة وتوثيقها: ينبغي على الباحثين الراغبين اختيار مصادر ومراجع تُلائم طبيعة الدراسة.
- ❖ صحة ومنطقية النتائج: يُعتبر عنصر صحة ومنطقية النتائج التي يستنبطها الباحث من شروط النشر ذات الأهمية.
- ❖ الاشتراطات المظهرية: أن يرسل البحث الكترونياً، ويشترط أن يكون مكتوباً على برنامج (Ms.Word) وأن يكون حجم الخط (12) ونوعه (Simplified Arabic) على أن تكون المسافة بين الأسطر بقياس سطر واحد، وبالنسبة لهوامش الصفحة من الأعلى والأسفل ومن اليمين (2.5) ومن جهة اليسار (2)

قائمة المحتويات:

1	1. تنمية الموارد البشرية ودورها في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية "دراسة ميدانية على الهيئة العامة للسياحة بليبيا" النعمان بشير أحمد أبو القاسم أ.د. سامي ابودبوس / استاذ التعليم العالي في إدارة الاعمال بجامعة صفاقس
45	2. جريمة إبادة الجنس البشري في إقليم كوسوفو والجهود الدولية لمكافحتها د. رمضان الهادي عون / قسم القانون العام - كلية القانون / جامعة الزاوية
	3. نزع الملكية الخاصة للمنفعة العامة دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون د. علي معتوق علي صالح / الجامعة الأسمرية - كلية الشريعة والقانون، أوباري
80	4. عدم التعامل بالنقد المعدني في ليبيا وآثاره السلبية على المجتمع من الناحية الاقتصادية والشرعية مع المعالجة المحاسبية للنقدية. د. عبد الحميد إبراهيم معتوق
109	5. المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالشعور بالاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي: دراسة ميدانية في قسمي علم الاجتماع بكلتي التربية والآداب بجامعة الزاوية إعداد: د. سمير المختار السيد كريمة / د. الطاهر العربي سرگز. عضوي هيئة التدريس بقسم علم الاجتماع / كلية التربية جامعة الزاوية
140	6. أثر برامج السلامة والصحة المهنية على الرضا الوظيفي للعاملين بمصنع الاسمنت سوق الخميس امسجل / الدكتور: بشير محمد شلييك
169	7. مكافحة الإرهاب في القانون الدولي د. احميدة فرج البي / جامعة الزنتان / كلية القانون والعلوم السياسية
187	8. الشباب الليبي بين الدراما التلفزيونية والواقع الاجتماعي أ. سعيدة نصر علي / كلية الفنون - جامعة طرابلس
206	9. التسويق السياحي و أثره في تنمية الميزة التنافسية مساعد محاضر: خليفة على خليفة السائح / أستاذ مشارك: أحمد علي عبدالله نعمة كلية السياحة والضيافة - طرابلس
236	10. مدى التزام أعضاء هيئة التدريس بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر الطلبة أ. ربيعة علي محمد الفزاني / إدارة الدراسات العليا والتدريب

254	11. أثر إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي (دراسة ميدانية في مصرف الصحارى الزاوية) عاطف علي ميرة / كلية الاقتصاد الزاوية / قسم الإدارة
275	12. المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة طرابلس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية د. على عبدالله الرخيص / د. الهادي ميلاد قويشة عضوا هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية قسم التجارة الإلكترونية
300	13. المشروعات النسائية الصغيرة ودورها في رفع المستوى المعيشي الاقتصادي في ليبيا أ. حنان علي الزولي / محاضر بكلية طرابلس للعلوم والتقنية
314	14. دور نظم المعلومات في فاعلية إدارة الأزمات التسويقية دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية وفروعه الواقعة بمدينة طرابلس أ. محمد علي مفتاح وادي د. فوزي دخيل / أ. استاذ تعليم عالي - كلية العلوم الاقتصادية بتونس
342	15. أثر البرامج التدريبية في أداء العاملين دراسة ميدانية على مدراء مكاتب الخدمة الاجتماعية بالكليات التابعة لجامعة الزاوية أ. إيناس مصطفى علي حسين لاغا
369	16. التسويق الإلكتروني وأثره في الترويج للخدمات السياحية دراسة ميدانية على وكالات السفر والسياحة بمدينة طرابلس سالمه علي إبراهيم إمرحيل / كلية السياحة والضيافة
394	17. ممارسات القيادات الاستراتيجية للرفع من أداء المؤسسات التعليمية دارسة ميدانية على جامعة الزاوية عبدالله الفيتوري المرابط / كلية الاقتصاد - جامعة الزاوية
428	18. عرض كتاب: التعليم المرن في عالم رقمي خبرات وتوقعات أ. د. مبروكة عمر محيريق

تنمية الموارد البشرية ودورها في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية

"دراسة ميدانية على الهيئة العامة للسياحة بليبيا"

إعداد الباحث: النعمان بشير أحمد أبو القاسم

أ.د. سامي ابودبوس . استاذ التعليم العالي في ادارة الاعمال بجامعة صفاقس

مقدمة:

تعرضت البيئة الإدارية للحكومات المعاصرة لمتغيرات عديدة ومتتالية في عالم سريع التغيرات بحيث أصبحت الإدارة بأسلوب الأتمس غير مناسبة لتحديات اليوم والغد، حيث تعد جودة الخدمات الحكومية مطلباً أساسياً للوفاء برسالة المنظمات الحكومية والتخفيف على كاهل طالبي الخدمة من الأفراد والمستثمرين، فإذا كان تحقيق مستوى خدمات أفضل للمواطنين مازال وسيظل الهدف الأسمى للحكومات، وإذا كانت حاجات ومتطلبات هؤلاء المواطنين متعددة ومتجددة باستمرار، فإن التغيير والتطوير المخطط لابد وأن يوجد لإحداث التكيف مع المتغيرات البيئية الجديدة للحكومة، وهو ما انبثق عنه ميلاد مصطلح الحكومة الإلكترونية التي تعد جزءاً لا يتجزأ من الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة وفضاء رقمي يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال.

ويعتبر العنصر البشري هو المحرك الأساسي لجميع نشاطات المنظمة ومصدر من المصادر المهمة لما يقدمه من فاعلية، خاصة عندما يتميز بنوعية مهارية ومعرفية وقدرات وقابليات تتلاءم مع طبيعة الأعمال التي يمارسها في المنظمة، وانطلاقاً من هذه الأهمية فإن تنمية الموارد البشرية أصبحت ضرورة حتمية لتصبح أكثر استعداداً لقبول المهام الجديدة التي تناط بهم (الهيئة، 2003: 225).

فقد بدأت العديد من دول العالم في تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية سواء في البلدان المتقدمة أو النامية، على مستوى الحكومة المركزية أو الإدارة المحلية، وذلك من خلال عرض معلومات في غاية الأهمية على شبكات الانترنت، مما ساهم في تطوير مردودية الجهاز الحكومي، فبني أسلوب عمل جديد داخل أجهزة الدولة والحكومة وهذا يسهل ويسرع في أداء الأعمال والإجراءات الحكومية بفاعلية مما يدفع إلى خلق نوع من الشفافية ويساهم ولو جزئياً في القضاء على البيروقراطية، أي يمكن أن نعتبر الخدمات الحكومية الإلكترونية نوع من أنواع الخدمات التكنولوجية التي تساهم بشكل كبير في الوصول إلى المجتمع الرقمي.

الدراسات السابقة:

يعد مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الحديثة في عالم الإدارة؛ لذلك فإن الدراسات التي تناولت هذا الموضوع بشكل مباشر محدودة، وفيما يلي سيتم استعراض بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بهذه الدراسة سواء على المستوى المحلي أو العالمي في مجال نظم المعلومات الإدارية والإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية بهدف التعرف على بعض النتائج والتوصيات التي يمكن الاستفادة منها وقد تكون هذه الدراسات رسائل ماجستير، أطروحات دكتوراه أو بحوث منشورة في دوريات علمية وتم ترتيبها زمنياً من الأحدث للأقدم كما يلي:

1- دراسة منصور السلمي (2012).

"الاحتياجات التدريبية لمديري المدارس الابتدائية بمدينة مكة المكرمة في ضوء متطلبات الإدارة الإلكترونية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على الاحتياجات التدريبية لمديري المدارس الابتدائية بمدينة مكة المكرمة في ضوء متطلبات الإدارة الإلكترونية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة بحث، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: إن درجة الاحتياجات التدريبية في ضوء متطلبات الإدارة الإلكترونية جاءت عالية في جميع مجالات الدراسة، كتهيئة بيئة العمل الإلكتروني، ومجال حفظ واسترجاع البيانات، واستخدام الأجهزة التقنية، ومجال أمن المعلومات، ومجال الشبكات وقواعد البيانات، وقد خلصت الدراسة إلى توصيات والتي كان أهمها: ضرورة تدريب مديري المدارس الابتدائية بمدينة مكة المكرمة على مجالات الإدارة الإلكترونية، وتوفير المساعدة والدعم من المبرمجين ومهندسي الحاسوب للمدارس الابتدائية وتدريب جميع العاملين في المدرسة ومستخدمي الأنظمة على الإدارة الإلكترونية.

2- دراسة تركي بن طالب (2011).

"دور تنمية الموارد البشرية في تفعيل الحكومة الإلكترونية في أمانة منطقة الرياض"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تنمية الموارد البشرية في تفعيل الحكومة الإلكترونية، حيث تتمحور أهمية هذه الدراسة في تحديد مفهوم متكامل لتنمية الموارد البشرية وخصائصها وأهدافها في إدارة شؤون الأفراد والعاملين في أمانة الرياض، إضافة إلى معايير نجاح تنمية الموارد البشرية، وأثر تلك المعايير على الإدارة الإلكترونية في قطاع الأمن العام، واستخدمت الدراسة

المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة بحثية، وقد تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية مكونة من (268) موظف من موظفي أمانة منطقة الرياض والبالغ عددهم (816) موظفًا، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على سبل تفعيل تنمية الموارد البشرية لتفعيل الحكومة الإلكترونية، وعلى الأساليب المتبعة في تنمية الموارد البشرية لتفعيل الحكومة الإلكترونية، وقد خلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها: ضرورة ترشيح العاملين في أمانة منطقة الرياض لبرامج تدريبية في مجال الحاسوب والإنترنت، والعمل على استخدام أساليب التدريب الإلكتروني في تنفيذ البرامج التدريبية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وضرورة العمل على تنمية مهارات التفكير الابتكاري لدى العاملين في أمانة الرياض تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

3 - دراسة كلثم محمد الكبيسي (2008).

"متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر"

تهدف هذه الدراسة إلى كشف متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في دولة قطر والتعرف على مجالات توظيفها والتعرف على المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات والتعرف على سبل مواجهة هذه المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية، واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي الارتباطي للكشف عن متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات المعلومات في دولة قطر.

وأهم ما خرجت به الدراسة ما يلي:

- استيعاب أكثر عدد من العملاء في الوقت الواحد إذ إن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تلخيص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
- إلغاء عامل المكان إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.
- إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشيف إلكتروني.

مشكلة الدراسة:

اقتصرت مشكلة الدراسة الحالية على الواقع المعاش للمؤسسات الليبية بصفة عامة والهيئة العامة للسياحة بصفة خاصة حيث تم تطبيق الدراسة الحالية على الهيئة كونها تعاني من بعض المشاكل الإدارية والتي منها توفير متطلبات تطبيق الخدمات الإدارية بالسرعة والدقة المطلوبة والذي يمكن أن يتم عن طريق تطوير التنظيم الإداري وتدريب العاملين على تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وهذا يتطلب وجود الكوادر الإدارية والفنية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات للعمل داخل ديوان الهيئة وخاصة بالنظام الإداري بها، ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وأيضاً وجود التشريعات والأنظمة الإدارية لتتواءم مع التعاملات الإدارية، وبناء على ذلك تبرز الحاجة إلى تفعيل دور الإدارة الإلكترونية والتي يمكن بواسطتها تبسيط الإجراءات الإدارية المعمول بها بالهيئة قيد الدراسة.

وبناء على ما سبق فقد تم صياغة وبلورة مشكلة البحث في محاولة الإجابة على التساؤلات التالية:

س/ ما الدور الذي تلعبه تنمية الموارد البشرية في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

س/ ما السياسات المتبعة في تنمية الموارد البشرية لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

س/ ما مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالهيئة العامة للسياحة؟

س/ ما هي العقبات التي قد تحد من نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة للتعرف على متطلبات الإدارة الإلكترونية من خلال ما يلي:

1. عرض نظري موجز لمفهوم وأهمية الإدارة الإلكترونية وسماتها والصعوبات التي قد تحد من نجاحها.
2. الكشف عن المعوقات التنظيمية والتقنية والبشرية والمادية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية.
3. إبراز دور وأهمية تنمية وتطوير الموارد البشرية وعلاقتها بنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

4. التعرف على نقاط القوى والضعف بالمنظمة قيد الدراسة حول تنمية الموارد البشرية ودورها في نجاح الإدارة الإلكترونية.

فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياسات تنمية الموارد البشرية ونجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى توفر البنية التحتية المناسبة لها.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الديمغرافية ومدى نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي الذي يُعنى بوصف الظاهرة قيد الدراسة وذلك للتعرف على الأسس النظرية للإدارة الإلكترونية، وواقع محاولات تطبيقها في الهيئة ودورها في تحسين الأداء، ويعتمد المنهج الوصفي على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كيفياً أو كمياً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى (المشوخي، 2002: 2).

حيث تم استخدام صحيفة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات وإدخالها في الحاسب لتبويبها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS للحصول على النتائج بأسرع وقت وأكثر دقة.

أدوات جمع البيانات:

- المصادر الأولية (الاستبيان - المقابلات الشخصية).
- المصادر الثانوية (الكتب والمراجع - المجلات العلمية والدوريات - الدراسات السابقة - الانترنت).

مجتمع وعينة الدراسة:

تحدد مجتمع الدراسة في جميع موظفي ديوان الهيئة العامة للسياحة الحاصلين على شهادة الثانوية العامة فأعلى والذين وظائفهم لها علاقة مباشرة بتطبيق الإدارة الإلكترونية والبالغ عددهم (136) موظف من حجم المجتمع الأصلي المتكون من (210) موظف.

حدود الدراسة:

يعتبر المنطلق الموضوعي والزمني والمكاني من أهم محددات أي دراسة ميدانية، وقد تم تحديدها كالآتي:

■ حدود موضوعية:

تناولت هذه الدراسة موضوع تنمية الموارد البشرية وموضوع الإدارة الإلكترونية.

■ حدود مكانية:

تم إجراء الدراسة الميدانية على ديوان الهيئة العامة للسياحة - طرابلس - ليبيا.

■ حدود زمنية:

الفترة من 2017 إلى 2018م وهي الفترة التي تم فيها إجراء الدراسة.

■ حدود بشرية:

جميع العاملين بديوان الهيئة العامة للسياحة.

مفهوم تنمية الموارد البشرية:

يشير مصطلح تنمية الموارد البشرية إلى وصف المنهج المتكامل والشامل الذي يعمل على تغيير المعارف والسلوكيات ذات الصلة بالعمل، وذلك من خلال استخدام استراتيجيات منظمة وتقنيات متقدمة تساعد الأفراد والمنظمات على الاستخدام الأمثل لإمكاناتها.

وبالاطلاع على الأدبيات التي تتناول مفهوم تنمية الموارد البشرية، تم تلخيص مجموعة من تعريفات الباحثين وعلماء الإدارة لمصطلح تنمية الموارد البشرية في الجدول التالي:

جدول رقم (1) تعريفات تنمية الموارد البشرية

ت	المرجع	التعريف
1	الكلالدة، 2013:18	عملية تمكين المنظمة من بناء مزايها الاستراتيجية والمحافظة عليها وتطويرها من خلال تخطيط واقعي وتدريب ملائم للموارد البشرية.
2	عامر، 2011:15	مجموعة من الأنشطة والجهود الإدارية التي تسعى لحصول المؤسسة على احتياجاتها من الموارد البشرية وتطويرها وتحفيزها والحفاظ عليها من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية بأعلى مستوى من الكفاءة والفاعلية.
3	2009:2, Strandberg	هي وظيفة تنظيمية تتناول تجنيد وإدارة وتطوير وتحفيز الناس، بما في ذلك توفير الدعم الوظيفي وإدارة نظم لتعزيز الامتثال التنظيمي مع العمالة وفق معايير حقوق الإنسان.
4	أحمد، 2009:78	تحسين وتطوير أنماط سلوك الأفراد وتعديل اتجاهاتهم ومعتقداتهم وذلك للتكيف مع الظروف المتغيرة في البيئة الخارجية، وجعلهم أكثر قدرة على التعامل مع تلك الظروف وذلك من خلال إحداث توازن بين أهداف ودوافع وقدرات وآمال هؤلاء الأفراد وبين أعمال ووظائف وأهداف المؤسسة.

المصدر: الجدول من تجميع الباحث بالاعتماد على المراجع المذكورة في الجدول

أهمية تنمية الموارد البشرية:

لقد أصبحت الموارد البشرية من أهم وأعلى الأصول التي تمتلكها أي مؤسسة، ومن خلال أهمية الموارد البشرية أصبحت تنمية الموارد البشرية تحظى باهتمام كبير من قبل المؤسسات المختلفة، وذلك إدراكاً منها بحجم الإنجاز التي يمكن تحقيقه من خلال الاهتمام بالعاملين وتنمية قدراتهم وتحفيزهم لكي يعملوا بأفضل ما لديهم من قدرات، وتعود تنمية الموارد البشرية بالأهمية على مستوى المؤسسة وعلى مستوى الدولة وكذلك على مستوى الأفراد أنفسهم:

أ- على مستوى الأفراد:

1. تعمل تنمية الموارد البشرية على تطوير الأفراد مما يشبع حاجة لديهم.
2. الاهتمام في الموارد البشرية يعود بالاستقرار على العاملين من خلال تحقيق الرضى النفسي لديهم.
3. تعود تنمية الأفراد عليهم بالنفع والفائدة في كل المجالات، النفسية والمادية والمعنوية (درة والصباغ، 2008:300).

ب- على مستوى المؤسسة:

1. تعتمد جميع أعمال المؤسسات على الموارد البشرية، وأي خلل في هذه الموارد يؤثر سلباً على الأعمال الأخرى.
2. وجود موارد بشرية مؤهلة في المؤسسة يزيد من قيمة الموارد الأخرى.
3. تتزايد قيمة الموارد البشرية مع مرور الزمن في حين تتناقص قيمة الموارد المادية الأخرى في المنظمة.
4. تنمية الموارد البشرية تؤدي إلى زيادة الإنتاج والاقتصاد في النفقات (عبدالرحمن، 2010: 85).

ج- على مستوى الدولة:

1. الموارد البشرية المؤهلة والفاعلة جزء من ثروة الدولة التي تمنحها القدرة على التنافس في المجالات العالمية.
2. الاهتمام بالموارد البشرية يحمي الدولة من الوقوع في معضلة التبعية الاقتصادية.
3. العقول البشرية المبتكرة تدعم اقتصاد الدولة من خلال خفضها لقيمة الفاتورة الاستيرادية وزيادتها لقيمة فاتورة الصادرات (أبو زايد، 2008: 10).
4. الاهتمام بالموارد البشرية يقلل من نزيف الأدمغة في الدولة.

أهداف تنمية الموارد البشرية:

تعتبر أهداف تنمية الموارد البشرية من الأهداف ذات البعد الاستراتيجي للمنظمة والتي توفق بين أهداف المنظمة طويلة المدى والأهداف قصيرة المدى، والتي تهدف بشكل أساسي إلى زيادة فعالية المنظمة من خلال تكوين قوة عمل مستقرة وفعالة قادرة على العمل ورغبة في ذلك، ويمكن إيجاز أهداف تنمية الموارد البشرية بالتالي (السالم وصالح، 2002: 18):

1. الاستفادة القصوى من جهود العاملين وخبرتهم في إنجاز المهام، وفق المعايير المحددة سلفاً.
2. تحقيق انتماء وولاء الأفراد للمنظمة والمحافظة على رغبتهم العمل فيها.
3. تنمية قدرات العاملين من خلال تدريبهم لمواجهة التغيرات التكنولوجية والإدارية.
4. إيجاد ظروف عمل جيدة تساعد العاملين على أداء عملهم بصورة جيدة.

5. دعم فرص حصول العاملين على التقدم والترقي الوظيفي من خلال تأهيلهم لذلك.

6. تحديد احتياجات أفراد المنظمة والعمل على تحقيقها لدعم الاستقرار الوظيفي.

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية الحديثة في مجال العلوم العصرية والتي تعرض لبعض موضوعاتها القليل من البحوث والدراسات والكتابات العلمية السابقة.

ولمفهوم الإدارة الإلكترونية عدة تعريفات، قد تشابه أو تختلف في بعض الجوانب، ولكنها في المحصلة تُجمع على أن الإدارة الإلكترونية عبارة عن الاستخدام الأمثل لأحدث تقنيات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري وتقديم الخدمات.

والجدول التالي يتناول بعض تعريفات الإدارة الإلكترونية.

جدول رقم (2) تعريفات الإدارة الإلكترونية

م	المرجع	التعريف
1	حامد، 2012: 76	هي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات مع الاستغلال الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والجهد والمال.
2	Yao & Others, 6658:2011	هي بشكل أساسي النهج الاستراتيجي لإدارة المنظمات والذي يبدأ بالرؤية والرسالة ويؤكد على قيمة الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والتي تعطي أفضل فاعلية في الأداء وجودة في الإنتاج، وهذا النهج يركز على الذكاء الصناعي والأتمتة والتكامل مما يسمح له أن يكون أداة تمكينية وداعمة للمنظمة في المستقبل.
3	نجم، 2009: 158	هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة.
4	احمد، 2009: 53	هي عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة وخاصة شبكة الإنترنت، لإنجاز الأعمال الخاصة بالمنشأة بما يضمن لها زيادة وكفاءة وفاعلية الأداء وبناء وتدعيم علاقاتها مع المنظمات الأخرى والعلاء وخفض التكاليف.
5	السالمي والسليطي، 2008: 32، 34	هي عبارة عن مكننة جميع نشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية.

المصدر: الجدول من تجميع الباحث بالاعتماد على المراجع المذكورة في الجدول

ويرى الباحث أن الإدارة الإلكترونية هي التحول الكامل من الأعمال الورقية سواء كان ذلك أعمال إدارية أو خدمية أو تجارية إلى الأعمال الإلكترونية مع ما يتطلب ذلك من تحول في الأدوات والآليات التقليدية إلى نظيرتها الإلكترونية، وتعديل في الإجراءات والممارسات المتبعة، وتغيير في الهياكل التنظيمية وذلك بهدف توفير أمثل للوقت والجهد ورفع كفاءة المؤسسة، فالإدارة الإلكترونية تستخدم جميع عناصر ومكونات نظم المعلومات للوصول بالإدارة التقليدية إلى إدارة بلا ورق.

أهداف الإدارة الإلكترونية:

لم يكن توجه العالم للإدارة الإلكترونية عبثاً أو شيئاً من الترف ولكن كان ذلك بسبب الحاجة الماسة لتطوير العمل وتحقيق الأهداف المرجوة من تطبيق الإدارة الإلكترونية وحتى يمكن حصاد ثمار الإدارة الإلكترونية لابد من تحديد دقيق للأهداف المرجوة منها، وتحدث الباحثون في مجال الإدارة الإلكترونية عن مجموعة من الأهداف يمكن تقسيمها إلى قسمين رئيسيين هما الأهداف الداخلية والأهداف الخارجية:

1) الأهداف الداخلية:

وهي التي تتناول تحسين وتطوير العمل الداخلي في المؤسسة من تطوير العمليات الإدارية، ورضاء العاملين وغيره من الأمور التي تؤدي لتطوير العمل داخل المؤسسة سواء في بيئة العمل الداخلية أو الخارجية، مما ترتب لضغوط مفروضة على المؤسسة لإحداث تغييرات لتواجه التحديات وتواكب التطورات، وقد أصبح على المؤسسات التي ترغب في البقاء في مجال الأعمال والخدمات أن تسعى جاهدة لتحقيق المزايا التنافسية، ومن أهم الموارد التي يمكن أن تحقق للمؤسسة هذه المزايا هو المورد البشري، ولذلك تحولت النظرة إلى الأفراد من كونهم عنصر من عناصر التكلفة إلى أصل المؤسسة التي يجب استثمارها وزيادة قيمتها، ومن هنا ظهرت أهمية التدريب للمؤسسة والأفراد التي نبرزها في النقاط التالية:

■ أهمية التدريب للمؤسسة:

تمثل أهمية التدريب لجميع المؤسسات الخدمية والإنتاجية في ما يلي (الهيثي، 2003):

1. زيادة الإنتاج والأداء التنظيمي: حيث أن اكتساب الموارد البشرية المهارات والمعارف اللازمة لأداء وظائفهم يساعدهم في تنفيذ المهام الموكلة إليهم بكفاءة وتقليل الوقت الضائع والموارد المادية المستخدمة في الإنتاج أو تقديم الخدمة.
2. يساهم في خلق الاتجاهات الإيجابية لدى الموارد البشرية نحو العمل والمؤسسة.

3. يؤدي إلى ترشيد القرارات الإدارية وتطوير أساليب وأسس ومهارات القيادة الإدارية.
4. يؤدي إلى توضيح السياسات العامة للمؤسسة، وبذلك يرتفع أداء الموارد البشرية عن طريق معرفتهم لما تريد المؤسسة منهم من أهداف.
5. يساعد في تحديد المعلومات وتحديثها بما يتوافق مع المتغيرات المختلفة في البيئة الداخلية أو الخارجية للمؤسسة.
6. يساهم التدريب في بناء قاعدة فعالة للاتصالات والاستشارات الداخلية، مما يؤدي إلى تطوير أساليب التفاعل بين الموارد البشرية العاملة والإدارة.
7. يساهم في مواكبة التطور التكنولوجي وما يترتب عليه من إدخال تكنولوجيا جديدة مستحدثة للإنتاج أو تقديم الخدمات وهذا قد يتطلب إلغاء بعض الوظائف الحالية وإنشاء وظائف جديدة تتناسب مع التكنولوجيا.

■ أهمية التدريب للعاملين:

تبرز أهمية التدريب بالنسبة للموارد البشرية في النقاط التالية (عباس، 2003: 187-188):

1. يساهم في تحسين فهمهم للمؤسسة وتوضيح أدوارهم فيها.
 2. يساعد في حل مشاكلهم في العمل.
 3. يطور وينمي الدافعية لديهم نحو الأداء ويخلق فرصاً للنمو والتطور.
 4. يساعدهم في تقليل التوتر الناجم عن النقص في المعرفة أو المهارة أو كلاهما.
 5. يساهم في تنمية القدرات الذاتية للإدارة والرفاهية لدى الموارد البشرية.
- وتنقسم الأهداف الداخلية إلى أهداف على مستوى العاملين، وأهداف على مستوى المؤسسة.

أولاً: الأهداف على مستوى العاملين:

وتتناول تحسين رضا العاملين وتحقيق احتياجاتهم ومنها:

1. تقليل الأعباء الملقة على كاهل الموظف وتسهيل أداء العمل المطلوب منه.
2. استخدام تقنية العمل عن بُعد مما يوفر للموظف إمكانية العمل في البيئة التي يرغب (العالول، 2011: 45).

3. التعلم المستمر وبناء المعرفة.
4. زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد (حامد، 2012: 86).
5. توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
6. تعميق مفهوم الشفافية والحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار (أحمد، 2009: 73).

ثانياً: أهداف على مستوى المؤسسة:

تتناول تحسين الأداء وتطوير العمليات الإدارية، ومنها:

1. إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
2. تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
3. تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارات المختلفة (حامد، 2012: 86).
4. تبسيط العمليات الإدارية وجعلها أكثر سهولة وفي متناول مستخدميها.
5. الدقة والموضوعية في العمليات الإنجازية المختلفة داخل المؤسسة (السالمي والسليطي، 2008: 37).
6. دعم فاعلية الرقابة وتعزيز الشفافية والمساءلة.
7. زيادة حجم الاستثمارات التجارية.
8. الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها (أحمد، 2009: 73).

(2) الأهداف الخارجية:

وهي الأهداف التي تتناول تحسين الخدمة المقدمة من المؤسسة، وتطوير القدرة التنافسية للمؤسسة.

أولاً: تحسين خدمة المؤسسة:

1. زيادة حجم الخدمات من حيث الكم والكيف.
2. تحسين استجابة المؤسسة لاحتياجات زبائنهم والمستفيدين من خدماتها.
3. توفر خدمات المؤسسة في أي زمان ومكان.

4. ايجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني (أحمد، 2009: 73).

ثانياً: تطوير القدرة التنافسية للمؤسسة:

1. مواكبة التطور التكنولوجي لضمان استمرارية القدرة على المنافسة.
2. زيادة قدرة المؤسسة على تحقيق الميزة التنافسية وزيادة الحصة السوقية لها مستفيدة بما تقدمه التكنولوجيا من مميزات في هذا المجال.
3. تخفيض تكاليف الإنتاج مما يؤثر بشكل مباشر على تخفيض ثمن المنتج أو الخدمة.
4. زيادة قدرة المؤسسة على التعلم والاستفادة من خبرات الآخرين (الهوش، 2006: 33).
5. تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال الآليات المتطورة والمتوفرة في المؤسسات ذات العلاقة (عامر، 2007: 33).

مميزات الإدارة الإلكترونية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من المميزات التي تمنحها الأفضلية المطلقة عن الإدارة التقليدية، وترجع هذه المميزات إلى التطور في الأدوات والإمكانيات التي تتيح الإدارة الإلكترونية التعامل معها، والجدول التالي يوضح أهم المميزات التي تتميز فيها الإدارة الإلكترونية على نظيرتها التقليدية.

جدول رقم (3) أبرز الفوارق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

التصنيف	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الحفظ	المعاملات الورقية تتعرض للتلف مع مرور الوقت.	النظام الإلكتروني في مأمن من التلف والتفاد ويمكن تأمينه عبر أكثر من وسيط تخزين إلكتروني.
الاسترجاع	صعوبة الاسترجاع.	سهولة البحث في أرشيف الشبكة عن أى معاملة.
التكاليف	ارتفاع تكاليف حفظ الملفات والمعاملات واستخراجها.	تكلف فقط ثمن وسائط التخزين أو الشبكة التي حُملت عليها المعلومات سلفاً.
المكان	تحتاج إلى مخازن ضخمة.	تحتاج الأجهزة المحمولة عليها الملفات إلى غرفة صغيرة.
الحماية	لا تتوفر ضمانات لعدم التلاعب في الملفات بالإضافة أو الحذف.	تضمن برامج الحماية عدم التلاعب بالملفات والمعاملات سواء بالحذف أو الإضافة.
التوثيق والضبط	لا توفر الدقة والتوثيق التي توفرها الإدارة الإلكترونية.	البرامج التقنية تسجل أي إجراء يتم بالساعة والدقيقة والثانية مما يضمن الدقة والتوثيق.

الإجراءات	ضرورة التعامل مع الموظف وجهاً لوجه.	يتم التعامل من خلال برامج الحاسوب، أو مكائن الإدارة المخصصة لهذا الغرض.
طبيعة اللقاء	قد تخضع للمعاملات الشخصية مثل خضوعها للارتياح أو التعب أو الوساطة من أحد الطرفين.	لقاء افتراضي يقوم على إجراء معاملة بين طرفين لا يوجد سوى أحدهما فقط، بينما يمثل الآخر أداة إلكترونية (برنامج حاسوبي، بريد إلكتروني،....الخ).
التفاعل	تحتاج إلى أيام وأشهر.	تتميز بالتفاعل السريع إذ يمكنها استقبال آلاف الطلبات أو الرسائل في زمن قصير وإرسال رسائل لعدد كبير.
السرعة	تحتاج إلى أيام وأشهر لإنجاز المعاملات.	تتفاعل بسرعة فائقة مع مراجعتها.
مدة الخدمة	محدودية ساعات الدوام الرسمي.	تقدم خدماتها 24 ساعة يومياً.
المهام	يصعب تنفيذ الإجراءات والمهام المتداخلة.	يمكن تأدية المهام والإجراءات المتداخل بكل يسر وسهولة من خلال الإمكانيات الفارقة التي أتاحتها التقنية.
استثمار الموارد	لا توفر ميزة الاستثمار الأمثل لموارد المعلومات.	تتميز بأنها تقوم على استخدام الموارد المعلوماتية وتخزينها ووضع البرامج التي تلائم الإدارة في التحكم بهذه المعلومات.

المصدر: (الحسن، 2009: 6-9)

من خلال الجدول السابق يمكن استنتاج أن الحصول على مميزات الإدارة الإلكترونية لا بد من توافر متطلباتها الأساسية والتي ستحدث عنها لاحقاً، فعدم توافر هذه المتطلبات أو قلتها قد يحول مميزات الإدارة الإلكترونية إلى سلبيات، وخصوصاً المتطلبات الأمنية التي تعمل على حماية المعلومات، فمن أهم ما يميز الإدارة الإلكترونية والذي يعطيها أفضلية عن الإدارة التقليدية هو أنها إدارة بلا زمان ولا مكان، مما يعني إمكانية الوصول للمعلومات والخدمات في أي وقت ومن أي مكان وهذا يتطلب حماية هذه البيانات والخدمات من القرصنة التي قد تحول دون الاستفادة من مميزات الإدارة الإلكترونية.

متطلبات الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية ليس وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها، بل هي عقلية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها، ولكي لا يفشل تطبيقها لا بد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية الشامل وإخراجه إلى حيز الواقع (الكبيسي، 2008: 16).

ومن هنا فإنه لا بد من توفير المتطلبات اللازمة لنجاح مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية لكي لا يصل إلى طريق مسدود، حيث تشير بعض الدراسات إلى فشل 90٪ من الشركات والمؤسسات في تحقيق الأهداف التي حددتها عند البدء في تنفيذ مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية، وحدث تأخير في تسليم النظام عند حوالي 80٪ من الشركات والمؤسسات، بالإضافة إلى تنازل 40٪ من الشركات والمؤسسات عن مشروع تنفيذ النظام قبل تكميلته، وهذه الإحصائيات ليست مقصورة على قطاعات

معينة أو مرتبطة بأحجام الشركات والمؤسسات كالقطاع العام أو القطاع الخاص أو الشركات الكبيرة والصغيرة، فجميع المؤسسات عرضة للوقوع في العديد من المشكلات عند بدء التطبيق (العامري، 2007: 287).

ويمكن تقسيم المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية إلى متطلبات إدارية، ومتطلبات بشرية، ومتطلبات تقنية، ومتطلبات أمنية، ومتطلبات مالية.

أولاً: المتطلبات الإدارية:

- لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية لابد من توافر العديد من المتطلبات الإدارية من أهمها:
 - وجود رؤية مستقبلية واضحة حول تطبيق الإدارة الإلكترونية، يتم من خلالها وضع الاستراتيجيات والخطط لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية مع ضرورة توفر الدعم السياسي لهذا المشروع.
 - وجود قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة (بلسين، 2005: 238).
 - تطوير الهياكل التنظيمية بما يتلاءم مع التحول للإدارة الإلكترونية، حيث تشير دراسات أجريت في المملكة المتحدة أن الهيكل التنظيمي كان من أهم الأسباب التي ساهمت بفشل تقديم الخدمات إلكترونياً (الأثري وآخرون، 2006).
 - تطوير نظام الإجراءات والمعاملات والأساليب المتبعة في المؤسسة والتخلص من النظام البيروقراطي الذي يعيق أي تطوير.
 - ضرورة العمل على نشر الثقافة الإلكترونية ونوعية المواطنين والعاملين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- تفعيل دور القطاع الخاص جنباً إلى جنب مع القطاع الحكومي، باعتباره يمثل قوة دافعة لنجاح تطبيقات الإدارة الإلكترونية (غنيم، 2004:345).
- حماية مشروع الإدارة الإلكترونية من خلال إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تنظم عمل الإدارة الإلكترونية.

ثانياً: المتطلبات البشرية:

يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه (المير، 2007:60)، وقد أفادت بعض الدراسات أن نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية يعتمد على 20٪ أجهزة ومعدات و 80٪ موارد بشرية (الحري، 2001).

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب تغيرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها، وهذا يعني ضرورة إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط والبرامج والأساليب التدريبية على كافة المستويات.

يقول ستيفن سترالسر (Steven Stralser) من المهم أن تكون قادراً على تعيين موظفين جيدين، لكن استشارة قدراتهم ومساعدتهم على بلوغ أقصى إمكاناتهم أمر لا يقل أهمية عن ذلك بل قد يكون أكثر أهمية، فدريب وتطوير الموظفين جانب أساسي في كل الشركات اليوم، وإليك المكاسب الرئيسية لتنمية الموظفين وتدريبهم وتطويرهم:

- زيادة قيمة وقدرة الأصول البشرية بالشركة.
 - توفير بديل للتعين عن طريق تأهيل الموظفين الحاليين لشغل المناصب الشاغرة.
 - صنع قادة محتملين لمستقبل الشركة.
 - المساعدة في التقليل من دوران العمالة عن طريق الاحتفاظ بأفراد متحفزين ومهتمين بمناصبهم ووظائفهم مع إمكانية التقدم والتطور (ستيفن سترالسر، 2005:16).
 - ولقد تطرق (عقيلي، 2010: 253 - 254) للعوامل المؤثرة في نجاح التدريب والتنمية، حيث يرى بأن هناك شروط أساسية يجب أن تتوفر في أي نوع من التدريب، ليؤدي مهمته بنجاح وعلى أكمل وجه، وأهم هذه الشروط ما يلي:
1. أن يكون التدريب قائماً على أساس تغيير أسلوب الأداء والسلوك والتفكير للأفضل والأحسن.

2. أن يكون التدريب قائماً على أساس احتياجات العمل، واحتياجات الفرد من المهارات، والقدرات.
3. أن تؤخذ الظروف الواقعية بعين الاعتبار عند وضع المادة التدريبية.
4. أن يكون هناك سياسة لحفز المتدربين على الاستفادة القصوى من التدريب وتطبيق ما تدربوا عليه في أعمالهم، وذلك على شكل منحهم مكافأة أو ترقية ... الخ، أما إذا لم يحاول المتدرب الاستفادة من التدريب، فيجب معاقبته.
5. إيجاد الظروف والمناخ المناسب في بيئة العمل، وذلك لإتاحة الفرصة للمتدربين لتطبيق ما تدربوا عليه في الواقع العملي، وتقديم كافة المساعدات لهم.
6. أن ينظر للتدريب على أنه عملية أو نشاط مستمر، فلا يعني خضوع فلان للتدريب مرة واحدة، أنه لم يعد بحاجة لتدريب، بل على العكس فالفرد العامل هو دائماً بحاجة إلى التدريب، كلما جدت ظروف جديدة.
7. أن تكون هناك متابعة للمتدربين بعد عودتهم لأعمالهم، وذلك لمساعدتهم في حل المشكلات التي تواجههم من جراء تطبيق ما تدربوا عليه.
8. أن يكون التدريب متطوراً في مادته وأسلوبه، حتى يستطيع المتدربون أن يسايروا موكب التقدم والتطور.
9. يحتاج التدريب إلى دعم مستمر من قبل الإدارة، لأن التدريب يحتاج إلى إمكانيات يجب توفيرها.
10. أن يعامل التدريب على أنه مسؤولية كل مشرف في أي مستوى إداري، عليه مساعدة المتدربين في تطبيق ما تدربوا عليه والاستفادة القصوى من هذا التدريب، وأن يقوموا أيضاً بتدريب مرؤوسيه كما هو الحال في أسلوب التدريب أثناء العمل.
11. تدريب المشرفين يجب أن يتبلور في النهاية إلى تدريب على حل المشكلات واتخاذ القرارات، إن الهدف من وراء تدريب المشرف وخاصة في المستويات الإدارية العليا، لا ينبغي أن ينحصر في تعليمه المعلومات الجديدة، بل إلى جانب ذلك يجب تدريبه على تحليل المشاكل ودراساتها واتخاذ القرار المناسب تجاهها.

12. من المعروف أن كل إنسان يختلف عن الآخر بشخصيته وسلوكه وقدراته ... الخ، وهذه الناحية تسمى بالفروقات الفردية التي يجب أن يأخذها التدريب باعتباره، لأن طريقة التدريب الأكثر فاعلية هي تلك التي تتناسب مع إمكانيات وقدرات المتدربين.

وقد أشار (غنيم، 2004:345) إلى ضرورة إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم المعلومات على شبكات الاتصالات الإلكترونية، ويمكن تنفيذ ذلك من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

ويرى (العلاق، 2005:217) أن هناك جملة من المتطلبات البشرية اللازم على المؤسسة توفيرها لتطبيق الإدارة الإلكترونية وهي:

- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الانترنت.
- استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات.
- إيجاد نظم فعالة للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم.
- التمكين الإداري للأفراد من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية.

ثالثاً: المتطلبات التقنية:

تعتبر المتطلبات التقنية هي القاعدة الأساسية التي تبنى عليها تطبيقات الإدارة الإلكترونية، فقد أصبحت الطرق التقليدية والاعتماد على الأساليب اليدوية في إنجاز المهام عاجزة أمام الازدياد الهائل في حجم البيانات وحجم التعاملات، وأدى ظهور تقنيات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إلى الإقبال الشديد عليها من قبل المؤسسات المختلفة، وبدأت هذه الاستخدامات تتمحور ف مفهوم متكامل وهو الإدارة الإلكترونية (الطائي، 2009:191).

وتنقسم المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية إلى قسمين أساسيين هما:

1. متطلبات البنية التحتية التقنية الصلبة: وتشمل جميع الأجهزة التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والتي يمكن تقسيمها إلى قسمين:

- أجهزة الحاسوب وملحقاتها: وتشمل توفر (أجهزة الحاسوب، أجهزة الإدخال، أجهزة الإخراج، وسائط التخزين) اللازمة والتي تلبي احتياجات المنظمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- شبكات الاتصالات: وتشمل توفر الشبكة الداخلية (Intranet)، والشبكة الخارجية (Extranet)، وشبكة الإنترنت، والشبكة الصوتية اللازمة والتي تلبي احتياجات المنظمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- 2. متطلبات البنية التحتية التقنية الناعمة: وتشمل:
 - توفر البرمجيات المرخصة والملائمة لمتطلبات تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة.
 - توفر قاعدة بيانات مركزية تناسب تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة.
 - توافق مكونات البنية التحتية الناعمة مع الشبكات الإلكترونية مثل شبكة الإنترنت وشبكة الهاتف وشبكات الخلوي.
 - تسويق الموقع الإلكتروني للمؤسسة، حيث يعتبر تسويق الموقع الإلكتروني وتعامل الناس معه مرحلة مهمة جداً في مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

رابعاً: المتطلبات الأمنية:

وتضمن المتطلبات التقنية حماية البيانات من القرصنة والوصول غير الشرعي إليها وفي نفس الوقت تتضمن تكاملها وتوفرها لصاحب الصلاحية عليها في المكان المناسب والوقت المناسب (الغثير والقحطاني، 2009:23)، وهذا يتطلب وضع السياسات الأمنية اللازمة للحفاظ على المعلومات، بالإضافة لضرورة سن التشريعات والقوانين والعقوبات التي تلزم لردع المعتدين والمخترقين والحد من محاولات السطو الإلكتروني وانتهاك خصوصية المعلومات.

خامساً: المتطلبات المالية:

يُعد مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى ميزانيات وأموال لكي نضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة، فلتطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج لتوفير جميع المتطلبات السابق ذكرها من توفير المتطلبات الإدارية والبشرية والتقنية والأمنية، وهذا يتطلب رصد ميزانية مستقلة لمشروع الإدارة الإلكترونية.

عوامل نجاح الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية:

هناك مجموعة من العوامل التي يجب توافرها في منظومة الموارد البشرية في المنظمة والتي تؤدي بشكل مباشر لنجاح الموارد البشرية في التعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية وهي (الرشيد، 2007: 49).

- العمل ضمن رؤية استراتيجية واضحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- وجود سياسات وممارسات وبرامج خاصة بالمنظمة والموارد البشرية سينعكس بالإيجاب على تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- الاهتمام بالعنصر البشري من حيث الاهتمام باختياره وتطويره وتدريبه وتحفيزه، ووضع استراتيجيات واضحة للموارد البشرية توضح آلية تعاملها مع الإدارة الإلكترونية.
- تحقيق التوازن بين حاجات العاملين وأهداف واستراتيجيات المنظمة عند تطبيق السياسات والبرامج وإجراءات العمل الخاصة بالإدارة الإلكترونية.
- توفير بيئة عمل تعمل على تنمية وتطوير العاملين والاستفادة من مهاراتهم ومعرفتهم وقدرتهم.

معوقات نجاح الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية:

هناك مجموعة من العوامل التي قد تحد من فاعلية الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية وقد حدد (Walker، 1980) مجموعة من العوامل التي تؤثر في نظم المعلومات والإدارة الإلكترونية وهي (المغربي، 2002: 350-351).

1. عدم تحديد أهداف النظام بدقة.
2. عدم المشاركة الفعالة لإدارة الموارد البشرية في بناء وتصميم النظام.
3. ضعف الارتباط بين النظم الفرعية للنظام.
4. وجود تعقيدات وعلاقات متشابكة في النظام.
5. عدم وجود التأييد والدعم الفني الكافي من الإدارة العليا.
6. الاعتماد على اللجان لتصميم النظام ومتابعته.

7. استخدام تكنولوجيا معقدة، يصعب على العاملين استخدامها وتشغيلها.
8. التهاون في عملية الرقابة قبل وبعد وأثناء بناء وتصميم النظام.
9. مقاومة العاملين لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية.
10. عدم دراسة تكلفة البرامج المساعدة المستخدمة بدقة وعناية.

التحليل الوصفي والاجتماعي للدراسة

تمهيد:

تم توزيع استمارة الاستبيان التي تم إعدادها للحصول على بعض المعلومات المراد استخدامها في هذه الدراسة ومن بين هذه المعلومات كانت بعض الخصائص المتعلقة بموظفي الهيئة العامة للسياحة من الناحية الديموغرافية فقد تم الحصول على هذه الخصائص حسب كل سؤال تم توجيهه للموظف باستمارة الاستبيان وتم تفسير بيانات الاستبيان حسب الجداول التالية:

أولاً: الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة وفق الآتي:

أ- المؤهل العلمي

▪ يوضح الجدول رقم (4) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

جدول رقم (4) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	العدد	المستوى التعليمي
5.8	7	ثانوية عامة أو ما يعادلها
15.8	19	دبلوم متوسط
57.5	69	ليسانس أو بكالوريوس
20.8	25	دراسات عليا
100.0	120	المجموع

من خلال الجدول رقم (4) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة من حملة الليسانس أو البكالوريوس ويمثل نسبة 57.5% من جميع مفردات عينة الدراسة ثم يليه من حملة الدراسات العليا ويمثل نسبة 20.8% من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليه من حملة الدبلوم المتوسط ويمثل نسبة 15.8% من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليه من حملة الثانوية العامة أو ما يعادلها ويمثل نسبة 5.8% من جميع مفردات عينة الدراسة، وتشير هذه النتائج إلى أن أكثر من 78% من

عينة الدراسة يحملون درجة بكالوريوس فأعلى، وأن أكثر من 20٪ يحملون درجة الماجستير فأعلى، ومن خلال النتائج السابقة يمكن استنتاج أن مجتمع الدراسة مؤهل للقيام بمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ب- المستوى الوظيفي

▪ توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي.

الجدول رقم (5) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي لهذه الحالة.

جدول رقم (5) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية %
مدير إدارة	10	9.3
رئيس قسم	23	21.3
مدير مكتب	24	22.2
مدير فرع	16	14.8
موظف	35	32.4
المجموع	108	100.0

من خلال الجدول رقم (5) يتضح لنا أن ما نسبته 9.3٪ من مفردات عينة الدراسة مستواهم الوظيفي مدير إدارة، 21.3٪ مستواهم الوظيفي رئيس قسم، بينما 22.2٪ مستواهم الوظيفي مدير مكتب، 14.8٪ مدراء فروع، 32.4٪ موظفين، ومن خلال هذه النتائج يمكن استنتاج أن توزيع الموظفين على المستويات الوظيفية يعتبر منطقيًا، حيث تأتي في المرتبة الأولى فئة الموظفين والتي تشمل الوظائف التخصصية والفنية والخدمية في كل المجالات، ويتناسب هذا التوزيع النسبي مع طبيعة عمل الهيئة.

ومن خلال التوزيع النسبي للمستويات الوظيفية يمكن ملاحظة أن الذين لم يجيبوا عن هذا السؤال يمثلون 10٪ من عينة الدراسة وهي نسبة مرتفعة جداً بالمقارنة مع تفاعل عينة الدراسة مع الإجابة على الأسئلة الأخرى، ويعود ذلك إلى أن هناك عدد من الموظفين الذين يحملون درجة الليسانس أو البكالوريوس، والذين من المفترض أن يكونوا من فئة مدراء الإدارات أو الفروع أو رؤساء الأقسام معينين بفئة الموظفين، وأن عدم رضاهم عن هذا الوضع هو ما دفعهم لعدم الإجابة على هذا السؤال.

ج- سنوات الخبرة

- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب مدة الخدمة.

جدول رقم (6) توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخدمة

النسبة المئوية %	العدد	سنوات الخبرة
34.2	41	أقل من 5 سنوات
29.2	35	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
18.3	22	من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة
18.3	22	20 سنة فأكثر
100.0	120	المجموع

يتضح من الجدول رقم (6) أن ما نسبته 34.2% من مفردات عينة الدراسة سنوات الخدمة لديهم أقل من 5 سنوات، 29.2% تتراوح سنوات الخدمة لديهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات، بينما 18.3% سنوات الخدمة لديهم تتراوح من 10 إلى أقل من 20 سنة وبنفس النسبة 20 سنة فأكثر.

ويعود ذلك إلى تغيير عدد كبير من موظفي الهيئة بسبب الانقسام الداخلي واستبدالهم بموظفين جدد، وقد يكون ارتفاع نسبة من لديهم سنوات خدمة أقل من 5 سنوات عامل إيجابي في التحول للإدارة الإلكترونية حيث يسهل تدريب الموظفين الجدد على متطلبات الإدارة الإلكترونية في حين أنه قد يكون هناك صعوبة أكبر مع الموظفين القدامى الذين تعودوا النظام البيروقراطي والذين قد يقاومون التغيير بسبب خوفهم على وظائفهم من التكنولوجيا.

1. تحليل فقرات مجال " مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للسياسة ".

أ- مدى توفر المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم (7) يبين التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمدى توفر المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	يوجد بالهيئة خطة استراتيجية مناسبة لعملها.	6	21	36	42	15	عالية
		النسبة %	17.5	30.0	35.0	12.5	
2	تم ادراج تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل مناسب في الخطة الاستراتيجية للهيئة.	8	12	37	45	18	عالية
		النسبة %	10.0	30.8	37.5	15.0	
3	توجد بالهيئة قيادات إدارية لها القدرة على التعامل بكفاءة وفاعلية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	9	12	28	51	20	عالية
		النسبة %	10.0	23.3	42.5	16.7	
4	يناسب الهيكل التنظيمي المعمول به في الهيئة تطبيق الإدارة الإلكترونية.	7	20	27	42	24	عالية
		النسبة %	16.7	22.5	35.0	20.0	
5	يناسب نظام الإجراءات والمعاملات والأساليب المتبعة في الهيئة تطبيق الإدارة الإلكترونية.	5	18	39	50	8	عالية
		النسبة %	15.0	32.5	41.6	6.7	
6	تدعم الإدارة العليا تطبيق الإدارة الإلكترونية بالهيئة.	8	30	18	56	8	عالية
		النسبة %	25.0	15.0	46.7	6.7	
7	يوجد بالهيئة نظام رقابي فعال ومناسب.	7	16	45	37	15	متوسطة
		النسبة %	13.3	37.5	30.8	12.5	

تحليل فقرات مجال " مدى توفر المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ".

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا.

النتائج موضحة في جدول رقم (8).

جدول رقم (8) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " مدى توفر المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ".

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	القيمة الاحتمالية (Sig.)	رقم
1	يوجد بالهيئة خطة استراتيجية مناسبة لعملها.	3.31	66.17	0.000*	2
2	تم إدراج تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل مناسب في الخطة الاستراتيجية للهيئة.	3.08	61.51	0.144	6
3	توجد بالهيئة قيادات إدارية لها القدرة على التعامل بكفاءة وفاعلية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	3.50	70.00	0.000*	1
4	يناسب الهيكل التنظيمي المعمول به في الهيئة تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.23	64.54	0.005*	4
5	يناسب نظام الإجراءات والمعاملات والأساليب المتبعة في الهيئة تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.31	66.17	0.000*	2
6	تدعم الإدارة العليا تطبيق الإدارة الإلكترونية بالهيئة.	3.22	64.37	0.011*	5
7	يوجد بالهيئة نظام رقابي فعال ومناسب.	2.86	57.17	0.088	7
	جميع فقرات المجال معاً.	3.21	64.26	0.000*	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq a$.

من جدول رقم (8) يمكن استخلاص ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المجال يساوي 3.21، والمتوسط الحسابي النسبي يساوي 64.26٪، وقيمة الاختبار 3.52 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "مدى توفر المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq a$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

وتعني هذه النتائج أن هناك توافر للمتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ولكنها تحتاج للتمكين والتطوير.

- لقد وافقت عينة الدراسة على معظم فقرات هذا المجال، وقد كانت أعلى هذه الفقرات هي الفقرة الثالثة "توجد بالهيئة قيادات إدارية لها القدرة على التعامل بكفاءة وفاعلية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" حيث كان المتوسط الحسابي النسبي لهذه الفقرة يساوي 70.00٪، ويعود ذلك لوجود أفراد ذوو مستوى تعليمي عالي.

- من الملاحظ أن نسبة الموافقة على الفقرة الأولى " توجد للهيئة خطة استراتيجية مناسبة لعملها " هي 66.17%، وقد جاءت هذه الفقرة موجبة وفي المرتبة الثانية، ويجدر الإشارة هنا إلى عدم وجود خطة استراتيجية للهيئة، وتعمل الهيئة من خلال الخطة التنفيذية التي تُعد في بداية كل عام.

- بالرغم أن هناك موافقة على مجال " توافر المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية " إلا أن هناك بعض الفقرات غير دالة إحصائياً عن مستوى $\alpha \leq 0.05$ رغم أهمية هذه الفقرات وهي الفقرة السابعة " يوجد بالهيئة نظام رقابي فعال ومناسب "، والفقرة الثانية " تم ادراج تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل مناسب في الخطة الاستراتيجية للهيئة "، ويعني هذا أن أفراد عينة الدراسة لم يستطيعوا تكوين رؤية واضحة حول هذه الفقرات مما يعني أنها تحتاج للتطوير والتعزيز، ويلاحظ أن هذه الفقرات تمس عملية التخطيط والرقابة وهما من أهم متطلبات نجاح أي عمل.

مدى توفر المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية:

الجدول رقم (9) يبين التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمدى توفر المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

م	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	يوجد بالهيئة كوادر بشرية قادرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية.	8	24	35	43	12	عالية
		6.7 %	20.0	29.2	35.8	10.0	
2	يوجد بالهيئة عدد كاف من الأفراد المؤهلين لتطوير البرمجيات ونظم المعلومات.	5	12	48	44	11	متوسطة
		4.2 %	10.0	40.0	36.7	9.2	
3	يوجد بالهيئة عدد كاف من الأفراد المؤهلين لتطوير البنية التحتية للشبكات ووسائل الاتصالات	11	23	29	35	22	عالية
		9.2 %	19.2	24.2	29.2	18.3	
4	يوجد بالهيئة عدد كاف من الأفراد المؤهلين لتقديم الدعم الفني اللازم لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	5	19	39	47	10	عالية
		4.2 %	15.8	32.5	39.2	8.3	

• تحليل فقرات مجال "مدى توفر المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية"

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا.

النتائج موضحة في جدول رقم (10).

جدول رقم (10) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "مدى توفر المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية"

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1	يوجد بالهيئة كوادر بشرية قادرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.70	74.00	8.16	*0.000	1
2	يوجد بالهيئة عدد كاف من الأفراد المؤهلين لتطوير الرمجيات ونظم المعلومات.	3.15	63.00	1.49	0.070	2
3	يوجد بالهيئة عدد كاف من الأفراد المؤهلين لتطوير البنية التحتية للشبكات ووسائل الاتصالات.	2.93	58.67	-0.67	0.251	4
4	يوجد بالهيئة عدد كاف من الأفراد المؤهلين لتقديم الدعم الفني اللازم لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.00	60.00	0.00	0.500	3
	جميع فقرات المجال معاً.	3.20	63.92	2.36	*0.010	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$.

من جدول رقم (10) يمكن استخلاص ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال يساوي 3.20، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 63.92٪، وقيمة الاختبار 2.36 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.010؛ لذلك يعتبر مجال "مدى توفر المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويعني هذا أن هناك توافر للحد الأدنى للمتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ولكن نسبة الموافقة المنخفضة على فقرات هذا المجال تشير إلى ضرورة تعزيز هذه المتطلبات.

- لقد وافقت عينة الدراسة على الفقرة الأولى " توجد بالهيئة كوادر بشرية قادرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية " وكانت نسبة الموافقة عليها هي 74٪، مما يعني توافر الكوادر البشرية القادرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا ما تؤكدته النسبة المرتفعة من عدد دورات الحاسوب التي حصل عليها أفراد عينة الدراسة، وإن كانت هذه الكوادر تحتاج للتطوير والتدريب المنظم على تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- بالرغم من أن هناك موافقة على هذا المجال إلا أن هناك ثلاث فقرات غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وهي الفقرة الثانية والفقرة الثالثة والفقرة الرابعة، وهذه الفقرات تشير بشكل مباشر إلى الكوادر البشرية التي تعمل في مجال الحاسوب سواء كان العاملين في الشبكات أو البرمجيات أو الصيانة والدعم الفني، وتعني هذه النتائج أن أفراد عينة الدراسة لم يستطيعوا تكوين رؤية واضحة حول هذه الفقرات، مما يؤكد على ضرورة تطوير العاملين في مجال الحاسوب من حيث الكم والكيف.

وتدل هذه النتائج لعدم فاعلية قسم الحاسوب بالشكل المطلوب نتيجة لقلة عدد العاملين فيها ولوجود ضعف في هيكليتها العاملة، وإلى إهدار بعض الكوادر البشرية المتخصصة في الحاسوب لعملها في مجالات أخرى غير الحاسوب داخل الهيئة.

مدى توفر المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية:

الجدول رقم (11) يبين التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمدى توفر المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

م	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	تتوفر لدى الهيئة برامج متكاملة أصلية لحماية أمن وسرية المعلومات المحوسبة.	9	17	38	41	15	عالية
	النسبة %	7.5	14.2	31.7	34.2	12.5	
2	يوجد لدى الموظفين معرفة جيدة بسياسات أمن المعلومات الحكومية.	6	21	32	49	12	عالية
	النسبة %	5.0	17.5	26.7	40.8	10.0	

عالية	16	54	34	11	5	التكرار	يتم تحديث البرمجيات المعمول بها بالهيئة بشكل دوري بما يناسب سياسة أمن المعلومات الحكومية.	3
	13.3	45.0	28.3	9.2	4.2	النسبة %		
عالية	16	47	41	16	0	التكرار	يتوفر لدى الهيئة نظام فاعل لتحديد الأشخاص المخولين للوصول إلى المعلومات المحوسبة.	4
	13.3	39.2	34.2	13.3	0.0	النسبة %		
عالية	29	35	30	19	7	التكرار	يحترم الموظفون خصوصية سرية المعلومات بحيث لا يطلع عليها إلا الموظف المختص.	5
	24.2	29.2	25.0	15.8	5.8	النسبة %		
متوسطة	26	25	46	18	5	التكرار	توجد السيرفرات الرئيسة في الوزارة في مكان آمن.	6
	21.7	20.8	38.3	15.0	4.2	النسبة %		
متوسطة	26	30	48	10	6	التكرار	يتم الاحتفاظ بنسخة احتياطية من البيانات المحوسبة في أماكن آمنة خارج الهيئة.	7
	21.7	25.0	40.0	8.3	5.0	النسبة %		
عالية	29	33	32	20	6	التكرار	يوجد لدى الموظفين وعي كاف بمخاطر أمن المعلومات وسبل الوقاية منها.	8
	24.2	27.5	26.7	16.7	5.0	النسبة %		
عالية	25	39	31	19	6	التكرار	تتوفر سياسات واضحة ورادعة للموظفين الذين ينتهكوا سياسة أمن المعلومات.	9
	20.8	32.5	25.8	15.8	5.0	النسبة %		

تحليل فقرات مجال "مدى توفر المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية"

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا.

النتائج موضحة في جدول رقم (12)

جدول رقم (12) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال

"مدى توفر المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية"

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1	تتوفر لدى الهيئة برامج متكاملة أصلية لحماية أمن وسرية المعلومات المحوسبة.	2.74	54.83	-2.50	*0.007	8
2	يوجد لدى الموظفين معرفة جيدة بسياسات أمن المعلومات الحكومية.	2.78	55.67	-2.22	*0.014	7
3	يتم تحديث البرمجيات المعمول بها بالهيئة بشكل دوري بما يناسب سياسة أمن المعلومات الحكومية.	2.70	54.00	-3.56	*0.000	9
4	يتوفر لدى الهيئة نظام فاعل لتحديد الأشخاص المخولين للوصول إلى المعلومات المحوسبة.	3.24	64.83	2.70	*0.004	2
5	يحترم الموظفون خصوصية سرية المعلومات بحيث لا يطلع عليها إلا الموظف المختص.	3.09	61.83	0.95	0.173	4
6	يوجد الخادم أو المزود (السيرفرات Servers) الرئيسة في الهيئة في مكان يمين.	3.12	62.33	1.26	0.105	3
7	يتم الاحتفاظ بنسخة احتياطية من البيانات المحوسبة في أماكن آمنة خارج الهيئة.	3.38	67.50	4.48	*0.000	1
8	يوجد لدى الموظفين وعي كاف بمخاطر أمن المعلومات وسبل الوقاية منها.	3.03	60.50	0.27	0.393	5
9	تتوفر سياسات واضحة وراعية للموظفين الذين ينتهكوا سياسة أمن المعلومات.	2.95	59.00	-0.53	0.299	6
	جميع الفقرات المجال معاً.	3.00	60.06	0.04	0.482	

*المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq a$.

من جدول رقم (12) يمكن استخلاص ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال يساوي 3.00، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 60.06٪، وقيمة الاختبار 0.04 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.482 لذلك يعتبر مجال "مدى توفر المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية" غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بسيطة (محايد) من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

وبمعنى هذا أن أفراد عينة الدراسة غير قادرين على تكوين رؤية واضحة حول فقرات هذا المجال مما يدل على أن المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الهيئة تحتاج للتطوير والتعزيز.

وقد يدل ذلك على ضعف الميزانيات المخصصة لمجال أمن المعلومات في الهيئة، بالإضافة إلى عدم انتشار الثقافة الأمنية بالشكل المطلوب، وكذلك غياب التشريعات والقوانين واللوائح التي تتعامل مع انتهاك سياسة أمن المعلومات.

- وبالرغم أن هذا المجال غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$ إلا أن هناك فقرات حصلت على موافقة عينة الدراسة بنسب مختلفة كان أعلاها الفقرة السابعة "يتم الاحتفاظ بنسخة احتياطية من البيانات المحوسبة في أماكن آمنة خارج الهيئة" والتي كان المتوسط الحسابي النسبي لها يساوي 67.50٪، ويدل ذلك إلى اهتمام الإدارة العليا في الهيئة بوجود نسخة احتياطية من البيانات الهامة في الهيئة.

- وهناك فقرات لم توافق عليها عينة الدراسة، وكان أدنى هذه الفقرات الفقرة الثالثة "يتم تحديث البرمجيات المعمول بها بالهيئة بشكل دوري بما يناسب سياسة أمن المعلومات الحكومية"، ثم تأتي الفقرة الأولى "تتوفر لدى الهيئة برامج متكاملة أصلية لحماية أمن وسرية المعلومات المحوسبة"، ويعني هذا عدم وجود برامج أصلية محدثة تناسب سياسة أمن المعلومات الحكومية.

وقد يدل ذلك إلى التكلفة المالية العالية التي يتطلبها شراء وتحديث البرمجيات الأصلية، وإلى قلة الموارد المالية المخصصة لذلك، بالإضافة إلى قلة الوعي بالمخاطر الأمنية الناتجة عن استخدام برمجيات غير مرخصة بسبب النقص في الثقافة الأمنية بشكل عام.

مدى توفر المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية:

الجدول رقم (13) يبين التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمدى توفر المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

م	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	تتوفر في الهيئة أجهزة حاسوب كافية ومناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	7	15	52	23	23	متوسطة
		النسبة %	5.8	12.5	43.3	19.2	
2	تتوفر في الهيئة أجهزة إدخال بيانات (مثل الإسكندر) كافية ومناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	7	25	35	38	15	عالية
		النسبة %	5.8	20.8	29.2	31.7	
3	تتوفر في الهيئة أجهزة إخراج بيانات (مثل الطابعات) كافية ومناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	5	24	24	55	12	عالية
		النسبة %	4.2	20.0	20.0	45.8	
4	تتوفر في الفرع الرئيسي للهيئة شبكة حاسوب داخلية مناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	8	16	42	38	16	متوسطة
		النسبة %	6.7	13.3	35.0	31.7	
5	تتوفر في الهيئة وسائل لتخزين البيانات (مثل السيرفرات والأقراص الصلبة) كافية ومناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	9	14	37	41	19	عالية
		النسبة %	7.5	20.8	30.8	34.2	
6	يتم توزيع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المادية سابقة الذكر بشكل مناسب بين الموظفين مما يسهل عملية التحول الإلكتروني.	10	17	26	48	19	عالية
		النسبة %	8.3	14.2	21.7	40.0	
7	ترتبط أفرع الهيئة ببعضها البعض	10	8	33	55	14	عالية

		11.7	45.8	27.5	6.7	8.3	النسبة %	عن طريق شبكة حاسوب مناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	
عالية	18	48	27	17	10	10	التكرار	تتوفر شبكة إنترنت مناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	8
	15.0	40.0	22.5	14.2	8.3	8.3	النسبة %		
عالية	17	43	32	16	12	12	التكرار	توجد شبكة هاتف داخلية تسهل عملية الاتصال بين الموظفين.	9
	14.2	35.8	26.7	13.3	10.0	10.0	النسبة %		
عالية	19	40	29	21	11	11	التكرار	ترتبط الهيئة بالمؤسسات الحكومية الأخرى بشبكة حاسوب تسهل عملية الحصول على المعلومات المشتركة.	10
	15.8	33.3	24.2	17.5	9.2	9.2	النسبة %		
عالية	14	54	36	9	7	7	التكرار	تتوفر في الهيئة برامج إلكترونية مناسبة ومتطورة وتساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية.	11
	11.7	45.0	30.0	7.5	5.8	5.8	النسبة %		
عالية	12	44	40	16	8	8	التكرار	توفر البرامج المستخدمة بالهيئة المعلومات المطلوبة بالدقة والسرعة المناسبين.	12
	10.0	36.7	33.3	13.3	6.7	6.7	النسبة %		
عالية	18	42	35	12	13	13	التكرار	تتوفر في الهيئة قاعدة بيانات ملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	13
	15.0	35.0	29.2	10.0	10.8	10.8	النسبة %		
عالية	17	43	32	16	12	12	التكرار	يوجد للهيئة موقع إلكتروني مناسب لتقديم الخدمات للجمهور والموظفين.	14
	14.2	35.8	26.7	13.3	10.0	10.0	النسبة %		
عالية	17	41	35	13	14	14	التكرار	يتم تحديث الموقع الإلكتروني للهيئة بشكل جيد ومنظم.	15
	14.2	34.2	29.2	10.8	11.7	11.7	النسبة %		

• تحليل فقرات مجال "مدى توفر المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية"

تم استخدام اختبار T لمعرفة إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا.

النتائج موضحة في جدول رقم (14).

جدول رقم (14) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "مدى توفر المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية".

ت	الفقرة	الحسام المتوسط	الحسامي المتوسط النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1	تتوفر في الهيئة أجهزة حاسوب كافية ومناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.23	64.67	2.19	*0.015	7
2	تتوفر في الهيئة أجهزة إدخال بيانات (مثل الإسكندر) كافية ومناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.23	64.50	2.39	*0.009	8
3	تتوفر في الهيئة أجهزة إخراج بيانات (مثل الطابعات) كافية ومناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.60	72.00	6.87	*0.000	2
4	تتوفر في الفرع الرئيسي للهيئة شبكة حاسوب داخلية مناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.54	70.76	6.09	*0.000	4
5	تتوفر في الهيئة وسائل لتخزين البيانات (مثل الخادم السيرفرات والأقراص الصلبة) كافية ومناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.51	70.25	6.41	*0.000	5
6	يتم توزيع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المادية سابقة الذكر بشكل مناسب بين الموظفين مما يسهل عملية التحول الإلكتروني.	3.02	60.34	0.20	0.422	11
7	ترتبط أفرع الهيئة ببعضها البعض عن طريق شبكة حاسوب مناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	2.59	51.76	-3.82	*0.000	15
8	تتوفر شبكة إنترنت مناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.28	65.67	2.88	*0.002	6
9	توجد شبكة هاتف داخلية تسهل عملية الاتصال بين الموظفين.	4.23	84.58	19.87	*0.000	1
10	ترتبط الهيئة بالمؤسسات الحكومية الأخرى بشبكة حاسوب تسهل عملية الحصول على المعلومات المشتركة.	2.81	56.27	-1.97	*0.026	14

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبي	المتوسط الحسابي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
11	تتوفر في الهيئة برامج إلكترونية مناسبة ومتطورة وتساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.13	62.52	1.50	0.068	10	
12	توفر البرامج المستخدمة بالهيئة المعلومات المطلوبة بالدقة والسرعة المناسبين.	3.00	60.00	0.00	0.500	12	
13	تتوفر في الهيئة قاعدة بيانات ملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.18	63.53	2.26	*0.013	9	
14	يوجد للهيئة موقع إلكتروني مناسب لتقديم الخدمات للجمهور والموظفين.	3.54	70.83	5.55	*0.000	3	
15	يتم تحديث الموقع الإلكتروني للهيئة والخدمات التي يقدمها بشكل جيد.	2.92	58.49	-0.80	0.213	13	
	جميع فقرات المجال معاً.	3.25	65.04	4.68	*0.000		

*المتوسط الحسابي دالة إحصائية عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$.

من جدول رقم (14) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المجال يساوي 3.25، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 65.04٪، وقيمة الاختبار 4.68 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "مدى توفر المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويعني ذلك أن هناك توافر للحد الأدنى من المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يوجد اهتمام من قبل الهيئة لامتلاك مقومات البنية التحتية التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية لكنها لا تكفي للتطبيق الكامل للإدارة الإلكترونية، وهو ما يمكن تفسيره بدرجة الموافقة المنخفضة.

- هناك فقرات حصلت على موافقة عينة الدراسة كان أعلاها الفقرة التاسعة " توجد شبكة هاتف داخلية تسهل عملية الاتصال بين الموظفين " حيث كان المتوسط الحسابي النسبي لهذه الفقرة يساوي 84.58٪، ثم جاءت الفقرة الثالثة " تتوفر في الهيئة أجهزة إخراج بيانات (مثل الطابعات) كافية ومناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية " وكان المتوسط الحسابي النسبي لهذه الفقرة يساوي 72.00٪.

ويعود ذلك إلى أن توافر هذه المعدات يعتبر ضروري حتى للإدارة التقليدية، وقلة التكلفة المالية لهذه المعدات مقارنة بغيرها من المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، بالإضافة لتوفر مجموعة من الفنيين المهرة في هذه المجالات في الهيئة والذي يسهل عملية الصيانة اللازمة.

- بالرغم من أن هناك موافقة من عينة الدراسة على هذا المجال إلا أن هناك فقرات لم توافق عليها عينة الدراسة وهما الفقرة السابعة " ترتبط الهيئة بالمؤسسات الحكومية الأخرى بشبكة حاسوب تسهل عملية الحصول على المعلومات المشتركة "، والفقرة العاشرة " ترتبط أفرع الهيئة ببعضها البعض عن طريق شبكة حاسوب مناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية"، وتدل هذه النتائج على أن هناك ضعف في الربط الإلكتروني بين أفرع الهيئة نفسها وبين الهيئة والمؤسسات الحكومية الأخرى، مما يشير لوجود صعوبة في تبادل البيانات، ويعتبر هذا مؤشراً سلبياً نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث أن تكامل البيانات وإمكانية الحصول عليها في أي زمان ومكان من أهم الوسائل التي تؤدي لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

وقد يشير عدم اهتمام الهيئة بالربط الإلكتروني لارتفاع تكلفته المادية، بالإضافة إلى أن عدم تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشكل الكامل يقلل من أهمية الربط الإلكتروني سواء بين مقرات الهيئة نفسها أو بين الهيئة والمؤسسات الحكومية الأخرى، أما في حالة تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل كامل سيكون هناك ضرورة لربط مقرات الهيئة مع بعضها البعض.

المقدمة:

بناءً على الدراسة الميدانية التي تناولت " تنمية الموارد البشرية ودورها في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية " بديوان الهيئة العامة للسياحة في ليبيا، توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج من خلال البيانات التي تم جمعها وتحليلها من استمارة الاستبيان وايضاً المقابلات الشخصية التي تم إجراؤها ومن ثم عرض وتفسير النتائج واستخلاص أهمها وكذلك أهم التوصيات المقترحة.

النتائج:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أولاً: فيما يتعلق بتوافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للسياحة.

1. بالنسبة لتوافر المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية:

- يوجد بالهيئة قيادات إدارية لها القدرة على التعامل بكفاءة وفاعلية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- يناسب نظام الإجراءات والمعاملات والأساليب المتبعة في الهيئة إلى حد ما تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- يناسب الهيكل التنظيمي المعمول به في الهيئة إلى حد ما تطبيق الإدارة الإلكترونية بها.
- لا يتم التخطيط بشكل مناسب لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الهيئة.
- ضعف النظام الرقابي بالهيئة قيد الدراسة.

2. بالنسبة لتوافر المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية:

- يوجد بالهيئة كوادر بشرية قادرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- لا يوجد بالهيئة العدد الكاف من الأفراد المؤهلين لتطوير وصيانة المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية من البرمجيات ونظم المعلومات والبنية التحتية للشبكات ووسائل الاتصالات.

3. بالنسبة لتوافر المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية:

- يتم الاحتفاظ بنسخة احتياطية من البيانات المحوسبة في أماكن آمنة خارج الهيئة.
- يتوفر لدى الهيئة إلى حد ما نظام فعال لتحديد الأشخاص المخولين للوصول إلى المعلومات المحوسبة.
- لا يوجد لدى الموظفين الوعي الكاف بمخاطر أمن المعلومات وسبل الوقاية منها.
- لا تتوفر بشكل كاف سياسات واضحة ورادعة للموظفين الذين يتهكون سياسة أمن المعلومات.
- لا يوجد لدى الموظفين المعرفة جيدة بسياسات أمن المعلومات الحكومية.

- لا تتوفر لدى الهيئة برامج متكاملة أصلية ومحدثة لحماية أمن وسرية المعلومات المحوسبة.

4. بالنسبة لتوافر المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية:

- تتوفر في الهيئة بعض المتطلبات التقنية المناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية مثل: شبكة الهواتف الداخلية، أجهزة إخراج البيانات، وسائل تخزين البيانات، موقع إلكتروني، شبكة حاسوب داخلية.
- تتوفر بشكل غير كاف بعض المتطلبات التقنية الأخرى لتطبيق الإدارة الإلكترونية مثل: شبكة إنترنت، أجهزة حاسوب، أجهزة إدخال بيانات (مثل الإسكندر)، قاعدة بيانات ملائمة إلى حد ما لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- لا يتم توزيع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المادية سابقة الذكر بشكل مناسب بين الموظفين مما يسهل عملية التحول الإلكتروني.
- لا يتم تحديث الموقع الإلكتروني للهيئة والخدمات التي يقدمها بشكل جيد.
- لا ترتبط الهيئة بالمؤسسات الحكومية الأخرى بشبكة حاسوب تسهل عملية الحصول على المعلومات المشتركة.

ثانياً: فيما يتعلق بالمتغيرات الديمغرافية وعلاقتها بمجالات الدراسة:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \leq a$ بين متوسطات استجابة المبحوثين حول مجالات الدراسة تشير إلى:
- العمر وذلك لصالح الذين أعمارهم 50 سنة فأكثر لمجال " مدى توفر المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ".
 - المستوى الوظيفي وذلك لصالح الذين مستواهم الوظيفي الإدارة العليا للمجالين " مدى توفر المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، مدى توفر المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ".
 - عدد سنوات الخدمة وذلك لصالح الذين عدد سنوات الخدمة لديهم 20 سنة فأكثر للمجالين " سياسات التدريب على تطبيق الإدارة الإلكترونية، مدى توفر المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ".

- الدورات التدريبية في مجال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات وذلك لصالح الذين لم يحصلوا على أي دورة تدريبية في مجال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات للمجالين " سياسات التدريب على تطبيق الإدارة الإلكترونية، السياسات المتبعة في تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالهيئة العامة للسياحة " والمجالات مجتمعة معاً.
- الدورات التدريبية في مجال التنمية البشرية وذلك لصالح الذين لم يحصلوا على أي دورة تدريبية لمجال " سياسات تقييم الأداء ".

التوصيات:

- استناداً على النتائج التي تم الوصول إليها فإن الدراسة تقدم جملة من المقترحات التي قد تساهم بشكل فعال في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، فيما يلي نذكرها حسب الأولوية:
- ضرورة تبني الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية وإعطائها أولوية وتقديم الدعم المادي والمعنوي الكامل لها.
- العمل على إعداد خطة استراتيجية متكاملة للهيئة العامة للسياحة تتضمن أهدافاً واضحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية يتبعها اتخاذ قرار عملي لتحويل جميع معاملات الهيئة تدريجياً لمعاملات إلكترونية.
- رفع مستوى التوعية الثقافية بأهمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية واستعمال أدواتها في أعمال الهيئة الداخلية والخارجية ويمكن أن يتم ذلك من خلال تأهيل العاملين وتعريفهم بأهمية استخدام وتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ضرورة تفعيل الكامل لقسم الحاسوب ليقوم بالدور المنوط به في إعداد وتهيئة المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال رفع كفاءة العاملين، واستقطاب الكفاءات المميزة وذات الخبرة في مجال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات.
- ضرورة العمل على إيجاد طريقة فاعلة لتبادل البيانات مع المؤسسات الحكومية الأخرى من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لربط الهيئة مع هذه المؤسسات.
- الاستفادة من تجارب الآخرين في تطبيق الإدارة الإلكترونية بالهيئة وذلك من خلال الاطلاع على تجارب المؤسسات المحلية والعربية والأجنبية.
- الاستفادة مما توصلت إليه المؤسسات الحكومية المحلية الأخرى من برمجيات في تطبيق الإدارة الإلكترونية بالهيئة.

- التواصل مع مؤسسات القطاع الخاص للمساهمة في الدعم المالي والتقني المناسب لتلبية احتياجات الإدارة الإلكترونية.
- تطوير سياسات وأساليب تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الهيئة وذلك من خلال:
- الاهتمام بتدريب الموظفين على تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وفق خطة تدريبية منظمة، ورصد الميزانيات الكافية لذلك.
- تفعيل الكامل لقسم التدريب والتطوير المؤسسي ليأخذ دوره في التخطيط الجيد لتطوير الأداء في الهيئة.
- تحسين عملية تحديد الاحتياجات التدريبية في الهيئة وذلك من خلال الاعتماد على تقييم الأداء، وطبيعة عمل الإدارات في الهيئة، والعمل على توفير برامج تدريبية مناسبة لتلبية تحديد الاحتياجات.
- استقطاب الكفاءات المدربة والمتميزة من الخبراء في تصميم وتطوير البرامج التدريبية والمتخصصين في التدريب على مجالات الإدارة الإلكترونية للاستفادة من خبراتهم في تدريب الموظفين على تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ضرورة متابعة العملية التدريبية من خلال قياس الأثر الناتج من التدريب، ومقارنة الاستفادة منها مع تكلفتها، والاستفادة من الموظفين الذين اجتازوا برامج تدريبية في تدريب الموظفين الآخرين.
- العمل على تدريب العاملين بقسم الحاسوب على تطوير الشبكات ونظم المعلومات من خلال إعداد برامج تدريبية مخصصة، ومن خلال اتباع نظام المعاشية مع المؤسسات الحكومية الكبرى في مجال الحاسوب.
- ضرورة ربط الترقى بالمدار الوظيفي بمدى المعرفة التي يمتلكها الموظف في مجالات الإدارة الإلكترونية، واعتماد القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات كشرط أساسي من شروط تعيين الموظفين الجدد.
- الاستفادة من نظام تقييم الأداء في تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف في مجالات الإدارة الإلكترونية.

- ضرورة أن يشمل الوصف الوظيفي إشارة واضحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، يتبع ذلك تحديث لنظام تقييم الأداء بحيث يشمل على بنود واضحة تشير لمدى المعرفة بمجالات الإدارة الإلكترونية.
- إشباع حاجات التقدير لدى الموظفين وتقديم حوافز مادية ومعنوية وربطها بحجم إنجازاتهم الوظيفية إلكترونياً.
- إشباع حاجات التقدير لدى الموظفين وتقديم حوافز مادية ومعنوية وربطها بحجم إنجازاتهم الوظيفية إلكترونياً، وتهيئة مناخ مناسب يشجع على الإبداع والابتكار والتعلم واتخاذ القرارات ومواجهة التحديات ضمن بيئة الأعمال الإلكترونية.

قائمة المراجع

أولا / الكتب:

- 1- أحمد، محمد سمير، الإدارة الاستراتيجية وتنمية الموارد البشرية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009.
- 2- أحمد، محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009.
- 3- حامد، فداء محمود، الإدارة الإلكترونية، عمان، البداية ناشرون وموزعون، 2012.
- 4- درة، عبدالباري، الصباغ، زهير، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، ط1، عمان، دار وائل للنشر، 2008.
- 5- السالم، مؤيد سعيد، صالح، حرحوش، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، الأردن، عالم الكتب الحديث، 2002.
- 6- السالمي، علاء عبدالرزاق، خالد البراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2008.
- 7- سترالسر، ستيفن، MBA ماجستير إدارة الأعمال في يوم واحد، ط1، القاهرة، مكتبة جرير، 2005.
- 8- الطائي، محمد، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية - إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط2، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2009.

- 9- عامر، سامح عبداللطيف، استراتيجية إدارة الموارد البشرية، عمان، دار الفكر، 2011.
- 10- عامر، طارق عبدالرؤوف، الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة، القاهرة، دار السحاب للنشر، 2007.
- 11- عباس، سهيلة محمد، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، عمان، دار وائل للنشر، 2003.
- 12- عبدالرحمن، بن عنتر، إدارة الموارد البشرية، عمان، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2010.
- 13- عقيلي، عمر وصفي، تكنولوجيا إدارة الموارد البشرية الحديثة، ط1، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع، 2010.
- 14- العلاق، بشير عباس، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات، أبوظبي، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية، 2005.
- 15- غنيم، أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية (آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل)، المنصورة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2004.
- 16- الكلالدة، طاهر، إدارة الموارد البشرية الحديثة، ط1، عمان، دار البداية ناشرون وموزعون، 2013.
- 17- المشوخي، حمد سليمان، تقنيات ومناهج البحث العلمي، ط1، القاهرة، دار الفكر العربي، 2002.
- 18- المغربي، عبدالحميد، نظم المعلومات الإدارية، المنصورة، دار المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2002.
- 19- نجم، عبود نجم، الإدارة الإلكترونية - الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، السعودية، دار المريخ للنشر، 2009.
- 20- الهوش، أبوبكر، الحكومة الإلكترونية - الواقع والآفاق، ط1، القاهرة، مجموعة النيل العربية، 2006.
- 21- الهيتي، خالد عبدالرحيم، إدارة الموارد البشرية، عمان، دار وائل، 2003.

22- ياسين، سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الرياض، معهد الإدارة العامة، 2005.

ثانيا / الرسائل والمجالات العلمية:

23- أبو زايد، بسمة، واقع إدارة وتنمية الموارد البشرية في المصارف العاملة في فلسطين وسبل تطويره، فلسطين، (رسالة ماجستير) 2008.

24- الأثري، أحمد، وآخرون، العوامل الحاكمة في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية (نموذج مقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت)، مجلة مستقبل التربية العربية، مجلد 12، 2006.

25- بن طالب، تركي، دور تنمية الموارد البشرية في تفعيل الحكومة الإلكترونية في أمانة منطقة الرياض، قسم العلوم الإدارية، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، السعودية، (رسالة ماجستير) 2011.

26- الحربي، أنور، الحكومة الإلكترونية في الكويت، مجلة آفاق الأنترنت، السنة الرابعة، 2001.

27- الرشيد، عليان بن عبدالله، تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية، قسم العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، (رسالة ماجستير) 2007.

28- السلمي، منصور، الاحتياجات التدريبية لمديري المدارس الابتدائية بمدينة مكة المكرمة في ضوء متطلبات الإدارة الإلكترونية، جامعة أم القرى، السعودية، (رسالة ماجستير) 2012.

29- العالول، عبدالمجيد، مدى توفر متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات الخيرية الكبرى في قطاع غزة وأثرها على الاستعداد المؤسسي ضد الفساد، الجامعة الإسلامية، فلسطين، (رسالة ماجستير) 2011.

30- العامري، خالد، الإدارة الإلكترونية، ط 1، القاهرة، دارالفروق للنشر والتوزيع، 2007، ترجمة لكتاب E-HR Using Intranets to Improve the Effectiveness of "your people" للمؤلفين: برايان هوبكنز، جيمس ماركهام، 2003.

31- الكبيسي، كلثم محمد، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مراكز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، الجامعة الافتراضية الدولية، المملكة المتحدة، (رسالة ماجستير) 2008.

32- المير، أيهاب، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، السعودية، (رسالة ماجستير) 2007.

ثالثاً / المؤتمرات:

33- الحسن، حسين بن محمد، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، ورقة عمل قدمت إلى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، الرياض، السعودية، 2009.

34- خلفاوي، شمس، متطلبات إدارة الموارد البشرية في عصر المعلومات، بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، 2011.

رابعاً/ المواقع الإلكترونية:

35- الغنبر، خالد، محمد الفحطاني، أمن المعلومات بلغة ميسرة، 2009، متوفر على الرابط (<http://coeia.edu.sa/index.php.ar/asuuance-awarness/books-in-information-security/799-information-security-book.html>)

خامساً/ المراجع الأجنبية:

36- Strandberg، Coro.(2009)." The Role of Human Resource Management in Corporate Social".

37- Yao، Liu & Others (2011) ، "E-Management Development and Deployment Strategy for Future.

جريمة إبادة الجنس البشري في إقليم كوسوفو والجهود الدولية لمكافحتها

د. رمضان الهادي عون

قسم القانون العام - كلية القانون / جامعة الزاوية

مقدمة:

نظراً لأن الإبادة الجماعية "جريمة إبادة الجنس البشري، قد أُلحقت، في جميع عصورها خسائراً جسيمة بالإنسانية، وبالتالي فإنها تعتبر جريمة تحت القانون الدولي أي: جريمة ضد قانون الأمم تستوجب معاقبة الفرد المرتكب لها، فهي تختلف عن مجرد انتهاك القانون الدولي الذي يجعل الحكومة مسؤولة عن الأضرار الناتجة دون فرض المسؤولية الجنائية على الأفراد، ولما كانت الإبادة الجماعية تتعارض مع روح الأمم المتحدة وأهدافها، ويدينها العالم المتمدن، وإيماناً بأن تحرير البشرية من مثل هذه الآفة البغيضة دعت الحاجة إلى التعاون الدولي حيث أقرت الاتفاقية الخاصة بمنع ومعاقبة جريمة الإبادة الجماعية "تجريم إبادة الجنس البشري والمعاقبة عليها" من قبل الجمعية العامة للأمم المتحدة في 9 ديسمبر 1948 والتي دخلت حيز التنفيذ في 12 يناير 1951م.

وحيث ان عنوان هذه الدراسة جاءت تحت جريمة إبادة الجنس البشري في إقليم كوسوفو والجهود الدولية لمكافحتها اعتباره من المواضيع المطروحة على الساحة الدولية ذات أهمية بالغة دفعتنا لاختياره لمعرفة حقيقة الصراع في إقليم كوسوفو الذي تقطنه أغلبية الألبان المسلمة هل ترجع لأسباب عرقية ودينية؟ أم تصفيه حسابات قديمة ليوغسلافيا الاتحادية في عهد تيتو؟ أم هو نتيجة اطماع اقتصادية غربية أمريكية (حلف الناتو).

كما أن التدخل الأممي عن طريق مجلس الأمن "تداول كوسوف" بتشكيل محكمة جنائية دولية لمحاكمة مجرمي الحرب في يوغسلافيا سابقاً هل أتت أكلها؟ وما مدى قانونيتها.

الواقع أن الموضوع المطروح يشغل بال نشيطي حقوق الإنسان عشاق العدالة ونتيجة لحجمه المتسع ومحاولة الألمان به فأتبعنا أكثر من منهج في هذه الدراسة بين التاريخي والتحليلي والنقدي.

فقد اعتمدنا المنهج التحليلي في دراسة بعض المسائل التي يتطلب الأمر إبرازها لضرورات البحث، وخصوصاً الإشكاليات التي يثيرها الموضوع المطروح، في حين سلطنا المنهج التاريخي لسرد بعض الأحداث والتطورات التي لها علاقة بموضوع البحث لتأصيلها تمهيداً للدخول في

صلب الموضوع محل الدراسة، وقد قمنا باعتماد الأسلوب النقدي في غالبية الأحيان خاصة فيما يتعلق ببعض النقاط التي رأينا أنها غير ملائمة أو ليست كافية وتحتاج إلى زيادة إيضاح أو استكمال أو إعادة النظر فيها للفائدة.

إن أهمية الموضوع المطروح وتجده وعلاقته بفرع حديث من فروع القانون العام، وهو القانون الدولي الجنائي.

كما أن مشكلة إقليم كوسوفو من المشاكل الحديثة جعلت مهمة الحصول على أية دراسات أو بحوث أو مراجع متخصصة صعبة للغاية لندرتها، وخاصة العربية منها وعليه رأينا أن تقسم هذه الدراسة إلى:

المبحث الأول: كوسوفا الموقع والتاريخ والإقليم وينقسم إلى مطلبين:

المطلب الأول: معركة كوسوف الكبرى .

المطلب الثاني: المشروع القومي الصربي.

أما المبحث الثاني إقليم كوسوفو بعد الحرب العالمية الثانية والجهود الدولية لمكافحة الإبادة لإقليم كوسوفو وينقسم إلى مطلبين:

المطلب الأول: إقليم كوسوفو في ظل دستور 1989م.

المطلب الثاني: الجهود الدولية لمكافحة الإبادة في إقليم كوسوفو وموقف الأمم المتحدة منه.

تم تنهي هذه الدراسة يعون إليه وتوفيه إلى وضع خاتمة لها نتوصل فيها إلى النتائج التي تكون ثمرة ردود لتساؤلات جاءت في القرصية المطروحة في مقدمة هذه الورقة.

المبحث الأول

كوسوفا الموقع والتاريخ والإقليم

أطلق على هذا الإقليم اسم "دار دانيا" ومعناه بالعربية أرض الكمثري، ويسميتها العرب "كوسوفو" أما الألبان فهو يعني عندهم اسم "كوسوفا" وفي كل الأحوال فإن هذا الإقليم يعتبر جزءاً من المنطقة البلقانية التي يتصادم فيها كل شيء بكل شيء الدين بالقومية والتاريخ بالجغرافيا ويقع إقليم كوسوفا أو كوسوفو في الجزء الجنوبي من جمهورية يوغسلافيا الاتحادية، وفي الوقت نفسه هو الجزء الجنوبي من جمهورية صربيا (حيث يحد هذا الإقليم من الشمال الغربي جمهورية مونتيجرو وجمهورية الجبل الأسود ومن الجنوب جمهورية مقدونيا ومن الغرب ألبانيا⁽¹⁾).

وتبلغ مساحته حوالي (10877) كيلومتر مربع ويصل عدم سكانه إلى 2.5 مليون نسمة 90٪ من المسلمين فالمنطقة الواقعة على ضفاف نهر الألب التي تشكل من سهول ومستنقعات وأرض مغطاة بالغابات وتحيط بها الجبال من جميع الجهات كانت مقسمة في العصور الوسطى إلى عشر دوقيات وهي المعروفة باسم كوسوفو.

وقبل تفجير أزمة كوسوفو حالياً كان هذا الإقليم يتمتع بحكم ذاتي ضمن جمهورية صربيا وعاصمته برشتينا وكبرى مدنه صربتسا وميتروفينسا غلوففاتس وبزيرين وغيرها⁽²⁾.

تتعالى التصريحات بأن محاكمة مجرمي الحرب؛ ليس العاديين فقط بل الكبار أيضاً، وخاصة من قبل الولايات المتحدة الأمريكية ومن رئيس لجنة جرائم المنبثقة عن هيئة الأمم المتحدة، الذي صرح في مؤتمر صحفي سنة 1944م بأن مجرمي الحرب الكبار يمكن ان يعاملوا بإحدى طريقتين، إما محاكمتهم بموجب محكمة دولية، وأما باتخاذ قرار ضدهم دون محاكمة.

وقد أبرزت تلك التصريحات عدة مقترحات تدور بين عدم إفلات مجرمي الحرب الكبار من العقاب والعزم على تقديم للمحاكمة.

وفي شهر مايو 1945م عقد مؤتمر سان فرانسيسكو الذي تم بين الممثلين السياسيين لكل من فرنسا وبريطانيا والولايات المتحدة وطرح مشروع خاص بإنشاء محكمة عسكرية دولية لمعاقبة مجرمي الحرب الكبار الأوروبيين.

(1) الطاهر منصور- القانون الدولي الجنائي- في الجزاءات الدولية دار الكتاب الجديدة- بيروت لبنان- الطبعة الاولى 2000ف

(2) جعفر عبدالمهدي، صاحب "مشكلة كوسوفو"، دار النخلة للنشر تاجوراء، ليبيا، 1998م، ص15.

وقد توجّ هذا في مؤتمر بوتسدام بتاريخ 3 أغسطس 1945م بعد هزيمة ألمانيا، الذي تم فيه تأكيد عزم الدول على إجراء المحاكمة العاجلة لمجرمي الحرب الكبار، الذين ليس بجرائم مكان معين، ولتأكيد هذه الفكرة قامت الولايات المتحدة بتعيين القاضي الأمريكي "روبرت جاكسون" خلال شهر مايو 1945م للتفاوض مع الأمم الأخرى، بشأن إنشاء محكمة عسكرية دولية لمعاقبة مجرمي الحرب.

وعليه يمكن القول أن محاكمات الحرب العالمية تعد أول تطبيق عملي لفكرة القضاء الدولي الجنائي في هذا العصر، وتعد خطوة عملية هامة في سبيل الوصول إلى إقرار النظام الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية.

وكانت من التطبيقات العملية للمحاكمات الدولية لمجرمي الحرب بعد الحرب العالمية الأولى عن طريق المنداة بمحاكمة امبراطور ألمانيا "عكيوم الثاني" الذي فر إلى هولندا، وكبار مجرمي الحرب لارتكابهم جرائم ضد المعاهدات والأخلاق الدولية فمجرد بدء العمل بمعاهدة فرساي تقدمت تلك في يناير 1920م إلى حكومة هولندا بكتاب رسمي تطلب منها وضع الأمبراطور الألماني تحت تصرفها تمهيداً لمحاكمته، بيد أن الحكومة الهولندية كان ردها سريعاً وفي ظرف أسبوع واحد ردت بالنص معللة ذلك بعدم ارتكاب الامبراطور الألماني فعلاً يعاقب عليه سواء بالنسبة لقانون العقوبات الهولندي أو قانون الأبعاد المبرمة بينها وبين الدول الخليفة حيث ان الإتهام الموجه إلى الأمبراطور الألماني ذو طابع سياسي أكثر منه قانوني⁽¹⁾.

هذا كما نصت المواد 228، 229، 230 من معاهدي فرساي على معاقبة كبار مجرمي الحرب، وذلك بضرورة اعتراف الحكومة الألمانية بحث قوات الحلفاء بمعاقبة كل من يثبت اتهامه بارتكاب أفعال تنتمي مع قوانين وأعراف الحرب أمام محاكمها العسكرية ألا أنها باءت بالفشل وأصبحت عصبة الأمم عاجزة على تنفيذ نصوص المعاهدة.

أما بالنسبة للمحاكمات مجرى الحرب العالمية الثانية التي تمثلت في محاكمات نورمبرج وطوكيو قد يغلب عليها الجدية بعض الشيء حيث مثل محاكاة نورمبرج والتي بدأت في 20 نوفمبر 1945م وانتهت في أكتوبر 1946م بإدانتهم أربعة وعشرين متهماً من كبار مجرمي الحرب بصفتهم الشخصية بالإضافة إلى سبع منظمات اتهمت بصفتهن الإجرامية وتشمل: اليوليسي السري، وهيئة أركان حرب الجيش وزعماء الحرب النازي والقيادة العليا ومجلس وزراء الرايخ ومنظمة 55 الخاصة بحراسة هتلر.

(1) الطاهر منصور، القانون الدولي الجنائي، الجزاؤات الدولية، نفس المرجع سابق ذكره، ص 127.

وقد أصدرت المحكمة أول أحكامها في أكتوبر سنة 1946م وجاءت بمعاينة اثني عشر متهما بالإعدام شنقاً وثلاثة بالسجن المؤبد واثنين بالسجن لمدة عشرين عاماً وواحد بالسجن خمس عشرة سنة وآخر بالسجن عشر سنوات وبراءة ثلاثة من المتهمين.

أما محاكاة طوكيو فقد وقعت في اليابان سبتمبر 1945م وثيقة التسليم لتخضع هي أيضاً لمشية قوات الحلفاء.

تاريخ كوسوفو:

بدأت الهجرات السلافية إلى شبه جزيرة البلقان في مطلع القرن السابع للإرنجي، اتخذت منطقة كوسوفو مستقراً لها كغيرها من المناطق، وذلك لسهولة المنسطة التي تجذب المهاجرين نحو استيفائها واستغلالها في الزراعة.

وفي القرن العاشر الميلادي ما بين (924-928ف) في عهد الملك سيمون توسعت بلغاريا من خلال الهجوم الذي شنته جيوشها باتجاه الشمال فراجع السلاف الجنوبيون من كوسوفو واستمروا على ذلك حتى انهيار امبراطورية سيمون في بداية القرن الحادي عشر.

وفي عام 1018 أصبحت المنطقة بأسرها تحت سيطرة الحكم البيزنطي ودخلت مساحات كبيرة من وسط وشرق جزيرة البلقان ضمن الأمبراطورية البيزنطية إذا امتدت إلى نهري السافا والدانوب، وبقيت بيزنطة في المنطقة أكثر من قرن ونصف، وخلال تلك الفترة ظهرت أسقفيتان في ظل بيزنطة، الأولى بريزرين والثانية في لبيان جنوب منطقة برشته العاصمة الحالية لكوسوفو⁽¹⁾.

وهناك العديد من المؤرخين أن أصل سكان إقليم كوسوف يرجع إلى الشعب الأيليري الذي يرجع تاريخه إلى ما يزيد عن 2000 سنة حيث أن أبناء شعب كوسوفا يملكون لغتهم الخاصة، ومحاربين أشداء، وأن بلادهم "ايليريا" كانت مملكة عاصمتها "اسكودار" هي مدينة لا زالت تحمل نفس الاسم وتابعة للأقليم وقد سقطت بلادهم في أيدي الرومان سنة 168 قبل الميلاد فيما ظل أخفاد ذلك الشعب الأيليري "من الألبان يقطنون هذا الأقليم وقد أطلق عليهم "الألبان نسبة إلى جبال الألب لعدة قرون.

أما العرب من سكان هذا الأقليم فإنهم قبائل تنمي إلى كتلة السلافيين كانوا يسكنون في شرق أوروبا شمال نهر الدانون ولم يعبروا هذا النهر إلى منطقة البلقان إلا في مطلع القرن السابع الميلادي حيث بدأت الهجرات السلافية إلى شبه جزيرة البلقان عندها استدعاهم الأمباطور

(1) جعفر عبد المهدي صاحب "الصرع الأرثوذكسية الطائفة المفترية عليها" دراسة تحليلية معمقة لهم اللازمة اليوغسلافية دار التحلة - طرابلس ليبيا - الطبعة الاولى 1997م.

البيزنطي "قسطنطين جيتيوس" لمساعدته في طرد قبائل (الأفار) ولم يتوسع العرب نحو المجر، إيطاليا، تركيا، والفاتيكان.

أما سر اهتمام القرب بألبان كوسوفو وعدم الاهتمام، أو الإهمال الكامل، تجاه ألبان البانيا الذين يتخبطون في فوضى سياسية واقتصادية واجتماعية، فذلك يعود إلى أن موقع كوسوفو الجيو ستراتيحي هو الذي يجعل الغرب يهتم كوسوفو ويهمل ألبانيا ذاتها. كما أن الولايات المتحدة الأمريكية تحسم موقفها السليبي تجاه يوغسلافيا التي كانت دور المتمرّد والعازل إبان الحرب الباردة ودورها المشهود في حركة عدم الانحياز، كما يلاحظ أن الموقع الجيوستراتيجي لكوسوفو فيتجسد بأن هذا الإقليم يشكل نهاية الحلقة المفقودة على سكة طريق قوات حلف الناتو شمال-جنوب.

الامر الذي أثار الفرصة لأعداء يوغسلافيا بالتدخل في شؤونها ليس حباً في البان كوسوفو ولكن سعياً وراء مصالحهم الاستراتيجية والاقتصادية وتصفية حسابات تدعيه مع يوغسلافيا.

أن توسع حلف الناتو باتجاه شرق القارة الأوروبية يعني الهيمنة على الحلقات البرية الرئيسية التي تربط أوروبا بوسط وغرب اسيا حيث متابع النفط والغاز، وهو ما يعني إن يعني أن عالماً العربي هو المستهدف بالدرجة الأولى وبالشكل يضمن مصالح القوى الرأسمالية المتمثلة بدول الناتو.

إلا في أواخر القرن الثاني عشر الميلادي عندما انتهزوا قرصة ضعف الامبراطورية البيزنطية بغد أن شتت فيها الحروب الأهلية. حيث زحفوا على كوسوفو واقتطعوها من الامبراطورية البيزنطية، وظلت كوسوفو تحت سيطرتهم حتي النصف الثاني من القرن الرابع عشر الميلادي.

ونظراً لأهمية التاريخ الذي يستخدمون الألبان في دعواهم من أجل تحديد الوضع القانوني والسياسي لإقليم كوسوفو فأنا ستناولها معركة كوسوفو الكبرى عام 1389 افرنجي والمشروع القومي الصربي.

أولاً: معركة كوسوفو الكبرى عام 1389ف.

منذ بداية القرن الرابع عشر الميلادي تزايد الاهتمام بإقليم كوسوفو بسبب الموقع الاستراتيجي واكتشاف مناجم الذهب والفضة، وقد تزايد أيضاً عدد المهاجرين إلى هذا الإقليم وخاصة من ألبانيا المجاورة مما ساعد في زيادة عدد السكان.

وفي 5/6/1389ف توجه السلطان مراد الأول على رأس جيش تعداده (30) ثلاثون ألف مقاتل وعندما وصلت القوات العثمانية من هذا الجهة توقفت عند هذا الجبل الذي يسمى جبل

بريشتينا في مواجهة الجيش الصليبي المحتشد في الجهة المقابلة من نهر "لاب" والذي بدأ التقدم ناحية الجنوب، إلى أن استعد الجيشان للقاء في هذا الوادي كان الأمير "لازار" على رأس الجيش المسيحي وإلى يساره ملك البوسنة وبعض أمراء الألبان والذي عينه بعض أمراء الصرب والمجر وأمراء الكروات ومولدافيا الجيش المسيحي كان قادماً من الشمال نحو هذا المكان، وكانت حركته بطيئة، فيما كان الجيش العثماني قادماً من الجنوب الشرقي بحركة أسرع، وبعدد أكبر من الفرسان، حيث وصل السلطان مراد وتوقف عند ذلك الجبل كان على عينه الأمير "يا يزيد" وإلى يساره "يعقوب حليبي" ثم التقى الجيشان ودارت المعركة إذ شهدت الساحة معركة دينية خالصة بين الجيش العثماني متدفع بقوة شمالاً صوب أوروبا المسيحية عبر كوسوفا إحدى بواباتها وبين الجيوش المسيحية من بلغار، بوسنين، وكروات ومجريين تحت قيادة الصرب الذين اعتبروا أن مهمتهم الرئيسية هي حماية أوروبا من الخطر الإسلامي القادم من الشرق.

لقد انتصر العثمانيون في تلك المعركة الرهيبة التي دارت رحاها ما بين الخامس عشر من حزيران "يونيو" من العام 1389 ف وقد قتل الأمير الصربي "لازار" قائد الجيوش المسيحية، كما قتل السلطان (مراد الأول) قائد الجيوش العثمانية بطعنه سكين مسمومة من جندي صربي حيث دفن السلطان مراد في الماكن الذي يسمى اليوم يرقد مراد أو ثرية مراد⁽¹⁾ وأقيم عليه ضريح يقال انه يضم أحشاء السلطان مراد بالقرب من برشتيه عاصمة الاقليم الحالية وعرفت هذه المعركة بمعركة كوسوفا الكبرى حيث استمرت الجيوش العثمانية في زحفها حتي سيطرت تمام على المنطقة، وبقيت كوسوفو ضمن املاك الدولة العثمانية لمدة خمسة قرون حتي اندلاع حرب عام 1912 ف.

وتعتبر معركة كوسوفو الكبرى محطة كبيرة في تراث الشعب الصربي إذ تتناقل الحكايات والاساطير عنها عبر الاجيال وأكثر هذه الاساطير فجاجة هي الزعم بان كوسوفو أرض صربية خالصة وانها تمثل مهد الصرب وتعني بالنسبة لهم مكاناً مقدساً وقد استطاع البوس العرقي وضع روح العداوة والانتقام ضد المسلمين الألبان طيلة القرون الستة الماضية، فرغم هذه المدة الطويلة لإزال الصرب يختلفون بذكرى معركة كوسوفو رغم هزيمتهم فيها.

المطلب الثاني: المشروع القومي الصربي.

في منتصف القرن التاسع عشر قام المشروع الصربي على توسيع صربيا في المناطق المجاورة والتي كانت تتبع الدولة الصربية في القرون الوسطى "قبل معركة كوسوفو وهي "كوسوفو

(1) جعفر عبد المهدي صاحب "مشكلة كوسوفو" مرجع سابق ذكره ص 24.

مقدونيا- البوسنة) وكان هذا المشروع يركز على الحق تاريخي "الارض المقدسة ويطالب باسترداد وضم هذه الاراضي الى صربيا ويتجاهل كل وجود للآخرين في تلك المناطق.

وقد اتاحت الحرب الروسية العثمانية التي وقعت عامي 1877-1878م الفرصة للحرب الذين شاكوا فيها الى جانب روسيا حيث شهدت هذه الحرب هزيمة القوات العثمانية في قلب البلقان وفي اطار هذه الحرب عبرت الجيوش الصربية الحدود العثمانية الى ولاية كوسوفو وروعت السكان الالبان ومارست التطهير العرقي "جريمة الابادة" في المناطق التي استولت عليها....

وتدور عجلة التاريخ الى الامام وكان بالتاريخ يعيد نفسه وتأتي حرب البلقان ستي 1912-1913 ف وتكرر صربيا ما فعلته مرة اخرى عندما قامت بطرد العثمانيين من كوسوفو وضم معظم الاقاليم إليها خلال الازمة الاقليمية الدولية التي صاحبت انعقاد مؤتمر سفراء الدول الكبرى في لندن والذي يهدف الى تقسيم اراضي الامبراطورية العثمانية في شبه جزيرة البلقان.

حيث اسرعت القوات الصربية الى التخلص من أغلب الالبان في كوسوفو كي يتم اصفاء الطابع الصربي التاريخي والمقدس مما يبرز المطالبة بضمها الى صربيا ولذلك اخذت ترغم المسلمين الذين يشكلون اكثر من 90٪ من السكان وقتلوا على اعتناق المسيحية الأرثوذكسية كي يكون أمر ذوبانهم في الاطار الصربي امراً سهلاً، كما قامت القوات الصربية بترويح السكان لإرغامهم على الهجرة الى البانيا وتركيا وفي ذلك الوقت قامت بتطبيق سيارة الاستيطان فاستدعت الصرب من المناطق الاخرى بقية توطينهم في كوسوفو، ولولا اندلاع الحرب العالمية الاولى سنة 1914م واختراق القوات المتصارعة صربيا في نهاية عام 1915م لما توقف الاستيطان الصربي وقد زال اقليم كوسوفو طيلة الحرب العالمية ونهاية الحرب العالمية الاولى وهزيمة القوات المتصارعة في سنة 1918م دخلت القوات الصربية مدن كوسوفا وقد تم ضمة الى الدولة الجديدة التي سميت "يوغسلافيا" ومن ثم اعتيدت من جديد سياسة الاستيطان التي كانت قد بدأت في عام 1914م لهدف تغيير التركيبة الديموغرافية.

إلا أن اندلاع الحرب العالمية الثانية سنة 1939م وما ادت إليه تطورات تلك الحرب في سنة 1941م المتمثلة في اختراق وتفتيت يوغسلافيا حيث تم ضم معظم كوسوفو الى البانيا وكذلك الهجرة المعاكسة لمعظم السكان الذين استوطنوا كوسوفو خلال الفترة من 1918م- 1941م. وهذا كما ان الالبان وجدوا أنفسهم لأول مرة في دولة واحد من عام 1941- 1944م كان يعنى لهم الكثير.

المبحث الثاني

إقليم كوسوفو بعد الحرب العالمية الثانية والجهود الدولية لمكافحة الإبادة لإقليم كوسوفو لم تكن منطقة كوسوفو وحدة إدارية مستقلة ولكنها منطقة متعددة القوميات بأغلبية البانية وفي ذات الوقت كان معظم أراضي يوغسلافيا قد تم احتلالها منذ قبل دول المحور. وبعد انتصار حركة التحرير الشعبية بقيادة الزعيم التاريخي "تيتو" قامت يوغسلافيا الجديدة وصدر لها أول دستور أ ت في مصلح سنه 1946 وبالتحديد في 31/1/1946 ف الذي بموجبه يكون اقليم كوسوفو جزء لا يتجزأ من جمهورية صربيا الشعبية وأنه يتمتع بحكم ذاتي⁽¹⁾. وقد بدل الرئيس السابق "تيتو" جهوداً واضحة في سبيل التنمية الاقتصادية وتحقيق المساواة بين كوسوفو وسائر الاقاليم في يوغسلافيا.

وقد اصدر في عام 1974 دستور جديد حصل بموجبه البان كوسوفو على حكم ذاتي موسع وبموجب هذا الدستور فإن منطقة الحكم الذاتي "كوسوفا" تضع دستورها في العديد من النصوص القانونية وهي اشارة واضحة للأمر الواقع الذي يقضى بأن سلطة الجمهورية تمارس في المعنى الضيق "أي ما عدا الحكم الذاتي" وفي ظل هذا الدستور انتعشت الحياة السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية في الاقليم حيث اصبح من حق الاقليم الحصول على قروض خارجية دون الرجوع الى الحكومة المركزية واصبحت جامعة العاصمة برشيفنا مستقلة وقد تبوأ أبناء كوسوفا العديد من المناصب العالمية على المستوى الدولة الاتحادية واصبحت لغتهم معترف بها الى جانب اللغة الصربية واصبحت لهم وإذاعاتهم الخاصة.

جعل اول خلاف حول كوسوفو في عهد الرئيس "تيتو" بشأن اصلاح النظام الفدرالي وزيادة فعاليته خلال عام 1967 و 1968 ف وطرحت فكرة مساواة مناطق الحكم الذاتي بالجمهوريات حيث يوجد ست جمهوريات وإقليمي للحكم الذاتي ينبغي ان تكون جميعاً عبارة عن ثماني وحدات تساوى فيها الاقاليم مع الجمهوريات⁽²⁾ حيث ينطلق هذا التفكير من مبدأ حق تقرير المصير الذي ينتهي بإقامة جمهورية في ذلك الاقليم. فإذا أصبح الاقليم يتمتع بصفة الجمهورية فهذا يعنى من الناحية العملية امتلاك حق الانفصال عن الفدرالية وممارسة حق تقرير المصير بمعناه الواسع وذلك جسماً نصت عليه المادة الاولى من الاتفاقية الدولية الخاصة بالحقوق

(1) جعفر عبد المهدي صاحب -راشكا- سنجد ما يعد كوسوفو منشورات دار النخلة- تاجور ليبيا - الطبعة الاولى- 1998م.

(2) جمهورية عبد المهدي صاحب "مشكلة كوسوفو" المرجع سابق ذكره ص 77.

الاقتصادية والاجتماعية "لكافة الشعوب الحق في تقرير المصير، ولها استناداً الى هذا الحق ان تقرير بحرية كيانها السياسي، وان تواصل بحرية نموها الاقتصادي والاجتماعي والثقافة⁽¹⁾.

المطلب الأول: إقليم كوسوفو في ظل دستور 1989م.

بعد رحيل الرئيس "تيتو" ووصول الرئيس ميلو سوفيتشي الى سدة الحكم في يوغسلافيا وبعد مرور ستة قرون التحام والكمال على معركة كوسوفو، راح هذا الرئيس يؤجج المشاعر القومية والدينية في شعبة ويعلن ان معركة كوسوفو لم تنته بعد، وأنه قد أن الاوان يسترد الصرب حقوقهم وايضاً لما عرف عنه من شدة تعصبه القومي، لم يرق له دستور ستة 1974 ف حيث يرى في ظل هذا الدستور ان جمهورية صربيا موحدة من الناحية الشكلية وان وضعاً قانونياً كهذا يفتح الطريق أمام النعرات القومية وخصوصاً من البان كوسوفو نحو تنظيم انفسهم ضمن نشاطات تدمر مستقبل يوغسلافيا ووجودها وتوقفت صربيا بأن الخطوة اللاحقة لالبان كوسوفو هي المطالبة بتحويل الحكم الذاتي الى جمهورية وبذلك تصبح كوسوفو جمهورية كبقية الجمهوريات فإن لها حقاً دستورياً في الانفصال على اساس ان الفدرالية هي خيار طوعي للوحدات الداخلة فيها.

فعلى هذا الاساس قام الرئيس الصربي فور وصوله إلى الحكم عام 1989 بإلغاء الحكم الذاتي لاقليم كوسوفو بموجب دستور جمهورية صربيا لسنة 1989 ف والذي جاء فيه "بأن جمهورية صربيا دولة موحدة لكل مواطني صربيا بغض النظر عن انتمائهم الديني او العرقي" كما اصدر عدة قرارات استهدفت تدمير البيئة الاساسية للشعب الالباني في الاقليم وتغيير السيطرة العربية عليه وقصر الوظائف على الاقلية الصربية في الاقليم وتركيز الاستثمار في مناطقها ومنع صدور الصحف المنشورة باللغة الالبانية (مصادرة الرأي) والغاء المدارس واغلاق جامعة بريشتينا... الامر الذي ادى الى تمرد شعبي في الاقليم بدأ بأخواب المدارس والكليات حيث احتدام الصراع، وتحول الى مقاومة مسلحة بقيادة حسني تحرير كوسوفو.

يقول الالبان: اتم تعرضوا في هذه المرحلة لجملة او اضطهاد صربية عنيفة فقد اغلقت جميع مؤسساتهم العملية والطبية، وكذلك المدارس بمراحلها المختلفة وطردها من الوظائف الحكومية، ومن الشركات والمصانع للدولة وحتى من الجامعة والمدارس وصعوبات في تنظيم حياتهم الدينية وزج بالشباب الرجال في السجون، وليصبح شعباً كاملاً محروماً من التعليم.

أ- قفل أفراد الجماعة.

(1) اعتمدت هذه الاتفاقية وعرفت للتوقيع والمضديق يقرر الجمعية العامة 2200 الف (د- 21) المؤرخة في 16 كانون الاول ديسمبر 1966 ف

- ب- إلحاق ضرر جسدي او عقلي جسيم بأفراد الجماعة.
- ج- إذ صاع الجماعة عمداً لأحوال معيشية يقصد بها إهلاكها العقلي كلياً او جزئياً.
- د- فرض تدابير تستهدف منح الانجاب داخل الجماعة عنوة الى جماعة أخرى⁽¹⁾.
- يتضح لها من خلال استعراض تعريف مفهوم الابادة في الاتفاقات الدولية انها ذات مضمون واحد وان أختلف في الصياغة ربما يرجع ذلك التي الترجمة الحرفية لتلك النصوص.
- فالإبادة اما ان تكون إبادة مادية تتمثل في الاستيصال المادي أو إبادة معنوية تتمثل في الاستيصال المعنوي مصلب إبادة الجنس البشري في كوسوفو.

لقد تعرض الالبان في كوسوفو الى الابادة المادية والمعنوية حيث يقول "يا يزيد نوشي رئيس لجنة حقوق الانسان بحسب إحصائيا تنا فإن مائة وثمانية وعشرين الف بيت للالبان دمرت أو احرقت، كما قتل وذبح ما يزيد عن اثني عشر الف مواطن الباني، وهو عدد غير نهائي لاننا مازلنا نكتشف المقابر الجماعية التي وصل عدد المكتشف منها حتى الآن خمسمائة وخمسين مقبرة تطم ما بين اثنين إلى مائة وخمسين قتيلاً وتحفظ سجلاتنا بأسماء مائة وثمان وسبعين عائلة قتل كل افرادها، كما أننا نقدر عدد المفقودين بثلاثة الاف ومائتي مواطن الى جانب الاساليب الشرسة من التعذيب التي كانت تمارس ضدا المعتقلين كما تعرضت ثلاث الاف فتاة وسيدة للاغتصاب من قبل القوات الصربية.

ويذهب أسعد طه الى القول: اينما ذهبت، على قارعة الطريق، او بين الحقول، أو في الميادين العامة نجد نصباً تذكارية ومقابر جماعية مزينة بالأعلام والزهور لتسعر كالألوان هذا يريدون للأجيال المقبلة الا تنسى أبداً ما حدث لها"⁽²⁾.

والعمل والاستشفاء، فاقداً حقوقه السياسية، معرضاً لعمليات الاغتيال والاعتقال.

فما من عائلة هنا الا وتجد ان أحد افرادها على الاقل - قد هاجر، وهؤلاء المهاجرون هم الذين تكفلوا الاتفاق على ذوبهم في كوسوفو تمشيًا مع ما عرف عن الالبان من تكافل اجتماعي فيما بينهم قلما يتمتع به شعب آخر.

أنه ازاء هذه الحالة من القمع والاضطهاد كان طبعاً ان يبدا الالبان في تنظيم حركة مقاومة، واتخذت في البداية وعلى مدى سنوات طويلة -طابعا سلمياً الألباني" وبلغ دروته في سبتمبر

(1) الطاهر منصور- القانون الدولي الجنائي- الإجراءات الدولية-

(2) أسعد طه- كوسوفيا بين الماضي والحاضر والمستقبل فتاة الجزيرة يقطر - صفحة 1 من 14 بتاريخ 2002/6/9

سطح المكتب كوسوفو 20% بين hTMwindows File://

"أيلول" من العام 1991 ف عندما انضمّ الألبان استفتاء عامًا جاءت نتائجه لتؤكد رغبتهم في إقامة جمهورية مستقبلية وفي العام الثاني وتحديدًا في الرابع والعشرين من الشهر الخامس من العام 1992، أُنْتُجَت الألبان إبراهيم رجوبا رئيسًا لما سموه جمهورية كوسوفا التي لم تتنا سبب لطبع -اعتراف الحكومة الصربية.

المطلب الثاني: الجهود الدولية لمكافحة الإبادة في إقليم كوسوفو وموقف الأمم المتحدة منه:

تناول في هذا الباب الجهود المبذولة من أجل الجد والعمل على مكافحة هذه الجرعة دوليًا وبصفة عامة وفي إقليم كوسوفو خاصة او على الوجه الانفرادي من بعض الدول للتدخل في الشؤون الداخلية لبعض الدول والنيل من سيادتها باسم حقوق الانسان، وعليه نقسم هذا الباب الى فصلين.

حيث صدر ميثاق الامم المتحد، والذي جاء تنويجًا لاجتماع "سان فرانسيسكو" الذي حضرته أكثر من 50 دولة من الفترة ما بين 25 أبريل حتي 26 يونيو 1945م والذي تم الموافقة عليه بادخال التعديلات لتصبح نافذًا في 24 اكتوبر من نفس تلك السنة.

لقد كان أهتمام منظمة الامم المتحدة منذ البداية منصبًا على حقوق الانسان، لأن ما أحدثته الحرب العالميتين الاولى والثانية وماذا ذاقته البشرية من ويلات ودماء لم يكن مقتصرًا على شعب أو بفئات بعينها.

فقد عن الميثاق بحقوق الانسان عناية خاصة لان من أهداف تلك المنظمة تحقيق السلم والامن الدوليين، لهذا وردت الاشارة فيه الى حقوق الانسان في ديباجة "نؤكد من جديد ايماننا بالحقوق الاساسية للانسان وبكرامة الفرد وقدره وبما للرجال والنساء والامم كبيرها وصغيرها من حقوق متساوية"، "ان تنفذ الاجيال المقبلة من ويلات الحرب التي في خلال جيل واحد جلبت على الانسانية مرتين أحزانًا يعجز عنها الوصف.

وتأسيسًا على ما جاء في الميثاق صدرت الاتفاقية الدولية بمنع الابادة الجماعية والمعافية عليها في والكانون الاول ديسمبر 1948 التي سبق وان تناولها في الباب الاول وفي اليوم التالي جاء الاعلان العالمي وقد في الفترة نفسها مؤتمر ضم وراء خارجية لكل من الولايات المتحدة وبريطانيا وروسيا في موسكو صدر عنه إعلان حدد بموجبة شروط التسليم- ولو تمضي مدة بسيطة حتى أصدر القائد العام لقوات الحلفاء في اليابان "ماك آرثر" إعلانًا خاصًا بانشاء محكمة عسكرية دولية لمحاكمة مجرمي الحرب بالشرق الاقصى.

وقد تم التصديق على لائحة التنظيم الاجرائي لتلك المحكمة في 19 يناير 1946م، وتم تعديلها بأمر القائد الاعلى للقيادة العامة في 26 ابريل وقد تم تمثيل إحدى عشر دولة في هذه المحكمة هي "استراليا، بريطانيا، كندا، الصين، فرنسا، هولندا، الولايات المتحدة، الاتحاد السوفيتي، الهند، نيوزلندا، الفلبين" يمثل كل دولة عضوا كما تكونت هيئة الادعاء ايضا من احدى عشر عضوا في نفس الدول المشاركة في المحكمة وكانت من تلك الجرائم المحالة الفصل فيها الجرائم ضد الانسانية كالإبادة والاسترقاق ولاضطهاد.

موقف مجلس الامن من مرتكبي الابادة في يوغسلافيا سابقا

أصدر مجلس الامن بتاريخ 22 فبراير 1993 قراراً رقم 93/808 بتشكيل محكمة جنائية دولية- لمحاكمة الاشخاص في يوغسلافيا السابقة منذ سنة 1991م ويعد هذا القرار الاول من نوعه منذ محاكمات نورمبرج سنة 1945 وطوكيو سنة 1946م عقب الحرب العالمية الثانية وكلف المجلس الامن العام لمنظمة الامم المتحدة بكتابة تقرير بهذا الشأن خلال مدة اقصاها "60" يوماً وفي 3/5/1993 ف أعتمد النظام الداخلي للمحكمة والتي اتخذت مدينة لاهاي مقراً لها، وعقدت المحكمة اول جلساتها بتاريخ 7/5/1996 ف في دعوى قدمت لها ضد دوشان تاديتش (صربي) وهي واحدة من اصل 58 دعوى من أصل 58 دعوى وللصرب حصة الاسد فيها اذ كان من ضمن المتهمين أمام محكمة جرائم الحرب في لاهاي بتهمة ابادة الجنس البشري بتصفيات عرقية وهي التهمة التي قامت المدعية العامة كالاديل بونت"

اضافتها الى لائحة الاتهام السابقين لميلوسيفيتش حول ارتكابه الجرائم الحرب في كرواتيا وكوسوفو.

ويقال ان المجموعة الاوروبية هي التي مهدت للتدخل الامريكي وساهمت في تصعيد الموقف في كوسوفو أملاً في إضعاف يوغسلافيا وذلك عندما قدمت تقريراً لمجلس الامن باسم المؤتمر الاوروبي للأمن والتعاون يتعلق في وضع إقليم كوسوفو وقد اعتمد مجلس الامن الدولي ذلك التقرير بالكامل واصدر قراره المرقم 855 في 9/8/1993 والذي يتضمن حث يوغسلافيا من إحلال السلام في البوسنة "علماً بأن يوغسلافيا لم تدخل صرياً مع جمهورية البوسنة" وكذلك وجوب حل قضية كوسوفو بإطاء الالبان حكماً ذاتياً بدرجة أوسع ومعلوم ان عبارات التقرير الاوروبي التي اعتمدت المجلس الامن تحمل بين طياتها تدويل قضية كوسوفو⁽¹⁾.

(1) جعفر عبد المهدي صاحب- مشكلة كوسوفو - دار النحلة للنشر تاجوراء- طرابلس ليبيا الطبعة الاولى 1998م.

خاتمة البحث

يبين لنا من خلال هذه الدراسة ان جريمة إبادة الجيش البشري في كوسوفو ترجع الى بواعث سياسية واجتماعية واقتصادية وأخرى خارجية شجعت الصربيين وأنباء كوسوفو من الالبان على ارتكاب هذه الجريمة البشعة إذ ان التعديل الدستوري لسنة 1989م لصربيا والفناء الحكم الذاتي لهذا الاقليم كان القشية التي قسمت ظهر البعير فكان الاولى احتواء الازمة وتطوير الحكم الذاتي الذي كان سائداً منذ عهد الشرارة التي أو قدت نارا لقتنه التي كانت خامدة منذ اكثر من اربعين عاماً حركتها القوى العنصرية في بلفراد والقوى الانفصالية في الاقليم مما ادي الى حدوث الكارثة بسبب ان صناع القرار في بلفراد كانوا فصيروا النظر وغير قادرين على ادارة الدولة والخروج من الازمة بسلام، كما كان يفعل الرئيس الاسبق تيتو هذا كما ان طموح ألبان كوسوفو بتكوين جمهورية وتقرير حق المصير كفيرهم من الجمهوريات الستة المكونة للاتحاد القيد راتي اليوغسلافي ادي إلغاء الحكم الذاتي لهم الفرصة السانحة لتأجيج الموقف والاضراب وإثارة النفوس وتكوين حزب وجيش لتحرير كوسوفو تفاديه الدول المجاورة من ناحية والحلف الاطلس من جهة أخرى فمن هذه الدراسة توصلنا الى النتائج التالية:

- (1) استخدمت كوسوفو كوسيلة للضغط على جمهورية صربيا اكبر الجمهوريات، من قبل جمهوريات الشمال مثل كرواتيا وسلوفينيا اي ان القضية ثم استخدامها من أجل موازنة العلاقات وتصفية الحسابات السياسية بين الجمهوريات.
- (2) أن التدخل الاجنبي ودعم العناصر الانفصالية من خارج البلاد هو أهم العناصر السلبية في ازمة كوسوفو.
- (3) ان قضية كوسوفو دخلت أروقة المزيديات في الكونغرس الامريكي يوقت مبكر منذ شهر أغسطس 1990 عندما زار يوب دول زعيم كتلة الجمهوريين كوسوفو ومعه السناتور القوسي داماتا "جمهورية من نيويورك".
- (4) أحياء معركة كوسوفو الكبرى بعد مرور ستة قرون التي كانت معركة دينية بين المسلمين والمسيحيين اي بين الجيش العثماني والجيش الصربي، ولكنها الان الى جانب كونها حرب ونية فهي سياسية واقتصادية أيضاً وبالتالي فإن القضية في كوسوفو ليست قضية فقط دينية.
- (5) وفق الدستور اليوغسلافي فإن الشعوب المكونة للدولة تشكل اتحاد طوعي ضمن مبدأ حق تقرير المصير.

6) يدعى الالبان بان هناك شعوب اقل منهم عدداً قد كونوا جمهوريات خاصة بهم مثل جمهورية الجبل الاسود والذين يبلغ عددهم "766، 519 نسمة، بينهما يرى الحرب أن إقليم كوسوفو بالنسبة لهم أهمية تاريخية وثقافية عظيمة لأنها- في الحقيقة- شطر البلاد وفيه أسس أولى ولايات القرون الوسطى وبني فيه العديد من الكنائس والاديرة الجميلة حيث التراث المزدهر ومهد الحضارة الصربية في نظرهم.

إن إنشاء المحكمة الذي تم عن طريق مجلس الامن الدولي يؤدي الى دخول الاعتبارات السياسية للقوى العظمى داخل المجلس بالرغم من وجود القضاة بشروط وأوصاف اجراءات وعقوبات وحصرها في عقوبة السجن دون البعض على عقوبة الاعدام الامر الذي يجعل الاحكام التي تصدرها بعيدة عن العدالة وان الجرائم الدولية الخطيرة، بما فيها التطهير العرقي والقتل والذبح والدفن في المقابر الجماعية وجرائم الاغتصاب يتم العقاب عليها في القوانين الوطنية بالاعدام، هذا كما ان المحكمة الدولية ببوغسلافيا لاقت العديد من الصعوبات من نقص في الاموال والموظفين العديد من الصعوبات من نقص في الاموال والموظفين الامر الذي حدا بالمجتمع الدولي الى إقامة نظام روما الاساس للمحكمة الجنائية الدولية في السابع عشر من تموز يوليو 1998م.

وبالتالي تكون قد وصلنا الى الإجابة على الاسئلة التي أوردناه في المقدمة كفرضية لهذا الدراسة حيث صادفتنا الكثير من المثالب في قلة المراجع وضيق الوقت وعدم وجود مكتبة عامة في هذا المدينة "الزاوية" يكمن الاهتداء اليها.

وأخيراً أننا نتهدي بها قال العماد الاصفهاني عندما كتب "انني رأيت انه لا يكتب إنسان في يومه إلا قال في عدة لوغير هذا لكن أحسن ولو زيد كذا لكان يستحسن، ولو قدم هذا لكان افضا وهذا من اعظم العير، وهو دليل على استيلاء النقص على جماعة البشر.

تسالوا الله العظيم ان نكونوا قد وفقنا في ورقة عملنا هذه فمنه وحده يستمد العون والتوفيق وان ألتمسوا من استاذنا وزملائنا عذراً ان قصرنا.

قائمة المراجع والدوريات

أولاً: المراجع

- 1- جعفر عبد المهدي صاحب- مشكلة كوسوفو- دار التحلة للنشر تاجوراء- طرابلس ليبيا الطبعة الاولى 1998م.

- 2- جعفر عبد المهدي صاحب "الصرب الأرثوذكسية الطائفية المفترية عليها" دراسة تحليلية معمقة لهم الازمة اليوغسلافية دار التحلة- طرابلس ليبيا - الطبعة الاولى 1997م.
 - 3- جعفر عبد المهدي صاحب -راشكا- سنجد ما يعد كوسوفو منشورات دار النخلة- تاجور ليبيا - الطبعة الاولى - 1998م.
 - 4- الطاهر منصور- القانون الدولي الجنائي- في الجزاءات الدولية دار الكتاب الجديدة- بيروت لبنان- الطبعة الاولى 2000ف.
 - 5- جمعة احمد عتيقة- الجرائم ضد السلام في القانون الدولي الجنائي- الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع والاعلان مصراته ليبيا - الطبعة الاولى - 1998ف.
 - 6- عبد السلام صالح عرفة- المنظمات الدولية والاقليمية الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع والاعلان- الطبعة الثانية 1999م.
 - 7- محمد مصباح عيسى- حقوق الانسان في العالم المعاصر دار الرواد طرابلس ليبيا- دون ذكر الطبعة 2001ف.
 - 8- ساسي سالم الحاج المفاهيم القانونية لحقوق الانسان عبر الزمان والمكان -منشورات الجامعة المفتوحة.
- ثانياً: الدوريات.

- 1- مجلة العربي أغسطس 1999م وزارة الاعلام بدولة الكويت.
- 2- الفكر الاستراتيجي العربي - العدد 40 نيسان أبريل 1992م معهد الانماء العربي "المهنية القومية للبحث العلمي طرابلس ليبيا .
- 3- أسعد طه- كوسوفا بين الماضي والحاضر والمستقبل فتاه الجزيرة يقطر -صفحة 1 من 14 بتاريخ 9/ 6/ 2002 سطح المكتب كوسوفو .%20 بين hTMwindows File://
- 4- صفحة 1 من 2 مقدمة عامة -التقرير السنوي العام 2000 عن مراقبة حقوق الانسان.
- 5- صفحة AlwaTan News pappedr Polirics

نزع الملكية الخاصة للمنفعة العامة دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون

د. علي معتوق علي صالح / الجامعة الأسمرية الإسلامية (كلية الشريعة والقانون أوباري)

مستخلص

يعتبر الملكية حق طبيعي مقدس في الشريعة الإسلامية وجد منذ القديم في جميع المجتمعات البشرية، والملكية كحق يقصد بها تلك الوسيلة الفنية اللازمة لصياغة نظام الأموال وما تخوله من سلطات يمارسها المالك.

فهو حق مالي يخول لصاحبها حق التصرف فيها والاستعمال والاستغلال. وعليه فإن هذا الحق مضمون في جل الدساتير والتشريعات التي اعتبرت الملكية الخاصة حق أساسيا للأفراد فأقرته ونظمته ويظهر بصورة جلية في الدول التي أخذت بالنظام الرأسمالي، كما يتحصن حق الملكية من جميع أشكال الاعتداء الصادرة من الأفراد أو الإدارة، بموجب الحماية القانونية و القضائية، التي تخول للمالك الحق في رد الاعتداء. فإن كان صادر عن الأفراد، فللمالك أن يحمي حقه باستعمال دعاوي الملكية و الحيازة، أما إذا كان صادرا عن الإدارة فعليه أن يقاضيهما علي أساس دعوي التعدي. إلا أن مبدأ حصانة الملكية الخاصة غير مطلق، فيرد عليه استثناء يتمثل في سلطة الإدارة في نزع الملكية المبرر باستعمالها للمنفعة العامة. وهذا الاستثناء يكون للصالح العام أو المنفعة العامة بحيث تنزع ملكية الفرد لصالح الجماعة وهذه العملية تعتبر الوجه المخالف لحق الملكية. وفي نطاق المنفعة العامة قد تلجأ الإدارة إلى وسائل أو طرق جبرية للحصول على الأملاك وذلك قصد تحقيق مهامها وإشباع حاجات الأفراد والمصالح العليا للبلاد. وعليه فلا يمكن للإدارة الاستحواذ والاستيلاء على أموال وأملاك الأفراد خارج نطاق المنفعة العامة وأي مخالفة لهذا المفهوم يترتب عليها المسؤولية الإدارية.

Abstract

Research Abstract Expropriation of private property for the public benefit

A comparative study between Sharia and law

Ownership is considered a sacred natural right in Islamic law and has existed since ancient times in all human societies. Ownership as a right is intended as the

technical means necessary to formulate the system of funds and the powers it entitles to be exercised by the owner. It is a financial right that gives its owner the right to dispose of, use and exploit it. Accordingly, this right is guaranteed in most constitutions and legislations that consider private property a basic right for individuals, so it approved and regulated it, and it appears clearly in countries that adopted the capitalist system. The right of ownership is also immunized from all forms of aggression issued by individuals or administration, according to the legal and judicial protection that gives The owner has the right to respond to the aggression. If it was issued by individuals, The owner may protect his right by using ownership and possession claims, but if it is issued by the administration, he must sue it on the basis of the infringement claim. However, the principle of the immunity of private property is not absolute. An exception is made to it, represented in the administration's authority to expropriate property justified by using it for the public benefit. This exception is for the public interest or public benefit, so that the individual's ownership is expropriated for the benefit of the group, and this process is considered the opposite aspect of the right of ownership. Within the scope of the public benefit, the administration may resort to compulsory means or methods to obtain property in order to achieve its tasks and satisfy the needs of individuals and the higher interests of the country. Therefore, the administration cannot acquire and seize the money and property of individuals outside the scope of the public benefit. Any violation of this concept entails administrative responsibility

أولاً :- أهمية البحث

- 1 - إنه أسلوب قانوني يمكن الإدارة بصفة استثنائية، وفي وقت مستعجل من الحصول على ملكية الأموال، حتى لا تتعطل غايتها الأساسية في ضمان سير المرافق العامة،
- 2 - وتحقيق المنفعة العامة بسبب عدم امتلاكها للملكيات اللازمة أو رفض الأفراد تمكينها برضاهم من ممتلكاتهم، أو كبجهم للإجراءات لمغالاتهم في مقدار التعويض.

ثانيا :- الأهمية العملية للبحث

حظي حق الملكية بقدسية أغلب التشريعات القانونية، فالملكية بمقتضى المادة 17 من الإعلان العالمي لحقوق الانسان الصادر سنة 1789 .

تعتبر حقا مقدسا لا يجوز انتهاك حرمة، ولا يجوز حرمان صاحبه منه، إلا إذا قضت بذلك ضرورة مصلحة عامة تبث قانونا وبشرط التعويض العادل والمدفوع مقدما، كما أن دستور المملكة المغربية لفتح يوليو 2011 الذي يعتبر قانون في المملكة نص في الفصل 35 في فقرته الاولى: ”يضمن القانون حق الملكية، ويمكن الحد من نطاقها وممارستها بموجب القانون، إذا اقتضت ذلك متطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد، ولا يمكن نزع الملكية إلا في الحالات ووفق الاجراءات التي ينص عليها القانون الليبي .

ثالثا :- ماهي إشكاليات البحث

كيف عمل القضاء الليبي علي تطوير أحكامه بشكل يكفل تحقيق التوازن الفعلي بين المصلحة العامة و المصلحة و الحقوق الشخصية ؟ .

منهجية البحث :-اعتمدت في هذا البحث علي منهج و صفي تحليلي الذي يعالج هذا الموضوع

رابعا :- تساؤلات البحث

وتثار تساؤلات عديدة عن كيفية إبلاغ المواطنين بقرارات الإزالة، وهو الأمر الذي نظمته تعديلات قانون نزع الملكية لصالح المنفعة العامة، ونصت على ضرورة أن يسبق عملية الحصر المذكورة، إعلان بموعد تنفيذها، يُلصق في المحل المعد للإعلانات بالمقار الرئيسية لوحدات الإدارة المحلية، وفي مقر العمدة، وعلى واجهة العقار محل نزع الملكية بطريقة ظاهرة، كما يخطر ذوو الشأن بالموعد المذكور بخطاب موصي عليه مصحوبا بعلم الوصول، وعلى جميع الملاك وأصحاب الحقوق الحضور أمام اللجنة المذكورة في موقع المشروع للإرشاد عن ممتلكاتهم وحقوقهم .

خطة البحث

المبحث الاول: مفهوم نزع الملكية للمنفعة العامة في اللغة واصطلاحا.

مطلب الاول: تعريف نزع الملكية في الشريعة .

مطلب الثاني: تعريف نزع الملكية في القانون .

مطلب الثالث: خصائص نزح الملكية للمنفعة العامة .

المبحث الثاني: تمييز نزح الملكية للمنفعة العامة .

مطلب الاول: تمييز نزح الملكية عن التأميم .

مطلب الثاني: تمييز نزح الملكية للمنفعة العامة عن الاستيلاء المؤقت .

مطلب الثالث: تمييز نزح الملكية للمنفعة العامة عن المصادرة .

المبحث الثالث: احكام متعلقة بنزع الملكية الخاصة للمنفعة العامة .

مطلب الاول: اجراءات نزح الملكية في القانون واجراءات الاثبات للمنفعة العامة .

مطلب الثاني: اثار نزح الملكية للمنفعة العامة والتعويض العادل في نزح الملكية .

مطلب الثالث: الضوابط الشرعية لنزع الملكية للمنفعة العامة والضوابط الشرعية الخاصة للنزع الملكية .

المبحث الرابع: دور القضائي في تعزيز الضمانات القانونية

مطلب الاول: دور القضاء في الرقابة علي قرارات نزح الملكية .

مطلب الثاني: دور القضاء في ضمان الحصول اصحاب العقار علي التعويض ودور القضاء في اللزوم الادارة باتباع الاجراءات القانونية للنزع الملكية .

مطلب الثالث: الجهة المختصة بالنظر في الدعوى المتعلقة بنزع الملكية والضمانات القانونية متعلقة بتعويض .

المبحث الأول : مفهوم نزح الملكية للمنفعة العامة في لغة واصطلاحا .

إن نزح الملكية يعني سلب الملكية من صاحبها أو حرمان المالك من عقاره رغما عن إرادته بغرض انجاز المنفعة العامة، مقابل تعويضه عن ضرر الذي أصابه بسبب هذا الحرمان، ويعتبر نزح الملكية للمنفعة العامة إجراء قانونيا تلجأ إليه الدولة والمؤسسات العامة الأخرى لإجبار الأفراد علي التخلي عن ملكيتهم العقارية من أجل المنفعة العامة مقابل تعويض عادل .

ستتطرق في هذا المبحث إلي أهم عناصر مهمة متمثلة في نزح الملكية وهي :-

المطلب الأول :تعريف نزح الملكية في الشريعة، والمطلب الثاني :تعريف نزح الملكية في القانون، والمطلب الثالث :خصائص نزح الملكية للمنفعة العامة .

النزع في اللغة :- يطلق علي عدة معان منها : قلع الشيء من مكانه وتحويله عن موضعه وأزالته، ويطلق أيضا علي الجذب والمعاطاة، المصافحة، والتخاصم إلي غير ذلك من المعاني .

وقد جاء في لسان العرب ما نصه :- نزع الشيء ينزعه نزعا، فهو منزوع ونزع انتزاعه فانتزع، اقتلعه فاقتلع، ومنزعه الكأس ، معاطاتها :- وقوله تعالي (يتنازعون فيها كأس لا لغو فيها ولا تأثي). .

وفرق سيبويه : بين نزع وتنزع فقال :- انتزع ونزع حول الشيء عن موضعه وان كان علي نحو الاستلاب، نزع الأمير العامل عن عمله، وتطبيق المعاني اللغوية السابقة علي نزع الملكية نجد أن نزع الملكية يعني سلبها واخذها، وضدها الإيثار والمنع.

● نزع الملكية للمنفعة العامة في اصطلاحا :

يري الباحث أن هناك اختلاف بين فقهاء في تعريف نزع الملكية للمنفعة العامة وسوف أشير لي بعض التعريفات التي تتعلق بنزع الملكية للمنفعة العامة .

عرفها بأنها :- (حرمان الملك العقار من ملكه جبرا للمنفعة العامة نظير تعويضه عما ناله من ضرار .

وعرفها بأنها :- (إجراء إداري يقصد به نزع المال قهر عن مالكه بواسطة الإدارة لتخصيصه للمنفعة العامة مقابل تعويض يدفع له) .

وعرفها :- (نقل ملكية العقارات الخاصة من الأفراد إلي الدولة جبرا عنهم تحقيقا للمنفعة العامة وفي مقابل التعويض .

المطلب الأول : تعريف نزع الملكية في الشريعة .

أقرت الشريعة الإسلامية الملكية الخاصة ولكن هذه الملكية لا تكون مطلقه ولا يكون المالك حرا في استعمال حقه وفقا لما تمليه عليه، وإنما هو مأمور باستعمال هذا الحق بما يتوافق مع مصالح الجميع دون إضرار بالغير وفي حدود التي رسمها الشارع الإسلامي .

فملكه الأموال كلها لله لقوله تعالي :- (امنوا بالله ورسوله وأنفقوا مما جعلكم مستخلفين فيه فالذين امنوا منكم وأنفقوا لهم أجرا كبير) .

وعرفها بأنها :- (هي المنفعة التي تتحقق لأكبر قدر من الناس دون تعيين لهم، وادفع الضرر عن جمهور الناس والتي قد لا تتمثل في منفعة قريبه للأفراد وان حققت لهم كافه مصالحهم، أو هي المصلحة الكلية التي لا تختص بفرد .

المطلب الثاني :- تعريف نزع الملكية في قانون .

عُرفه بأنها (نزع الملكية الخاصة للمنفعة العامة هو امتياز ممنوح للإدارة بحيث تستطيع بواسطة حرمان مالك من عقار من ملكه جبراً من أجل منفعة العامة في مقابل تعويض) .
كما عرفها (حرمان مالك عقار من ملكه جبراً للمنفعة العامة نظير تعويضه عما يلحقه من ضرر).

وكما عرفها (امتياز ممنوح للإدارة للحصول علي ملكيته العقارات المملوكة لأشخاص القانون الخاص أو حقوق العينية الأصلية جبراً وتحويلها إلي الملكية العامة للدولة تحقيقاً للنفع العام ومقابل تعويض عادلاً يدفع مسبقاً) .

المطلب الثالث :- خصائص نزع الملكية للمنفعة العامة .

الأصل المتين هو الذي جاءت به الشريعة الإسلامية لأحكام الحاكمين، هو حرمة الأموال وصيانتها، فلا يحل مال مسلم إلا بطيب نفسه منه، وكما قال النبي صلى الله عليه وسلم :- (لا يحل لا مرئى من مال أخيه شيء إلا بطيب نفس منه) .

لنزع الملكية ثلاث خصائص :-

1:- طريقه استثنائية . تستمد نزع الملكية طبيعتها الاستثنائية من خطورة التي تشكلها علي ملكيه الأفراد لو استخدمت بدون قيد، ويكون إجراء نزع الملكية إجراء استثنائي فهو يخضع ممارسه الإدارة له رقابه حازمه من قبل القضاء الذي يملك وقف إجراءاته طالما ثبت وجود إمكانيه لتحقيق أهداف النفع بسبل أخرى لا تقتضي نزع الملكية المال .

2- الطريقة الجبرية

يقصد بالطريقة الجبرية :- أن إجراء نزع الملكية يعتمد علي امتيازات السلطة العامة المعهودة للإدارة ونتيجتها المساس بالملكية الخاصة بقوة القانون .

3:- القصد من نزع الملكية تحقيق المنفعة العامة .

بمعني انه يمنع علي الإدارة اللجوء إلي نزع الملكية إذا كانت تهدف الي تحقيق فائدة لصالح الأفراد أو لفائدتها الخاصة .

فنزع الملكية الخاصة لابد إن تكون لأجل منفعة عامه، كما توسيع الطرق العامة وأقامه الجسور، وبناء المعاهد العلمية، وغير ذلك من كل ما تحقق به مصلحه الجماعة ، حيث يستولي

علي الأملاك لقيام هذه المشروعات ولو رفض أصحابها، علي إن يعوضوا عن أملاكهم المنزوعة تعويضا عادلا⁽¹⁾.

ويرى الباحث إن للنزع الملكية للمنفعة العامة تعود، أولويتها حسب ما نصت عليه قوانين واللوائح معمول بها، للنفع العام ومن أجدد إذا كان هناك تعويض عادلا، لشخص أو للموطن، فلا مانع للنزع الملكية للمنفعة العامة .

المطلب الاول :- تمييز نزع الملكية عن التأميم

ماهية نزع الملكية عن التأميم (تحويل مشروع الخاص علي قدر من الأهمية الي مشروع عام يدار بطريقه المؤسسة العامة، أو في شكل شركة تملك الدولة كل أسهمها ؛فهو يقوم علي نزع ملكيه المشروعات الخاصة، وتحويلها إلي ملكيه الدولة) .

انه ("إجراء إداري يراد به نقل ملكيه المشروع او مجموعه مشروعات خاصة من ملكيه الأفراد إلي ملكيه آلامه او الدولة ؛حيث تتولي الدولة نيابة عنها إدارتها واستغلالها) .

وحسب التعاريف السابقة فان التأميم يقوم علي ثلاثة عناصر وهي :

1:- أنه ينصب علي ملكيته مشروع صناعي او تجاري او مالي خاص، حيث تنتقل ملكيته من الأفراد إلي الدولة .

2:- المنفعة العامة تكون مفترضة بالنسبة للتأميم ولا تتحمل الدولة عبئ أتباته كما لا يجوز لصاحبها المشروع المهم ان يدعي بانتفائها .

3:- مبدأ تعويض المتضرر عن ما فاتته من كسب وما لحقه من ضرر .

المطلب الثاني: تمييز نزع الملكية للمنفعة العامة عن الاستيلاء المؤقت

بالرغم من اتفاقهم حول تحديد الطبيعة القانونية له إذا انه إجراء مؤقت تطلبه ظروف مستعجلة ويرد علي الملكية الخاصة ؛ويمكن سرد بعض التعريفات الآتية.

"وعرفه الاستيلاء المؤقت انه (حق السلطة الإدارية في حيازة العقارات المملوكة ملكيه خاصة بصفه مؤقتة تحقيقا للمنفعة العامة مقابل تعويض عادل).

(1) احمد فراج حسين الملكية ونظريه العقد في الشريعة الإسلامية دار المطبوعات الجامعية الإسكندرية 1999م، ص77، ص78.

"(انه منح الإدارة الحق في حيازة عقار خاص للأفراد بالقوة الجبرية بصفه مؤقتة ؛في حالات المحدد قانونا ؛ومقابل تعويض عن مدة الاستيلاء) .

ويري الباحث من ان هناك حالات حددها القانون

1:- أما الاستيلاء المؤقت فهو منظم بموجب القانون المدني، وبعض القوانين الأخرى ؛كقانون الولاية وقانون البلدية وقانون الاجراءات المدنية.

2 :- فيهدف كلا النظامين الي تحقيق المنفعة العمومية ؛فنزع الملكية يهدف إلي انجاز مشاريع تتعلق بالتعمير والتهيئة العمرانية والتخطيط المرتبط بإنشاء تجهيزات جماعية ذات منفعة عامة،والاستيلاء المؤقت يهدف الي ضمان استمرارية المرافق العمومي مما يساهم في تحقيق النفع العام .

3 :- كما يترتب عن كلا النظامين تعويض عادلا ومنصف يتم تحديده من قبل لجنة اداريه خاصه مستقلة عن الجهة المستفيدة في حاله نزع الملكية للمنفعة العامة،من قبل الإدارة المستفيدة من عمليه الاستيلاء في حالة الاستيلاء المؤقت كمال يمكن للمتضرر كالنظامين الطعن في قيمه التعويض .

المطلب الثالث: تمييز نزع الملكية للمنفعة العامة عن لمصادره

مصادره في اللغة (مشتقة من فعل (صدر)وهي علي وزن (فعل) وفيه معني المفاعلة والمنازعة والالاحاح،ومعني المصادرة وهي ذهاب الشي .

وانه (صادرت الدولة الاموال استولت عليها،عقوبة لمالكها) .

المصادرة (هي نزع ملكيه الشي جبرا عن مالكة و اضافته الي ملك الدولة بغير مقابل) .

تعريفها في الشريعة الإسلامية (نزع ملكيه مال الجاني المتصل بجريمته، اوبعضه بعد ضبطه جبر علي مالكة وإضافته إلي بيت مال أو التصرف فيه) .

المبحث الثالث : احكام متعلقة بنزع الملكية الخاصة للمنفعة العامة

ان عمليه نزع الملكية الخاصة هي عمليه خطيره اذا انها تمس بحق من الحقوق الهامه والمقدسة التي احيطت با الحماية والعناية والاحترام ويخضع هذي العملية ألي جملة من الاجراءات التي تجب علي الإدارة اتباعها للوصول الي نقل الملكية من الذمة المالية لصاحبها الي ذمه نازع الملكية، كما ان الإسلامية قد سبقت التشريعات الوضعية في تقدير الحماية الكافية

للمالك المنزوعة ملكيته من خلال تقرير عده ضوابط يجب علي الحاكم التقيد بها واحترامها حتي يتمكن من نزاع ملكية احد الاشخاص .

وانطلاقاً من هذا كله فقد ارتأينا تقسيم هذا المبحث الي ثالث مطالب مطلب الاول، اجراءات نزاع الملكية في القانون واجراءات الإثبات للمنفعة العامة مطلب الثاني :اثار نزاع الملكية للمنفعة العامة وتعويض العادل لنزع الملكية،مطلب الثالث :الضوابط الشرعية لنزع الملكية للمنفعة العامة والضوابط الشرعية الخاصة للنزع الملكية .

المطلب الاول :اجراءات نزاع الملكية في قانون واجراءات الاثبات للمنفعة العامة .

بما ان حق الملكية العقارات هو حق مقدس لكل الاشخاص ويتم نزاع الملكية من قبل الدولة او الإدارة بناء علي اجراءات وقواعد معينة وألا يعتبر هذا عملاً من اعمال الغصب، تبدأ إجراءات نزاع الملكية بطلب يقدم إلى وزارة البلدية والتخطيط العمراني من الوزارات والمؤسسات العامة والهيئات العامة والمجالس البلدية وحدها دون غيرها .

ويوضح بهذا الطلب تفاصيل المشروع المراد نزاع الملكية من أجله، ويرفق به رسم تخطيطي لموقع العقار المطلوب نزاع ملكيته ومساحته .

ويحال هذا الطلب إلى الإدارة لدراسته، وتقديم ما تراه من توصيات بقبوله أو رفضه إلى وزير البلدية والتخطيط العمراني لاعتمادها، وفي هذه الحالة ليس من حق نازع الملكية ان يتصرف في العقار ويظل العقار مملوكا لصاحبه الاصلي،ويكون له حق في استرداده او ريعه .

وفيما يخص اجراءات نزاع الملكية للمنفعة العامة ينص القانون الليبي المواد الآتية .

المادة (7) : تتولى الجهة القائمة بإجراءات نزاع الملكية تقدير التعويض المستحق لذوي الشأن، ولا يدخل في تقديره قيمة المباني أو الغراس أو التحسينات أو عقود الإيجار أو غير ذلك إذا ثبت أنها أجريت بقصد الحصول على تعويض أزيد وذلك بغير إخلال بحق صاحب الشأن في إزالة هذه الأعمال على نفقته بشرط عدم الإضرار بالمشروع المراد تنفيذه. وكل ما يعمل أو يتخذ من هذا القبيل بعد نشر القرار المقرر للمنفعة العامة في الجريدة الرسمية يعتبر أنه أجري للغرض المذكور ولا يدخل في تقدير التعويض .

المادة (8) : إذا كان المطلوب للمنفعة العامة جزءاً من عقار وزادت أو نقصت قيمة الجزء الباقي بسبب المشروع وجب مراعاة قيمة الزيادة أو النقص في تقدير التعويض عن الجزء المطلوب للمنفعة العامة وذلك بشرط ألا يزيد المبلغ الواجب إضافته أو إسقاطه على نصف التعويض الذي يستحقه المالك .

المطلب الثاني : أثار نزح الملكية للمنفعة العامة والتعويض العادل في نزح الملكية

ان القرار القاضي بنقل الملكية يترتب عدة اثار سواء بالنسبة الادارة المستفيدة من نزح والمالك المنزوعة ملكيته او بنسبه للعقار في حداته .

اولا : اثار قرار نزح الملكية بالنسبة لنزاع الملكية

ان اهم اثر يترتب علي قرار نزح الملكية هو تحويل ملكيه العقار او الحق العيني من الناحية القانونية من ذمه صاحبها الي ذمه نازع الملكية او المستفيد وهذا من تاريخ صدور قرار نزح الملكية، كما يتحمل نازع الملكية وحده العيوب الخفية التي يمكن ان يتضمنها العقار المنزوعة ملكيته نظر لكون نزح الملكية ليس عقد بيع عادي وانما هو تحويل غير ارادي للملكية وهو ما يؤدي الي انتفاء ايه ضمانات من الطرف المنزوعة ملكيته نازع الملكية بهذا الخصوص .

ثانيا : اثار قرار نزح الملكية بالنسبة للمتضرر من النزح .

يفقد مالك العقار هذه الصفة وبذلك ليس له حق في ابرام التصرفات القانونية المختلفة سواء اكانت ناقلة للملكية كالبيع او التي تترتب عنها حقوق عينيه الآخرين كحق الارتفاق وحق الرهن .

كما يفقد الحق في تغيير الوضعية المادية للعقار المنزوع سواء بالإضافة كالتحسينات المراد منها رفع قيمه التعويض او باللقصان كالهدم الذي يرمي من خلاله الي جعل المكان غير صالح لا قامه المشاريع وانجازها، لكن في مقابل فانه يبقى متمتعاً بحق الاستغلال والانتفاع الي حين حصوله علي تعويض عملا با القائل بضرورة التعويض المسبق .

ثالثا : اثار قرار نزح الملكية بالنسبة للعقار

ينتج عن هذا القرار تطهير العقار من كل الحقوق العينية منها الشخصية وذلك خلاف للأصل العام للمعاملات الناقلة للملكية في اطار القانون المدني والتي لا يترتب عنها انتفاء حقوق العقار موضوع التصرف الناقل للملكية.

• التعويض العادل في نزح الملكية

وهو من الشروط اللازمة والجواهرية التي توفق بين المصلحة العامة وبين حرمان مالك من عقار من ملكه، كما ان هذا التعويض تفرضه ضرورة تحقيق المساواة بين الافراد امام الابعاء العامة، ويجب ان يشمل التعويض ما لحق الشخص من خساره وما فاتته من كسب جراء النزح لان التسلط علي انتزاع الاموال قهراً أن لم يقرن به دفع التعويض حصل به بالضرورة الفساد.

اما في حال تعسف الدولة وذلك بعرض تعويض اقل من القيمة المتعارف عليها للشيء المملوك ورفض المالك التنازل عن ملكه بان رفض قيمة التعويض علي أساس انه ظلم، فهنا يعد انتزاع الدولة للملكية ظلم عظيم حذرنا منه الله سبحانه وتعالى بان جعله محرما علي نفسه وجعله محرما بين عباد، لذلك وجب رفع هذا الظلم برفع قيمه التعويض الي حدود القيمة التي ترضي صاحب الشأن.

المطلب الثالث : الضوابط الشرعية لنزع الملكية للمنفعة العامة والضوابط الشرعية الخاصة للنزع الملكية.

الضوابط الشرعية لنزع الملكية للمنفعة العامة يقصد بها ضوابط العامة تلك الاسس التي حددها العلماء علي وجهه العموم، فهي لا تختص بمعالجه موضوع معين بل تتعده الي كافة المواضيع المربطة بحياة الفرد ومشاغله اليومية من اهم هذه الضوابط :

1: الاحكام الشرعية مشروعه لتحقيق مصالح العباد .

ان اساس تشريع الاحكام هو السعي لتحصيل مصالح العباد في الدنيا والاخرة وهو اختصاص موكل الي أولي الامر لقوله تعالي " (ان الله يأمركم ان تؤدوا الامانات الي اهلها واذا حكمتم بين الناس ان تحكموا بالعدل ان الله نعماً يعظكم به ان الله كان سميعاً بصيراً)"، لهذا كان الزام ان يكون ولاة امر المسلمين من اهل العفاف والصلاح .

2. مسؤوليه الحاكم عن احوال الرعية .

حيث يتوجب علي أولي الامر ان يستخدموا مختلف الادوات والسياسات الاقتصادية بغية تحفيز الرعية علي قيام بمجهود التنمية علي والوجه الامثل، وقد مارست الدولة الإسلامية الأولي هذه المسؤولية علي خير وجه حين اباحت أحياء الارض الموات وملكت الافراد ما احتواه وعندما قدمت المشورة الاقتصادية وعندما اقرت نزع الملكية في حالات الضرورة الملحة، فبكل هذه الاعمال يتحسن الوضع الاجتماعي والاقتصادي والسياسي للدولة مع ضرورة الاخذ بعين الاعتبار عدم الافراط قي عمليه نزع الملكية لأنها قد تتحول من عمليه مشروعه الي صورة من صور التعدي علي حق من حقوق الانسان الأساسية.

3. العمل بالقواعد الفقهية .

يجب علي ولاة امور المسلمين عند قيامهم بعمليه نزع الملكية مراعاة القواعد الفقهية التالية :

• التصرف علي الرعية منوط بالمصلحة

أي ان تصرف الحاكم نحو الرعية ولزومه عليهم شاءوا ومتوقف علي الثمرة والمنفعة في تصرفاته الدينية او الدنيوية فأن تضمنت منفعة وجب علي الراعية طاعته، ومن المصلحة حفظ الدين علي أصوله المستقرة وحفظ الدين علي أصوله المستقرة وحفظ مال المسلمين اذا يقول النبي صلي الله عليه وسلم (ما من عبد يسترعيه الله رعيه فلم يحطها بنصحه لم يجد رائحه الجنة)، ويقول عمر بن الخطاب رضي الله عنه (اني انزلت نفسي من مال الله بمنزله اليتيم ان احتجت اخذت منه، فإذا ايسرت رددته فان استغنيت استعفت)

• المصلحة العامة مقدمه علي المصلحة الخاصة .

فاذا ما تعارضت هاتين المصلحتين قدمت العامة علي الخاصة لعموم نفعها وعظيم اثرها علي المجتمع ككل، وتجد هذه القاعدة تطبيقها الحرفي في مساله نزح الملكية علي اساس ان المصلحة الخاصة للمتضرر من النزح لا ينبغي ان تقف حيزر عثرة امام المصلحة العامة للمجتمع والمتمثلة في الاستفادة من العقار بغية اقامه مشاريع، لكن تغليب المصلحة العامة لا يعني بالضرورة الالغاء الكلي للمصلحة الخاصة بل يجب علي حاكم تجنب عمليات النزح بكل الوسائل الأخرى المتاحة .

• قاعدة لا ضرر ولا ضرار

فالضرر هو الحاق مفسده بالغير والضرارة مقابله الضرر بالضرر ونص القاعدة ينفي الضرر نهائيا بحيث يشمل الضرر العام والخاص علي حد السواء ويشمل ذلك علي دفعه قبل الوقوع بطرق الوقاية الممكنة، او دفعه وقوعه بما يمكن من التدابير التي تزيل اثاره وتمنع تكراره، فاذا التقى ضرران عام وخاص فمن الواجب الحاكم ازالته الضرر العام وان كان في ازالته أحداث ضرر بالفرد في حدود الضرورة ومع وجوب التعويض عليه ما أمكن ذلك، لكن لو أمكن الوصول الي منفعة العامة دون مساس بحقوق الافراد فلا يجوز ذلك مطلقا لان الشريعة الإسلامية تحرم المساس بحقوق العباد تحريما قاطعا مؤبدا .

• العمل بالمصالح المرسلة .

ان الشريعة الاسلامية غنية بمقاصدها الفقهية الأصلية التي ميزتها عن بقية الشرائع السماوية السابقة، ومن بين هذه المصادر نجد المصلحة المرسلة التي بواسطتها يمكن احداث التشريعات والقوانين اللازمة لكل ما يستجد من وقائع وتفتضيه الظروف من اجل تحقيق المنفعة وتلبية حاجات ومطالب الامم المتجددة والمصلحة المرسلة هي كل واقعة لم يرد عن الشارع نص يدل علي اعتبارها ولا علي ألغائها، وليس لها نظير يقاس عليه، فهي اذن تكون في الوقائع المسكوت

عنها ولكن يحصل من بناء الحكم عليها جلب منفعة للخلق او دفع مفسدة عنهم ويجب ان تحقق في المصلحة عدة شروط لابد للحاكم من اتباعها وهي ان تكون المصلحة حقيقة لا ظنية كما يجب الا تتعارض مع مصلحه اهم منها او مثلها، كما يجب ان لا تتصادم مع أدلة شرعية مقررّة وان تكون هذه المصلحة عامة لا خاصه⁽¹⁾.

● الضوابط الشريعة الخاصة لعملية النزح الملكية

بالإضافة الي الضوابط العامة التي اشرنا اليها سالفاً أوجد الفقهاء المتأخرين عدة ضوابط اخري خاصه بعملية النزح في حد ذاتها .

1:.. التأكد من الضرورة الملحة لعملية النزح .

فيجب علي الحاكم المسلم ان يتأكد من ان المال المملوك المراد نزعه ضروري لتحقيق مصالح العباد، وهو الوحيد المتوفر للقيام بهذا الغرض ويعتبر هذا الشرط من اهم الشروط لأن انتزع الملكية رغما عن ادارة المالك غير جائز علي الاطلاق وذلك مصدقا لقول النبي صلي الله عليه وسلم من ظلم قيد شبر من الارض طوقه من سبع إراضين، لذلك فعملية النزح مرهونة بتأكد ولي الامر من ضرورة تحقيق النفع العام عن طريق المساس بملك احد الاشخاص، فيجب اذن ان يتوافر هذا الشرط حتي لا تنطلق يد السلطة في اموال العباد بحجه المنفعة العامة⁽²⁾.

2:.. عرض الامر علي القضاء .

يجب علي ولي الامر قبل ان يقدم علي الاجراء النزح ان يعرض الامر علي القضاء لينظر في الامر من جميع جوانبه وعلي الاخص مسألة اهمية المنفعة العامة المراد تحقيقها، فاذا اثبت القضاء ان هذه العملية غير ضرورية او غير نافعة للمصالح العام وهذا عن طريق الادلة والبراهين القطعية فلا يصح التضحية بممتلكات الافراد وانتهاك حقوقهم تحت ذريعة واهيه .

وكما يجب علي القضاء ايضا التأكد من مدى لزوم ملك الغير لتحقيق المنفعة العمومية فهو وحده المنوط بالتأكد من انتفاء كل البدائل او الوسائل الاخرى وصار من المتعين تحقيق هذه المنفعة و تظهر بشكل جلي حين تقدير قيمة التعويض من حيث عدالته وجبر كل الأضرار الناجمة عن عملية النزح فيه يتم احقاق الحق والبعد عن الظلم⁽³⁾.

(1) فهد بن عبد الله بن محمد العمري، مرجع سابق 444ص .

(2) يوسف محمود قاسم، المرجع نفسه، ص 963 وما بعدها.

(3) فهد بن عبد الله بن محمد العمري، مرجع سابق 444ص .

ويري الباحث اذا تقرر جواز نزح الملكية للحاكم، نظر لوجود الحاجة اليه وسعيا لتحقيق النفع العام، فان ذلك لا يتم الا بشرط توزيع أعبائه على كل الناس بالعدل بحيث لا يرهق طائفة من الرعية علي حساب طائفة اخرى مسوغ مقبول شرعا، فلا يجوز له نزح الملكية اشخاص معينين و عن نزح الملكية اشخاص اخرين رغم ان ملكية هؤلاء الأشخاص هي الاصلح للمشروع القيام به، كما لا يجوز له ايضا التفرقة بين الناس في تقدير التعويض اذا كانت الملكيات متساوية في المساحة ومتشابه في الموقع، واما اذا اختلفت الملكيات فان المنطق يقتضي اختلاف قيمة التعويض .

المبحث الرابع : دور القضائي في تعزيز الضمانات القانونية

الذي تعتبر الملكية من الحقوق المنصوص عليها قانونا والتي ينبغي ان تصان من أي تعدي من الغير افراد كانوا او جماعات، وهي بالتالي تعتبر حقا اصيلا من الحقوق التي تكفلها القوانين واللوائح علي مختلف درجاتها، فنجد ان دستور الاستقلال الليبي الصادر في عام 1951م قد نص في مادته 31 علي ان (للملكية حرمة فلا يمنع المالك من التصرف في ملكه الا في حدود القانون ولا ينزع من احد ملكه الا بسبب المنفعة العامة في الاحوال المبينة في قانون وبالكيفية المنصوص عليها فيه وبشرط تعويضه تعويضا عادلا)، وهو الامر اكد عليه الاعلان الدستوري الصادر بعد ثوره السابع عشر من فبراير والذي نص في مادته 11 علي ان (للمساكن والعقارات حرمة فلا يجوز دخولها او تفتيشها ألا في الاحوال التي ينص عليها القانون، بكيفية المبينة فيها ...) واكد ذات الاعلان في مادته 16 علي ان (الملكية الخاصة مصونه ولا يمنع المالك في ملكه الا في حدود القانون)

المطلب الاول : دور القضاء في الرقابة علي قرارات نزح الملكية .

(ولما كان نزح الملكية للمنفعة العامة من اخطر الأمور التي تقوم بها الادارة ذلك ان هذا الاجراء يمس حقا من الحقوق الأساسية لأفراد، فأن نزح الملكية لابد من ان يستند الي توافر شرط اساسي ورئيس يبيح هذا التصرف وهو شرط المنفعة العامة، وهو ما استقر عليه قضاء المحكمة العليا الليبية حيث قضت بأن (قيام المنفعة العامة هو الركن الاساسي الذي يقوم عليه قرار نزح الملكية، وهذا القرار هو الذي يحدد المنفعة العامة وان مشروعيته تحدد عند صدوره، شأنه في ذلك شأن أي قرار اداري ولا يتأثر بما قد يستجد من ظروف بعد صدوره)

تجيب محكمتنا العليا في هذا الشأن و تقرر في حكمها في الطعن الاداري رقم 7/13 ق بقولها (ان الدستور الليبي نص في المادة 315 منه علي حظر نزح الملكية الا بسبب المنفعة العامة، ولا شك ان هذا الحكم الذي ارساه الدستور الليبي هو من الأصول الأصلية في كل الشرائع الحديثة

القائمة علي احترام الملكية الفردية في حدود المرسومة ومن هذه الحدود جواز انتزاعها من اصحاب الحقوق فيها لغايات المنفعة العامة، ولا يقتصر معني النفع العام علي وجوه النشاط التي تمارسها الدولة او احد اقسامها في هذا السبيل بل يمتد ذلك الحكم الي سائر اشخاص القانون العام التي وجدت لتمارس جزء من سلطان الدولة فيكون لها ما للدولة له نفسها من حصانات القانون العام، وليس يغير من وصف الشخصية العامة اجتناء الرابع من ادارة المرفق او اسهام الافراد فيها).

المطلب الثاني: دور القضاء في ضمان الحصول أصحاب العقار علي التعويض ودور القضاء في اللزوم الإدارة بإتباع الإجراءات القانونية للنزع الملكية .

إذا ما تم استصدار القرار الاداري بنزع ملكية العقار، وجب علي الجهة الادارية دفع التعويض المقدر قانونا، والتزام الإدارة في هذه الحالة التزام جبري، بمعنى انها ملزمة بحكم القانون بتأدية التزامها بدفع التعويض، فان هي امتنعت او تأخرت فأنت للمتضرر رفع دعوى امام القضاء الألتزامها بتأديه التعويض، وهو مبدا اقرته المحكمة العليا الليبية في حكمها الصادر في الطعن المدني رقم 38/150ق، حيث قضت بأنه (لما كان قانون التطوير العمراني قرر الاحكام الخاصة بتقدير التعويض ووضع القواعد التي اوجبه لصرفه، ورخص للجهة نازعه الملكية في ان تصرف المبالغ المتنازع عليها المالك العقار، وان تودعها في حساب الامانات الي ان يتم حسم النزاع القضاء او رضاء .

ويري الباحث ان القضاء الليبي قد ساهم في تعزيز وتطوير الضمانات القانونية فيما يتعلق بنزع الملكة للمنفعة العامة، ان القضاء الليبي حقيقة لم يكن موفقا في هذه المسائل انه قد سائر ما نص عليه القانون من حرمان الملاك من حقوقهم في التعويض عن مساكنهم وعقاراتهم التي تزيد عن العدد الواحد فنجد ان القضاء الليبي قد طبق أحكام القانون رقم 4 لسنة 1978م بشأن الملكية العقارية، وهو بالتالي وان كان قد أرسى مبادئ سامية تعزز من ضمانات، ولكن ما نجد فيه العذر القضاء في تلك الفترة انه لم يكن قضاء مستقلا باعباره، خاضعا لسيطرة السلطة الحاكمة في تلك الفترة، فان الدولة الليبية لوجود الدستور ردحا من الزمان زاد عن الثلاثين عاما .

ودور القضاء في اللزوم الإدارة بإتباع الإجراءات القانونية للنزع الملكية .

وقد استقر القضاء الليبي علي مبدأ القضائي سكت عنه القانون وهو ان الادارة في حالة ما استولت علي املاك عقارية بغير وجه الحق او حتي دون اتباع الاجراءات القانونية فأنها تكون ملزمة بالتعويض ليس عن العقار فحسب ولكن عن الضرر الذي لحق بالملاك نتيجة لتعدي الجهة الادارية علي حقوقهم، وبالتالي يكون التعويض عما فاتهم من كسب وما لحقهم من خسارة،

والمتتبع لأحكام القضاء الليبي يجد العديد من الأحكام القضائية في هذا الشأن بيان احداها وهو من اكثر الأحكام وضوحا في تعزيز القضاء للضمانات القانونية في حماية الملكية العقارية، ففي حكمها الصادر في الطعن رقم 22/175 ق قضت بأن (جهة الإدارة اذا استولت علي الارض لاستغلالها في حفر ابار جديدة لتوفير المياه الصالحة للشرب لسكان المنطقة ولم تتخذ الإجراءات القانونية لنزع الملكية وحرمت أصحاب الارض من حيازتها دون حق فأنها تكون مسؤوله عن التعويض بمقدار كا أصابهم من ضرر بسبب حرمانهم من الانتفاع بأرضهم من تاريخ الاستيلاء عليها، وان كان الاستغلال كامل مساحتها لم يتم ألا في تاريخ لاحق او كان المنتفعون بالمياه يستعملون الطرق في المرور بسياراتهم الي الابار التي حفرت فيها، ولمحكمه الموضوع ان تحدد مقدار قيمة التعويض المستحق علي مقتضي العناصر الواقعية التي ستظهرها من الأدلة المعروضة عليها ولا تخضع في تقديرها لرقابة محكمة النقض).

المطلب الثالث: الجهة المختصة بالنظر في الدعوي المتعلقة بنزع الملكية والضمانات القانونية متعلقة بتعويض .

ينبغي الإشارة ان القانون رقم 116 لسنة 1972م يحسب له انه قد أوكل الي القضاء (المحاكم الابتدائية الواقع في نطاق اختصاصها العقار) النظر في الاعتراضات علي تقدير قيمة التعويض في قرارات نزع الملكية للمنفعة العامة علي عكس القانون الذي سبقه وهو قانون نزع الملكية العقارية للمنفعة العامة الصادر في 3 يوليو 1961، وهو حسب وجهة نظري ان فيه تقديم ضمانه اكثر للملاك حتي لا تكون ذات الجهة التي اقرت التعويض عي التي تنظر في الاعتراض عليه فتكون خصما وحكما واحد، وحكم المحكمة في هذه الحالة ليس حكما نهائيا وانما طعن فيه امام المحاكم الاعلى درجة، ففي حكمها الصادر في 25/01/1976م وقضت المحكمة العليا بأن (لما كان مقتضي نص المادة 23 من قانون رقم 116 لسنة 1972م في شأن تنظيم العمراني يدل علي ان المشرع وضع قاعدة المرافعات بمقتضاها جعل الاختصاص بنظر الاعتراض علي تقدير الجهة نازعه الملكية للتعويض للمحكمة الابتدائية المدنية التي يقع في دائرتها العقار علي ان يكون حكمها قابلا للاستئناف في جميع الاحوال وهي قاعدة تخالف المواد 11، 13، 14، من قانون الملغي، الاعتراض علي تقدير التعويض فإنه لا يخضع للقانون الملغي وانما يخضع لحكم المادة 23 من قانون رقم 116 لسنة 1972 .

وللنزع الملكية ضمانات قانونية متعلقة بتعويض:- ان كان قيد نزع الملكية المنفعة العامة يعد اكراها قانونيا علي حق الملكية بل تعديا علي هذا الحق، فأن المنطق القانوني يفرض ضرورة اعطاء مقابل للملاك الذين يتم نزع الملكية عقارتهم عن حقوقهم الضائعة وعن الامتيازات التي

كانت تخولها لهم، فإعطاء تعويض العادل لهم يشكل أهم الضمانات المخولة للملكية ويشكل مقابلا عن المساس والتعدي علي هذا الحق، هذا التعويض يعد من أهم الحقوق التي يتمتع بها الملاك في حالة نزع الملكيتهم ولهذا فقد تم نص علي التعويض في النصوص الدستورية و القانونية، وفي ليبيا فأن القانون رقم 116 لسنة 1972م نص في مادته 19 (يستحق ملاك العقارات التي يتقرر لزومها للمشروعات العامة، تعويضا يحسب علي اساس قيمتها في تاريخ اعطاها للدولة)، ولكن هذا الحق في التعويض عن الاملاك العقارية قد تم تقييده وحصر بالقانون رقم 21 لسنة 1984م لدرجه مست بحقوق العديد من الأفراد الذين لا تنطبق عليهم الشروط التي وضعها القانون المذكور، ذلك ان المادة الأولى منه قد حددت الحالات المستحقة لتعويض في التالي :

- 1:- السكن الوحيد او القطعة الارض الوحيدة .
- 2:- العقار الذي يزاوّل فيه مالكة مهنته او حرفته او صناعته .
- 3:- المغروسات والاشجار والإنشاءات الزراعية الموجودة بالمزرعة المنتفع بها⁽¹⁾.

الخاتمة

وهنا اكون قد وصلت الي خاتم هذا البحث بتوفيق من الله سبحانه و تعالي و اكون قد ساهمت للأعداد هذا البحث دون سرد أو اطالة و ان اكون قد وضعت الجمل و الكلمات في مكانها الصحيح .

ارجو من الله العليّ القدير انني قد وصلت إلي نتائج بعد البحث العميق و الدراسة الدقيقة لموضوع البحث بطريقة سهلة .

ارجو من حضرتكم تقييم هذا الكام من المعلومات و ذلك من اجل تزويدي بملاحظات و النقد و البناء، والحمد لله الذي أعانني علي استكمال هذا البحث شاكرًا كل الجهود و الأيادي الذي امسكت بيدي و ساندتني علميا و معنويا .

(1) د. محمد عبد الله الحراري، أصول القانون الإداري الليبي، الطبعة السادسة، المكتبة الجامعية، الزاوية، ليبيا، 2010، ص526.

إن من أهم النتائج التي توصلت إليها من خلال هذا البحث وهي .

الأصل في نزاع الملكية للمنفعة العامة أن تبدأ الدولة أو الجهة الإدارية بمساومة المالك على عقاره ليبيعه للدولة لتخصيصه للمنفعة العامة، فإن وافق تم البيع وأخذ الثمن، وإن أبي البيع وكانت المصلحة تقتضي : ذلك، نزاع منه وعوض

بالثمن كما اتفق الفقهاء على أنه يجوز للحاكم أن يقوم بنزع الملك من صاحبه جبراً عنه، لمنفعة عامة، بثلث الذي يباع به متى رفض أن يبيعه بثلثه برضاه وأن من وجبت عليه المعاوضة أجبر على أن يعاوض بثلث المثل، لا بما يريد

من الثمن ولا يجوز نزاع ملكية العقار للمصلحة العامة إلا بمراعاة الضوابط أو الشروط الشرعية .

في الأخير هناك بعض التوصيات التي أريد أن أشير إليها و أمل أن تؤخذ بعين الاعتبار وهي كالتالي:

- 1: ضرورة اتخاذ خطوة إنشاء قضاء إداري مستقل عن القضاء العادي يختص بالفصل في المنازعات الإدارية وخاصة المنازعات المتعلقة بنزع الملكية للمنفعة العامة .
- 2: وكذلك ضرورة إنشاء هيئة عامة مستقلة مالياً وإدارياً تختص دون غيرها باتخاذ إجراءات الاستملاك للمنفعة العامة.

3: كذلك سرعة إصدار اللائحة التنفيذية لقانون الاستملاك للمنفعة العامة.

- 4: كما يمكن ضرورة مواكبة التطور الذي أحدثه القضاء في رقابته الحديثة على قرارات الإدارة الصادرة بمقتضى سلطتها التقديرية باعتبار أن القضاء هو الحصن الأمين لضمان وصيانة حقوق الأفراد ضد تعسف وتسلط الإدارة وأن يتضمن نظرية الموازنة بين المنافع والأضرار التي أبتدعها القضاء الليبي

المصادر والمراجع:

1. د. فهد بن عبد الله العمري، نزاع الملكية الخاصة وأحكامها في فقه الإسلامي، جامعه الإمام محمد بن مسعود الإسلامية، مملكة العربية السعودية 1424هـ، 2003م
2. المصباح المنير، للإمام أحمد بن محمد بن علي القومي، متوفي سنة 770 هـ .
3. د. سليمان المطاوي، الوجيز في قانون الإداري، دار فكر العربي، سنة 1992 .

4. د. فواد العطار، مبادئ القانون الإداري، دار النهضة العربية، الطبعة الثالثة، سنة 1992 م .
5. د. أحمد حافظ نجم، القانون الإداري، دار الفكر العربي، قاهره 1938.
6. د. عبد الحميد متولي، مبادئ الحكم في الإسلام، منشأة المعارف، الطبعة الرابعة، 1978 م .
7. حمد عبد اللطيف، نزع الملكية للمنفعة العامة، دراسة تأصيليه مقارنه، دار النهضة العربية، 1988 .
8. سليمان الطماوي، مبادئ القانون الإداري، دراسة مقارنه، كتاب الثالث أموال الإدارة وامتيازاتها، دار فكر العربي، مصر، 1979 .
9. خالد رشيد الدليمي، نزع الملكية للنفع العام، اطروحه دكتوراه، مقدمه إلي كليه القانون بجامعه بغداد، سنة 2001 .
10. الراوي: حنيفه عم أبي حرة الرقاشي، المحدث: الألباني، المصدر: صحيح الجامع، خلاصه حكم المحدث صحيح .
11. محمد فاروق عبد الحميد، التطور المعاصر نظريه الأملاك العامة في قانون الجزائري .
12. حمدي باشا عمر، حماية الملكية العقارية الخاصة، دار هومه الجزائر، الطبعة السابعة 2009 .
13. احمد فراج حسين الملكية ونظريه العقد في الشريعة الإسلامية، دار المطبوعات الجامعية الإسكندرية 1999 م .
14. فتحي عبد الصبور، الآثار القانونية للتأميم، دار عالم الكتاب، القاهرة، مصر؛ الطبعة الثانية 1967 .
15. عبد السلام داود العبادي؛ الملكية في الشريعة الإسلامية ؛مكتبه الأقصى ؛عمان ؛الطبعة الاولى 1974 .
16. ماجد راغب الحلو؛ القانون الاداري، دار الجامعة الجديدة للنشر، القاهرة، مصر؛ 2004، 466 .
17. صونية بن طيه؛ الاستيلاء المؤقت علي العقار في تشريع الجزائري ؛ دار المهدي ؛عين مليله ؛ الجزائر ؛ طبعه 2010 .

18. عبد السلام العبادي، انتزاع الملكية للمصلحة العامة، بحث منشور بمجله مجمع الفقه الاسلامي، 1988، العدد الرابع، جزء الثاني .
19. د. محمد عبد الله الحراري، أصول القانون الإداري الليبي، الطبعة السادسة، المكتبة الجامعية، الزاوية، ليبيا، 2010 .

عدم التعامل بالنقود المعدنية في ليبيا وآثاره السلبية على المجتمع من الناحية الاقتصادية والشرعية مع المعالجة المحاسبية للنقدية.

د. عبد الحميد إبراهيم معتوق¹

الملخص

هذه الدراسة بعنوان عدم التعامل بالنقود المعدنية في ليبيا وآثارها السلبية على المجتمع من الناحية الاقتصادية والشرعية مع المعالجة المحاسبية للنقدية وتهدف هذه الدراسة للتعرف على مفهوم المال وأنواع النقود ونشأتها والمشاكل السلبية في غياب التعامل بالنقود المعدنية وطرق علاجها وقد توصلت هذه الدراسة إلى أهم النتائج التالية: أن الكثير من أمناء الخزائن والتجار وغيرهم استغلوا غياب النقود المعدنية للحصول على مبالغ إضافية وهي من الكسب غير الحلال وأن غياب النقود المعدنية ساهم في وجود ظاهرة التضخم واستغلال البائع لها في إشباع طمعه وجشعه إن النقود المعدنية تلعب دورا هاما في حياتنا اليومية ولا غنى لنا عنها في أي مجتمع متقدم أم نام غير أن الاقتصاد الليبي دون غيره لا يتعامل بها لا سيما بعد أن هجرها الناس فترة طويلة من زمن وأصبح المواطن يخجل من حملها والتعامل بها وأن السلع تسعر مهما كانت بسيطة إلى أقرب ربع دينار وأن فقدان النقود المعدنية يجعلنا نتصرف بشكل غير رشيد من الناحية الاقتصادية وندخل في الشبهات من الناحية الشرعية إن الهدف الأساسي من التجارة ليس تحقيق الربح فحسب وإنما الهدف منها هو تقريب السلع لطالبها حسب ضرورتهم والسعي لتحقيق رزق حلال من ربح بسيط.

كلمات افتتاحية: النقود المعدنية في ليبيا، الآثار السلبية على المجتمع، الناحية الاقتصادية والشرعية.

ABSTRACT

This study is entitled Non-dealing with civil money in Libya and its negative effects on society from an economic and legal point of view, with the accounting treatment of cash. This study aims to identify the concept of money, types of money and its origin, and the negative problems in the absence of dealing with coins and ways to treat them. This study has reached the following most important results: that

(1) أستاذ مشارك بقسم المحاسبة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة طرابلس

many treasurers, merchants and others took advantage of the absence of coins to obtain additional amounts of non-halal income, and that the absence of coins contributed to the existence of the phenomenon of inflation and the seller's exploitation of it to satisfy his greed and greed, that coins It plays an important role in our daily lives and is indispensable to us in any developed or developing society, but the Libyan economy alone does not deal with it, especially after people migrated to it for a long period of time and became ashamed to carry it and deal with it, and that commodities are priced, no matter how simple, to the nearest quarter dinar. And the loss of coins makes us act irrationally from an economic point of view and enter into suspicions from a legal point of view, that the main goal of trade is not only making profit, but rather the goal of it is to bring goods to their demanders according to their necessities and strive to achieve a halal livelihood from a simple profit.

economic and legal , negative effects on society, **key words:** Coins in Libya aspects.

0.1 المقدمة

يعد المال عصب الحياة في جميع الأنشطة الاقتصادية الاستخراجية والصناعية والتجارية والخدمية، لا سيما النقود لكونها وسيلة لتقييم السلع والخدمات ووسيط للتبادل وهي الأكثر سيولة من الأنواع الأخرى من الأموال وهنا ننوه على أن الأموال ليست النقود، فالنقود جزء من الأموال المنقولة ويؤكد محمد الهادي العدناني (1991) بأن للأوراق التجارية دور كبير جدا في انتشار الأعمال التجارية لتسهيل المعاملات المالية بين الأفراد والشعوب في تبادل السلع والخدمات لما لها من مزايا متعددة تتمثل في كونها وسيلة للإثبات وقابليتها للتحويل إلى نقود وكونها وسيلة للوفاء بالديون وتحصيلها وأخيرا كمصدر للقيد في الدفاتر المحاسبية وسيظل هذا الدور فعالا إلى الأبد في أي نظام اقتصادي مهما كانت فلسفته رأسمالي أو اشتراكي ... الخ.

ويضيف ميلود جمعة الحاسية (1985) إلى أن للنقود الورقية والمعدنية دور بارز وعظيم في حياتنا اليومية قديما وحديثا لتمتعها بأعلى درجة من السيولة؛ لأنه يمكن استخدامها بشكل مباشر في شراء السلع والخدمات دون الحاجة إلى استبدالها بأية سلعة أخرى بينما يتطلب الأمر بالنسبة

لبعض الأصول سواء كانت حقيقية أو مالية إلى استبدالها بالنقد أولاً كسلعة وسيطة ثم استخدام النقود في شراء ما يحتاجه الفرد من السلع والخدمات غير أن هذه الأصول تختلف درجاتها من حيث القدرة على استبدالها بالنقد وذلك لاختلاف ظروف السوق المحيطة بها من حيث وجودها أولاً ثم التذبذب في أسعارها ووجود من يطلبها في السوق وهذا ما يرمز إليه عادة بالقدرة على تسويق الأصل هذا من جهة ولكثرة التعامل بها من جهة أخرى.

وفي هذا المجال يرى الباحث أن النقود لا سيما النقود المعدنية لها أهمية أبرز حيث لا غنى عنها في أي مجتمع فبالرغم من أن قوتها الشرائية ضعيفة إلا أن نقصها أو غيابها عن السوق سيؤدي إلى مشاكل اقتصادية تتمثل في تسعير السلع والخدمات وانتشار ظاهرة التضخم ومشاكل شرعية تتمثل في الكسب الحرام، حيث تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة محاور رئيسية: مفهوم المال ونشأة النقود وتطورها والآثار السلبية لنقص التعامل بالنقد المعدنية من الناحية الاقتصادية والآثار السلبية لنقص التعامل بالنقد المعدنية من الناحية الشرعية (الكسب الحرام)، المعالجة المحاسبية للنقدية. وأخيراً نستعرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة والتوصيات التي نراها ضرورية لتحقيق أهداف الدراسة.

0.2 مشكلة الدراسة.

انطلاقاً من قول الله تعالى: "ولا تأكلوا أموالكم بينكم بالباطل" سورة البقرة الآية (188) يرى الباحث ظاهرة انتشرت في المجتمع الليبي وهي غياب النقود المعدنية في التعامل اليومي بين الأفراد بعد أن كانت موجودة ويتم التعامل بها بشكل سلس كما هو موجود في جميع دول العالم بدون استثناء والغريب أن أغلب الأفراد على مختلف شرائح المجتمع الليبي لا تعير أي اهتمام بهذه المشكلة من منظور أن ليس لها قيمة كبيرة متناسين أو متجاهلين آثارها السلبية من الناحية الاقتصادية والشرعية. كما أننا لاحظنا من خلال اطلاعنا على الدراسات السابقة أن هذا الموضوع لم يعط الاهتمام الكافي ولم يتم تناوله بشكل واسع في البيئة الليبية عليه تتلخص مشكلة الدراسة في إيجاد إجابة على السؤال التالي: ما هي الآثار السلبية لغياب التعامل بالنقد المعدنية من الناحية الاقتصادية والشرعية على المجتمع الليبي؟

0.3 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى الآتي:

- التعرف على مفهوم المال.
- التعرف على نشأة النقود وتطورها وأنواعها.

- التعرف على المشاكل السلبية في غياب التعامل بالنقد المعدنية وطرق علاجها.
- التعرف على المعالجة المحاسبية للنقدية.

0.4 أهمية الدراسة.

تكمن أهمية الدراسة في تحقيق الآتي:

- على مستوى الدولة الاستقرار السياسي والاقتصادي والاجتماعي.
- على مستوى التجار وما يدور في فلكهم التسعير والقناعة.
- على مستوى أمناء الخزائن والمحاسبين النزاهة والقناعة.
- على مستوى المستهلك الترشيد في الاستهلاك.

0.5 فروض الدراسة

- توجد آثار سلبية لغياب التعامل بالنقد المعدنية من الناحية الاقتصادية.
- توجد آثار سلبية لغياب التعامل بالنقد المعدنية من الناحية الشرعية.

0.6 بيئة عينة الدراسة.

تشمل عينة الدراسة التجار والمحاسبين وأمناء الخزينة والمستهلكين في البيئة الليبية.

0.7 الدراسات السابقة.

0.7.1 دراسة زينب خليفة الجابري وإيناس خليفة التميمي (2007).

بعنوان تقييم طرق تسعير المنتجات النهائية في المنشآت الإنتاجية دراسة تطبيقية وتهدف هذه الدراسة للتعرف على نظريات التسعير وطرق احتسابها وكذلك التعرف على نظريات التكاليف وتقييم طرق احتساب الأسعار بشركة الجفارة للصناعات الغذائية قصر بن غشير بمدينة طرابلس وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة ما يلي: عدم وجود قسم لمحاسبة التكاليف بالشركة لاحتساب تكاليف المنتجات سواء الثابتة أو المتغيرة ومراقبتها كما أن الشركة لا تقوم بتوضيح تكاليف التسويق والتوزيع أثناء تسعير المنتجات لعدم استخدام الشركة لطرق وتحليل وتقييم الأسعار محاسبيا ووجود فرق بالأسعار الفعلية للشركة مع الأسعار التي تم احتسابها بطريقة التكاليف الكلية وعدم الاهتمام بالشركات المنافسة ودراسة سياساتها ودراسة السوق دراسة علمية موثقة.

0.7.2 دراسة إبراهيم محمد عبد السميع محمد (2019).

بعنوان النقود الإلكترونية أحكام فقهية وآثار اقتصادية دراسة مقارنة وتهدف هذه الدراسة للتعرف على المفهوم اللغوي والاصطلاحي للنقود الإلكترونية، وتاريخها وخصائصها وإجراءات استخدامها، وأطراف التعامل بها، والفرق بينها وبين ما يشبهها، ثم يأتي المبحث الثاني في الأحكام الفقهية للتعامل بالنقود الإلكترونية حيث: التكيف الفقهي والاقتصادي لها، ولل علاقة بين أطراف التعامل بها، ثم بيان أحكام شرعية متعلقة بالتعامل بالنقود الإلكترونية كحكم إصدارها والتبادل بها وتزكيته، ثم تناولت في المبحث الثالث الآثار الاقتصادية للنقود الإلكترونية، كتأثيرها على الطلب على العملة، والاستهلاك وسعر الصرف، ومعدل التضخم، ثم تقييمها كوسيلة من وسائل الدفع، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية: النقود الإلكترونية عبارة عن سلسلة أرقام وبيانات مشفرة تعبر عن قيمة نقدية تصدرها مؤسسات مالية لعملائها بحيث يصلون عليها في صورة نبضات كهربومغناطيسية مخزنة على وسيط إلكتروني. النقود الإلكترونية قيمة نقدية بعملة محددة تصدر في صورة بيانات إلكترونية مخزنة على وسيط إلكتروني يستطيع صاحبها نقل ملكيتها لمن يشاء دون تدخل شخص ثالث. النقود الإلكترونية تقوم على محاولة خلق وتطوير نظام يمكن أن يقدم نموذجا بديلاً عن النقود العادية - نقوداً لا ثقل لها ولا وزن يمكن إيجادها في كل مكان وفي أي لحظة ولا تحتاج إلى خزائن لحفظها، ويمكن استخدامها من قبل العديد من الناس والحواسيب الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت. التعامل بالنقود الإلكترونية يعني إرسال القيمة النقدية عبر الشبكة العنكبوتية وهي بهذا تختلف عن تقنية تحويل الأرصدة. إن التعامل بالنقود الإلكترونية كوسيلة للدفع والسداد الإلكتروني يحقق المنفعة لطرفي العقد شأنها في ذلك شأن الوسائل العادية التقليدية. إن الإسلام دين عقيدة وعمل وقد أثبتت التجارب العلمية والعملية أنه شريعة صالحة لكل زمان ومكان.

0.7.3 دراسة عبد الحليم شاهين (2021).

بعنوان تقييم اقتصادي أولى لمخاطر البيتكوين على الرغم من المزايا التي تقدمها البيتكوين للمستخدمين، كونها عملة رقمية مشفرة، تتميز بسرعة إنجاز المعاملات، وانخفاض تكلفتها، فضلاً عن التمتع بالخصوصية وغيرها من الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع الأخرى، سواء النقود الورقية أو حتى النقود الإلكترونية في أشكالها التقليدية، إلا أن لها عديداً من المشكلات المترتبة على التعامل بها. مما يستدعي ضرورة عمل تقييم اقتصادي لتلك المخاطر، باستخدام المنهج التحليلي التطبيقي. وقد توصلت الدراسة إلى أن المخاطر المترتبة على البيتكوين متنوعة ومتعددة الأوجه، تطال كلاً من الأفراد والدول وقد يمتد أثرها على النظام

العالمي بأكمله. الأمر الذي جعل منها عملة محفوفة بالمخاطر مقارنة بالعملات التقليدية. يأتي أول تلك المخاطر في التعرض للاحتيال الافتراضي، وثانيهما هو أن معاملاتها غير رجعية، بينما ثالثهما ورابعهما هما مخاطر الاستخدام في الأنشطة غير القانونية، ومخاطر تنظيمية مرتبة على التعامل بها، ويأتي التحدي الخامس لتلك العملة في التقلب الكبير في سعرها. وعلى الرغم من التهديدات التي تُشكلها تلك التقنية الرقمية، إلا أنها أحدثت طفرة كبيرة في مجال تقنيات الدفع الرقمي، بما يدعم الاتجاه نحو التحول الرقمي، ويُعزز من التجارة الإلكترونية، فضلاً عن خلق مزيد من التنافس بين وسائل الدفع المختلفة.

0.7.4 دراسة تسنيم عبد المجيد أحمد غزلان (2022).

بعنوان العملات الرقمية " البيتكوين " - دراسة فقهية مقارنة وتهدف هذه الدراسة إلى بحث هذا الموضوع من الناحية الفقهية المقارنة، والتي تقوم على تحرير محل الخلاف بين الفقهاء في المسألة مثار البحث، ثم ذكر أدلتهم فيها، وما ورد عليها من مناقشات أو اعتراضات، والرد عليها إن أمكن، ثم شفعها ببيان الرأي الراجح مع التعليل، وقد تكونت الدراسة من: مقدمة، وثلاثة مباحث، وخاتمة، أما المقدمة: ففيها ورد بيان أهمية الموضوع، وأسباب اختياره، وطبيعته، وصعوباته، والدراسات السابقة، ومنهج البحث، وخطته، والمبحث الأول: عن مفهوم النقود ووظائفها في اللغة العربية والفقه الإسلامي والاقتصاد الوضعي، ومدى اقتصرها على الذهب والفضة من عدمه، والمبحث الثاني: عن حقيقة البيتكوين، وكيفية إصداره، وطريقة الحصول عليه، والتعامل به، والتكييف الفقهي لعملية الحصول عليه، وخصائصه، ومميزاته، وعيوبه، وقد ورد أيضًا في هذا المبحث بيان الحكم الشرعي للتعدين بنوعيه، وهما التعدين الفردي أو الشخصي، والتعدين الجماعي أو المؤسسي، مع تكييف هذين النوعين وإسباغ الوصف الشرعي عليهما، والمبحث الثالث: وهو مرتكز الدراسة ومحوورها، وفيه الحديث عن الحكم الشرعي للتعامل بالبيتكوين، وبيان اعتباره نقدًا من وجهة نظر الفقه الإسلامي من عدمه.

0.7.5 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

في الوقت التي ركزت فيه الدراسات السابقة على تسعير المنتجات ومخاطر البيتكوين كونها عملة رقمية مشفرة، وبيان أحكام شرعية متعلقة بالتعامل بالنقود الإلكترونية كحكم إصدارها والتبادل بها وتزكيته، فإن هذه الدراسة تتميز بأنها تسلط الضوء على الآثار السلبية لغياب التعامل بالنقود المعدنية من الناحية الاقتصادية والشرعية في البيئة الليبية.

الجزء الأول: النقود المعدنية وضرورتها في حياتنا اليومية

1.1: مفهوم المال ونشأة النقود وتطورها.

1.1.1: مفهوم المال.

المال لغة : هو ما يمتلكه الإنسان من كل شيء فيشمل كل ما يمتلك ويقتنى من الأعيان (الأشياء المادية) سواء كانت ذهباً أم فضة أم حيوان أم نبات أم أي شيء آخر مما ينتفع به الإنسان.

أما المال اصطلاحاً: هو الشيء الذي يمكن حيازته لينتفع به الإنسان فخرج عن هذا التعريف الأشياء التي لا يمكن حيازتها كالهواء المطلق وإن كانت نافعة له وخرج عن التعريف أيضاً حبة من شعير (مثلاً) وقبضة من تراب وقطرة من ماء؛ لأنه لا ينتفع بهذه الأشياء وقد يكون لبعضها منفعة إذا ضم إلى غيره لكن هو في حد ذاته ليس له منفعة يعتد بها عند الناس وقد يقال في تعريف المال : هو ما يمكن ادخاره لوقت الحاجة (عوف محمود كفاوي، 2002، ص 23).

ويضيف عبدالسلام على المزوغى (1992) والمال هو موضوع التعامل بين الناس من بيع وورهن ووصية إلى غير ذلك وينقسم هذا الاعتبار إلى أقسام تختلف باختلاف الأحكام وذلك على النحو التالي:

1) العقارات والمنقولات:

أ- العقارات

- العقار بطبيعته: هو ما كان ثابتاً لا يمكن نقله وتحريكه من مكانه دون تلف وهو يشمل جميع أنواع الأراضي والمباني وغيرهما.
- العقار بالتخصيص: وهو في الأهل منقول الذي يضعه صاحبه رسداً على خدمة هذا العقار أو استغلاله بشرط أن يكون المنقول والعقار مملوكين لشخص واحد كالسيارة والآلات.

ب- المنقولات:

- المنقول بطبيعته: هو ما يمكن نقله وتحويله ويبقى على صورته قبل النقل فيشمل على سبيل المثال جميع أنواع الحيوانات والذهب وسائر النقود.
- المنقول بحسب المآل: وهو في الأصل عقار ولكنها تأخذ حكم المنقول افتراضاً؛ لأن مصيرها ومآلها أن تكون كذلك في وقت قريب كالمحاصيل الزراعية القابلة للجني كالحبوب

والتفاح والاشجار المعدة للتقطيع إلى أخشاب(عبد السلام على المزوغى 1992 ص ص 290-298).

وفي هذا الصدد يضيف أحمد إبراهيم بك (1981) نوعين آخرين من المال كما يلي:

(2) المثلي والقيمي:

أ- المال المثلي: هو ما له نظير في أسواق التجارة بدون تفاوت بينهما أو تفاوت بسيط غير ملحوظ فهو يشمل المكيلات والموزونات والمعدودات التي لا تفاوت بين أحداها كالأشياء المصنوعة من مادة واحدة بحجم وشكل واحد وهي لا تحصى أو تكون إحداها متفاوتة تفاوتاً يسيراً في الحجم كالبرتقال والبيض وغيرها مما يباع بالعدد.

ب- المال القيمي: هو ما لا يوجد له مثيل في مجال التجارة أو يوجد ولكن مع وجود التفاوت الذي يعتد به في المعاملات كالبقرة والخيل والإبل والصور الزيتية والكتب الخطية والجواهر الكبيرة من الماس والياقوت والزمرد؛ لأنها تتفاوت بموقعها وبصفتها هي في ذاتها.

(3) متقوم وغير متقوم:

أ- المتقوم: هو ما يباح الانتفاع به شرعاً في حالة السعة والاختيار ومنه العقار على اختلاف أنواعه.

ب- غير متقوم: هو ما لا يباح الانتفاع به شرعاً في حالة الاختيار لكن يحل الانتفاع به في حالة الاضطراب كالحمر والخزير والميتة ويطلق غير المتقوم أيضاً على المال المباح قبل الاحراز كالسمك في البحار والأشجار في الغابات والطير في الجو وسائر المناجم قبل أن تصل إليها يد الإنسان (أحمد إبراهيم بك، 1981، ص ص 6-7).

وحيث أن النقود جزء من المال فقد قسمها عبد المنعم راضي (1990) إلى الأنواع الآتية:

1) النقود السلعية: عرف الإنسان قديماً سلعا مثل الماشية والأغنام والجمال والبن والشاي والنحاس والحديد والذهب .. الخ لا بد وأن توفرت لهذه السلع صفة القبول العام من أفراد المجتمع على أن تكون هذه السلعة وسيطاً للتبادل ومقياساً للقيمة ومن الملاحظ أن قيمة النقود السلعية تستمد قيمتها كسلعة فهذه النقود لها قيمتها الذاتية ومن النادر أن تختلف القيمة القانونية للذهب الخالص كوحدة للنقود عن القيمة السوقية وإذا حدث هذا فإنه وفي ظل نظام الذهب الآلى وحرية تحويل النقود الذهبية إلى ذهب خالص لا بد وأن تعادل القيمة.

2) النقود الورقية: تعرف بأنها سندات متداولة صادرة من سلطة نقدية (المصرف المركزي) وتمثل ديناً في ذمة هذه السلطة وإذا كانت هذه النقود الورقية إلزامية فإنها تكون غير قابلة للصرف بما يقابله من معدن وتستمد قوتها من قوة القانون وقبول الأفراد لها قبولاً عاماً في التداول وهي أوراق البنكنوت أي العملة الورقية كالدولار والدين والليرة والدينار... الخ

3) النقود المصرفية (نقود الودائع): هي ديون في ذمة المصرف قابلة للدفع عند الطلب ويمكن تحويلها من فرد لآخر بواسطة الصكوك أي أن هذه النقود ليس لها كيان مادي ملموس، إذ أنها توجد في صورة حساب بدفاتر المصارف ويلاحظ أن هذه الحسابات هي النقود وليست الصكوك فالصكوك هي وسيلة تحويل هذه النقود غير أن إحدى مساوئ النقود المصرفية في الدول النامية هي أنها غير قابلة كوسيلة للدفع بقوة القانون حيث أنه يمكن رفضها كوسيلة لإبراء الذمة بواسطة الأفراد المخلصين (عبد المنعم راضي، 1990، ص 440-446).

كما يمكن أن نضيف نوع رابع للنقود وهو النقود المعدنية.

4) النقود المعدنية: وهي أجزاء العملة المسكوكة من المعادن كالسنت بالنسبة للدولار والدرهم بالنسبة للدينار والقرش بالنسبة للجنينة المصري مع ملاحظة أن القيمة الحقيقية للنقود المعدنية أكبر من قيمتها النقدية عكس النقود الورقية فإن قيمتها الحقيقية أقل من قيمتها النقدية.

1.1.2: العوامل المؤثرة على سعر الصرف.

عددت عزيزة عبد الرزاق (2002) العوامل المؤثرة على سعر الصرف في الآتي:

1) موقف ميزان المدفوعات: الفائض يؤدي إلى زيادة الطلب على العملة وبالتالي زيادة سعر الصرف والعجز يؤدي إلى انخفاض سعر الصرف.

2) الاحتياطي النقدي في الدولة: كلما زاد مقدار ما تمتلكه الدولة من عملات أجنبية والذهب كلما قل اللجوء إلى تخفيض قيمة العملة المحلية.

3) معدل التضخم السائد: كلما زاد سعر السلع والخدمات نتيجة لعجز الإنتاج كما انخفضت القوة الشرائية للعملة، مما يؤدي إلى انخفاض سعر الصرف.

4) معدلات الفائدة على النقود: كلما زاد معدل الفائدة يزيد الطلب على الاستثمار، مما يؤدي إلى زيادة سعر الصرف.

5) دور المصرف المركزي في السوق المصرفي: عن طريق شراء مبالغ كبيرة أو بيع كميات معينة للمحافظة على قيمة العملة المحلية وبالتالي ثبات سعر الصرف.

- 6) علاقة العملة المحلية بالعملات الأجنبية: إذا ارتبطت العملة المحلية بعملة أجنبية معينة فإن العملة المحلية تتأثر بارتفاع أو انخفاض العملة الأجنبية.
- 7) السياسات الاقتصادية والمالية للدولة: كلما خفضت الدولة من معدلات التضخم وشجعت التصدير، كلما أدى هذا إلى تحسين سعر صرف العملة.
- 8) درجة الاستقرار السياسي في الدولة: كلما كان هناك استقرار تتمتع العملة بدرجة كبيرة من الثبات والقوة والعكس يؤدي إلى لجوء المتعاملين في أسواق العملات إلى العملات الأكثر ثباتاً (عزيزة عبد الرزاق، 2002 ص ص 37-40).

1.2: نشأة النقود وتطورها:

كان الإنسان القديم يعيش ويقتات على ما يصادفه من نباتات وحيوانات في طريقه معتمداً على جهده البدني واستمر على هذا الحال لقرون إلى أن استقر في القرى والمدن بعد أن استأنس الحيوان وحرث الأرض وزرعها وطور وسائل الري وصنع بعض الأدوات البدائية التي تساعده على توفير احتياجاته اليومية المحددة وبعد ذلك واجهته مشكلة عويصة وهي كيف يتعامل مع الغير في استبدال السلع؟ فبدأ يفكر في وسيلة أو آلية تساعده في حل تلك المشكلة.

وفي هذا المجال يقول ميلود جمعة الحاسية (1985) أن الفكر الإنساني قد توصل إلى ما يسمى بعملية المقايضة أي تبديل سلعة بسلعة أخرى واستمر على هذا الحال فترة من الزمن فكانت هذه التجربة في البداية تؤدي الغرض الذي وضعت من أجله لوجود عدد قليل ومحدود من السلع آنذاك متمثلة في بعض الحبوب والحيوانات والأقمشة. ولكن بعد أن تطورت المجتمعات وما صاحبها من تعدد في السلع والخدمات وتنوعها من جهة ولعدم معرفة قيمة تلك السلع من جهة أخرى الأمر الذي أدى إلى عجز آلية المقايضة فتوصلوا أولاً إلى حل مشكلة تقييم السلع فقط باستحداث وسيلة وهي جلود الحيوان لكنها لم تحل المشكلة بشكل جذري حيث ظلت مشكلة عدد نسب التبادل أو عدد توافق الرغبات موجود وهو الأكثر تعقيداً (ميلود جمعة الحاسية، 1985، ص ص 24-28).

فالمقايضة (Bartering) هي عملية تبادل السلع والخدمات من دون استخدام المال، وتعتبر المقايضة أحد أقدم أشكال التجارة البينية التي تعتبر الأساس الحقيقي لظهور فكرة استخدام المال في التعاملات (أبو القاسم عمر الطبولي، وآخرون (1980)

وفي هذا الصدد يضيف ميلود جمعة الحاسية (1985) أنه غياب النقود من النظام الاقتصادي هو تمكين لاقتصاد المقايضة وتبادل السلع والخدمات بين أفراد المجتمع وهو ضرورة

ملحة تملئها حاجاتهم إلى التخصيص وتقسيم العمل وتوفير الجهد والوقت يضطرهم إلى مقايضة السلعة بأخرى وهو أقل من الجهد والوقت المبذولين لو اقتصر كل فرد على إنتاج كل ما يحتاجه من سلع وخدمات وهذا ضرب من ضروب المستحيل لو أخذنا حاجات الأفراد والمؤسسات للسلع والخدمات المختلفة في وقتنا الحاضر ودعنا الآن نتصور اقتصاداً تتم فيه المبادلات والمعاملات عن طريق المقايضة ولا يستخدم فيه النقود لإتمام تبادل ثلاث سلع مختلفة أ، ب، ج لا بد من وجود ثلاث نسب تبادل أ ب، أ ج وتتمثل قيمة الوحدة من كل سلعة معبراً عنها بعدد الوحدات التي تساويها من سلعة أخرى وكلما أضفنا سلعة فإن نسب التبادل ترتفع وهذا يعنى بأن نسب التبادل تزداد بمعدل متزايد كلما ارتفع عدد السلع المنتجة والمراد تبادلها في الاقتصاد.

ولاستخراج نسب التبادل أو عدد التوافق نستخدم القانون التالي:

$$\text{عدد نسب التبادل} = \frac{n(n-1)}{2} \text{ ، حيث } n : \text{ عدد السلع}$$

ففى اقتصاد يمتلك 100 سلعة فإن عدد نسب التبادل بين هذه السلع = 4950 وهذا الرقم يرتفع بصورة مذهلة لو تخيلنا وجود 1000 سلعة ثم 10000 سلعة للتبادل وهو أمر أقرب للواقع حيث تبلغ عدد السلع عشرات الآلاف في أي اقتصاد.

وهكذا فإن استخدام النقود كوحدة للحساب أو مقياس للقيم يخفض من تكاليف التبادل وهذه التكاليف تنعكس في الوقت والمجهود في الحصول على المعلومات عن طريق قيم السلع المختلفة معبراً عنها بمقياس واحد بدلاً من معرفة كل سلعة مقاسة بسلع أخرى وبعد فترة زمنية من المعاناة والتفكير، استلهم الفكر الإنساني فكرة وتوصل إلى سك العملة والتي كانت تسبك في شكل أقراص معدنية صغيرة من الذهب خفيفة الوزن وسهلة التداول (ميلود جمعة الحاسية، 1985، ص ص 24-28).

وفي هذا المجال يذكر محمد منصور الزالط (1999) أن أول من ضرب الدنانير هو هرقل وأول من رسم صورته على العملة هو الاسكندر المقدوني وأول من استعمل الأوراق النقدية هم الصينيون وأول من ضرب الدراهم من العرب مصعب بن الزبير عن أمر أخيه عبدالله بن الزبير سنة 70 هجرية ثم تطورت في عهد عبدالملك بن مروان وكان قبل ذلك الدنانير بالرومية والدراهم بالفارسية وأول مصرف ظهر في العالم المصرف البريطاني عام 1654 ميلادية (محمد منصور الزالط 1999 ص ص 117-152).

ويرى الباحث أن هذه التطورات انتقلت الحياة البشرية من عصر المقايضة إلى عصر العملة أو النقود والذي بدوره فتح باب التعاون والتبادل بين الأمم والشعوب الواحدة فيما بينها وبين

الأمم والشعوب الأخرى واستمرت العملة في التطور لتسهيل التعاملات بين الأفراد إلى أن وصلت إلى ما وصلت إليه الآن ولم تقف عند هذا الحد بل تجاوزته إلى ظهور أوراق تجارية متعددة مثل الصكوك والكمبيالة والسند الأدنى، أدت كما أسلفنا إلى انتشار الأعمال التجارية وسهلت ويسرت جميع أنواع التعاملات بين الأفراد والشعوب في أي مكان من العالم، بل استحدثت وسائل مساعدة أخرى في التعاملات وهو نظام البطاقات (carts system) مثل البطاقات الدائنة وبطاقات الدفع المسبق.

وهكذا أصبح من السهل أن نشترى أو نبيع أي سلعة أو نقدم أي خدمة بعد أن تم تقييمها بالنقد والتي تلقى استحسان وقبول عام من الناس هذا من جهة ودورها الفعال كوسيلة للتبادل من جهة أخرى مع العلم أن ظهور العملة أو النقد وتطورها لم يلغ عملية المقايضة نهائياً، حيث أصبحت مقتصرة على التبادل بين الدول فقط مثل مقايضة النفط بالحبوب أو الملابس أو الأسلحة ... وغيرها بعد أن يتم تقييمها بالنقد.

1.2: الآثار السلبية لنقص التعامل بالنقد المعدنية من الناحية الاقتصادية:

كانت النقود المعدنية متواجدة في السوق الليبي ويتم التعامل بها بشكل يومي إلى أن منعت التجارة سنة 1980 ميلادية بحكم القانون المنبثق من النظام الجماهيري! حيث كانت قبل هذا التاريخ تسعر السلع والخدمات باحتساب عناصر تكلفتها ثم يضاف هامش ربح معين فعندما يكون سعر السلعة (ثمنها) يتضمن جزء من الدينار لم تكن هناك مشكلة وذلك لوجود نقد معدنية كما ذكرنا بكميات تغطي جميع التعاملات بين الأفراد وتحويل التجارة من القطاع الخاص إلى القطاع العام أصبحت النقود المعدنية تختفي شيئاً فشيئاً إلى غاية سنة 1988 ميلادية اختفت نهائياً من السوق ولم نعد نراها حتى الآن إلا بشكل محدود ومقتصر على فئة 250 درهم و500 درهم.

ففى غياب أو شبه انقراض النقود المعدنية أصبح من الصعب تسعير السلع والخدمات بأقل من ربع دينار أي ليس بمقدور أي فرد شراء رغيف خبز واحد على سبيل المثال ثمنه 25 درهم فيضطر لشراء 10 أرغفة يستهلك جزء قليل والباقي يرمى في القمامة وما ينطبق على الخبز ينطبق على غيره من السلع حيث يضطر المستهلك لشراء السلع بالصندوق 24 أو 48 علبة مثلاً أو الشوال 25 أو 50 كيلو جرام.

وفي هذا المجال يؤكد ميلود جمعة الحاسية (1985) بأنه ظل هذا الحال بشكل مستمر يعكس سوء التصرف أو التصرف غير الرشيد بالمعنى الاقتصادي (ميلود جمعة الحاسية 1985 ص 24-28)

وفي الشريعة الإسلامية حرام ؛ لأنه إسراف وتبذير قال الله تعالى (كلوا وأشربوا ولا تسرفوا أن لا يحب المسرفين) سورة الأعراف الآية 31 وقال أيضا (إن المبذرين كانوا إخوان الشياطين وكان الشيطان لربه كفورا) سورة الإسراء الآية 27 وقال أيضا (إلى مدين أخاهم شعيبا قال يقوم أعبدوا الله ما لكم من إله غيره ولا تنقصوا المكيال والميزان إني أراكم بخير وإني أخاف عليكم عذاب يوم محيط * ويقوم أوفوا المكيال والميزان بالقسط ولا تبخسوا الناس أشياءهم ولا تعثوا في الأرض مفسدين) سورة هود الآيتان 84، 85 وقال أيضا (كلوا من طيبات ما رزقناكم ولا تطغوا فيه فيحل عليكم غضبي ومن يحل عليه غضبي فقد هوى) سورة طه الآية 81.

وهناك قاعدة فقهية تقول : كل إنفاق في غير حاجة فهو إسراف وتبذير مهما قل وكل إنفاق في حاجة فهو حلال مهما كثر.

إذا العبرة في أوجه الإنفاق وليس في حجم الإنفاق كما يعتقد البعض.

أما عن الآثار السلبية لنقص التعامل بالنقود المعدنية على ظاهرة التضخم فنورد المثال البسيط وربما في اليوم الذي يليه نجده دينار ونصف وهكذا في كل مرة يزداد ربع دينار، وهذا ما يسمى بالتضخم (inflation) حيث يتغير سعر السلعة وفي فترة زمنية قصيرة إلى الضعف أو أكثر وذلك نتيجة عدم وجود نقود معدنية فئة 5 دراهم، 10 دراهم، 20 درهم، 50 درهم، 100 درهم. وما ينطبق على الخضروات والفواكه ينطبق على غيره من السلع الأخرى مثل الأدوات القرطاسية والأدوات المنزلية والكتب ... وغيرها.

فهذا الوضع يسمى تضخم من الناحية الاقتصادية واستغلال ممقوت من البائعين لأخيه المسلم في الشريعة الإسلامية يقول عبد الرحمن ابن خلدون في تحديد الربح بالنسبة لأصل المال: يجب أن يكون بسيطا؛ لأن هذا يؤدي إلى زيادة الأرباح الإجمالية وينبه إلى أن ارتفاع الأسعار يقلل من دوران رأس المال، وعلى البائع المسلم ألا يغالي في الربح؛ لأن الربح الفاحش فيه غبن على أخيه المسلم وفي ذلك يقول الإمام الغزالي: إن نسبة الربح يجب أن لا تزيد عن ثلث الثمن (ثلث التكلفة) ويوصى بعض الفقهاء ألا يسترسل التاجر في الغبن ولو رضى المشتري ؛ لأن هذا المشتري قد أمن له وفي حديث الرسول صلى الله عليه وسلم: غبن المسترسل حرام (محمد كمال عطية 1989 ص 272).

أما عن حدوث الجريمة الاقتصادية بشكل عام بل التفكير فيها يعتبر تدميرا للمجتمع؛ لأن إتلاف مورد اقتصادي مثلا كمصدر للطاقة الكهربائية، يعنى قتل المجتمع فيسود الظلام بدل النور والحقد بدل الحب والضياع بدل الاستقرار وتحل القسوة بدل الرحمة وهكذا بقية الجرائم الاقتصادية فإنها تحدث أضرارا اقتصادية من ضياع الأموال وقد يستفيد منها أعداء الأمة ويحرم

منها أبناء المسلمين إن نبذ الجريمة ومنعها ومكافحتها ووضع العقوبات اللازمة والمناسبة لكل جريمة موضع التنفيذ كفيل بردع المرتكبين والمخططين لمثل هذه الجرائم والأهم من ذلك اشتراك وسائل الإعلام وأجهزة التعليم والتوعية العامة بمفهوم الجريمة وأخطارها وأضرارها الاجتماعية والاقتصادية على المجتمع إضافة إلى ذلك الدور الرئيس للأسرة والمدرسة في تربية الأجيال وتوجيه سلوكه إلى عمل الفضائل والابتعاد عن الرذائل (خلف بن سليمان بن صالح 1999 ص ص 28-29).

ولا يختلف النصب والاحتيال كجريمة اقتصادية من وجهة نظر القانون وحكمها في الشريعة الإسلامية كسب محرم؛ لأن المبالغ أخذت بدون مقابل أي لا تقابلها سلعة ولا خدمة، إذا فهي لا تختلف عن السرقة والتزوير، إلا في شيء واحد وهو أن المجنى عليه في السرقة لا يعلم بها أما النصب برضا الطرفين الآخذ والعاطى لكن هذا الأخير رضاؤه ظاهري أي رضا الأمر الواقع أو رضا المضطر.

1.3: الآثار السلبية لنقص التعامل بالنقد المعدنية من الناحية الشرعية (الكسب الحرام):

أدى غياب النقود المعدنية في السوق إلى وجود مشكلة رد الباقي أقل من ربع دينار، فالبائع أو أمين الخزينة أو الصراف لا يوجد لديه نقود معدنية لردّها للعميل والعميل بدوره لا ينتظر أخذ الباقي من البائع أو الصراف لنفس السبب وهكذا أصبح كل من البائع والصراف يتقاضى مبالغ إضافية من الغير بدون وجه حق وللأسف يكون في غاية السرور في نهاية اليوم عندما يقفل الحسابات ويوجد أن الدراهم أصبحت عشرات الدنانير، مثال بسيط على ذلك عندما نذهب إلى محطة الوقود لتعبئة البنزين يكون المبلغ الموجود على عداد القيمة 5.050 دينار فنضطر لدفع 5.250 دينار، فما حكم 200 درهم أو 150 درهم ... الخ التي أخذت زيادة عن القيمة المباعة فهي بدون وجه شك حرام صحيح أن هذا المبلغ بسيط لكل فرد يتعامل مع هذه المحطة ولكن العبرة في أصل المبلغ وليست القيمة. وما ينطبق على محطة الوقود ينطبق على جميع الدوائر والمصالح الحكومية من ضرائب وجمارك وجوزات ... الخ عندما نتعامل مع أمناء الخزائن لتسديد الضرائب أو دفع رسوم والغريب في الأمر أنه قد يصل هذا المبلغ إلى ربع دينار أو نصف دينار بحجة أنه ليس هناك فكة (صرف) وعندما نتعامل مع القطاع الخاص نضطر لشراء سلم إضافية لتسوية الحساب وقد تكون هذه السلم في شكل علكة أو حلوة وما شابه ذلك قال الله تعالى (ولا تأكلوا أموالكم بينكم بالباطل) سورة البقرة الآية 188، ولا يفوتنا أن نذكر قصة الصحابي الذي كان مكلف بجمع الزكاة عندما قال: هذا لكم وهذا لي. فرد عليه رسول الله صلى

الله عليه وسلم: من أين لك هذا؟ فلو لا هذه الوظيفة ما أعطاك أحد هذا المال وأمر بضمه لبيت مال المسلمين.

وهناك في القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة الكثير من الآيات والأحاديث ما يحذرنا من أكل أموال الغير بالباطل وأن نتحرى عن مصادر دخلنا هل هي من الحلال أم من الحرام؟ ونبتعد عن الشبهات ما أمكن ذلك من ذلك حديث النعمان بن بشير بن سعد الأنصاري: عنه أنه حدث وأشار إلى أذنيه وقال: سمعتُ النبي ﷺ بأذني يقول: الحلال بينٌ، والحرام بينٌ، وبينهما مُشْتَبِهَاتٌ لا يعلمهنَّ كثيرٌ من الناس، فمن اتقى الشُّبُهَاتِ فقد استبرأ لدينه وعرضه، ومن وقع في الشُّبُهَاتِ وقع في الحرام، كالراعى يرعى حول الحمى، يُوشك أن يقع فيه، ألا وإنَّ لكلِّ ملكٍ حمى، ألا وإنَّ حمى الله محارمه، ألا وإنَّ في الجسد مضغةً إذا صلحت صلح الجسد كله، وإذا فسدت فسد الجسد كله، ألا وهى القلب. وكذلك نجد هناك الكثير من الأمثال والتعابير الشعبية والحكم ما يوجهنها للتعفف وكسب الحلال، يقول المثل الشعبى: رزق الحلال يرق ولا ينقطع وحكمة تقول: لا حيلة في الرزق ولا شفاعة في الموت وحكمة أخرى تقول: رزقك يأتيك عندك وأجلك تذهب إليه برجليك ويقول الإمام الشافعي (محمد الرسي، 2007)

عليك بتقوى الله إن كنت غافلاً يأتيك بالأرزاق من حيث لا تدري
فكيف تخاف الفقر والله رازقاً فقد رزق الطير والحوث في البحر
ومن ضن أن الرزق يأتي بقوة ما أكل العصفور شيء مع النسر
ويقول الإمام الشافعي أيضاً في القناعة (محمد عبدالله الشافعي 1998 ص 20):
رأيت القاعة رأس الغنى فصبرت بأذيالها متمسك
فلا ذا يراني على بابي ولا ذا يراني به منهمك
فصرت غنيا بلا درهم أمر على الناس شبه الملك.

وفي هذا الصدد يقول الشيخ شلتوت: وقد دلت التجارب على أن المجتمع الذي يركز فيه التعاون والتراحم بين الناس بعضهم بعض ويكون شعاره إحساس كل فرد بالآلام الآخرين وتموت من بين أفراد نزع المال دلت التجارب أن يكون مجتمعاً سعيداً هائلاً ينظر أغنيائه إلى فقرائهم فقراؤه إلى أغنيائه نظرة الحب المتبادل والتعاون المشترك، أما المجتمع الذي تسلط فيه نزعة المادية على الخلق فإنه يكون أشبه بمجتمعات الذئاب كل يريد أن يستلب لنفسه ما يستطيع ولو مات غيره وكل يتربص بغيره دائرة السوء (فتحي أيوب، 1991، ص ص 7-14).

وفي هذا يقول الباحث: ومن كان هم غيره يسعده ويفرحه .: كفانا الله شره ويبقى بعيدا بعيدا

الجزء الثاني: المعالجة المحاسبية للنقدية

تحتوي عمليات المشروع في معظمها على أكبر قسم من متحصلات نقدية أو اتفاق نقدي وهذه العمليات النقدية هي أكثر مفردات الأصول تعرضا للاختلاس والتلاعب، مما يتطلب توافر أنظمة دقيقة للرقابة عليها ومراجعتها وتحقيقها يلخصها مهيب الساعي وآخر (1991) في الآتي:

2.1: الرقابة الداخلية على عمليات النقدية.

2.1.1: المتطلبات الأساسية للرقابة على عمليات النقدية:

- 1) تحديد واجبات ومسؤوليات أمين الخزينة بدقة ووضوح وهي الوظائف التالية:
 - مشرفا ومسؤولا عن كافة العمليات النقدية (المقبوضات والمدفوعات).
 - مشرفا ومسؤولا عن تسجيل حركة النقدية بدفتر النقدية يوميا.
 - مشرفا ومسؤولا عن إيداع المقبوضات النقدية بالمصرف أولا بأول.
- 2) الفصل التام بين وظيفة أمين الخزينة وبين وظيفة الاحتفاظ بالسجلات والدفاتر المحاسبية.
- 3) التأكد من المتحصلات النقدية بالمصرف يوميا.
- 4) تحرير صكوك لكافة المدفوعات النقدية (عدا دفعات صندوق المصروفات النقدية) مع ملاحظة ما يلي:
 - عدم سداد المدفوعات النقدية من المتحصلات النقدية.
 - تحرير الصك اسم المستفيد وليس باسم أمين الخزينة أو على بياض.
 - عدم دفع قيمة الصك من الخزينة.
 - ضمان وجود مستند مؤيد للمعاملة والتأكد من قيمتها قبل تحرير الصك.
- 5) الالتزام بانتظام قيد العمليات النقدية بسجل حركة الخزينة.
- 6) تشكيل لجنة جرد للقيام بالجرد المفاجئ من وقت لآخر.

7 عمل التسويات اللازمة ومطابقات بين كشوف المصرف والدفاتر (مهيّب الساعي وآخر 1991 ص ص 220-232) .

2.1.2: الرقابة الداخلية على المقبوضات (عبدالفتاح محمد الصحن، وآخر 1991):

2.1.2.1: المقبوضات الواردة رأساً للخزينة :

- يقوم موظف بقسم الحسابات بإعداد إذن استلام نقدية من أصل وصورتين يسلم للعميل.
- يقوم العميل بتقديم إذن استلام نقدية إلى أمين الخزينة حيث يسلم المبلغ ويختم على إذن استلام نقدية ويعطي الأصل للعميل ثم تثبت المتحصلات في دفتر حركة الخزينة.
- يقوم أمين الخزينة بإعداد كشف بالمتحصلات خلال اليوم ويحول مع أذونات صرف النقدية إلى قسم الحسابات.
- يقوم موظف بقسم الحسابات بمقارنة الكشف مع صور أذونات الاستلام المحتفظ بها في القسم قبل تسجيلها في الدفاتر.

2.1.2.2: المتحصلات النقدية عن طريق المندوبين:

- يجب تحديد المنطقة أو الجهات لكل مندوب.
- يجب تزويد المندوب بتعريف رسمي من الشركة.
- يجب تزويد المندوب بدفتر ايصالات استلام نقدية مؤقته على أن تكون مسلسلّة ومختومة.
- عند استلام نقدية يقوم المندوب بتحرير إذن استلام نقدية من أصل وصورة يعطى للعميل الأصل ويحتفظ بالصورة.
- يقوم في نهاية اليوم بإعداد كشف بالمتحصلات من أصل وصورتين.
- يسلم صورة من الكشف إلى قسم الحسابات وصورة إلى أمين الخزينة مرفقة بأذونات استلام نقدية.
- يقوم أمين الخزينة بالتسجيل في دفتر حركة الخزينة وإعداد حافظة ايداع النقدية بالمصرف على أن يقوم شخص آخر بعملية الإيداع بالمصرف.

- يقوم أمين الخزينة بإعداد إذن توريد نقدية من أصل وصورة يبعث الأصل مرفقا بكشف المتحصلات وأذونات استلام النقدية إلى قسم الحسابات.
- يقوم موظف بقسم الحسابات بمقارنة المستندات المستلمة من أمين الخزينة بالكشف المحفوظ به في القسم قبل قيدها في الدفاتر.

2.1.2.3 : المقبوضات الواردة بالبريد:

- يقوم قسم الوارد والصادر باستلام الخطابات الواردة وفضها.
- إذا احتوت الخطابات على حوالات أو صكوك يقوم بتظهرها باسم الشركة وختمها بختم (غير قابل للتحويل).
- يقوم موظف مختص بإعداد كشف بالحوالات والصكوك من أصل وصورتين.
- تسلم الحوالات والصكوك مع صورتين من الكشف إلى أمين الخزينة حيث يوقع على صورة مما يفيد الاستلام.
- يقوم أمين الخزينة بتسجيل المقبوضات بدفتر حركة الخزينة.
- يقوم موظف مختص بإعداد سندات قبض لكل مبلغ إلى قسم الحسابات.
- يقوم موظف مختص بقسم الحسابات بتسجيل المبالغ بحساباتها بدفتر الأستاذ.
- يقوم موظف مختص آخر بقسم الحسابات بتحرير خطابات للعملاء وتسلم مرفقة بأصل سند القبض إلى قسم المراسلات - الصادر - لإرسالها للعملاء.
- يقوم أمين الخزينة بإيداع الصكوك بالبريد بالمصرف في نهاية اليوم.

2.1.3 : الرقابة الداخلية على المدفوعات:

1) الفصل التام بين الوظائف المرتبطة بالمدفوعات النقدية:

- مراجعة المستندات المؤيدة والموافقة على صرف المبلغ.
- القيد بحسابات الموردين أو الدائنين وإعداد كشوف حساباتهم.
- إرسال البريد الصادر (خطابات الموردين ومراسلاتهم).
- إعداد الصكوك أو توقيعها.

- القيد بدفتر حركة الخزينة.
- استلام كشوف المصرف وإجراء التسويات اللازمة.
- (2) الالتزام بإتمام كافة المدفوعات النقدية بواسطة صكوك صندوق المصروفات النقدية.
- (3) تحديد حق توقيع الصكوك ويستحسن أكثر من موظف واحد.
- (4) تحديد حق مراجعة المستندات المؤيدة والموافقة على الصرف.
- (5) تحرير الصك باسم المستفيد وعدم تحريره لحامله أو على بياض.
- (6) تقديم الصك للتوقيع مرفقا بالمستندات المؤيدة والموافقة عليها بالصرف.
- (7) ختم المستندات المؤيدة بختم (صرفت بصك) لتجنب التكرار.
- (8) الحصول على كشوف المصرف دوريا ومتابعة الصكوك المحررة للمدفوعات.
- (9) الالتزام بعدم إصدار صكوك (بدل فاقد).
- (10) ضرورة الحصول على سند قبض من الشخص أو الهيئة التي حرر الصك لأمرها (عبدالفتاح الصحن وآخر 1991 ص ص 358-420).

2.2: إجراءات مراجعة النقدية.

لا توجد إجراءات ثابتة يمكن تطبيقها في جميع الأحوال بل يتوقف ذلك على النتيجة التي يتوصل إليها المراجعون خلال اختبارهم لنظم الرقابة الداخلية المطبقة (ادريس عبدالسلام اشتيوي، 1991).

ويتكون رصيد النقدية بالميزانية من نقدية بالخزينة ونقدية بالمصارف.

2.2.1: النقدية بالخزينة:

وهي عبارة عن عملات ورقية وصكوك لم تودع للمصارف.

ومن الإجراءات الخاصة بتحقيق النقدية بالخزينة ما يلي:

1) جرد أو عد النقدية.

يجب توافر عنصر المفاجأة عند الجرد كما يجب عليه أن يضيف أي مقبوضات ويخصم أي مدفوعات للوصول إلى الرصيد الصحيح في نهاية السنة المالية وعند القيام بجرد النقدية بالخزينة

يجب مراعاة الآتي:

- التأكد من إتمام عملية القيد في الدفاتر حتي نهاية السنة المالية فيما يتعلق بالعمليات النقدية والتأكد من الحد الفاصل لها.
 - طلب إحضار النقدية التي في حوزة أمين الخزينة سواء الخاصة بالمصروفات النثرية أو بدفتر الخزينة ويقوم بجردها أمامه.
 - جرد الأوراق المالية (أسهم وسندات) والأوراق التجارية (كمبيالة وسند إذني) وأي أصول أخرى والتي يمكن تحويلها إلى نقدية بسهولة في نفس الوقت الذي يقوم فيه المراجع بجرد الخزينة وذلك حتى لا تستخدم في تغطية أي عجز.
 - في حالة تعدد أمناء الخزائن فعلى المراجع أن يقوم بعملية الجرد لجميع الخزائن في نفس الوقت وذلك بمساعدة معاونيه وإذا تعذر ذلك يختم على كل خزينة بالشمع الأحمر عند الانتهاء من جردها حتي يتم جرد جميع الخزائن حتي لا يتم تغطية العجز.
 - لا يسمح لأمين الخزينة بالاشتراك في عملية الجرد لكن تتم بحضوره.
 - عمل محضر جرد نقدية يبين فيه فئات النقدية المتواجدة على أن يذكر فيه أن أمين الخزينة حضر الجرد ويوقع على المحضر.
- (2) مطابقة الجرد الفعلي مع الدفاتر.

بعد الانتهاء من الجرد الفعلي يقوم المراجع بالمطابقة كما يلي:

- مقارنة مجاميع خانات دفتر المصروفات النثرية بالحسابات المساعدة للمصروفات المختلفة وحساب المصروفات بالأستاذ العام.
 - تتبع المتحصلات النقدية غير المودعة وتسجيلها في جانب المقبوضات بدفتر حركة الخزينة والتأكد من صحة المستندات المؤيدة.
 - إعداد قائمة بالمستندات المشكوك فيها والتحقق منها مثل:
- / صكوك تواريخها قديمة.

/ صكوك محررة لحاملها أو باسم أمين الخزينة.

/ ايصالات خاصة بالمصروفات النثرية لا يوجد بها تواريخ أو تواريخها قديمة أو مستندات

تثير الشكوك.

- المراجعة الحسابية لصندوق المصروفات الشرية ودفتر حركة الخزينة وكذلك حسابات النقدية بالخزينة والتأكد من المجاميع الرأسية والأفقية ونقل المجاميع من صفحة لأخرى.

3) تتبع عملية الإيداع.

لاستكمال عملية التحقق من النقدية بالخزينة على المراجع تتبع إيداع المتحصلات غير المودعة يوم الجرد وخصوصا الصكوك.

- فإذا أودعت الصكوك بمعرفة المصرف فهذا دليل على صحتها وأنها ليست موضوعة بالخزينة لتغطية أي عجز.

- أما إذا رجعت الصكوك لكونها رديئة فعلى المراجع التحقق في ذلك مخافة أن تكون هناك عملية احتيال أو غش من قبل أمين الخزينة.

2.2.2: أساليب تغطية الاختلاسات في النقدية:

1) اختلاس المتحصلات النقدية لتغطية العجز بالطرق التالية:

- أ- احتجاز كل أو جزء من المبيعات النقدية وعدم تسجيلها.
- ب- احتجاز جزء من المتحصلات النقدية الواردة من المدينين :
- تخفيض مجموع خانة النقدية المستلمة في سجل حركة النقدية مع زيادة مجموع خصم المبيعات بنفس القيمة.
- إثبات الخصم المدين رغم أن العميل سدد إجمالي الفاتورة.
- ج- احتجاز بعض المتحصلات النقدية الواردة من المدينين وعدم تسجيلها في الدفاتر اعتبارها إما ديون معدومة أو مردودات مبيعات.
- د- تسجيل عملية بيع آجل وإثباتها بأقل من قيمتها مع مطالبة العميل بكامل القيمة واحتجاز الفرق عند التحصيل.

2) اختلاس نقدية من صندوق المصروفات الشرية كما يلي:

- أ- تزوير مبالغ المصروفات بالمستندات المؤيدة للصرف وذلك بتضخيمها.
- ب- إصدار مستندات صرف وهمية وتزوير التوقعات عليها.
- ج- تغيير التواريخ لمستندات صرف سابقة وتقديمها مرة أخرى.

3) اختلاس نقدية من المصارف بإحدى الطرق التالية:

- أ- إصدار صكوك باسم حاملها مع تزوير التوقيعات أو استعمال صكوك موقعة على بياض وعند رجوعها مع كشف المصرف تمزق.
- ب- تحرير صك وتقديمه مرفقا بمستندات صرف قديمة والحصول على التوقيعات ويودع في حساب المختلس.
- ت- تحرير صك لأحد الموردين بقيمة أكبر وإثبات المبلغ الصحيح بالدفاتر ومطالبة المورد بترجيح الفرق واختلاسه.
- ث- تحرير صكوك تمثل مرتبات لموظفين أنهم أخدماتهم أو أسماء وهمية.

4) عن طريق عمليتي الإحلال والتحويل:

أ- الإحلال.

ولتوضيح عملية الإحلال نورد المثال التالي: نفترض أن شخصا اقترض مبلغ 1000 دينار لمدة شهر وفي تاريخ الاستحقاق تعرض لعسر ففى هذه الحالة يقترض من شخص آخر 1000 دينار ويسدد دينه للأول ويصبح مديون للثاني ... وهكذا حتى يجتاز أزمته المالية ويسدد دينه من أمواله الخاصة. وتستخدم هذه العملية بسهولة مع حسابات المدينين .

ومن الإجراءات المتبعة لاكتشاف عملية الإحلال ما يلي:

- الجرد المفاجئ للنقدية.
- بحث مصادقات للمدينين والتي عن طريقها يمكن اكتشاف تأخير عملية ترحيل إلى حسابات المدينين.
- الفصل التام بين عملية استلام النقدية وتسجيلها في الدفاتر وإيداع بالمصرف.

ب- التحويل.

وذلك بأن يحرر صك لتحويل نقدية من حسابات الشركة بمصرف آخر إلى حساب الشركة بالمصرف الذي يوجد به عجز ولأن عملية التحويل تستغرق عدة أيام للتباعد الجغرافي للمصارف وعادة ما تستخدم أثناء قيام المراجع بالتحقق من النقدية بالمصارف في نهاية السنة المالية . مع العلم أن إجراءات اكتشافها أسهل من الإحلال ومن هذه الإجراءات :

- طلب كشف حساب المصرف من كل المصارف التي تتعامل معها الشركة بعد أيام من انتهاء السنة المالية.
 - التأكد من الصكوك بالطريق.
 - إعداد جدول يبين كل الصكوك الخاصة بالتحويلات بين المصارف المختلفة والتي يتعامل معها الشركة.
 - تتبع التحويلات التي حدثت عند نهاية السنة المالية (ادريس عبدالسلام اشتوي، 1991 ص ص 152-176).
- ملاحظة/ الكثير من عمليات الاختلاس والتحايل يمكن تلافيها باتباع إجراءات محكمة للرقابة الداخلية على جميع المعاملات الخاصة بالنقدية.

2.3: التسويات الجردية لحساب النقدية

2.3.1: فائض الخزينة :

أسباب وجود فائض الخزينة:

- عدم رد الباقي للعميل كما أسلفنا سابقا بحجة عدم وجود صرف.
- ترك الباقي من العميل لضالة المبلغ.

ونتيجة لتراكم الدراهم أو الستات مع بعضها في حساب واحد تصبح بعد فترة من الزمن عشرات أو مئات أو آلاف الدينائر والدولارات ونذكر أمثلة على سبيل التوضيح لا الحصر المثال الأول: أنه كما حدث معي سنة 1983 ميلادية عندما كنت طالب بكالوريوس حيث قمت بإعداد بحث في مصلحة الضرائب بنغازي وجدت أن دخل ضريبة الدمغة من الرسوم 0.02 %، 0.05 % في تلك السنة كان (000,600) ستمائة ألف دينار والمثال الثاني: في أمريكا طلب مصرف من مصمم أنظمة الكترونية تصميم نظام مصرفي لحساباته حيث قام الفني بإعطاء أمر للمنظومة بتحويل ستنا واحدا من كل حركة حساب يقوم بها المصرف إلى حسابه الجاري وبعد ستين اكتشف المصرف خدعة المصمم بعد أن اختلس مبلغ (2,000,000) مليون دولار من عملية الخداع (أحمد حامد حجاج، وآخر، 1989).

والمعالجة المحاسبية لفائض الخزينة تتم على النحو التالي:

أنه بعد أن نقارن الرصيد الدفترى بسجل حركة الخزينة مع العد الفعلي في نهاية فترة ما ويكون المبلغ الفعلي أكبر من الرصيد الدفترى نجري قيد محاسبي بالفرق حيث نجعل ح/ الخزينة مدينا بقيمة الفائض ثم نقفل الفائض في ح/ ملخص الدخل كربح للمنشأة التجارية أو المصلحة الحكومية.

2.3.2: عجز الخزينة.

أسباب وجود عجز الخزينة:

- عندما يعين أمين خزينة جديد حديث التخرج قليل الخبرة.
- السرقة بسبب ترك مبالغ كبيرة بالخزينة وعدم إيداعها بالمصرف.
- ضعف الرقابة الداخلية على الخزينة.
- أساليب تغطية الاختلاسات في النقدية المذكورة أعلاه.

والمعالجة المحاسبية لعجز الخزينة تتم على النحو التالي:

أنه بعد أن نقارن الرصيد الدفترى بسجل حركة الخزينة مع العد الفعلي في نهاية فترة ما ويكون المبلغ الفعلي أقل من الرصيد الدفترى نجري قيد محاسبي بالفرق حيث نجعل ح/ الخزينة دائنا بقيمة العجز ثم يعالج هذا العجز بإحدى الاحتمالات التالية:

1) عادة ما تأمن الشركات على أمناء خزائنها ضد خيانة الأمانة لدى إحدى شركات التأمين وعندما يحدث عجز وتتحرى شركة التأمين عن سبب العجز فإذا كان منطقي تعوض ذلك العجز بالكامل أو جزء منه حسب الإجراءات الإدارية القانونية.

2) وإذا لم تقتنع شركة التأمين بالعجز ففي هذه الحالة هناك احتمالان:

- تحمل الشركة العجز على أمين الخزينة وتخصمه من راتبه على أقساط.
- تتحمل الشركة جزء من العجز وتحمل الباقي على أمين الخزينة.

3) تتحمل الشركة بالكامل العجز.

وعموما إذا تحملت الشركة العجز بالكامل أو جزء منه نجعل حساب الخزينة دائنا بقيمة العجز ثم نقفل العجز في ح/ ملخص الدخل كخسارة للمنشأة التجارية أو المصلحة الحكومية.

3: النتائج والتوصيات:

3.1: النتائج:

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1) أن القيمة الحقيقية للنقود المعدنية أكبر من قيمتها النقدية عكس النقود الورقية فإن قيمتها الحقيقية أقل من قيمتها النقدية.
- 2) أن الكثير من أمناء الخزائن والتجار وغيرهم استغلوا غياب النقود المعدنية للحصول على مبالغ إضافية وهي من الكسب غير الحلال.
- 3) أن غياب النقود المعدنية ساهم في وجود ظاهرة التضخم واستغلال البائع لها في إشباع طمعه وجشعه.
- 4) أن اختفاء النقود المعدنية فتح باب النصب والاحتيال لأخذ أموال بدون وجه حق.
- 5) أن النقود المعدنية تلعب دورا هاما في حياتنا اليومية ولا غنى لنا عنها في أي مجتمع متقدم أم نام غير أن الاقتصاد الليبي دون غيره لا يتعامل بها لا سيما بعد أن هجرها الناس فترة طويلة من الزمن وأصبح يخجل من حملها والتعامل بها.
- 6) أن السلع تسعر مهما كانت بسيطة إلى أقرب ربع دينار.
- 7) أن فقدان النقود المعدنية يجعلنا نتصرف بشكل غير رشيد من الناحية الاقتصادية وندخل في الشبهات من الناحية الشرعية.
- 8) أن الهدف الأساسي من التجارة ليس تحقيق الربح فحسب وإنما الهدف منها هو تقريب السلع لطلابها حسب ضرورتهم والسعي لتحقيق رزق حلال من ربح بسيط.
- 9) لا تختلف عملية النصب والاحتيال عن جريمة السرقة، فكلاهما عبارة عن أخذ أموال من الغير بدون مقابل أو بمعنى آخر بدون وجه حق.
- 10) أن المال وسيلة وليس غاية أي وسيلة للعيش في وضع أفضل لحياة كريمة وليس تجميعه غاية في حد ذاتها.
- 11) كإلفاق في غير حاجة فهو إسراف وتبذير مهما قل وكل إنفاق في حاجة فهو حلال مهما كثر فالعبرة في أوجه الإنفاق وليس في حجم الإنفاق كما يعتقد البعض.

12) الحلال بيّن، والحرام بيّن، وبينهما مُشْتَبِهَات لا يعلمهنَّ كثيرٌ من الناس، فَمَنْ اتَّقَى الشَّبهَات فقد استبرأ لدينه وعرضه، وَمَنْ وَقَعَ فِي الشَّبهَات وَقَعَ فِي الْحَرَام (حديث شريف).

3.2: التوصيات:

واستنادا إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة فقد تم تقديم مجموعة من التوصيات التي يراها الباحث لعلاج مشكلة الدراسة تتلخص في النقاط التالية:

- 1) على الجهات المسؤولة عن إصدار العملة والمتمثلة في المصرف ليبيا المركزي توفير النقود المعدنية بشكل مستمر ومراقبتها.
- 2) على الجهات المسؤولة عن إصدار العملة والمتمثلة في مصرف ليبيا المركزي سك عملة معدنية فئة دينار وخمسة دينار بدلا من العملة الورقية نظرا لكثرة استعمالها وسهولة تلفها.
- 3) على الجهات المسؤولة عن التسعير والمتمثلة في الحرس البلدي تسعير السلع والخدمات بشكل علمي وعملي وتقليل الفوارق بين التجار ما أمكن ذلك.
- 4) على البائعين وأمين الخزينة رد الباقي للعميل مهما كان قيمته؛ لأن أخذه بدون وجه حق محرم شرعا فهي عملية نصب واحتيال ومن الجرائم الاقتصادية حتى ولو لم يعاقب مرتكبوها قانونا.
- 5) على العميل أن يكون رشيدا في استهلاكه للسلع فالتبذير سلوك غير سوي واعلم أن الحاجة الفائضة لديك هي حاجة إنسان آخر.
- 6) على البائعين وأمين الخزينة أن يكونا قانعين بما رزقهما الله فالقناعة كنز لا يفنى وأن يتحريا الرزق والكسب الحلال وأن يتبعدا عن الحرام ويتبعدا عن الجشع والطمع والذي يوقعهم في الغش والتزوير.
- 7) على كل فرد في المجتمع أن يبادر باستخراج ما لديه من نقود معدنية للتعامل بها وعلى التاجر وأمين الخزينة أن لا يسعى لإخفائها حتى ترجع إلى السوق وتأخذ دورها الفاعل كما كانت قبل ثمانينات القرن الماضي.

المراجع.

- القرآن الكريم
- إبراهيم محمد عبد السميع محمد (2019) "النقد الإلكترونية أحكام فقهية وآثار اقتصادية دراسة مقارنة" مجلة كلية الشريعة والقانون بأسبوط المجلد 31، العدد 1 - الرقم المسلسل 31، 2019.
- أحمد إبراهيم بك (1981) "المعاملات المالية الشرعية"، دار الانتصار، القاهرة .
- ادريس عبد السلام اشتوي (1991)، "المراجعة معايير واجراءات"، الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع والاعلان، ليبيا.
- تسنيم عبد المجيد أحمد غزلان (2022) "العملات الرقمية " البيتكوين " - دراسة فقهية مقارنة"، منشورات جامعة الأزهر، المجلد 34 عدد2.
- خلف بن سليمان بن صالح (1990) "الجرائم الاقتصادية وآثارها على التنمية في الاقتصاد الإسلامي"، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية .
- زينب خليفة الجابري وإيناس خليفة التميمي (2007) "تقييم طرق تسعير المنتجات النهائية في المنشآت الإنتاجية"، المركز المهني العالي للمهن الشاملة قصر بن غشير طرابلس بحث غير منشور.
- عبد الحليم شاهين (2021) "تقييم اقتصادي أولي لمخاطر البيتكوين"، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية المقالة 2، المجلد 22، العدد 3 - الرقم المسلسل 88، يوليو 2021.
- عبد السلام على المزوغى (1992) "النظرية العامة لعلم القانون"، نظرية الحق، منشورات الجامعة المفتوحة، ليبيا .
- عبدالفتاح محمد الصحن، كمال خليفة أبو زيد (1991) "المراجعة علما وعملا"، مؤسسة شباب الجامعة الاسكندرية _ مصر.
- عبد المنعم راضي (1990) "مبادئ الاقتصاد"، جامعة عين شمس، القاهرة .
- عزيزة عبد الرزاق (2002) "المحاسبة والمراجعة الدولية"، منشورات مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، القاهرة .

- عوف محمود كفراوي. (2002) "مختصر النظام المالي الإسلامي"، مؤسسة الثقافة الجامعية، الاسكندرية.
- فتحى أيوب (1991) "الإسلام يحارب الكسب الحرام"، جمعية الدعوة الإسلامية العالمية، طرابلس، مجلة جامعة الأزهر المجلد 34، العدد 2، يناير 2022.
- أبو القاسم عمر الطبولي، على عطية عبد السلام، فرحات صالح شرنقة. (1980) "أساسيات الاقتصاد" الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع والاعلان، ليبيا.
- أحمد حامد حجاج، كمال الدين سعيد (1989) "المراجعة بين النظرية والتطبيق" ترجمة / منشورات دار المريخ جامعة القصيم السعودية.
- محمد الرسي 8 / 11 / 2007 مجلة مداد الالكترونية السعودية.
- محمد الهادي العدنان (1991) "المدخل إلى المحاسبة المالية"، الجامعة المفتوحة، طرابلس.
- محمد عبدالله الشافعي (1998) "ديوان الإمام الشافعي"، دار المهدي عين مليلة الجزائر.
- محمد كمال عطية (1989) "نظم محاسبية في الإسلام"، منشأة المعارف، الاسكندرية ط2.
- محمد منصور الزالط (1999) "عجائب المعارف وغرائب الفنون والطرائف"، مكتبة بن حمودة، زليتن - ليبيا.
- مهيب الساعى، وهبى عمرو (1991) "علم تدقيق الحسابات"، دار الفكر للنشر والتوزيع، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- ميلود جمعة الحاسية (1985) "النقود والمصارف والنشاط الاقتصادي"، الهيئة القومية للبحث العلمي، طرابلس لجنة العلوم الاقتصادية بنغازي.

المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالشعور بالاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي : دراسة ميدانية في قسم علم الاجتماع بكلية التربية والآداب بجامعة الزاوية

إعداد: د. سمير المختار السيد كريمة / د. الطاهر العربي سرگز.

عضو هيئة التدريس بقسم علم الاجتماع / كلية التربية جامعة الزاوية .

المقدمة :

احتلت المسؤولية الاجتماعية لأعضاء هيئة التدريس الجامعي مكانة هامة ضمن الأدوار المتعددة التي يقومون بها، فهم عادة ما يكونون اجتماعيين وقادة تربويين في نفس الوقت ؛ لذلك ينبغي عليهم أن يمتلكوا سلوكا اجتماعيا فعالا، وأن يكونوا فاهمين وواعين بالسلوك الإنساني وما يؤثر فيه من عوامل كالدافعية، الحوافز، الاتصال، وضع الأهداف، صنع القرار واتخاذها. (1)

فالمسؤولية الاجتماعية هي القاعدة الأساسية في أية مؤسسة، فإذا ما اتصفت هذه المسؤولية بالصفة الاجتماعية وتجسد بمضمونها التكامل والتعاون بين القيادة وأعضاء المؤسسة، انعكس ذلك على نجاح وديمومة المؤسسات التي تسعى إلى البقاء والتميز، خاصة مع تزايد الاهتمام بالسلوكيات التي تعزز العمل الوظيفي خارجا عن حلقة الأدوار الرئيسة المكلف بها جميع من في المؤسسة، عكس ذلك سيعاني العاملون وعلى رأسهم أعضاء هيئة التدريس من الشعور بالاغتراب الوظيفي الذي ينعكس على ديمومة المؤسسة ونجاحها . وبما أن الجامعة واحدة من تلك المؤسسات فلا بد أن هناك ضغوطا معينة يتعرض لها العاملون خاصة أعضاء هيئة التدريس سواء كانت هذه الضغوط فردية أم مؤسسية، بالإضافة إلى أن التزام عضو هيئة التدريس بالقوانين الصادرة من الهيئات الرسمية تلزمهم بالتقيد في ما لهم وما عليهم من حقوق تستوجب الإلتزام بها، مما يجعل بعضهم يرهق نفسه بالتفكير في سن التقاعد وآخر في التدوير الوظيفي، وبعضهم تستحوذ عليهم قضية العدالة في توزيع الحوافز المادية والمعنوية. (2)

ونتيجة للتغيرات الحاصلة في عالم الإدارة العامة، والإدارة الجامعية خاصة، فرضت على عضو هيئة التدريس كقائد إداري تربوي أن يدرك هذه الحقائق والمفاهيم الجديدة التي تتعلق بالجوانب الاجتماعية والتحلي بالمسؤولية الاجتماعية التي تؤثر تأثيرا إيجابيا مباشرا في سلوكياته الوظيفية التي تخفف من شعوره بالاغتراب نحو جامعتة ووظيفته وجماعة العمل التي ينتمي إليها ومن ثم القيام بدوره الاجتماعي بدعم الابتكارات وتنفيذ العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين

القائد وجماعته، وبين أفراد الجماعة أنفسهم، والعمل على إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية للعاملين أفرادا وجماعات من أجل دفعهم إلى العمل والتنفيذ برغبة واضحة وبهمة عالية، وإنتاج كفاءات، وإحداث التغيير المنشود لتحقيق الأهداف المرغوب فيها في ظل التوافق مع المستجدات الراهنة للإصلاح التربوي⁽³⁾.

كما يتميز العصر الحديث بانتشار ظاهرة سيطرت إلى حد كبير على الحياة الإنسانية، ألا وهي شعور الإنسان بأنه غريب عن ذاته وعن عمله وعن الآخرين من أمثاله، وهذه الظاهرة كغيرها من الظواهر فرضها الواقع الاجتماعي، كالنمو الاقتصادي المتزايد والنجاح الفردي والانفجار المعرفي بكل أشكاله وصورها لأخرى أكثر من أي وقت مضى، ومن أنواعه الاغتراب الوظيفي كشكل من أشكال المعاناة في العمل في أبسط معانيه وهو شعور العامل بالتشاؤم والعجز والإنعزالية وعدم الرضا واللامعيارية، ويعود ذلك إلى عوامل متعددة تتعلق بذاته وبالمؤسسة التي ينتمي إليها ومجتمعه الخارجي، فترتب على ذلك نتائج وخيمة لكل الأطراف وعليه يجب البحث عن مسبباته وعوامل قهره لتفادي هذه الأخطار⁽⁴⁾.

وإنطلاقاً من هذا التصور تظهر إشكالية البحث التي تربط المسؤولية الاجتماعية بالشعور بالاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي.

أولاً - مشكلة البحث :

تبرز أهمية المسؤولية الاجتماعية في إزالة أعراض الاغتراب الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية؛ فيتحقق لديهم الرضا الوظيفي، والاستعداد للعمل، وذلك أن هناك فروقا فردية تجعل البعض يسعى إلى التطوير والتجديد والمبادأة والمبادرة، بالإضافة إلى الإتيان بكل ما هو جديد سعياً إلى إثراء وظيفته، فإذا وجد عضو هيئة التدريس أن بيئة العمل تحقق له هذه الفرصة في محيط العمل، وتمنحه هذا الحق وتحرص على تنمية هذا الجانب، فتجعله يسعى جاهداً إلى التفكير والتطوير والإبداع والابتكار في العمل؛ مما يعطي الوظيفة قيمة إضافية أعلى فيفتخر بنفسه وبمبادراته المتجددة؛ ليحقق له درجة عالية من إثبات الذات. وبهذا يتحقق الرضا الوظيفي لعضو هيئة التدريس من خلال هذه القيمة الذاتية للعمل أو الوظيفة فيعد ذلك مؤشراً أولياً لكي يؤدي عمله بتميز.

وإنطلاقاً مما سبق تبرز مشكلة البحث في التعرف على المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالشعور بالاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي في قسمي علم الاجتماع وعلوم التربية والآداب بجامعة الزاوية.

ثانيا - أهمية البحث :

تكمن أهمية البحث من خلال الآتي :

الأهمية العلمية :

1. تكمن في مناقشة قضية هامة وهي التقليل من الشعور بالاغتراب الوظيفي من خلال تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس الجامعي وما يمر بهم من تجديد وتطوير للمسؤولية الملقاة على عاتقهم من أجل تنمية أنفسهم والرفي بمؤسساتهم الجامعية والمناداة بمبدأ الجودة والفعالية في منظومة التعليم والتكوين .

2. يكتسب هذا البحث أهميته من أنه - على حد علم الباحث - أول بحث يتناول المسؤولية الاجتماعية و الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي في جامعة الزاوية.

3. تتجلى أهمية البحث في الكشف عن مظاهر الاغتراب الوظيفي وإنعكاسه على أداء أعضاء هيئة التدريس الجامعي، من خلال دراسة المشاعر التي تتنبأهم تجاه مؤسساتهم وتحقيق ذواتهم، مما له الأثر الكبير في إنجاز أعمالهم بإخلاص وإنتماء .

4. يكشف هذا البحث عن درجة أثر المسؤولية الاجتماعية في خفض الشعور بالاغتراب الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس الجامعي .

الأهمية العملية :

1. تتجلى أهمية البحث العملية في التوصيات التي يطرحها البحث بناء على النتائج المتوصل إليها، وهذا يتمكن القائمون على إدارة المؤسسات الجامعية من التعرف على أحد الأسباب الهامة التي تعرقل سير العملية التعليمية ألا وهو الاغتراب الوظيفي .

2. أهمية مجتمع البحث نفسه، إذ أن مجتمع البحث هم أعضاء هيئة التدريس، وهذا المجتمع هو مجتمع البحث العلمي، ومجتمع التدريس والتحفيز والعطاء، فلا بد من أن تتناول الدراسات التربوية كل ما يمكن أن يساعد على تحقيق الرضا الوظيفي والانتماء المؤسسي، وأسباب الاغتراب الوظيفي، والتي يمكن أن تؤثر على أدائه وعطائه .

3. فتح آفاق بحثية في مجال الاغتراب الوظيفي من أجل الحد والوقاية من الوقوع فيه .

ثالثاً - أهداف البحث :

وبناء على ما سبق فإن هذه الورقة البحثية تحاول التعرف على طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والاغتراب الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس الجامعي في قسمي علم الاجتماع بكليتي التربية والآداب بجامعة الزاوية من خلال المحورين التاليين :

1. التعرف على أهم مظاهر الاغتراب الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس الجامعي بقسمي علم الاجتماع بكليتي التربية والآداب بجامعة الزاوية .
2. التعرف على درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس الجامعي بقسمي علم الاجتماع بكليتي التربية والآداب بجامعة الزاوية .
3. البحث في العلاقات الارتباطية بين بعض المتغيرات المستقلة المتمثلة في (النوع - الكلية- المسؤولية الاجتماعية) والاغتراب الوظيفي وأبعاده .

ولتحقيق هذه الأهداف قسمت الورقة البحثية إلى المحاور التالية :

أولاً - ماهية المسؤولية الاجتماعية وأهميتها :

أ. مفهوم المسؤولية الاجتماعية :

ينظر إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية من عدة زوايا، فهي تعرف من الناحية اللغوية : بأن الإنسان مسئول عن فعل قام به في الماضي وخلف وراءه أثراً معيناً وهو الذي يتحمل تبعه هذه الآثار والنتائج وارتباطاً بذلك يعرفها المعجم الوسيط باعتبارها " حال أو صفة من يسأل عن أمر تقع عليه تبعاته فيقول إني بريء من مسؤولية هذا العمل، أخلاقياً على الغير طبقاً للقانون " (5) ويشير التطور التاريخي لبنية المفهوم أن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية كأساس للمواطنة جاء على إثر المناقشات الأخلاقية التي دارت في فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية ؛ فقد استشعر العالم في هذا الوقت أزمة ضمير أخلاقية نتجت عن الدمار الشامل الذي أحدثته القنابل الذرية التي دمرت مدينتي في اليابان، وبداية تطور أسلحة كيميائية وبيولوجية وتدخل الجيوش الاستخباراتية في شئون الدول، ولقد عبر فلاسفة معاصرون عن هذه الأزمة مثلMans Jonas ، Karl-otto ، اللذين أكدا على أن العالم المعاصر يواجه موقفاً أخلاقياً عاماً وهو موقف لا يرتبط بدولة معينة بقدر ما يرتبط بمصير العالم كله، ومن ثم فإن المسؤولية الاجتماعية لم تقع على عاتق الأسرة والمجتمع والدولة فحسب، بل أنها تقع على عاتق العالم أجمع فهي مسؤولية مشتركة يشترك فيها الأفراد على مستوى المجتمع الواحد كما يشترك فيها العالم أجمع على مستوى العالم ككل، وعلى نفس المنوال أكد علماء الاجتماع المعاصرون على أن المجتمع الحديث يكشف عن

مسؤوليات وتحديات جديدة ناتجة عن ظهور ما يسمى مجتمع الخطر Risk Society فالمجتمع المعاصر أصبح مشغولاً على نحو أكبر بمشكلات المستقبل والسلامة وبالتعامل مع المخاطر وصور عدم الأمن .⁽⁶⁾

وترتكز المسؤولية الاجتماعية على ارتباط الحقوق والواجبات بإشباع الاحتياجات وحل المشكلات لابد وأن يرتبط بمدى مساهمة أفراد المجتمع وشاركهم معاً لإشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتهم معتمدين على أنفسهم، والمسؤولية الاجتماعية متبادلة بين الأفراد وبين المجتمعات المحلية وبين المجتمع العام .⁽⁷⁾

وترتبط المسؤولية الاجتماعية بالجانب الأخلاقي ؛ لذلك فهي تنطلق من الالتزام والواجبات المطلوبة من المؤسسات التعليمية من أعضاء هيئة التدريس والموظفين تجاه المجتمع كما أنها تتضمن جميع القرارات والفلسفات والطرق والأفعال التي تعتبر تطور ورفاهية المجتمع هدفاً لها .⁽⁸⁾

عرّف "بارسونز" المسؤولية: بأنها تعنى تنظيم أوجه نشاط الشخص، والجماعات بالرجوع إلى تأثيرهم على المصالح العامة، وهى تشير إلى تنظيم مصالح أعضاء النسق الاجتماعي، وتطابقها مع القيم الاجتماعية لهذا النسق .⁽⁹⁾

ويعرّف معجم العلوم الاجتماعية المسؤولية : " بأنها تبعة أمر أضر بالغير، فهي ظاهرة اجتماعية أولاً، وقوامها المنطقي الذي مازال غالباً عليها أمور ثلاثة خطأ، وضرر، وعلاقة سببية بينهما .⁽¹⁰⁾

وتعرف المسؤولية الاجتماعية إجرائياً : بأنها " الإلتزام الذاتي لأعضاء هيئة التدريس في قسمي علم الاجتماع بكلتي الآداب و التربية الزاوية نحو الطلبة والجامعة والمجتمع " . وفي إطار ما سبق نجد أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية من المنظور السوسيولوجي يشير إلى إلتزام المرء بقوانين المجتمع الذي يعيش فيه وبتقاليده ونظمه سواء كانت وضعية أو أدبية وتقبله لما ينتج عن مخالفته لها من عقوبات شرعها المجتمع للخارجين على نظمته وتقاليده وآدابه. وبتأمل بنية مفهوم المسؤولية الاجتماعية تتكشف لنا الأبعاد البنائية المكونة له والتي تتمثل في:

- التمكين: وهو يعني توسيع قدرات الأفراد وزيادة الخيارات ومن ثم ينطوي على زيادة الحرية ذلك؛ لأن المسؤولية تنففي في حالة القهر والاستبداد.

- **الإنصاف:** ويعني الإنصاف تحقيق العدالة في القدرات الأساسية وفي إطار الفرص (التعليمية - الصحية... إلخ) كما يعني الإنصاف في تقاسم الموارد تقسيماً عادلاً يؤدي إلى المساواة بين الناس.

- **المشاركة:** وتتأسس المشاركة من خلال ثقافة المجتمع والتي تشكل البنية التحتية لمنظومة القيم ويمكن من خلالها خلق نسق من التوقعات المتبادلة فيما يتعلق بمنظومات الأدوار والمسؤوليات.

- **الأمن:** فالمسؤولية الاجتماعية تقتضي التكيف مع الالتزامات الأخلاقية والاجتماعية التي يوجد في إطارها البشر مع الآخرين، وخرق هذه الالتزامات تساهم في زعزعة الأمن الذي يعد معوقاً لتأسيس المسؤولية الاجتماعية وتجعله يعيش حالة الأزمة، فالأمن هو المحرك الأساسي للعطاء والتطور. (11)

ونستطيع من خلال تأمل الأبعاد البنائية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية أن نحدد وظائفها والتي تبدو على المستوى الفردي في تحقيق الشعور بالرخاء الاجتماعي، وعلى المستوى الاجتماعي تعد مدخلاً لتحقيق حالة الاستقرار وتماسك بنية الجماعة التي يشارك فيها الإنسان.

ب. أهمية إعداد الإنسان المسؤول اجتماعياً :

تمثل المسؤولية الاجتماعية حاجة ملحة، ومطلباً مهماً في عملية إعداد الأفراد في المجتمعات المختلفة؛ لتحمل واجباتهم تجاه الجماعة التي ينتمون إليها، والمجتمع الذي يعيشون فيه، إذ أن الإرتقاء والتقدم الحضاري بالمجتمع مرتبط ارتباطاً وثيقاً بدرجة وعي الفرد بمسؤولياته الاجتماعية، ودرجة اهتمامه للقيام بها. كما أن المسؤولية الاجتماعية تؤدي دوراً مهماً في استقرار الحياة للأفراد والمجتمعات، حيث تعمل على صيانة نظم المجتمع وتحفظ قوانينه وحدوده من الإعتداء، ويقوم كل فرد بواجبه ومسؤوليته نحو نفسه ونحو مجتمعه، ويعمل ما عليه في سبيل النهوض بأمانته الملقاة على عاتقه، حيث أن الفرد بالنسبة للمجتمع كالخلية بالنسبة للبدن، فكما أن البدن لا يكون سليماً إلا إذا سلمت جميع خلاياه، وقامت بأداء وظائفها المنوطة بها، فكذلك المجتمع لا يكون سليماً إلا إذا سلم جميع أفراداه، وقاموا بأداء جميع مسؤولياتهم وواجباتهم. (12)

ثانياً - عناصر المسؤولية الاجتماعية :

حدد المختصون في المجال الاجتماعي عناصر المسؤولية الاجتماعية في ثلاثة عناصر تتكامل فيما بينها، ويدعم كل منهما الآخر، ولا يمكن الاستغناء عن أحدهما في ظل وجود الآخر (13) وهذه العناصر جاءت على النحو الآتي :

1. **الاهتمام:** وهو يتضمن الارتباط العاطفي بالجامعة، وحرص الفرد على سلامتها وتماسكها واستمرارها وتحقيق أهدافها، والاهتمام له أربع مستويات وهي: (الانفعال مع الجماعة - الانفعال بالجماعة - التوحد مع الجماعة - تعقل الجماعة).

2. **الفهم:** مسؤولية الفهم تتضمن فهم الفرد للجماعة، وللمغزى الاجتماعي لسلوكه، وينقسم إلى قسمين: (فهم الفرد للجماعة - فهم الفرد للأهمية الاجتماعية لسلوكه).

3. **المشاركة:** ويقصد بها مشاركة الفرد مع الآخرين في عمل ما يمليه الاهتمام وما يتطلبه الفهم، من أعمال تساعد الجماعة في تحقيق أهدافها، حين يكون مؤهلاً اجتماعياً لذلك أي أنها تقوم على الاهتمام والفهم، وهي أيضاً تتم من خلال ما تقتضيه رعاية الجماعة وهدايتها وإتقان أمورها، والمشاركة تظهر قدرة الفرد وتبرز مكانته، والمشاركة لها ثلاثة جوانب هي: (التقبل - التنفيذ - التقسيم).⁽¹⁴⁾

يرى الباحث: أن الشعور بالمسؤولية الاجتماعية للأفراد نحو مجتمعهم يتوقف على مدى شعورهم بالانتماء والولاء إلى مجتمعهم، وكلما زاد الشعور بالانتماء والولاء للمجتمع كلما زاد الشعور بالمسؤولية الاجتماعية نحوه. وأن الشعور بالمسؤولية الاجتماعية يدل على مدى استعداد الفرد للقيام بما يوكل إليه من مسؤوليات في المواقف المختلفة، وأن الشخص المسؤول اجتماعياً يتميز بمواصفات أهمها: الاعتماد على النفس، والقيام بالواجبات، والاجتهاد، والتفاعل والتعاون مع الآخرين، وتحمله المسؤولية عن آرائه وأفعاله.

ثالثاً - مجالات المسؤولية الاجتماعية لعضو هيئة التدريس الجامعي :

إن عضو هيئة التدريس الجامعي يمثل حجر الأساس في مسيرة المؤسسة الجامعية ولا يمكن لأي جامعة أن تؤدي وظائفها، وتحقق أهدافها بفاعلية دون توافر القوى البشرية المؤهلة، والتي من المتوقع أن تؤدي مسؤولياتها الاجتماعية إما بصورة فردية أو جماعية، مما يجعل مؤسسات التعليم تحقق أهدافها بنجاح، وقد ازدادت مسؤوليات عضو هيئة التدريس الجامعي في هذا العصر، حيث لم تعد تقتصر على توصيل المعرفة، بل تعدت ذلك إلى العمل على ترسيخ القيم ونشر المعرفة والمهارات في المجتمع، إن مسؤوليات عضو هيئة التدريس الجامعي تشكل على أساس طبيعة مهنته التي تجعل منه رائداً لطلابه وأن تحقيق إحتياجات الشباب الجامعي مرهون أساساً بما يتلقاه الشباب من إعداد وتدريب في المؤسسة الجامعية بما يتوافق مع تطلعاتهم المستقبلية وطموحاتهم.⁽¹⁵⁾

وصنفت المسؤولية الاجتماعية لعضو هيئة التدريس الجامعي في المجالات الآتية :

- مسؤوليته تجاه طلابه : وتشمل التدريس والإرشاد والتوجيه والاهتمام بتشكيل اتجاهات إيجابية لديها نحو فهم المشكلات المعاصرة، وتشكيل اتجاهات نحو تحمل المسؤولية الأخلاقية والفردية والجامعية تجاه مجتمعاتهم .

- مسؤولياته تجاه المؤسسة التي يعمل بها : من خلال المشاركة في لجان الأنشطة، والهيئات العلمية والمشاركة في الاجتماعات وتمثيل المؤسسة الاجتماعية في المحافل العلمية والأدبية .

- مسؤولياته تجاه المجتمع المحيط به : وتشمل خدمة المؤسسات ذات العلاقة بالمجتمع المحلي ونشر الثقافة المجتمعية، وتقديم الاستشارات وإجراء الدراسات والأبحاث التي تتناول قضايا تهم المجتمع أو تسهم في معالجة مشكلاته، والإسهام في تدعيم علاقة الجامعة بمؤسسات المجتمع المحلي .

- مسؤولياته تجاه نفسه ومكانته في مهنته: وتشمل سعيه نحو تطوير ذاته مهنيًا من خلال الإطلاع والبحث، فضلاً عن مسؤولياته الأسرية .

رابعاً- دور الجامعة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى الهيئة التدريسية :

على الرغم من كون المسؤولية الاجتماعية قيمة ذاتية تمثل رقابة ذاتية للفرد، إلا أنها في عملية بنائها تعد نتاجاً اجتماعياً يتم تعلمه من خلال المؤسسات الاجتماعية المختلفة، ويبدأ تعلمها منذ الصغر في الأسرة باستخدام عملية التنشئة والتربية .

وفي المراحل التالية يتم اكتساب المسؤولية الاجتماعية من خلال التعليم في مؤسسات المجتمع المختلفة وبالتالي فهي قابلة للتعديل والإصلاح .

إن تعزيز المسؤولية الاجتماعية وتنميتها لا يحدث من فراغ، وإنما يتم في المؤسسات الاجتماعية وبالتحديد المؤسسات التعليمية .

وتبرز أهمية المؤسسة الاجتماعية في دعم أدوار عضو التدريس الجامعي ومسؤولياته من خلال توظيف المقترحات الآتية: (16)

- تشجيع الأعمال البحثية والتطويرية المشتركة بين الأكاديميين والاقتصاديين والتربويين، وعقد الندوات والمؤتمرات العلمية والتربوية والإنسانية على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي.

- عقد لقاءات دورية بين العاملين في الجامعات للإطلاع على المستجدات والمتغيرات الدولية بهدف التحسين والتطوير المستمر لأداء أعضاء هيئة التدريس والتركيز على الدور الأخلاقي لجميع العاملين في الجامعة عن طريق ترسيخ قيم تحمل المسؤولية والالتزام والعدل والمحاسبة والمشاركة الجماعية .

- تشكيل وحدات لضمان جودة التعليم في الجامعة تتولى مهمة تعزيز المسؤولية الاجتماعية من خلال الخطط الاستراتيجية للجامعات، ومن ناحية أخرى تسعى الوحدة إلى تنسيق الجهود لدعم أدوار أعضاء هيئة التدريس ومسؤولياتهم العمل على تعزيز مكانة الأستاذ الجامعي من خلال الدعم المادي والمعنوي فضلا عن التأكيد على مجال تحمل المسؤوليات الاجتماعية تجاه الطالب والجامعة والمجتمع .

خامسا - ماهية الاغتراب الوظيفي :

يعتبر مفهوم الاغتراب من أكثر المفاهيم شيوعا في العلوم الإنسانية الحديثة، وأكثرها استخداما لتفسير الكثير من الظواهر وتبرير العديد من القضايا، مما دفع بعض الباحثين إلى اعتباره " منظورا بحثيا " أكثر منه مفهوما علميا، وإلى النظر إليه على أنه " الكلمة السحرية التي يمكن عن طريقها تفسير كل القضايا في كثير من الأوقات " .

أ - مفهوم الاغتراب الوظيفي :

يشير مفهوم الاغتراب الوظيفي إلى ضعف العلاقة بين الفرد والوظيفة ومستوى الاندماج الذي قد يكون نفسيا أو فكريا أو مهنيا، وهو من أهم موضوعات ومشكلات المؤسسات التعليمية الحديثة لكونها سمة جوهرية للوجود الإنساني في هذا العصر .

فظاهرة الاغتراب ليست وليدة هذا العصر بل هي قديمة قدم الوجود الإنساني، حيث لاقت إهتماما كبيرا من علماء التربية وعلم النفس وعلم الاجتماع والفلسفة، وهي ظاهرة تستوجب الكشف عن مظاهرها والعوامل المسببة لها . ومع التقدم الحضاري، وتشابك متغيرات الحياة وتعدد مظاهرها تزداد ظاهرة الاغتراب شيوعا بشتى صورها وألوانها .

" والغريب " في مجتمع ما هو من لم يكن من أبنائه، وبالتالي فهو غير مرتبط بهم بقرابة أو أصر فكرية تشده إليهم، وهذا يمثل إغترابا جسديا، بينما في المجال النفسي قد يكون الإنسان بين أهله وأبناء مجتمعه ولكنه يشعر أنه غريب بسبب العوامل النفسية الداخلية والتي هي إنعكاس لما في المجتمع أولا، ولما في جسمه من النواحي البيولوجية الفكرية المعقدة ثانيا، فالغربة أو الاغتراب المقصود هنا هو إغتراب نفسي لا جسدي .⁽¹⁷⁾

وقد إزداد اهتمام الباحثين بظاهرة الاغتراب نتيجة للتغيرات الجذرية والعميقة في الجوانب الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية التي رافقت التحول الصناعي في القرن التاسع عشر الذي أدى إلى زيادتها إن المشكلات التي طرحت على سطح قضية الاغتراب وإن كانت مشكلات وظروف حديثة لكن الحق أن بعضاً منها كان موجوداً في عصور سابقة أيضاً.

إن الاهتمام بظاهرة الإغتراب يُعدُّ مؤشراً واضحاً في الحد من خطورة هذه الظاهرة من كونها الممهد والمنذر بالدمار للمجتمعات البشرية التي تعاني منها نتيجة لما تحمله من ألم وقلق وتشتت وضياح وإحساس بالفراغ وغياب الإنتماء واللامعيارية والهدفية للحياة الإنسانية ومحاولة الفرد لجعلها ظاهرة صحية يحاول من خلالها تحدي نفسه أولاً قبل تحديه للمنافسين سواء كانوا في بيئة عمله أم في البيئات المنافسة من أجل استثمارها بالشكل الإيجابي الذي ذكره (هيجل) لجعلها مصدر قوة له من خلال تمتعه وامتلاكه للمعارف والعلوم وتسليحه بها لتحقيق أداء متميزاً لمنظّمته.

سادساً- مظاهر الاغتراب الوظيفي خصائصه:

تشمل مظاهر الاغتراب النقاط التالية: (18)

1. الشعور بالعجز: يقصد بالعجز إفتقاد الفرد القدرة على التحكم في الأحداث المحيطة به أو تأثيره في المنظمة التي يعمل فيها حيث يتوقع الفرد في هذه الحالها أن سلوكه لن يأتي بالنتائج المرجوة منه .

2. الشعور بعدم الرضا: وهو عكس الرضا أي عدم التوافق النفسي للفرد الذي يعلن عن نفسه من خلال سلوك الفرد بقلة الإنتاجية وعدم التفاعل وعدم السعادة والاستقرار ومن ثم عدم تقبل الوضع الاجتماعي والمهني وغالباً تنتج عن عدم إشباع الحاجات وعدم القناعة بما حققه وما يحققه مستقبلاً.

3. الشعور بالعزلة الاجتماعية: تكون العزلة الاجتماعية بشعور الفرد بالعزلة عن أهداف وقيم مجتمعه السائدة وثقافته ويكون الفرد مبتعداً عن المنظمة والمجتمع .

4. الشعور بالاغتراب عن الذات: يحدث الاغتراب عن الذات عندما يكون هناك انفصال حاد بينما يتميز به الفرد من إستعدادات وقدرات وخبرات من جهة وبين ما يشغله من جهة أخرى، وبين الفرص المتاحة له لتوظيف هذه المهارات والاستعدادات والإمكانات من جهة ثالثة.

سابعاً - مراحل الاغتراب الوظيفي :

تمر ظاهرة الاغتراب الوظيفي على الأغلب بثلاثة مراحل كل مرحلة تؤدي إلى المرحلة التي تليها، وتختلف هذه المراحل بعضها عن بعض كما تختلف نتائجها على المؤسسة التعليمية بحسب درجة خطورتها بدءاً بمرحلة الاغتراب النفسي : تتميز هذه المرحلة بشعور الفرد بأن العلاقة بينه وبين مؤسسته التي يعمل بها لم تعد طبيعية بل إن التوتر يسودها ويعزو ذلك إلى أن المؤسسة التعليمية أو من يمثلها لديهم مواقف سلبية وعليه لم تعد لديه الأهمية نفسها أي أنه قد دخل دائرة النسيان والإهمال في عمله وهنا فإن عضو هيئة التدريس يستمر في تكوين المشاعر السلبية تجاه مؤسسته وشعوره بأن كل ما يعانيه من مشاكل وصعوبات إنما سببها المؤسسة الجامعية نفسها. ومروراً بمرحلة الاغتراب الذهني : تعد هذه المرحلة إمتداداً لمرحلة الاغتراب النفسي ولكنها أكثر خطراً على المؤسسة التعليمية والعاملين بها إذ تتميز بالشروذ الذهني وعدم القدرة على التركيز لدى الأفراد وتبدو عليهم مظاهر الحزن والاكتئاب وكثرة الأخطاء أثناء الأداء الوظيفي إلى حد ملحوظ، وإنتهاء بمرحلة الاغتراب الجسدي : يصبح الاغتراب الوظيفي اغتراباً كلياً إذ يكثر الغياب والتأخر عن الدوام والخروج أثناء الدوام والإنصراف قبل نهاية الدوام وتكثر الانتقالات الجماعية في المؤسسة التعليمية وتصبح الصراعات بين العاملين في المؤسسة الجامعية واضحة ويفقد الرؤساء المباشرون القدرة على السيطرة على الأمور.⁽¹⁹⁾

ثامناً- العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي :

تتنوع العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي بين أعضاء هيئات التدريس في المؤسسات الجامعية المختلفة وإن كانت في الغالب تعود إلى عاملين رئيسيين هما :⁽²⁰⁾

1. عوامل تعود للمؤسسة التعليمية : تعددت العوامل في هذا الجانب نذكر منها: (المكننة، الخلل في تقارير كفاية الأداء، ضعف الفعالية الإدارية، ضعف نظام الحوافز، الاحتفاظ بالمعلومات والخبرات، سعة حجم المؤسسة التعليمية) .
 2. عوامل تعود للأفراد : ينطوي هذا الجانب على العديد من العوامل منها : (الخوف وعدم الأمن الوظيفي، نقص الكفاءة، عدم التوافق والتكيف) .
- تاسعاً- الاغتراب الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي :

وجد التعليم العالي للنهوض بالمجتمعات في جميع الميادين، وعليه تعلق الدول آمالها وطموحاتها في تحقيق الرقي لمجتمعاتها، والنهوض بواقعها حضارياً ومادياً . وتقوم الجامعات بدور مهم في حياة الأمم والشعوب، من خلال احتضانها النخبة العالمية والمتعلمة، فهي القادرة

على تزويد المجتمعات بالكوادر المدربة المؤهلة، والقيادات السياسية، وهي التي ترعى الأبحاث العلمية التي تعمل على تقدم المجتمعات وإزدهارها. (21)

فالتعليم الجامعي لا يمكن أن يحقق أهدافه في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع إذا كانت أوضاعه غير مستقرة، ومناهجه غير قادرة على تلبية احتياجات سوق العمل، والعاملون في هذا المجال لا يشعرون بالرضا، ولا بالانتماء المؤسسي، بل باغتراب وظيفي؛ لذلك جاء الاهتمام بجودة نظام التعليم الجامعي، بكافة عناصره ومكوناته، لما يمثله ذلك من أهمية قصوى على الإدارات الجامعية لذلك عليها أن تعبرها جل اهتمامها.

ويعد دور العاملين في الجامعات مهما ومميزا لهذه الجامعات، فهم الركيزة الأساسية في البناء الجامعي، فكلما كانت الأجواء المحيطة بالعاملين إيجابية، ومناخها الجامعي صحيا، عندها ترتفع الروح المعنوية للعاملين، ويتولد لديهم شعور بالرضا الوظيفي، والانتماء للمؤسسة، وعندما يتولد لديهم شعور بالإحباط والإرباك، وتحاصر قواهم الفكرية والإبداعية من كل جانب، وينخفض الانتماء للجامعة، وينعكس هذا تلقائيا على الأداء، وتظهر لديهم مشاعر الاغتراب الوظيفي.

عاشرا- الدراسات السابقة التي تناولت الاغتراب الوظيفي :

1. دراسة محمود أحمد أبو سمرة ومحمد عوض شعيبات، الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، 2014 م. (22)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس والخليل، والبالغ عددهم (449) عضوا، وقام الباحثون باختيار عينة عشوائية طبقية، بلغ عدد أفرادها (200) عضو هيئة تدريس، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لتطبيق هذه الدراسة.

وأُسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

- أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي قدره (3.81) للدرجة الكلية.
- عدم وجود فروق في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس تبعا لمتغيرات (الجنس، والجامعة).

- وجود فروق بين متوسطات إستجابات أفراد عينة الدراسة لمستوى الاغتراب الوظيفي تبعاً لمتغيرات (المؤهل العلمي، سنوات العمل في الجامعة، عدد الأبحاث المنشورة).

2. دراسة وجدان أبو القاسم الميلودي ، إغتراب المعلم في مرحلة التعليم المتوسط بمدينة الزاوية، 2004م.⁽²³⁾

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى شيوع أبعاد الاغتراب عند معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية، في مدينة الزاوية، وبيان أثر عوامل (الجنس، العمر، المؤهل الأكاديمي، المستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية، ومدة الخدمة في المهنة) على أبعاد الاغتراب. وقد حددت الدراسة مظاهر الاغتراب بخمسة أبعاد، هي: (فقدان المعنى، فقدان المعايير، العزلة الاجتماعية، فقدان السيطرة، وغربة الذات). وأختيرت عينة عشوائية طبقية، تكونت من (324) معلماً ومعلمة، وشملت (19) مؤسسة تعليمية متوسطة، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وصممت أداة لقياس الاغتراب.

وأُسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

- أن عينة الدراسة في متوسطاتها تعاني من الاغتراب المرتفع على المقياس ككل، كما سجلت العينة درجات متفاوتة على أبعاد الاغتراب على التوالي (فقدان المعايير، وفقدان السيطرة، وفقدان المعنى، والعزلة الاجتماعية، وغربة الذات).

- أن الجنس كان العامل الوحيد من بين العوامل المستقلة الذي أظهر آثاراً ذات دلالة إحصائية، وعلى كافة الأبعاد.

- أظهرت النتائج وجود علاقة دالة إحصائية بين أبعاد الاغتراب فيما بينها، وبين التجاوز عن الغش والمتغيرات المستقلة من جهة، والتجاوز عن الغش وأبعاد الاغتراب من جهة أخرى.

3. دراسة رنا العسال، الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن من وجهة نظرهم وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر مديري مدارسهم، عمان، 2009م.⁽²⁴⁾

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن من وجهة نظرهم وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر المديرين. شملت عينة الدراسة (110) مدير ومديرة و (330) معلماً ومعلمة، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الانحدار كدالة لجمع البيانات من عينة الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- أن هناك مستوى متوسطا من الاغتراب الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة بشكل عام وفي كل مجال من المجالات التالية : فقدان المعنى، فقدان المعايير، الانعزال الاجتماعي، فقدان السيطرة، واللامبالاة .

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن تعزى إلى متغير الجنس لصالح الذكور .

- هناك علاقة ارتباطية سلبية بين الإغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن ومستوى أدائهم الوظيفي .

إحدى عشرة - الإجراءات المنهجية في الدراسة الميدانية :

1. مجتمع البحث : تكون مجتمع البحث من جميع أعضاء هيئة التدريس القارين بقسمي علم الاجتماع بكليتي التربية والآداب بجامعة الزاوية البالغ عددهم (34) وتم اتباع أسلوب الحصر الشامل لجميع البيانات منهم للعام الجامعي 2019م .

جدول (1) يبين عدد أعضاء هيئة التدريس بقسمي علم الاجتماع بكليتي التربية والآداب بجامعة الزاوية حسب إحصائية 2019م .

ر.م	الكلية	عدد أعضاء هيئة التدريس الذكور	عدد أعضاء هيئة التدريس الإناث	المجموع
1-	كلية التربية	4	11	15
2-	كلية الآداب	7	12	19
	المجموع الكلي			34

2. الخصائص العامة للمجتمع البحث :

جدول (2) يبين توزيع أفراد مجتمع البحث حسب النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	11	32.4
أنثى	23	67.6
المجموع	34	100.0

من خلال البيانات الواردة بالجدول (2) نلاحظ أن نسبة 67.6% من مجموع أفراد مجتمع البحث من الإناث، ونسبة 32.4% من مجموع أفراد مجتمع البحث من الذكور .

جدول (3) يبين توزيع أفراد مجتمع البحث حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
1- 5 سنوات	5	14.7
1- 10 سنوات	10	29.4
11- 15 سنة	12	35.3
16 سنة فأكثر	7	20.6
المجموع	34	100.0

من خلال البيانات الواردة بالجدول (3) نلاحظ أن نسبة 35.3٪ من مجموع أفراد مجتمع البحث تتراوح سنوات خبرتهم من 11 - 15 سنة، ونسبة 29.4٪ تتراوح سنوات خبرتهم من 5 - 10 سنوات، ونسبة 20.6٪ تتراوح سنوات خبرتهم 16 سنة فأكثر، ونسبة 14.7٪ سنوات خبرتهم من 1 - 5 سنوات . ويعزى هذه النتيجة كون هذه الفئة من أعضاء هيئة التدريس مضى على وجودهم في الجامعة ما يقارب خمسة عشرة سنة، تعاملوا مع العديد من المواقف، شكلت لديهم شعورا أعلى بالاغتراب الوظيفي، وقد يعزى السبب أيضا كون العديد من أفراد هذه الفئة كانت تنتظر إمتيازات إدارية، أو ترقية فلم تحصل عليها، وهذا بخلاف الفئات الأخرى والتي لم يمضي على وجودها في الجامعة إلا بضع سنوات وأمامها متسع من الوقت لتحقيق الذات والتطوير المهني .

جدول (4) يبين توزيع أفراد مجتمع البحث حسب الابحاث المنشورة

عدد الابحاث المنشورة	التكرار	النسبة المئوية
بحث واحد	7	20.6
بحثان	5	14.7
ثلاث بحوث	9	26.5
أربع بحوث	8	23.5
خمس بحوث فأكثر	5	14.7
المجموع	34	100.0

من خلال البيانات الواردة بالجدول (4) نلاحظ أن نسبة 26.5٪ من مجموع أفراد مجتمع البحث نشروا ثلاث أبحاث، ونسبة 23.5٪ نشروا أربع أبحاث، ونسبة 20.6٪ نشروا بحثا واحدا، ونسبة 14.7٪ نشروا بحثان، وكذلك نسبة 14.7٪ نشروا خمس بحوث فأكثر . يعزو ذلك إما لحدثة تعيين عضو هيئة التدريس بالجامعة أو لقلّة خبرته في كتابة البحوث العلمية، أو جهله بأمور الترقية أو نتيجة لإرتفاع ثمن نشر البحوث .

3. حدود البحث :

أ. الحدود النظرية : يستند البحث على نظريات ذات القاعدة الشمولية والتي حاولت تفسير ظاهرة الإغتراب بإرجاعها إلى عوامل كثيرة ومتداخلة وإعطاءها أبعاداً متعددة محاولة عبرها تفسير الظاهرة بصورة واضحة لا يكتنفه الغموض .

ب. الحدود المنهجية : يعد المسح الاجتماعي من أكثر الطرق تماشياً وملائمة وإستخداماً لهذا النوع من الدراسات الوصفية، إذ يتيح هذا المسح القدرة على جمع أكبر قدر من البيانات الميدانية عن الموضوع أو الظاهرة المراد دراستها . كما أن الباحثين عادة ما يلجئون إلى إجراء مسح بالعينة للمجتمع الأصلي للبحث، للخروج بنتائج يمكن أن تفيد في فهم صحيح للظاهرة المدروسة.

4. أداة البحث : بعد الإطلاع على الأدب السوسيولوجي والدراسات السابقة، تم بناء إستبانة وفقاً للخطوات الآتية :

1- تحديد أبعاد الرئيسية للإستبيان .

2- صياغة فقرات الإستبانة حسب إنتمائها لكل بعد .

أ. صدق وثبات الأداة :

1. أعدت الاستبانة بصورتها الأولية، وتم عرضها على مجموعة من المحكمين والبالغ عددهم (5) محكمين متخصصين في مجال المعرفة، وتم إجراء التعديلات اللازمة، حذف أو إضافة أو تعديل، فأصبح عدد فقرات الاستبانة بعد التعديل (36) فقرة موزعة على أربع أبعاد (الشعور بالعجز - الشعور بالعزلة الاجتماعية - الشعور باللامعيارية - الشعور بالإغتراب عن الذات)، علماً بأن بدائل الإجابة عن فقراته تنحصر في (دائماً - أحياناً - أبداً) .

2. تم القيام بحساب صدق الإتساق الداخلي باستخدام مصفوفة الارتباط البسيط بيرسون .

جدول (5) ارتباط أبعاد الاستبيان بالدرجة الكلية

الأبعاد	عدد الفقرات	الارتباط
الشعور بالعجز	8	***0.971
الشعور بالعزلة الاجتماعية	8	***0.960
الشعور باللامعيارية	8	***0.970
الشعور بالاغتراب عن الذات	8	***0.961
الاغتراب الوظيفي ككل	32	***0.989

يتضح من الجدول السابق (5) أن جميع قيم معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل بعد من أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية كانت دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) الأمر الذي يؤكد صدق الاتساق الداخلي لكل بعد بالدرجة الكلية للاستبيان، ومن ثم الوثوق فيه للاستخدام والتطبيق.

ب. حساب ثبات الاستبانة باستخدام اختبار ألفا كرونباخ.

جدول (6) معامل ثبات الاستبانة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ للأبعاد والدرجة الكلية

الثبات	عدد الفقرات	الأبعاد
0.982	8	الشعور بالعجز
0.983	8	الشعور بالعزلة الاجتماعية
0.984	8	الشعور باللامعيارية
0.985	8	الشعور بالاغتراب عن الذات
0.988	32	الاغتراب الوظيفي ككل

يتضح من الجدول (6) أن جميع قيم معاملات الثبات عالية، حيث تراوحت قيم معاملات الثبات في محاور الاستبانة بين (0.982-0.985)، وبلغ معامل الثبات الكلي (0.988)، وتشير هذه القيم العالية من معاملات الثبات إلى صلاحية الاستبانة للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

تحليل البيانات وتفسيرها :

1. ما أهم مظاهر الاغتراب الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس الجامعي بقسمي علم الاجتماع بكليتي التربية والآداب بجامعة الزاوية ؟

أ- الشعور بالعجز.

جدول (7) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات حسب أهميتها في بعد الشعور بالعجز.

ر.م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1-	لا تستطيع إيجاد حلول للمشكلات التي تعترضك في عملك	2.1176	0.76929	6	متوسطة
2-	يسيطر عليك شعور الرغبة في الإستقالة من عملك في الجامعة	2.3529	0.69117	2	عالية

متوسطة	4	0.83378	2.1765	تجد صعوبة في مناقشة أمور العمل مع زملائك في الجامعة	3-
متوسطة	5	0.82139	2.1471	تشعر بأنك لا تستطيع تقديم أي خدمة لزملائك في الجامعة	4-
متوسطة	3	0.72944	2.2059	تشعر بضعف قدراتك على اتخاذ القرارات المتعلقة بعملك في الجامعة	5-
عالية	2	0.69117	2.3529	تشعر بغياب الأمن الوظيفي في الجامعة	6-
متوسطة	7	0.81431	2.0588	تقوم بالمشاركة في صنع القرارات في الجامعة	7-
عالية	1	0.69695	2.3824	تواجه صعوبة في أن تعبر عن رأيك في قضايا الجامعة بصراحة .	8-

يتضح من الجدول السابق (7) أن أعلى فقرة في هذا البعد كانت : الفقرة (8) والتي نصت على (تواجه صعوبة في أن تعبر عن رأيك في قضايا الجامعة بصراحة) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.3824) وانحراف المعياري (0.69695) وجاءت بدرجة عالية .

ويعزو ذلك لشعور الفرد بعدم إيجابيته وفعاليته وعدم تمكنه من الاستقلال وتحمل المسؤولية والقدرة على اتخاذ القرار، أي أن سلوكه الشخصي لا يستطيع أن يحدد النتائج التي ينشدها، وعدم قدرته على التحكم أو التأثير في مجريات الأمور الخاصة به، أو في تشكيل الأحداث العامة في مجتمعه، وإحساسه بأنه مقهور ومسلوب الإرادة ولا يقدر على الاختيار، كما أنه لا يستطيع التأثير في المواقف الاجتماعية التي يواجهها ويعجز عن السيطرة على تصرفاته وأفكاره ورغباته، وبالتالي لا يستطيع أن يقرر مصيره .

وأن أدنى فقرة في هذا البعد كانت : الفقرة (7) والتي تنص على (تقوم بالمشاركة في صنع القرارات في الجامعة) بمتوسط حسابي (2.0588) وانحراف المعياري (0.81431).

جدول (8) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات حسب أهميتها في بعد الشعور بالعزلة الاجتماعية .

م . ر	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1-	تشعر بأن زملاء العمل لا يثقون بك .	2.2353	0.81868	4	متوسطة
2-	تشعر بأن زملائك من أعضاء هيئة التدريس يتجاهلونك .	2.3235	0.68404	3	متوسطة

3-	يتتابك شعور بالتوتر أثناء وجودك في الجامعة .	2.3824	0.69695	2	عالية
4-	تشعر بأنك لا تثير إعجاب رؤسائك في العمل .	2.0000	0.77850	7	متوسطة
5-	تجنب المشاركة في أنشطة الجامعة (ندوات، محاضرات)	2.1765	0.79661	6	متوسطة
6-	تشعر بالغربة عن زملائك حتى في ظل وجودهم معك في الجامعة	2.4118	0.70141	1	عالية
7-	علاقاتك مع موظفي الجامعة محدودة .	2.4118	0.70141	1	عالية
8-	تشعر بأن قناعاتك غريبة عن قناعات زملائك في هذه الجامعة	2.2059	0.76986	5	متوسطة

يتضح من الجدول السابق (8) أن أعلى فقرة في هذا البعد كانت : الفقرتين (6-7) والتي تنص على (تشعر بالغربة عن زملائك حتى في ظل وجودهم معك في الجامعة - علاقاتك مع موظفي الجامعة محدودة) احتلت المرتبة الأولى بنفس متوسط حسابي (2.4118) وانحراف المعياري (0.70141) وجاءت بدرجة عالية.

ويرجع ذلك لغياب وضعف الروابط الاجتماعية، والتي تؤدي إلى نتائج خطيرة على المستويين النفسي والاجتماعي للأفراد، حيث أشار دوركايم أن في فقد المواءمة بين الفرد والمجتمع يؤدي إلى غياب الضبط الاجتماعي والنفسي وما يتبع هذا من اضطرابات نفسية منها القلق والتوتر وسوء الأداء الوظيفي والاكنتاب الذي قد يدفع الإنسان في النهاية إلى الانتحار . ومما لاشك فيه أن غياب العلاقات المجتمعية الحميمة تدفع أفراد المجتمع إلى الهروب من مشاكلهم الحياتية، وضغوط حياتهم، بوسائل متعددة، منها السقوط في مستنقع الإدمان أو الهروب إلى عالم الأنترنت الخيالي . فعضو هيئة التدريس كبقية الأفراد الآخرين قد يعيش آثار هذه العزلة الاجتماعية وتسبب له معاناة مضمينة في ممارسة عمله .

وأن أدنى فقرة في هذا البعد كانت : الفقرة (4) والتي تنص على (تشعر بأنك لا تثير إعجاب رؤسائك في العمل) بمتوسط حسابي (2.0000) وانحراف المعياري (0.77850) .

جدول (9) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات حسب أهميتها في بعد الشعور باللامعيارية .

م . ر	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1-	لم تعد تكثرث لسمعة الجامعة .	2.1176	0.76929	6	متوسطة
2-	تتأخر عن بداية الدوام الرسمي دون عذر مقبول .	2.3529	0.69117	2	عالية
3-	تستخدم التبريرات لما تقوم به من أعمال تخالف أنظمة الجامعة .	2.1765	0.83378	4	متوسطة
4-	تشعر بأن التزامك بالقيم المؤسسية أصبح ضعيفا	2.1471	0.82139	5	متوسطة
5-	ترغب في المغادرة من العمل دون عذر مقبول .	2.2059	0.72944	3	متوسطة
6-	ليس هناك ما يشجعك على الإخلاص في أداء عملك في الجامعة .	2.3529	0.69117	2	عالية
7-	تشعر بأن الإلتزام بأنظمة الجامعة وتعليماتها غير مجد .	2.0588	0.81431	7	متوسطة
8-	ترى أن تحقيق الذات أهم من الإنصياع للائحة وقوانين الجامعة .	2.3824	0.69695	1	عالية

يتضح من الجدول السابق (9) أن أعلى فقرة في هذا البعد كانت : الفقرة (8) والتي نصت على (ترى أن تحقيق الذات أهم من الانصياع للائحة وقوانين الجامعة) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.3824) وانحراف المعياري (0.69695) وجاءت بدرجة عالية .

ويعزو ذلك لنقص الإلتزام بالقيم الخلقية والمقومات الروحية لدى أعضاء هيئة التدريس والتي صارت مرفوضة اجتماعيا، وشعورهم بأن استخدامهم للوسائل غير المشروعة أصبح أمرا ضروريا لتحقيق أهدافهم، كما أن من بين العوامل المؤثرة لظهور اللامعيارية لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي ضعف التماسك الأسري وضعف التنشئة الاجتماعية ودور وسائل الإعلام السلبي وقلة الدخل الشهري للأسرة وسوء السكن .

وأن أدنى فقرة في هذا البعد كانت : الفقرة (7) والتي تنص على (تشعر بأن الإلتزام بأنظمة الجامعة وتعليماتها غير مجد) بمتوسط حسابي (2.0588) وانحراف المعياري (0.81431) .

جدول (10) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات حسب أهميتها في بعد الشعور بالاغتراب عن الذات .

م . ر	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1-	تشعر بالفراغ النفسي أثناء عملك في الجامعة .	2.2941	0.67552	3	متوسطة
2-	تشعر بتدني مستوى رضاك عن أدائك في الجامعة	2.3235	0.76755	2	متوسطة
3-	تكراه المشاركة في صناعة أي من قرارات الجامعة	2.2647	0.70962	4	متوسطة
4-	تشعر بالعجز عن تحقيق ذاتك داخل الجامعة .	2.0294	0.83431	6	متوسطة
5-	تشعر بصراع دائم بين قناعاتك وما تقوم به في الجامعة .	2.2353	0.69887	5	متوسطة
6-	تجد صعوبة في قول (لا) عندما يتطلب الأمر ذلك	2.2941	0.67552	3	متوسطة
7-	تشعر أن وظيفتك لا تشبع لديك الحاجة لتأكيد ذاتك	2.3529	0.69117	1	عالية
8-	ترى أن ما حققته من نجاحات في الجامعة لم يحقق طموحك	2.3235	0.76755	2	متوسطة

يتضح من الجدول السابق (10) أن أعلى فقرة في هذا البعد كانت : الفقرة (7) والتي نصت على (تشعر أن وظيفتك لا تشبع لديك الحاجة لتأكيد ذاتك) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.3529) وانحراف المعياري (0.69117) وجاءت بدرجة عالية .

يمكن تفسير ذلك أن الفرد الذي يعاني من الشعور بالاغتراب يكون مستوى طموحه منخفضاً، وقدرته على الابتكار منخفضة والتوافق عنده بأبعاده الاجتماعية والإنفعالية والأسرية منخفضاً، وتقديره لذاته منخفضاً، حيث ينفصل المغترَّب عن ذاته، ولا يشعر بما يريد أو يسعى إليه . فالشخص ذو التقدير الذاتي المنخفض يعيش في ظروف صعبة ويعجز عن مواجهتها أو التكيف معها، فيفقد إحساسه بمعنى الحياة ويفقد الغرض من الحياة ومن سلوكه، وحينما تزداد حدة ما يشعر به من إغتراب وإنفصال عن نفسه فإن حياته النفسية تضطرب، ومعاييره تهتز وتظهر

عليه مجموعة من المظاهر المصاحبة للاغتراب والمتمثلة في العدوان، والتقدير السلبي للذات، وسوء التوافق والإكتئاب؛ لذا من المتوقع أن الشخص الذي يشعر بالاغتراب يكون أكثر عصابية.

وأن أدنى فقرة في هذا البعد كانت : الفقرة (4) والتي تنص على (تشعر بالعجز عن تحقيق ذاتك داخل الجامعة) بمتوسط حسابي (2.0294) وانحراف المعياري (0.83431).

جدول (11) يبين المتوسط الحسابي وترتيب أبعاد الاغتراب الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس بقسمي علم الاجتماع بكليتي التربية والآداب جامعة الزاوية حسب أهميتها لدى أفراد مجتمع البحث .

م . ر	أبعاد الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بقسمي علم الاجتماع بكليتي التربية والآداب جامعة الزاوية حسب أهميتها لدى أفراد مجتمع البحث	المتوسط الحسابي	الترتيب
1-	الشعور بالعجز	17.9412	3
2-	الشعور بالعزلة الاجتماعية	18.1471	1
3-	الشعور باللامعيارية	17.7941	4
4-	الشعور بالاغتراب عن الذات	18.1176	2

يبين الجدول (11) ترتيب أبعاد الإغتراب حسب أهميتها لدى أفراد مجتمع البحث وفقاً للمتوسط الحسابي، حيث جاءت في المرتبة الأولى الشعور بالعزلة الاجتماعية بمتوسط الحسابي (18.1471)، بينما جاء الشعور بالاغتراب عن الذات في المرتبة الثانية بمتوسط الحسابي (18.1176)، وفي المرتبة الثالثة جاء الشعور بالعجز بمتوسط حسابي (17.9412) وفي المرتبة الرابعة جاء الشعور باللامعيارية بمتوسط حسابي (17.7941). وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من (محمود أحمد أبوسمرة وآخرون، 2014م) ودراسة (وجدان أبو القاسم الميلودى، 2004م) ودراسة (رنا العسال، 2009م) والذين توصلت دراساتهم أن مستوى الاغتراب الوظيفي جاء بدرجة مرتفعة على مقياس الكلي وعلى كافة الأبعاد .

2. ما درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس الجامعي بقسمي علم الاجتماع بكليتي التربية والآداب بجامعة الزاوية ؟

جدول (12) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات حسب أهميتها في بعد المسؤولية الاجتماعية داخل الجامعة

م . ر	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1-	أدرك أن القيام بدوري الاجتماعي هو أساس النجاح في عملي	2.4706	0.70648	2	عالية
2-	تبني خططك في العمل وفق حاجات المعلم والمتعلم	2.4118	0.70141	3	عالية
3-	تستخدم البعد الإنساني للتكيف مع مشكلات العاملين بالجامعة	2.2941	0.79884	6	متوسطة
4-	توجه التعليمات والتوجيهات للجميع بقوة دون مراعاة مشاعرهم	1.7647	0.78079	9	متوسطة
5-	تساعد زملائك المجدين في الترقية دون تمييز .	2.5000	0.61546	1	عالية
6-	تحسن زملائك بالمشكلات الاجتماعية ذات الصلة بمهنتهم .	2.3529	0.69117	4	عالية
7-	تعمل على تحسين صورة التعليم للعاملين والمتعلمين	2.3235	0.76755	5	متوسطة
8-	تكتفي برفع الروح المعنوية لزملائي وذلك بالاستماع لأرائهم فقط	2.0000	0.77850	8	متوسطة
9-	ترفض الآراء النقدية من زملائي حتى وأن كانت بناءة	1.6471	0.69117	10	متوسطة
10-	تردد في المساواة بين زملائي في الثواب والعقاب	2.0294	0.75820	7	متوسطة

يتضح من الجدول السابق (12) أن أعلى فقرة في هذا البعد كانت : الفقرة (5) والتي نصت على (تساعد زملائك المجدين في الترقية دون تمييز) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.5000) وانحراف المعياري (0.61546) وجاءت بدرجة عالية .

ويعزو ذلك لشعور عضو هيئة التدريس بمسؤوليته داخل الجامعة من خلال مساعدة زملائه في بحوثهم وترقياتهم دون تمييز، ذلك لأن تفكيره إيجابي في تعاملاته مع الغير، وإدراكه للدور

الإجتماعي الذي يقوم به بأنه أساس النجاح في عمله، كما أنه يبنّي خطته في العمل وفق حاجات المعلم والمتعلم، وذلك من خلال تحسّس زملائه بالمشكلات الإجتماعية ذات الصلة بمهنتهم .

وأن أدنى فقرة في هذا البعد كانت : الفقرة (9) والتي تنص على (ترفض الآراء النقدية من زملائك حتى وأن كانت بناءة) بمتوسط حسابي (1.6471) وانحراف المعياري (0.69117) .

جدول (13) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات حسب أهميتها في بعد المسؤولية الاجتماعية خارج الجامعة.

م . ر	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1-	تسعى لبناء علاقات مع أولياء أمور الطلبة لأشعرهم بالمسؤولية نحو أبنائهم .	2.2647	0.79043	5	متوسطة
2-	تقيم علاقات اجتماعية مع الجمعيات الثقافية والخيرية للإستفادة منهم .	2.4412	0.61255	2	عالية
3-	تستقطب زملائك من ذوي الكفاءة والخبرة لاعتبارات أخرى .	1.7647	0.78079	7	متوسطة
4-	توفر المعلومات الكافية عن كل الجوانب المحيطة بوظيفة العاملين بالجامعة .	2.4118	0.70141	3	عالية
5-	ترى أن تصرفك الشخصي مهما كان لا يؤثر على طبيعة وظيفتي	2.0000	0.77850	6	متوسطة
6-	تساهم مع بعض المؤسسات لمساعدة الأسر المحتاجة	2.4412	0.61255	2	عالية
7-	تشارك بجدية في المؤتمرات والندوات العلمية .	2.3529	0.69117	4	عالية
8-	ترغب الجميع عن الإبتعاد عن المشاركة في المناسبات الوطنية والدينية	1.5882	0.70141	8	منخفضة
9	تحرص على تحسين سمعة الجامعة من خلال مخرجات التحصيل الدراسي .	2.5294	0.61473	1	عالية
10-	تنصح زملائك والطلبة بالمشاركة في برامج التطوع في خدمة المجتمع .	2.4412	0.70458	2	عالية

يتضح من الجدول السابق (13) أن أعلى فقرة في هذا البعد كانت : الفقرة (9) والتي نصت على (تحرص على تحسين سمعة الجامعة من خلال مخرجات التحصيل الدراسي) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.5294) وانحراف المعياري (0.61473) وجاءت بدرجة عالية .

ويعزو ذلك أن غالبية أعضاء هيئة التدريس يدركون معنى المسؤولية الاجتماعية، كعامل مهم وضروري لتحقيق فعالية ونجاعة الأداء الذي يحرك الجماعة التربوية لتحقيق أهداف الجامعة، رغم كل المتاعب والصعوبات والعوائق النفسية والمادية والاجتماعية التي تواجههم وتسبب لهم الشعور بالغربة خاصة في البيئة الخارجية للجامعة .

وأن أدنى فقرة في هذا البعد كانت : الفقرة (8) والتي تنص على (ترغب الجميع عن الابتعاد عن المشاركة في المناسبات الوطنية والدينية) بمتوسط حسابي (1.5882) وانحراف المعياري (0.70141) .

3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين بعض المتغيرات (النوع – الكلية – المسؤولية الاجتماعية) والاغتراب الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس بكليتي التربية والآداب جامعة الزاوية ؟

جدول (14) يبين الوصف الإحصائي لأفراد مجتمع البحث لاختبار دلالة الفروق بين متوسطات فئات متغير النوع والاغتراب الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس بكليتي التربية والآداب جامعة الزاوية.

الأبعاد	النوع	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة " ت "	مستوى الدلالة
الشعور بالعجز	ذكر	11	11.6364	3.26413	-7.649	.000
	أنثى	23	20.9565	3.35042	-7.722	.000
الشعور بالعزلة الاجتماعية	ذكر	11	11.6364	3.00908	-8.043	.000
	أنثى	23	21.2609	3.37393	-8.383	.000
الشعور باللامعيارية	ذكر	11	11.0909	2.87939	-8.027	.000
	أنثى	23	21.0000	3.56753	-8.667	.000
الشعور بالاغتراب عن الذات	ذكر	11	11.6364	3.26413	-7.600	.000
	أنثى	23	21.2174	3.51563	-7.807	.000
المقياس ككل	ذكر	11	46.0000	12.16553	-7.902	.000
	أنثى	23	84.4348	13.74054	-8.258	.000

من بيانات الواردة بالجدول (14) تبين لنا أن مجموع أفراد مجتمع البحث الإناث سجلن متوسطا حسابيا (84.4348)، أكبر من أفراد مجتمع البحث الذكور (46.0000) و الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس أبعاده هو لصالح أفراد مجتمع البحث الإناث.

ويتضح من الجدول (14) أن قيمة اختبار (ت)، وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة (0.05)، حيث بلغت قيمة احتمال الخطأ المثبتة إزاءها (0.000)، هذا يشير إلى وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد مجتمع البحث بحسب متغير النوع و الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في قسمي علم الاجتماع بكليتي التربية والآداب جامعة الزاوية، لصالح الإناث . ومن خلال هذه النتيجة تبين أن الإناث أكثر إحساسا بالاغتراب من الذكور، ولعل تفسير هذا يعزو إلى الجانب الفسيولوجي والإجتماعي والنفسي للمرأة فهي أكثر عاطفية وشديدة الحساسية للضغوطات التي قد تواجهها من الأسرة أو من ظروف العمل، وبالتالي فهي أكثر شعورا بالاغتراب من الرجل .

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من (وجدان أبو القاسم الميلودي، 2004م) ودراسة (رنا العسال، 2009م) والتي توصلت نتائجهم بوجود فروق دالة إحصائية بين متغير النوع والاعتراب الوظيفي وأبعاده . وتختلف مع دراسة (محمود أحمد أبو سمرة وآخرون، 2014م) والتي توصل بعدم وجود فروق دالة إحصائية بين متغير النوع والاعتراب الوظيفي .

جدول (15) يبين التوصيف الإحصائي لأفراد مجتمع البحث لاختبار دلالة الفروق بين متوسطات فئات متغير الكلية والاعتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في قسمي علم الاجتماع بكليتي التربية والآداب جامعة الزاوية .

الأبعاد	الكلية	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة " ت "	مستوى الدلالة
الشعور بالعجز	التربية الزاوية	15	12.7333	3.34806	-9.257-	.000
	آداب الزاوية	19	22.0526	2.52705	-8.953-	.000
الشعور بالعزلة الاجتماعية	التربية الزاوية	15	12.8000	3.23375	-9.666-	.000
	آداب الزاوية	19	22.3684	2.54319	-9.394-	.000
الشعور باللامعيارية	التربية الزاوية	15	12.4000	3.31231	-8.942-	.000
	آداب الزاوية	19	22.0526	2.97160	-8.826-	.000
الشعور بالاعتراب عن الذات	التربية الزاوية	15	12.8000	3.40588	-8.961-	.000
	آداب الزاوية	19	22.3158	2.78992	-8.749-	.000
المقياس ككل	التربية الزاوية	15	50.7333	13.10652	-9.306-	.000
	آداب الزاوية	19	88.7895	10.75267	-9.087-	.000

من بيانات الواردة بالجدول (15) تبين لنا أن مجموع أفراد مجتمع البحث الذين يدرسون بكلية الآداب جامعة الزاوية سجلوا متوسطا حسابيا (88.7895)، أكبر من أفراد مجتمع البحث الذين يدرسون بكلية التربية الزاوية (50.73333) على مقياس الاغتراب الوظيفي وأبعاده لصالح أفراد مجتمع البحث الذين يدرسون في كلية الآداب جامعة الزاوية .

ويتضح من الجدول (15) أن قيمة اختبار (ت)، وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة (0.05)، حيث بلغت قيمة احتمال الخطأ المثبتة إزاءها (0.000)، هذا يشير إلى وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد مجتمع البحث بحسب متغير الكلية والاعتراب الوظيفي وأبعاده، ولصالح الذين يدرسون في كلية الآداب جامعة الزاوية . قد يعزو ذلك لبعد موقع الجامعة التعليمي بكلية الآداب عنه في التربية وهذا ما يجعل أعضاء هيئة التدريس لا يفكرون في الجلوس لتبادل الحديث مع بعضهم البعض وإقامة علاقات إجتماعية في الوقت الزمني لا يكاد يكفيهم لإعطاء المحاضرة ثم الخروج فورا والعودة للمنزل، إضافة لعدم توفر الإمكانيات اللازمة للعملية التعليمية وغياب الأمن .

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (محمود أحمد أبو سمرة وآخرون، 2014م) والذي توصلت دراسته بعدم وجود فروق دالة إحصائية بين متغير الجامعة والاعتراب الوظيفي .

جدول (16) يبين معامل الارتباط البسيط بيرسون بين متغير (المسؤولية الاجتماعية) والاعتراب الوظيفي وأبعاده .

المتغير	الشعور بالاعتراب	الشعور بالاعتراب	اللامعيارية	الشعور بالاعتراب	المقياس ككل
المسؤولية الاجتماعية	بالعجز	بالعزلة الاجتماعية	–	بالاعتراب عن الذات	–0.980***
	–0.980***	–0.983***	–0.972***	–0.972***	

*** معامل الارتباط معنوي عند مستوى معنوية 0.01 .

تشير نتائج البحث إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والاعتراب الوظيفي وأبعاده . بمعنى أنه كلما زادت المسؤولية الاجتماعية لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي قل شعورهم بالاعتراب الوظيفي وبالتالي يزداد أدائهم .

ويعزو ذلك إلى أن اهتمام عضو هيئة التدريس بالمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة الداخلية للجامعة بنفس كيفية اهتمامه بالبيئة الخارجية، والعمل على تسخير البيئة الخارجية في خدمة البيئة

الداخلية، بمعنى أنه كلما كانت نسبة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية (داخل الجامعة وخارجها) مرتفعة، انخفض الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس .

عرض النتائج وتفسيرها :

1. تشير نتائج البحث إلى أن أهم مظاهر الاغتراب الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس الجامعي هو الشعور بالعزلة الاجتماعية حيث جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط الحسابي (18.1471) واحتلت الفقرتين (6-7) والتي تنص على (تشعر بالغربة عن زملائك حتى في ظل وجودهم معك في الجامعة - علاقاتك مع موظفي الجامعة محدودة) احتلت المرتبة الأولى بنفس متوسط حسابي (2.4118) وانحراف المعياري (0.70141) وجاءت بدرجة عالية، بينما جاء الشعور بالاغتراب عن الذات في المرتبة الثانية بمتوسط الحسابي (18.1176) حيث احتلت الفقرة (7) والتي نصت على (تشعر أن وظيفتك لا تشبع لديك الحاجة لتأكيد ذاتك) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.3529) وانحراف المعياري (0.69117) وجاءت بدرجة عالية، وفي المرتبة الثالثة جاء الشعور بالعجز بمتوسط حسابي (17.9412) حيث احتلت الفقرة (8) والتي نصت على (تواجه صعوبة في أن تعبر عن رأيك في قضايا الجامعة بصراحة) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.3824) وانحراف المعياري (0.69695) وجاءت بدرجة عالية . وفي المرتبة الرابعة جاء الشعور باللامعيارية بمتوسط حسابي (17.7941) حيث احتلت الفقرة (8) والتي نصت على (ترى أن تحقيق الذات أهم من الإنصياع للائحة وقوانين الجامعة) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.3824) وانحراف المعياري (0.69695) وجاءت بدرجة عالية .

2. أوضحت نتائج البحث أن درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس داخل الجامعة جاءت بدرجة عالية حيث احتلت الفقرة (5) والتي نصت على (تساعد زملائك المجدين في الترقية دون تمييز) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.5000) وانحراف المعياري (0.61546) . بينما جاءت درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية خارج الجامعة بدرجة عالية حيث احتلت الفقرة (9) والتي نصت على (تحرص على تحسين سمعة الجامعة من خلال مخرجات التحصيل الدراسي) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.5294) وانحراف المعياري (0.61473) .

3. أشارت نتائج البحث بوجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متغير النوع والاغتراب الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس وأبعاده لصالح أفراد مجتمع البحث الإناث . بمعنى أن الإناث أكثر اغتراباً من الذكور .

4. بينت نتائج البحث بوجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متغير الكلية والاغتراب الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس وأبعاده لصالح أفراد مجتمع البحث الذين يدرسون في كلية الآداب جامعة الزاوية . بمعنى أن أعضاء هيئة التدريس الجامعي الذين يدرسون في كلية الآداب جامعة الزاوية هم أكثر اغتراباً من أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الزاوية .

5. أكدت نتائج البحث وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والاغتراب الوظيفي وأبعاده . بمعنى أنه كلما زادت المسؤولية الاجتماعية لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي قل الاغتراب الوظيفي .

التوصيات :

في ضوء نتائج البحث التي تم التوصل إليها يوصي الباحثان بما يلي :

1. ضرورة أن تدرك الإدارات الجامعية مدى خطورة الاغتراب الوظيفي على أداء أعضاء هيئة التدريس فيها، وبالتالي على مخرجات العملية التعليمية، وأن تتعامل الإدارات الجامعية مع عضو هيئة التدريس في الجامعة على أنه أساس العملية التعليمية، في الجانب التدريسي والجانب البحثي على حد سواء .

2. العمل على خلق مناخ تنظيمي إيجابي يؤدي إلى تحسين العلاقات بين العاملين وبين رؤسائهم، وذلك عن طريق المشاركة في إتخاذ القرارات الخاصة بتصريف شؤونهم بالعمل، ووضع نظام للحوافز بنوعها المادي والمعنوي وتطويره، لمكافأة المتميزين والمبدعين من أعضاء هيئة التدريس يقوم على أسس ومعايير مهنية بحثية .

3. منح أعضاء هيئة التدريس المزيد من الصلاحية والمشاركة في العمل وفي صنع القرارات الخاصة بهم والسماح لهم بإبداء آرائهم وملاحظاتهم، مما يساهم في جعل هذه القرارات أكثر فعالية.

الهوامش :

1. منصور زاهي، الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإدارات الوسطى لقطاع المحروقات، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007م.

2. عبدالله عويدات، مظاهر الاغتراب عند معلمي المرحلة الثانوية في الأردن، مجلة دراسات، العلوم الإنسانية، المجلد الثاني والعشرون، العدد السادس، 1995م، ص 3345 .

3. شعيل المطرفي، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء، دراسة مسحية على العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، الرياض 2005م.
4. جلال شبات، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات الفلسطينية دراسة حالة، دراسة غير منشورة، 2012م، ص 22.
5. علي ليلة، المسؤولية الاجتماعية - تعريف المفهوم وتعيين بنية المتغير، المؤتمر السنوي الحادي عشر، المسؤولية الاجتماعية والمواطنة، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، 16- 19 مايو القاهرة، 2009 م ص 34.
6. البسيوني عبد الله جاد، المسؤولية الاجتماعية للجامعة تجاه طلابه، المؤتمر الدولي الثاني للمسؤولية الاجتماعية، كلية الآداب جامعة الزقازيق، 2010م، ص 737.
7. مجلس المسؤولية الاجتماعية مفهوم المسؤولية الاجتماعية تاريخ الإنشئة 2010/2/8
http://www.s.responsibility.com/ar/content/index.phpg.subjectTd.97
8. زايد بن عجير الحارثي، واقع المسؤولية الشخصية الاجتماعية لدى الشباب السعودي وسبل تنشئتها
sal2008jaz/nov/2/ar7.htm. http://www.al-jazirah.com
9. سهير صفوت عبد المجيد، المسؤولية الاجتماعية للشباب في حماية الأمن الثقافي والاجتماعي للمجتمع، المؤتمر العالمي الحادي عشر للندوة العالمية للشباب الإسلامي، بجاكرتا، أكتوبر 2010.
10. محمد عثمان نجاتي، الحديث النبوي وعلم النفس، دار الشروق، بيروت، 2002م، ص 291.
11. مليحان معيض الشبيبي، الجامعات نشأتها، مفهومها وظائفها، مجلة التربية، المجلد (14)، العدد (54)، 2000 م، ص 16
12. حسن حمود إبراهيم الدليمي، قياس المسؤولية الاجتماعية لدى طلبة الجامعة في مرحلة ما بعد الحرب، جامعة بغداد، كلية الآداب، رسالة ماجستير غير منشورة، 1989م.
13. رشاد علي عبدالعزيز موسى، سيكولوجية الفروق بين الجنسين، مؤسسة مختار للنشر والتوزيع، القاهرة، 1987م، ص 357.
14. ليه أبو نوار وآخرون، الحاجة إلى التطوير المهني إلى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات العربية، مجلة التربية الجديدة، عدد (51)، 1990م، ص 121.

15. عمر الرشيد، الجودة الشاملة في التعليم، مجلة تربوية ثقافية جامعية، جامعة الملك سعود، 1995م، ص 4.
16. أشرف محمد شريت، برنامج مقترح باستخدام الأنشطة التربوية لتنمية سلوك المسؤولية الاجتماعية لدى أطفال ما قبل المدرسة، مجلة دراسات عربية في علم النفس، العدد الثالث، المجلد الثاني، 2003م، ص 100.
17. خالد عياش، الاغتراب وعلاقته بالقلق النفسي لدى طلبة الصف الحادي عشر في مدارس محافظات (طولكرم، وقلقيلية، وسلفيت)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين، 2007م.
18. عبد المطلب القرصي وعبدالعزیز الشخصي، ظاهرة الاغتراب لدى عينة من طلاب الجامعة السعوديين وعلاقتها ببعض المتغيرات الأخرى، مجلة رسالة الخليج، المجلد الثاني عشر، العدد الأول، 1991م، ص 85.
19. نبيلة الخوالدة، أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات في جنوب الأردن، 2005م.
20. علي الزغل وعاطف عضيبات، الشباب والإغتراب، دراسة ميدانية من شمال الأردن، مجلة مؤته للبحوث والدراسات، المجلد 5، العدد 2، ص 81.
21. محمود أحمد أبو سمرة وكمال سلامة، الإنتماء التنظيمي وسبل تعزيزه لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الإستقلال، مجلة تطوير الأداء الجامعة، جامعة المنصورة، الجزء الثاني، العدد الثاني، 2013م، ص 137.
22. محمود أحمد أبو سمرة ومحمد عوض شعيبات، الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، دراسة ميدانية في جامعتي القدس والخليل، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، 34 (2)، 2014م، ص 71.
23. وجدان أبو القاسم الميلودي، اغتراب المعلم في مرحلة التعليم المتوسط، دراسة امبريقية لمعلمي التعليم المتوسط بمدينة الزاوية، جامعة الزاوية، قسم علم اجتماع، رسالة ماجستير منشورة، 2004م.
24. رنا العسال، الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن من وجهة نظرهم وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر مديري مدارسهم، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، 2009م.

أثر برامج السلامة والصحة المهنية على الرضا الوظيفي للعاملين بمصنع الاسمنت سوق الخميس امسجل

الدكتور: بشير محمد شلييك

ملخص الدراسة

سعت الدراسة إلي إبراز الأثر الذي تحدثه برامج السلامة والصحة المهنية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بمصنع الاسمنت بسوق الخميس امسجل من خلال تطوير نموذج إستمارة إستبانة ومعالجتها بواسطة (v. spss22) حيث عكست مشكلة الدراسة وفرضياتها المتمثلة في مدى وجود أثر لهذه البرامج في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمصنع قيد الدراسة؟ وقسمت أسئلتها الى أربع محاور تعكس المتغير المستقل وأثره في المتغير التابع وهي: (أثر برامج الضبط القانوني لقواعد السلامة والصحة المهنية في رضا العاملين، وأثر البرامج التوعوية والإرشاد المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية في رضا العاملين، وأثر برامج توفير وسائل وادوات الوقاية من الاخطار المهنية في رضا العاملين، وأثر برامج الرعاية الصحية المتمثلة في رضا العاملين) و استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والمنهج التحليلي، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود أثر لبرامج السلامة والصحة المهنية بمحاورها الأربعة في تحقيق رضا العاملين بالمصنع قيد الدراسة، وان لهذه البرامج أثر إيجابي كبير من حيث تقليل الإصابات وحوادث العمل بالمصنع.

- الرضا الوظيفي لدى العاملين له دلالات وتوجه إيجابي من حيث طبيعة ونوع البرامج التنظيمية المعتمدة داخل المصنع والتي منها برامج السلامة والصحة المهنية.

الكلمات الافتتاحية:

- برامج السلامة والصحة المهنية - الرضا الوظيفي للعاملين - السلامة والصحة المهنية

The Impact of Occupational Safety and health programs on the job satisfaction of workers In the cement factory, Souk Al-Khamis, Imsehel

(Dr. Bashir Mohammed Shlebk)

(Study Summary)

The study sought to highlight the impact of Occupational Safety and health programs on achieving job satisfaction of workers In the cement factory, Souk Al-Khamis, Imsehel through the development of a questionnaire from and processing it by (v spss22), where it reflected the problem of the study and its hypotheses represented in the extent to which there is an impact of these programs in achieving job satisfaction among the two yeats in the factory under study ? its questions were divided into four axes that reflect the independent variable and its impact on the dependent variable, which are the effect of legal control programs for occupational safety and health rules on worker satisfaction, the impact of awareness and guidance programs related to occupational safety and health on worker satisfaction, and the impact of programs providing means and tool for protection from occupational hazards on worker satisfaction. Workers, and the impact health care programs on employee satisfaction). The study used the descriptive approach and the analytical approach, and the study reached a set of results, the most are: **important of which are :**

-* There is an impact of the occupational safety and health programs in its four axes in achieving the satisfaction of the workers in the factory under study, and that these programs have a significant positive impact in terms of reducing injuries and work accidents in the factory.

-* The job satisfaction of the workers has indications and a positive trend in terms of the nature and type of organizational programs

adopted within the factory, including occupational safety and health programs.

Introductory words:

-* Occupational Safety and Health Programs -* Job Satisfaction for Workers -* Occupational Safety and Health

1-1 مقدمة الدراسة:

تتضح أهمية الرضا الوظيفي من خلال الدور الذي يؤديه العامل في تخطيط وتنفيذ مهامه بالمنظمة، ومشاركته الفعالة في تحقيق أهدافها بالشكل الذي يؤدي الى ولائه ورضاه عن العمل، فالرضا عن العمل والاعتناء به وتوفير الظروف المحققة له يدفع العامل الى تقديم أفضل أداء، باعتبار أن عطائه (العامل) و كفايته وبذل قدراته دليل على مدى رضاه والعكس صحيح (1)، وأصبح الزاماً على المنظمات أن تهتم بالعامل وتوفر له كل البرامج التي تعكس تحقيق الرضا الوظيفي للعامل، من هذه البرامج برامج السلامة والصحة المهنية، لما لها من دور فعال في المحافظة على العامل وحمايته من الإصابات وحوادث العمل والمخاطر المهنية، فتغيرت اراء المنظمات فيما يتعلق بالسلامة والصحة المهنية بشكل كبير، وأصبح من الضروري الاستعانة بخبراء السلامة لوضع برامج تهدف الى تحقيق السلامة والصحة المهنية في بيئة العمل، وبالتالي الى تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وتوفير أفضل الظروف التنظيمية لوضعها موضع التنفيذ، فبرامج السلامة والصحة المهنية تشكل إحدى الاستراتيجيات المهمة، وتعتبر من متطلبات العملية الإدارية الناجحة، إذ تهدف الى الحفاظ على الأرواح والممتلكات (2)، لذلك فإن العناية بالعامل وحمايته من الأخطار المهنية المختلفة يشكل أحد الرهانات والتحديات التي تسعى المنظمة الى تجسيدها من خلال تحقيق رضا العامل، من هذه البرامج التي تناولتها الدراسة برامج الضبط القانوني لقواعد السلامة والصحة المهنية، وبرامج التوعية والإرشاد المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية، وبرامج توفير وسائل وادوات الوقاية من الاخطار المهنية، وبرامج الرعاية الصحية وسعت الدراسة الكشف عن عدة تساؤلات حول مستوى العلاقة بين برامج السلامة والصحة المهنية بمحاورها الأربعة وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بمصنع الاسمنت بسوق الخميس امسجل.

1-2 - مشكلة الدراسة:

تعتبر معظم المنظمات إن من دوافع تحقيق الرضا الوظيفي هو الاهتمام بتحسين الصحة في مجال العمل، وتوفير متطلبات السلامة المهنية للأفراد العاملين وذلك وفق برامج خاصة تسهر على تجسيدها وتطبيقها، وعند إهمال المنظمة لبرامج السلامة والصحة المهنية ينتج عنها تعرض العاملين لمخاطر عديدة مما يؤدي الي زيادة احتمالية قلة الرضا عند العاملين، كما أثبتتها العديد من البحوث والدراسات منها: (3) دراسة الشلوخ: 2015)، (دراسة البيادري : 2016)، وأكدت دراسة (ناجي، 2015)، إن إشراك العمال في وضع ورسم خطط وبرامج السلامة والصحة المهنية له أثر إيجابي في تحسين الاداء. وايضا للدورات التدريبية في مجال السلامة المهنية أهمية في تحسين أداء العمال، ولاستخدام معدات ووسائل الوقاية الشخصية والمواظبة عليها له أثر إيجابي ايضا على تحسين أداء العمال، ومن خلال استطلاع مبدئي للمصنع (مصنع سوق الخميس للإسمنت) ومقابلة مع عدد من العاملين بالمصنع ومحاورتهم حول أثر ونوع البرامج التي تبناها إدارة المصنع والخاصة بالسلامة والصحة المهنية، والاثار الإيجابي للرضا عن هذه البرامج، إتضح ظاهريا من خلال الإجابات الشفهية ان إدارة المصنع تبنت العديد من البرامج الخاصة بالسلامة والصحة المهنية، ولديها إهتمام بتطبيق هذه البرامج من خلال إدارة السلامة والصحة المهنية، الامر الذي يقود الى التفكير بعمق لمعرفة أثر هذه البرامج ومدى تحقيقها للرضا الوظيفي وتجلي لي كباحث ومن خلال هذه المقابلات بعض من الرضا جزئيا، وبعض من الغموض في إجابات تلك المقابلات الشفهية، وبالتالي ساعدني هذا في وضوح فجوة جزئية قمت بصياغتها في هذا السؤال :- ما أثر برامج السلامة والصحة المهنية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بمصنع سوق الخميس امسيحل للإسمنت ؟ .

1-3 - فرضيات الدراسة

- الفرضية الاولى : لبرامج السلامة والصحة المهنية أثر إيجابي في تحقيق رضا العاملين بمصنع بسوق الخميس امسيحل .

- الفرضية الثانية : توجد فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات آراء عينة الدراسة على محاور الاستبانة كل على حده تبعا للمتغيرات (الحالة الاجتماعية، طبيعة الدوام، وقت العمل)،

- الفرضية الثالثة : توجد فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات آراء عينة الدراسة على محاور الاستبانة كل على حده تبعا للمتغيرات (العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الخدمة في الوقت الحالي، القسم التابع له)

1-4- أهمية الدراسة :

- أهمية وجود برامج خاصة بالسلامة والصحة المهنية في المنظمات لما لها من دور كبير في حماية الفرد والحد من حوادث واصابات العمل وحفظ حقوق العامل وحماية الآلات والمنظمة.
- الوقوف على مدى التزام المنظمة بتوفير وسائل الوقاية والرعاية الصحية للعاملين بها.
- التعرف على الأثر الذي تحدثه هذه البرامج في رضا العاملين بالمصنع قيد الدراسة..
- المساهمة في فتح افاق علمية للباحثين من خلال التعرض لموضع برامج السلامة والصحة المهنية.

1-5- أهداف الدراسة:

- المساهمة في نشر الثقافة الوقائية التي تهدف الى الحد من حوادث واصابات ومخاطر العمل بالمنظمات.
- التعرف على نوع برامج السلامة والصحة المهنية بالشركة العامة للإسمنت من خلال أحد مصانعها.
- التعرف على الرضا الوظيفي للعاملين عن فعالية برامج السلامة والصحة المهنية من خلال الأثر.
- التعرف على أسس وقواعد الانظمة والتعليمات واللوائح الخاصة بالسلامة والصحة المهنية ومعرفة القوانين والتشريعات المنظمة لها ومدى قدرة إدارة المصنع على تجسيدها وتطبيقها.

1-6- منهجية وأدوات الدراسة:

تم تطوير نموذج إستمارة إستبانة ومعالجتها بواسطة (v.spss،22) حيث قسمت الى اربع محاور، تعكس فرضيات الدراسة وهي: (الضبط القانوني لقواعد السلامة والصحة المهنية، التوعية والإرشاد المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية، توفير وسائل وادوات الوقاية من الاخطار المهنية، الرعاية الصحية المتمثلة في الفحوصات الطبية الدورية ودعم الاستشارات الطبية) وتضمنت الاستبانة عدد (27) سؤال، وتم في الاستبانة استعمال مقياس ليكرث الثلاثي لطبيعة الدراسة والمعلومات المطلوبة بالتحليل الاحصائي

ووزعت (40) صحيفة عشوائيا على مجتمع الدراسة بالمصنع، أستعيد منها (33) استمارة، وأستبعد منها عدد (2) استمارات لعدم ملاءمتها لشروط الاستبانة المطلوبة للدراسة، وبذلك خضعت عدد (31) استمارة استبانة للتحليل والدراسة .

1-7- التعريف بالمصطلحات الإجرائية للدراسة :

-الأثر: هو قوة العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل، أي يمثل نسبة تباين المتغير التابع التي ترجع للمتغير المستقل ..

- برامج السلامة والصحة المهنية: هي مجموعة الإجراءات والقواعد والوثائق واللوائح التي تطبق بواسطة بناء تنظيمي محدد للمسؤوليات، والصلاحيات، والموارد وفق متطلبات قانونية، تهدف الى الوقاية، أو الحد من أي تأثيرات على السلامة والصحة المهنية للعامل في مكان العمل .

- الرضا الوظيفي: هو تلك الدافعية والفعالية التي تكون للعامل نحو أداء عمله، والتي هي نتاج لشعور بالراحة النفسية والمهنية، والرضا عن العمل، في بيئة عمل آمنة وسليمة خالية من كل أنواع المخاطر .

-العاملون بالمصنع : العاملون بمصنع الاسمنت بسوق الخميس امسيحل .

1-8- حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: مصنع الاسمنت بسوق الخميس امسيحل.
- الحدود الزمانية: ربيع 2022.
- الحدود الموضوعية: أثر برامج السلامة والصحة المهنية على الرضا الوظيفي

1-9: حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: مصنع الاسمنت بسوق الخميس امسيحل.
- الحدود الزمانية: ربيع 2023.
- الحدود الموضوعية: أثر برامج السلامة والصحة المهنية على الرضا الوظيفي.

1-10 : الدراسات السابقة:

- دراسة (مشعلي بلال 2010) بعنوان : دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العاملين بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، وتوصلت إلى نتائج أهمها: ان ظروف العمل السيئة

تعتبر من أهم الأسباب المؤدية إلى وقوع حوادث العمل، إلا أن معظم العمال يؤكدون أنه توجد إمكانية لتفادي جميع الأسباب المؤدية لحوادث العمل، وأن المؤسسة مقصرة نوعاً ما في تطبيق برامج السلامة المهنية، ويرجع العمال ذلك إلى مبالاة المسؤولين.

- دراسة (هدار بختة، 2011) بعنوان: دور معايير السلامة والصحة المهنية في تحسين أداء العاملين في المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة ليند غاز الجزائر-وحدة ورقلة-هدفت هذه الدراسة الى الالمام بكافة جوانب السلامة والصحة المهنية، وتوضيح العلاقة بين زيادة أداء العاملين ووجود نظام السلامة والصحة المهنية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتوصلت إلى نتائج منها: ان تعمل إدارة الصحة والسلامة المهنية على المحافظة على العاملين، وتوفير بيئة مناسبة للعمل من أجل الرفع من إنتاجية العاملين، وهناك تطبيق لمعايير السلامة والصحة المهنية ولكن يوجد إهمال متطرف عند بعض العاملين، وأن المؤسسة مقصرة نوعاً ما في تطبيق برامج السلامة المهنية، أما الأدوات التي اعتمدت عليها هذه الدراسة هي المقابلة .

- دراسة (أميمة صقر المغني، 2014) بعنوان: واقع إجراءات الامن والسلامة المهنية المستخدمة في منشآت قطاع الصناعات التحويلية في قطاع غزة، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الواقع الذي تعيشه منشآت قطاع الصناعات التحويلية في قطاع غزة من حيث إلزامها لتطبيق القوانين الخاصة بالسلامة والصحة المهنية، وتوصلت إلى النتائج التالية-: هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية وبين الالتزام بتطبيق وتوفير الأنظمة واللوائح والقوانين الخاصة بالسلامة والصحة المهنية على صعيد المؤسسات الرقابية والصناعية.

- دراسة (الدوسري، 2010) بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة، هدفت هذه الدراسة إلى: تحديد مستويات ضغوط العمل التي يواجهها الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة وتحديد مستويات الرضا، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن هناك مستويات مرتفعة لضغوط العمل التي يواجهها الأفراد العاملين وهناك مستويات متوسطة للرضا الوظيفي، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول محاور الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية.

- الجانب النظري

2- برامج السلامة والصحة المهنية

برامج السلامة والصحة المهنية هي خطة محددة صممت لمنع وقوع الحوادث والإصابات والأمراض المهنية في المنشآت، فمن الضروري أن يتضمن برنامج السلامة والصحة المهنية لأي منشأة علي متطلبات وتشريعات السلامة والصحة المهنية بالدولة علي الأقل، ولاختلاف المنشآت فإن استحداث برنامج للسلامة والصحة المهنية في إحداها لا يكون بالضرورة مناسبة لاحتياجات الأخرى، ويتضمن برنامج السلامة والصحة المهنية استراتيجيات لتعزيز الوعي على نطاق أوسع لتحسن ظروف العمل. (4).

2-1- الغرض من وجود برامج للسلامة والصحة المهنية:

- اعداد وتنفيذ دورات تدريبية لزيادة الوعي بالسلامة والصحة المهنية.
- العمل على وضع لوائح وإجراءات للسلامة والصحة المهنية، وتوعية للمشاركة في تنفيذ تلك اللوائح والإجراءات في جميع مواقع العمل.
- تشجيع العاملين وأصحاب العمل على اتباع وتطبيق إجراءات السلامة والصحة المهنية لتقليل مخاطر العمل.
- تحديد مسؤوليات وواجبات العاملين وأصحاب العمل فيم يتعلق بالسلامة والصحة المهنية.
- الاحتفاظ بسجلات دائمة لمتابعة الاصابات والأمراض الناتجة عن العمل بهدف اتخاذ خطوات لتجنب تكرار حدوث إصابات مماثلة مستقبلا. (5).

2-2- برامج الصحة المهنية: تتكون برامج الصحة المهنية في المؤسسات من: (6).

2-1-2- برامج الخدمات الصحية الجسمية : وتتمثل المهمة الرئيسية لهذه البرامج في تقديم الخدمات الوقائية التي تتضمن الفحوصات الدورية للعاملين من أجل سلامتهم من الأمراض المختلفة، كما تعمل على تقديم الإرشادات الصحية للوقاية من الأمراض وتوجه الإدارة نحو استخدام الظروف والشروط الصحية المناسبة من أجل العمل، بالإضافة إلى علاج الأفراد العاملين الذين يتعرضون للحوادث والأمراض أثناء العمل .

2-2-2- برامج الخدمات الصحية العقلية والنفسية:

لقد تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بالصحة العقلية والنفسية للأفراد العاملين، وتسعى المنظمات إلى تصميم برامج لمواجهة المخاطر المادية والنفسية والسلوكية إضافة إلى المخاطر الصحية في أماكن العمل.

2-3- برامج مساعدة العاملين: (8).

ظهرت هذه البرامج سنة 1940، وهي تعتبر من أهم برامج السلامة المهنية ويهدف إلى تقديم النصح والإرشاد للعاملين الذين لدى هم مشاكل نفسية وبدنية تؤثر على أدائهم، ومن بين الطرق التي تسعى إلى تقليل الضغوط النفسية والبدنية لدى العاملين والتي منها:

- السماح للعاملين بالحديث بحرية مع بعض هم البعض إذ أن هذه الحرية تتيح لهم فرصة إشباع حاجاتهم الاجتماعية والإنسانية وحل مشاكلهم مما يزيد من كفاءتهم الإنتاجية.

تقليل الصراعات بين العاملين من خلال اعتماد على سياسات التفاوض والتعامل العادل وتحديد الأهداف والأدوار الوظيفية بوضوح.

2-4- دور التزام القيادة في تفعيل برنامج الصحة والسلامة المهنية: (9).

تعد القرارات المتعلقة باعتماد برامج الصحة والسلامة المهنية من القرارات الاستراتيجية ولذا فإن إلتزام الإدارة في دعم وتطوير وتنشيط حركة القائمين على البرنامج يعد من المهام الأساسية التي تؤدي بلاشك للنجاح، ويتمثل دور الإدارة في نشر وتعزيز ثقافة الصحة والسلامة وتعزيز وتطوير إمكانية الموظفين والعاملين في أدائهم وتوفير رؤية استراتيجية واضحة والالهام والتخطيط الاستراتيجي.

2-5- عناصر برامج السلامة الصحية المهنية (10).

- السياسة العامة للسلامة والصحة المهنية.

- بيان السلامة والصحة المهنية.

- التنظيم وتوزيع المسؤوليات.

- لجنة السلامة بالمنشأة.

- التدريب ونشر الوعي (بأمور السلامة والصحة المهنية).

- الإعداد لحالات الطوارئ وخطط الطوارئ المختلفة.

- التحقيق في الحوادث وإصابات العمل وإعداد التقارير والإحصائيات الخاصة بها.
- فحص مواقع العمل المختلفة باستعمال نماذج الفحص الخاصة بنواحي السلامة والصحة المهنية (التفتيش).
- قواعد وإرشادات السلامة والصحة المهنية والطرق الصحيحة والأمنة للعمل.

2-6- تطبيق برامج السلامة والصحة المهنية: (11).

يحتاج تطبيق برامج السلامة والصحة المهنية الى وسائل أهمها:

- التوعية والتثقيف.
- التشريعات الوطنية للسلامة والصحة المهنية.
- التدريب .

3- الرضا الوظيفي

3-1- مفهوم الرضا الوظيفي: الرضا في مصطلح علم النفس هو أحد محاور الرضا وكذلك أحد محاور التوافق النفسي للفرد. ولظاهرة الرضا أهمية في التفاعل وهي أكثر استقرارا لمعرفة مدى توافق الإنسان في جوانب حياته المختلفة وبه الفرد يكون أكثر إنتاجية وأكثر إيجابية في التوافق النفسي. والرضا والإرضاء عاملان مكملان لبعضهما، ويعتمد الرضا على الإرضاء وهو المحك الثاني، والرضا يصاحب بلوغ الفرد لغاية ما، وتعقب إشباع الحاجات وتحقيق الرغبات والأمان، والرضا حالة شعورية في الحياة وما سوف يحققه مستقبلا الشعور المصاحب للإقناع النفسي لما يحققه الفرد في أي مجال كان. وعلى الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي إلا أنه ما زال هناك اختلاف حول تحديد تعريف أو مفهوم واضح ومحدد لهذا المصطلح والسبب يرجع إلى ارتباطه بمشاعر الفرد التي غالبا يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغيري مواقف الأفراد المختلفة، وقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف المداخل التي تناول بها العلماء المختلفون والباحثون وهناك العديد من المحاولات التي بذلت لتحديد المعنى المحدد للرضا الوظيفي وعلى سبيل المثال إن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة. (12).

وفي تعريف آخر يشير بلوك إلى أن الرضا الوظيفي هو اتجاه يعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإدارته، كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بني ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج (13).

- ويعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم، كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وإنجازه والاعتراف والتقدير (14).

3-4- أنواع ومظاهر الرضا الوظيفي: (15).

بما أن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالارتياح النفسي في بيئة العمل، سواء كان موجه نحو زملاء العمل أو محتوى العمل أو ظروف العمل، وبما أنه أيضاً هناك اختلافات في درجة الرضا الوظيفي خلال الحياة الوظيفية فإنه يمكن تقسيم الرضا إلى عدة أنواع وفقاً لعدة اعتبارات ومعايير.

- أنواع الرضا الوظيفي باعتبار شموليته: وفق هذا المعيار نجد الأنواع التالية:
- الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب (الذاتية) للموظف مثل الاعتراف والتقدير، القبول، الشعور بالتمكن والإنجاز والتعبير عن الذات.
- الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بالجوانب الخارجية (البيئية) للموظف في محيط العمل مثل المدير، زملاء العمل، طبيعة ونمط العمل.
- الرضا الكلي العام: وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معاً.
- أنواع الرضا الوظيفي باعتبار زمنه: وفق هذا المعيار الأنواع التالية :
- الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي، إذا كان متوقفاً أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهام.
- الرضا الوظيفي الفعلي يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي.

الجانب العملي

4- الدراسة الميدانية

4-1- يقع مصنع الاسمنت ببلدية سوق الخميس امسيحل جنوب مدينة طرابلس ب 60 كيلو متر تقريبا، ويعتبر من المصانع الحيوية التي ساهمت بتوفير مادي الاسمنت والجير بالسوق الليبي،

4-2- إجراءات الدراسة :

- تم حساب كل من الصدق والثبات لمحاور الاستبيان وذلك باستخدام معامل الفا كرونباخ Cronbach Alpha ، كذلك تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بحساب معامل بيرسون للارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات المحاور مع الدرجة الكلية للمحور التي تنتمي اليه كل فقرة.

- تم استخدام الاحصاء الوصفي من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية لمتغيرات عينة الدراسة والتي تشمل (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الخدمة الحالية، طبيعة الدوام، وقت العمل الحالي، القسم) - تم استخدام الاحصاء الوصفي من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات عينة الدراسة .- تم استخدام الاحصاء الاستدلالي لاختبار فرضيات الدراسة من خلال اختبار t لعينة واحدة (One Sample T Test)، واختبار t لعينتين مستقلتين (Independent Sample T-Test)، وتحليل التباين احادي الاتجاه (One_Way_Anova). كذلك تم استخدام المقارنات البعدية لفرضيات الدراسة التي لديها فروق جوهرية.

جدول (1) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

ر. ت	متغيرات الدراسة	التكرار	النسبة
1	الجنس	ذكور	96.8
		اناث	3.2
2	العمر	29 - 20	0
		39 - 30	41.9
		49 - 40	32.3
		50 فأكثر	25.8
		أعزب	16.1
3	الحالة الاجتماعية	متزوج	83.9

0	0	ابتدائي	المستوى التعليمي	4
19.4	6	متوسط		
35.5	11	ثانوي		
45.2	14	جامعي		
0	0	ماجستير		
0	0	دكتوراة	الخبرة المهنية	5
0	0	من سنة الى 5		
16.1	5	من 6 الى 10		
35.5	11	من 11 الى 15		
48.4	15	أكثر من 16		
0	0	من سنة الى 5	الخدمة في العمل الحالي	6
22.6	7	من 6 الى 10		
35.5	11	من 11 الى 15		
41.9	13	أكثر من 16		
74.2	23	يومي		
8	8	تناوبي	طبيعة الدوام	7
77.4	24	نهارى		
0	0	ليلي	وقت العمل الحالي	8
22.6	7	كلاهما		
29	9	التشغيل	القسم الذي تشتغل به	9
16.1	5	المخازن		
9.7	3	الانشاءات		
6.5	2	ادارة الانتاج		
6.5	2	النظم والمعلومات		
12.9	4	الحرائق		
19.4	6	السلامة العامة		

الجدول (2) درجات الاستجابة وحدود الفترات والمستوى التي تنتمي اليه كل فترة

المستوى	طول الفترة	المتوسط المرجح	الاستجابة
منخفض	0.67	1 - 1.67	1 (غير موافق)
متوسط	0.67	1.68 - 2.34	2 (الى حد ما)
مرتفع	0.67	2.35 - 3.00	3 (موافق)

4-3- تحليل استجابات افراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة

لتعرف على اتجاهات اراء عينة الدراسة من وجهة نظرهم : حيث تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على فقرات كل محور من محاور الدراسة وكانت النتائج والموضحة في الجداول التالية:

الجدول (3) استجابات عينة الدراسة على فقرات المحور الاول (أثر برامج الضبط والالتزام القانوني في رضا العاملين بالمصنع)

الدرجة	الترتيب	الفقرة	درجة الاستجابة				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الدرجة	الترتيب
			1	2	3						
مرتفع	2	جميع الضوابط وقواعد السلامة والصحة المهنية مقننة بشكل يكفل حق العاملين	1	16	14	التكرار	2.42	0.564	موافق	مرتفع	2
			3.2	51.6	45.2	%					
مرتفع	1	يتضمن التشريع القوانين الخاصة بالتعويضات وتأمين العاملين	2	6	23	التكرار	2.68	0.599	موافق	مرتفع	1
			6.5	19.4	74.2	%					
مرتفع	3	تفرض الادارة عقوبات رادعة وصارمة على غير الملتزمين باستخدام وسائل الوقاية	2	15	14	التكرار	2.39	0.615	موافق	مرتفع	3
			6.5	48.4	45.2	%					
مرتفع	4	تهتم الادارة بتطوير اجراءات السلامة والصحة المهنية بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة	1	19	11	التكرار	2.32	0.541	الى حد ما	مرتفع	4
			3.2	61.3	35.5	%					
متوسط	1	تخضع أماكن العمل لدورات تفتيش بشكل دائم ومستمر	1	8	22	التكرار	2.68	0.541	موافق	متوسط	1
			3.2	25.8	71	%					
متوسط	5	تأخذ الادارة برأى العمال في صنع القرارات المتعلقة بقواعد السلامة والصحة	5	12	14	التكرار	2.29	0.739	الى حد ما	متوسط	5
			16.1	38.7	45.2	%					
مرتفع		المتوسط المرجح والانحراف المعياري الكلي					2.46	0.359	موافق	مرتفع	

من الجدول السابق نجد أن المتوسطات الحسابية المرتبطة بأثر برامج الضبط والالتزام القانوني في رضا العاملين بالمصنع تراوحت ما بين (2.29) كحد أدنى و (2.68) كحد أعلى، حيث جاءت الفقرة (يتضمن التشريع القوانين الخاصة بالتعويضات وتأمين العاملين) والفقرة (يتضمن التشريع القوانين الخاصة بالتعويضات وتأمين العاملين) في المرتبة الأولى وبمتوسط بلغ (2.68 + 0.599) (2.68 + 0.541) على التوالي وباتجاه عام (نعم) وبدرجة مرتفع، وجاءت أخيرا الفقرة (تأخذ الادارة برأي العمال في صنع القرارات المتعلقة بقواعد السلامة والصحة) الأولى، وبمتوسط بلغ (2.84 + 0.489) (2.29 + 0.739) على التوالي وباتجاه عام (الى حد ما) وبدرجة متوسط، وبلغ المتوسط الحسابي العام للمحور ككل (0.359 + 2.46) وباتجاه عام (موافق) وبدرجة مرتفع، مما يوضح أن أفراد عينة الدراسة تؤيد وجود أثر لبرامج الضبط والالتزام القانوني في رضا العاملين بالمصنع.

الجدول رقم (4) استجابات عينة الدراسة على فقرات المحور الثاني (أثر البرامج التوعوية والارشادية والتثقيفية في رضا العاملين

ترتيب الفقرات	الدرجة	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة				الفقرة
					1	2	3		
3	متوسط	الى حد ما	0.541	2.32	1	19	11	التكرار	تهتم القيادة الادارية بتوجيه تعليمات دورية تذكر بضرورة الالتزام بقواعد السلامة والصحة المهنية
					3.2	61.3	35.5	%	
1	مرتفع	موافق	0.568	2.45	1	15	15	التكرار	تسعى الادارة الى غرس عادات وقيم ايجابية مثل عادات الالتزام بشروط الوقاية
					3.2	48.8	48.8	%	
4	متوسط	الى حد ما	0.529	2.29	71	20	10	التكرار	تهتم الادارة بإجراء دورات تدريبية لتعليم العاملين أساليب الحماية والاسعافات الأولية
					3.2	64.5	32.3	%	
5	متوسط	الى حد ما	0.514	2.26	1	21	9	التكرار	تهتم الادارة بتدريب طاقم الصيانة على الاعمال الطارئة وكيفية التعامل معها
					3.2	67.7	29	%	

3	متوسط	الى حد ما	0.599	2.32	2	17	12	التكرار	تبادر الادارة بنشر مطويات وكتيبات ارشادية تشرح كيفية استخدام وسائل الوقاية
					6.5	54.8	38.7	%	
1	مرتفع	موافق	0.506	2.45	0	17	14	التكرار	تهتم الادارة بتذكير بقواعد السلامة والصحة المهنية بوضع الملصقات واللوحات التحذيرية في أماكن واضحة ومرئية
					0	54.8	45.2	%	
2	مرتفع	موافق	0.564	2.42	1	16	14	التكرار	أشعر بالفخر من اهتمام الادارة وحرصها المتواصل على ارشادي وتوعيتي بقواعد السلامة
					3.2	61.6	45.2	%	
	مرتفع	موافق	0.302	2.36	المتوسط المرجح والانحراف المعياري الكلي				

من الجدول السابق نجد أن المتوسطات الحسابية المرتبطة بأثر البرامج التوعوية والارشادية والتثقيفية في رضا العاملين بالمصنع تراوحت ما بين 2.26 كحد ادنى و 2.45 كحد أعلى، حيث جاءت الفقرة (تسعى الادارة الى غرس عادات وقيم ايجابية مثل عادات الالتزام بشروط الوقاية) و الفقرة (تهتم الادارة بتذكير بقواعد السلامة والصحة المهنية بوضع الملصقات واللوحات التحذيرية في أماكن واضحة ومرئية) في المرتبة الأولى، وبمتوسط بلغ (2.45 ± 0.506) على التوالي وباتجاه عام (نعم) وبدرجة مرتفع، وجاءت اخيرا الفقرة (تهتم الادارة بتدريب طاقم الصيانة على الاعمال الطارئة وكيفية التعامل معها) وبمتوسط بلغ (2.26 ± 0.514) وباتجاه عام (الى حد ما) وبدرجة متوسط، وبلغ المتوسط الحسابي العام للمحور ككل (2.36 ± 0.302) وباتجاه عام (موافق) وبدرجة مرتفع، مما يوضح أن أفراد عينة الدراسة تؤيد بأن هناك أثر للبرامج التوعوية والارشادية والتثقيفية في رضا العاملين بالمصنع.

الجدول رقم (5) استجابات عينة الدراسة على فقرات المحور الثالث (أثر برامج توفير وسائل وأدوات الوقاية في رضا العاملين

الترتيب الفقرات	الدرجة	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة				الفقرة
					1	2	3		
2	مرتفع	موافق	0.675	2.55	3	8	20	التكرار	معدات الوقاية الشخصية متوفرة بالقدر الذي يشجع على العمل
					9.7	25.8	64.5	%	
8	منخفض ض	غير موافق	0.428	1.87	5	25	1	التكرار	أعمل في ظروف (اضاءة، تهوية، تكييف) جيدة ومريحة
					16.1	80.6	3.2	%	
6	متوسط	الى حد ما	0.428	2.13	1	25	5	التكرار	تهتم الادارة بإجراء فحوصات دورية للمعدات والتجهيزات
					3.2	80.6	16.1	%	
2	مرتفع	موافق	0.506	2.55	0	14	17	التكرار	تهتم الادارة بإجراء الصيانة الوقائية للآلات والتجهيزات بشكل دوري
					0	45.2	54.8	%	
3	مرتفع	موافق	0.570	2.48	1	14	16	التكرار	اهتمام الادارة بشروط الوقاية في اقتناء معدات ووسائل العمل يزيد من اقبالى عن العمل
					3.2	45.2	51.6	%	
5	متوسط	الى حد ما	0.541	2.32	1	19	11	التكرار	أعمل بمواقع عمل مصممة هندسيا بشكل يعزز الاطمئنان
					3.2	61.3	35.5	%	
7	متوسط	الى حد ما	0.727	2.06	7	15	9	التكرار	هناك أنظمة اذار لتحديد العامل بالخطر في مكان العمل
					22.6	48.4	29	%	
4	مرتفع	موافق	0.672	2.42	3	12	16	التكرار	يتوفر مكان العمل على مخارج للطوارئ بأعداد كافية وفي أماكن مناسبة
					9.7	38.7	51.6	%	
1	مرتفع	موافق	0.461	2.71	0	9	22	التكرار	هناك توفر للمطفآت اليدوية والمتحركة بأنواعها
					0	29	71	%	
*	متوسط	الى حد ما	0.256	2.34	المتوسط المرجح والانحراف المعياري الكلي				

من الجدول السابق نجد أن المتوسطات الحسابية المرتبطة بأثر برامج توفير وسائل وأدوات الوقاية في رضا العاملين بالمصنع تراوحت ما بين (1.87) كحد أدنى و (2.71) كحد أعلى، حيث جاءت الفقرة (هناك توفر للمطفات اليدوية والمتحركة بأنواعها) في المرتبة الأولى وبمتوسط بلغ (2.71 ± 0.461) وباتجاه عام (موافق) وبدرجة مرتفع، وجاءت اخيرا الفقرة (أعمل في ظروف اضاءة، تهوية، تكييف جيدة ومريحة) وبمتوسط بلغ (1.87 ± 0.428) وباتجاه عام (غير موافق) وبدرجة منخفض، وبلغ المتوسط الحسابي العام للمحور ككل (2.34 ± 0.256) وباتجاه عام (الى حد ما) وبدرجة متوسط، مما يوضح أن أفراد عينة الدراسة الى حد ما تؤيد بأن هناك أثر برامج توفير وسائل وأدوات الوقاية في رضا العاملين بالمصنع.

الجدول رقم (6) استجابات عينة الدراسة على فقرات المحور الرابع (أثر برامج الرعاية والاهتمام الصحي في رضا العاملين بالمصنع)

الترتيب الفقرات	الدرجة	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة				الفقرة
					1	2	3		
2	متوسط	الى حد ما	0.539	2.10	3	22	6	التكرار	حالة المواقع والمباني التي أعمل بها داخل المصنع نظيفة وصحية
					9.7	71	19.4	%	
3	متوسط	الى حد ما	0.629	2.06	5	19	7	التكرار	هناك اهتمام من طرف الادارة بإجراء الفحص الطبي الدوري للعمال
					16.1	61.3	22.6	%	
3	متوسط	الى حد ما	0.574	2.06	4	21	6	التكرار	يحتوى المصنع على مرافق صحية حديثة ومجهزة
					12.9	67.7	19.4	%	
1	مرتفع	موافق	0.558	2.61	1	10	20	التكرار	توثق الادارة حوادث العمل في سجلات طبية لكل عامل
					3.2	32.3	64.5	%	
1	مرتفع	موافق	0.558	2.61	1	10	20	التكرار	توفر الاسعافات الاولى بمكان العمل يشعرني بالارتياح
					3.2	32.3	64.5	%	
	مرتفع	موافق	0.840	2.43	المتوسط المرجح والانحراف المعياري الكلي				

من الجدول السابق نجد أن المتوسطات الحسابية المرتبطة بأثر برامج الرعاية والاهتمام الصحي في رضا العاملين بالمصنع تراوحت ما بين 2.06 كحد أدنى و 2.61 كحد أعلى، حيث

جاءت الفقرة (توثق الادارة حوادث العمل في سجلات طبية لكل عامل) و الفقرة (توفر الاسعافات الاولى بمكان العمل يشعرني بالارتياح) في المرتبة الاولى وبمتوسط بلغ (2.61 ± 0.558) وباتجاه عام (موافق) وبدرجة مرتفع، وجاءت اخيرا الفقرة (هناك اهتمام من طرف الادارة بإجراء الفحص الطبي الدوري للعمال) و الفقرة (يحتوي المصنع على مرافق صحية حديثة ومجهزة) وبمتوسط بلغ (2.06 ± 0.629) و (2.06 ± 0.574) على التوالي وباتجاه عام (الى حد ما) وبدرجة متوسط، وبلغ المتوسط الحسابي العام للمحور ككل (2.43 ± 0.840) وباتجاه عام (موافق) وبدرجة مرتفع، مما يوضح أن أفراد عينة الدراسة تؤيد بأن هناك أثر لبرامج الرعاية والاهتمام الصحي في رضا العاملين بالمصنع.

4-4-فرضيات الدراسة:

الجدول (7) نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة:

م.ر	المحور	قيمة t	مستوى الدلالة (sig)	النتيجة
1	أثر برامج الضبط والالتزام القانوني في رضا العاملين بالمصنع	7.165	0.000	دال احصائيا
2	أثر البرامج التوعوية والارشادية والتثقيفية في رضا العاملين بالمصنع	6.635	0.000	دال احصائيا
3	أثر برامج توفير وسائل وأدوات الوقاية في رضا العاملين بالمصنع	7.496	0.000	دال احصائيا
4	أثر برامج الرعاية والاهتمام الصحي في رضا العاملين بالمصنع	2.822	0.002	دال احصائيا

من الجدول (7) نلاحظ ان قيمة مستوى الدلالة (sig = 0.000) وهي أقل من مستوي المعنوية 0.05 لجميع محاور الدراسة، أي دالة احصائية وعليه فإنه توجد فروق جوهرية ذو دلالة احصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة للمحاور الاربعة، وبالتالي يمكن القول أن انه يوجد أثر لبرامج السلامة والصحة المهنية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمصنع.

- اختبار الفرضية الثانية:

- توجد فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين متوسطات اراء عينة الدراسة على محاور الاستبانة كل على حده تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية .
- توجد فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين متوسطات اراء عينة الدراسة على محاور الاستبانة كل على حده تبعا لمتغير طبيعة الدوام .

- توجد فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين متوسطات اراء عينة الدراسة على محاور الاستبانة كل على حده تبعا لمتغير وقت العمل .

ولتحليل هذه الفرضية تم استخدام اختبار t لعينتين مستقلتين (Independent Sample T-Test)

جدول (8) نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق بين متوسطات عينة الدراسة تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية

م. ر	المحور	الحالة الاجتماعية	قيمة t	مستوى الدلالة (sig)	النتيجة
1	أثر برامج الضبط والالتزام القانوني في رضا العاملين بالمصنع	أعزب	-0.194	0.847	غير دال احصائيا
		متزوج			
2	أثر البرامج التوعوية والارشادية والتثقيفية في رضا العاملين بالمصنع	أعزب	0.323	0.749	غير دال احصائيا
		متزوج			
3	أثر برامج توفير وسائل وأدوات الوقاية في رضا العاملين بالمصنع	أعزب	2.137	0.041	دال احصائيا
		متزوج			
4	أثر برامج الرعاية والاهتمام الصحي في رضا العاملين بالمصنع	أعزب	0.155	0.878	غير دال احصائيا
		متزوج			

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة (sig) كانت أكبر من (0.05) لأغلب محاور الدراسة، أي أنها غير دالة احصائيا، (0.05) عليه يمكن القول لا توجد فروق ذو دلالة احصائية بين اجابات عينة الدراسة تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية لجميع محاور البحث، أي ان هناك تقارب بين متوسطات استجابات، أما بالنسبة لمحور (أثر برامج توفير وسائل وأدوات الوقاية في رضا العاملين بالمصنع) دال احصائيا لان قيمة مستوى الدلالة (sig = 0.041) وهي أقل من 0.05 أي توجد فروق في الاجابات تبعا لهذا المحور.

جدول (9) نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق بين متوسطات عينة الدراسة تبعاً لمتغير طبيعة الدوام:

م. ر	المحور	طبيعة الدوام	قيمة t	مستوى الدلالة (sig)	النتيجة
1	أثر برامج الضبط والالتزام القانوني في رضا العاملين بالمصنع	يومي تناوبي	1.187	0.245	غير دال احصائياً
2	أثر البرامج التوعوية والارشادية والتثقيفية في رضا العاملين بالمصنع	يومي تناوبي	0.216	0.831	غير دال احصائياً
3	أثر برامج توفير وسائل وأدوات الوقاية في رضا العاملين بالمصنع	يومي تناوبي	- 0.215	0.831	غير دال احصائياً
4	أثر برامج الرعاية والاهتمام الصحي في رضا العاملين بالمصنع	يومي	- 0.189	0.851	غير دال احصائياً

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة (sig) كانت أكبر من (0.05) لجميع محاور الدراسة، أي أنها غير دالة احصائياً، عليه يمكن القول لا توجد فروق ذو دلالة احصائية بين اجابات عينة الدراسة تبعاً لمتغير طبيعة الدوام لجميع محاور الدراسة، أي ان هناك تقارب بين متوسطات استجابات العاملين بالنظام اليومي والتناوبي.

جدول (10) نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق بين متوسطات عينة الدراسة تبعاً لمتغير وقت العمل:

م. ر	المحور	وقت العمل	قيمة t	مستوى الدلالة (sig)	النتيجة
1	أثر برامج الضبط والالتزام القانوني في رضا العاملين بالمصنع	نهار نهار وليل	1.510	0.142	غير دال احصائياً
2	أثر البرامج التوعوية والارشادية والتثقيفية في رضا العاملين بالمصنع	نهار نهار وليل	0.123	0.903	غير دال احصائياً
3	أثر برامج توفير وسائل وأدوات الوقاية في رضا العاملين بالمصنع	نهار نهار وليل	-0.614	0.544	غير دال احصائياً
4	أثر برامج الرعاية والاهتمام الصحي في رضا العاملين بالمصنع	نهار	-0.312	0.757	غير دال احصائياً

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة (sig) كانت أكبر من (0.05) لجميع محاور الدراسة، أي أنها غير دالة احصائياً، عليه يمكن القول لا توجد فروق ذو دلالة احصائية بين

اجابات عينة الدراسة تبعا لمتغير وقت العمل لجميع محاور الدراسة، أي أن هناك تقارب بين متوسطات استجابات العاملين بنظام العمل نهارا أو نهارا وليلا معا.

اختبار الفرضية الثالثة:

• توجد فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات اراء عينة الدراسة على محاور الاستبانة كل على حده تبعا لمتغير العمر، و المستوى التعليمي، و الخدمة في الوقت الحالي، و متغير القسم..

ولتحليل هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين احادي الاتجاه (One_Way_Anova).

جدول (11) يوضح نتائج تحليل التباين (One_Way_Anova) لدلالة الفروق بين متوسطات عينة الدراسة تبعا لمتغير العمر:

ر. م	المحور	العمر	قيمة f	مستوى الدلالة (sig)	النتيجة
1	أثر برامج الضبط والالتزام القانوني في رضا العاملين بالمصنع	39 – 30	0.053	0.949	غير دال احصائيا
		49 – 40			
		50 فأكثر			
2	أثر البرامج التوعوية والارشادية والتثقيفية في رضا العاملين بالمصنع	39 – 30	1.022	0.373	غير دال احصائيا
		49 – 40			
		50 فأكثر			
3	أثر برامج توفير وسائل وأدوات الوقاية في رضا العاملين بالمصنع	39 – 30	0.792	0.463	غير دال احصائيا
		49 – 40			
		50 فأكثر			
4	أثر برامج الرعاية والاهتمام الصحي في رضا العاملين بالمصنع	39 – 30	1.992	0.155	غير دال احصائيا
		49 – 40			
		50 فأكثر			

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة (sig) كانت أكبر من (0.05) لجميع محاور الدراسة، أي أنها غير دالة احصائيا، عليه يمكن القول لا توجد فروق ذو دلالة احصائية بين اجابات عينة الدراسة تبعا لمتغير العمر لجميع محاور الدراسة، أي ان هناك تقارب بين متوسطات استجابات عينة الدراسة تبعا للفترة العمرية لأثر برامج السلامة والصحة المهنية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمصنع.

جدول (12) يوضح نتائج تحليل التباين (لدلالة الفروق بين متوسطات عينة الدراسة تبعا لمتغير المستوى التعليمي:

ر. م	المحور	المستوى التعليمي	قيمة f	مستوى الدلالة (sig)	النتيجة
1	أثر برامج الضبط والالتزام القانوني في رضا العاملين بالمصنع	متوسط	0.395	0.677	غير دال احصائيا
		ثانوي			
		جامعي			
2	أثر البرامج التوعوية والارشادية والتثقيفية في رضا العاملين بالمصنع	متوسط	0.089	0.915	غير دال احصائيا
		ثانوي			
		جامعي			
3	أثر برامج توفير وسائل وأدوات الوقاية في رضا العاملين بالمصنع	متوسط	0.419	0.662	غير دال احصائيا
		ثانوي			
		جامعي			
4	أثر برامج الرعاية والاهتمام الصحي في رضا العاملين بالمصنع	متوسط	0.123	0.885	غير دال احصائيا
		ثانوي			
		جامعي			

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة (sig) كانت أكبر من (0.05) لجميع محاور الدراسة، أي أنها غير دالة احصائيا، عليه يمكن القول لا توجد فروق ذو دلالة احصائية بين اجابات عينة الدراسة تبعا لمتغير المستوى التعليمي لجميع محاور البحث، أي ان هناك تقارب بين متوسطات استجابات عينة الدراسة تبعا للمستوى التعليمي (متوسط، ثانوي، جامعي) لأثر برامج السلامة والصحة المهنية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمصنع.

جدول (13) يوضح نتائج تحليل التباين (One_Way_Anova) لدلالة الفروق بين متوسطات عينة الدراسة تبعا لمتغير الخبرة المهنية:

ر. م	المحور	الخبرة المهنية	قيمة f	مستوى الدلالة (sig)	النتيجة
1	أثر برامج الضبط والالتزام القانوني في رضا العاملين بالمصنع	10-6	0.112	0.895	غير دال احصائيا
		15-11			
		16 فأكثر			
2	أثر البرامج التوعوية والارشادية والتثقيفية في رضا العاملين بالمصنع	10-6	1.018	0.374	غير دال احصائيا
		15-11			
		16 فأكثر			
3	أثر برامج توفير وسائل وأدوات الوقاية في رضا العاملين بالمصنع	10-6	1.553	0.229	غير دال احصائيا
		15-11			
		16 فأكثر			

4	أثر برامج الرعاية والاهتمام الصحي في رضا العاملين بالمصنع	10-6	0.281	0.757	غير دال احصائيا
		15-11			
		16 فأكثر			

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة (sig) كانت أكبر من (0.05) لجميع محاور الدراسة، أي أنها غير دالة احصائيا، عليه يمكن القول لا توجد فروق ذو دلالة احصائية بين اجابات عينة الدراسة تبعا لمتغير الخبرة المهنية لجميع محاور البحث، أي ان هناك تقارب بين متوسطات استجابات عينة الدراسة تبعا لخبرتهم المهنية لأثر برامج السلامة والصحة المهنية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمصنع.

-جدول (14) يوضح نتائج تحليل التباين (One_Way_Anova) لدلالة الفروق بين متوسطات عينة الدراسة تبعا لمتغير وقت العمل الحالي:

ر. م	المحور	وقت العمل الحالي	قيمة f	مستوى الدلالة (sig)	النتيجة
1	أثر برامج الضبط والالتزام القانوني في رضا العاملين بالمصنع	10-6	0.409	0.688	غير دال احصائيا
		15-11			
		16 فأكثر			
2	أثر البرامج التوعوية والارشادية والتثقيفية في رضا العاملين بالمصنع	10-6	0.787	0.465	غير دال احصائيا
		15-11			
		16 فأكثر			
3	أثر برامج توفير وسائل وأدوات الوقاية في رضا العاملين بالمصنع	10-6	0.690	0.510	غير دال احصائيا
		15-11			
		16 فأكثر			
4	أثر برامج الرعاية والاهتمام الصحي في رضا العاملين بالمصنع	10-6	0.155	0.857	غير دال احصائيا
		15-11			
		16 فأكثر			

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة (sig) كانت أكبر من 0.05 لجميع محاور الدراسة، أي أنها غير دالة احصائيا، عليه يمكن القول لا توجد فروق ذو دلالة احصائية بين اجابات عينة الدراسة تبعا للخدمة في الوقت الحالي لجميع محاور الدراسة، أي ان هناك تقارب بين متوسطات استجابات عينة الدراسة لأثر برامج السلامة والصحة المهنية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمصنع.

جدول (15) يوضح نتائج تحليل التباين (One_Way_Anova) لدلالة الفروق بين متوسطات عينة الدراسة تبعا لمتغير القسم:

ر. م	المحور	القسم	قيمة f	مستوى الدلالة (sig)	النتيجة
1	أثر برامج الضبط والالتزام القانوني في رضا العاملين بالمصنع	التشغيل	5.789	0.001	دال احصائيا
		المخازن			
		الانشاءات			
		ادارة الانتاج			
		النظم والمعلومات			
		الحرائق			
		السلامة			
2	أثر البرامج التوعوية والارشادية والتثقيفية في رضا العاملين بالمصنع	التشغيل	1.658	0.175	غير دال احصائيا
		المخازن			
		الانشاءات			
		ادارة الانتاج			
		النظم والمعلومات			
		الحرائق			
		السلامة			
3	أثر برامج توفير وسائل وأدوات الوقاية في رضا العاملين بالمصنع	التشغيل	5.555	0.001	دال احصائيا
		المخازن			
		الانشاءات			
		ادارة الانتاج			
		النظم والمعلومات			
		الحرائق			
		السلامة			
4	أثر برامج الرعاية والاهتمام الصحي في رضا العاملين بالمصنع	التشغيل	3.864	0.008	دال احصائيا
		المخازن			
		الانشاءات			
		ادارة الانتاج			
		النظم والمعلومات			
		الحرائق			
		السلامة			

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة (sig) كانت أقل من (0.05) للمحاور الدراسة الأولى والثالث والرابع، أي أنها غير دالة احصائية، عليه يمكن القول توجد فروق ذو دلالة احصائية بين متوسطات اجابات عينة الدراسة تبعا للقسم الذي يشتغلون به لجميع محاور الدراسة، أي ان هناك اختلاف بين متوسطات استجابات عينة الدراسة تبعا لخبرتهم المهنية لأثر برامج السلامة والصحة المهنية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمصنع، اما بالنسبة للمحور الثاني فان مستوى الدلالة (sig) كانت أكبر من (0.05) وعليه لا توجد فروق ذو دلالة احصائية أي ان هناك تقارب بين متوسطات استجابات عينة الدراسة، ولتعرف على اتجاه هذه الفروق تم استخدام اختبار أقل فرق معنوي (LSD).

جدول (16) نتائج المقارنات البعدية (LSD)

المحور	القسم	الفرق في المتوسطات	مستوى الدلالة	النتيجة
أثر برامج الضبط والالتزام القانوني في رضا العاملين بالمصنع	النظم والمعلومات - التشغيل	0.398	0.059	غير دال
	النظم والمعلومات - المخازن	0.917	0.000	دال احصائيا
	النظم والمعلومات - الانشاءات	0.083	0.725	غير دال
	النظم والمعلومات - الانتاج	0.250	0.340	غير دال
	النظم والمعلومات - السلامة	0.389	0.066	غير دال
	النظم والمعلومات - الحرائق	0.708	0.004	دال احصائيا
أثر برامج توفير وسائل وأدوات الوقاية في رضا العاملين بالمصنع	الانشاءات - التشغيل	0.198	0.122	دال احصائيا
	الانشاءات - المخازن	0.644	0.000	دال احصائيا
	الانشاءات - النظم والمعلومات	0.566	0.003	دال احصائيا
	الانشاءات - الانتاج	0.222	0.200	غير دال
	الانشاءات - السلامة	0.296	0.033	دال احصائيا
	الانشاءات - الحرائق	0.417	0.007	دال احصائيا
أثر برامج الرعاية والاهتمام الصحي في رضا العاملين بالمصنع	ادارة الانتاج - التشغيل	2.000	0.001	دال احصائيا
	ادارة الانتاج - المخازن	2.600	0.000	دال احصائيا
	ادارة الانتاج - الانشاءات	1.800	0.007	دال احصائيا
	ادارة الانتاج - الحرائق	2.000	0.002	دال احصائيا
	ادارة الانتاج - النظم والمعلومات	2.500	0.001	دال احصائيا
	ادارة الانتاج - السلامة	1.967	0.001	دال احصائيا

يتضح من الجدول السابق أن سبيل فروق الدالة احصائيا في محور (أثر برامج الضبط والالتزام القانوني في رضا العاملين بالمصنع) تعود للفرق في المتوسطات بين اقسام (النظم والمعلومات والمخازن) و (النظم المعلومات والحرائق) بفارق معنوي (0.917، 0.708) على التوالي وكانت قيمة مستوى الدلالة (0.004، 0.000) وهي أقل من (0.05)، اما بالنسبة للمحور (أثر برامج توفير وسائل وأدوات الوقاية في رضا العاملين بالمصنع) تعود الفروق في المتوسطات الي قسم الانشاءات مع جميع الاقسام الاخرى وبفارق معنوي ومستوى الدلالة أقل من (0.05)، ماعدا قسم (الانشاءات - الانتاج) غير دال احصائيا لان مستوى الدلالة (0.022) أكبر من (0.05)، وبالنسبة للمحور (أثر برامج الرعاية والاهتمام الصحي في رضا العاملين بالمصنع) ترجع الفروق الى قسم ادارة الانتاج جميع الاقسام الاخرى وبفارق معنوي ومستوى الدلالة أقل من (0.05) .

5- النتائج والتوصيات

5-1- النتائج

- لبرامج السلامة والصحة المهنية بمصنع الاسمنت بسوق الخميس امسحاح أثر بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين . حيث يرتبط مستوى الاداء بطبيعة برامج السلامة والصحة المهنية .
- وجود أثر لبرامج الضبط والالتزام القانوني في رضا العاملين بالمصنع . حيث تشكل برامج الضبط القانوني بمصنع الاسمنت بسوق الخميس امسحاح العمود الفقري لرضا العمال، ولها انعكاسات ايجابية كبيرة من حيث تقليل الاصابات وحوادث العمل بالمصنع وبالتالي انعكاسها في الرضا الوظيفي للعاملين بالمصنع .
- وجود أثر للبرامج التوعوية والارشادية والتثقيفية في رضا العاملين بالمصنع بدرجة مرتفعة .
- وجود اثر الى حد ما لبرامج توفير وسائل وأدوات الوقاية في رضا العاملين بالمصنع .
- وجود أثر لبرامج الرعاية والاهتمام الصحي في رضا العاملين بالمصنع .
- نسبة الرضا الوظيفي لدى العاملين لها توجه ايجابي من حيث طبيعة ونوع البرامج التنظيمية المعتمدة داخل المصنع والتي منها برامج السلامة والصحة المهنية .

- غياب او ضعف في تنمية معظم العاملين من خلال النقص في اعطاء الدورات التي تزيد من كفاءة الفرد من خلال تخصصه وهذه النتيجة اشتقت من التقارب بين متوسطات استجابات عينة الدراسة تبعا للفئة العمرية لأثر برامج السلامة والصحة المهنية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمصنع.
- ضعف برامج التدريب للعاملين بالمصنع وتوقفه خلال السنوات الماضية اثر في إجابات المبحوثين من خلال التقارب بين متوسطات استجابات عينة الدراسة تبعا للمستوى التعليمي (متوسط، ثانوي، جامعي) لأثر برامج السلامة والصحة المهنية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمصنع.
- لا تواكب إدارة المصنع التطورات الحديثة بالشكل المطلوب بل ظلت رهينة تلك الخبرات التي حافظت على مستواها فقط، وهذه النتيجة اشتقت من خلال التقارب بين متوسطات استجابات عينة الدراسة تبعا لخبرتهم المهنية لأثر برامج السلامة والصحة المهنية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمصنع.

5-2- التوصيات

- إمكانية إعداد كتيب حول كل الاخطار الممكنة الوقوع في المصنع وما هي برامج وقواعد الصحة و السلامة المعتمدة، ويتم توزيعه على كل العاملين ليتسنى لهم الاطلاع عليها .
- رغم توفر الإعلانات والملصقات جزئيا في مجال السلامة المهنية إلا أن إدارة المصنع لا تعمل على تغييرها وتحديثها وصياغتها بأساليب جديدة دوريا.

المراجع:

- 1- احمد صالح الشلوخ، السلامة والصحة المهنية واثرها في الأداء رسالة ماجستير، جامعة القدس، 2015 .
- 2- أنور البلياري، علاقة برامج السلامة بالميزة التنافسية، رسالة ماجستير، الجزائر، 2016.
- 3- ناجي ابوناجي نور، سياسات السلامة والصحة المهنية واثرها في تحقيق جودة الأداء، رسالة ماجستير، السودان، 2015.
- 4- يوسف الطيب يوسف، برامج الصحة والسلامة المهنية ، منشورات .24 نوفمبر 2015، موقع فيس بوك <https://www.facebook.com>

- 5- أمين السيد و أحمد لطفي، التخطيط والرقابة باستخدام الموازنات والمحاكاة، (القاهرة: الدار الجامعية، 2011).
- 6- يوسف الطيب، مصدر سبق ذكره، راجع.
- 7- حكمة جميل، الصحة المهنية لطلبة المعاهد الصحية العالية، (بغداد، مديرية مطابع التعليم العالي، 1989).
- 8- س هيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، (عمان : دار وائل للنشر، 2011) ص 163.
- 9- جمال طاهر ابو الفتوح حجازي، إدارة الإنتاج بالعمليات، مدخل لإدارة الجودة الشاملة، (الزقازيق: مكتبة القاهرة، 2002).
- 10- احمد بن عبد هللا الشامخ. "مدى فعالية أنظمة السلامة بكلية الملك فهد الامنية للحد من حوادث الحريق". رسالة الماجستير،. جامعة نايف .، الرياض، 2004.
- 11- عتيقة حرايرية. "الصحة والسلامة المهنية من التشريع الى التحقيق". مجلة الآداب والعلوم الإنسانية، العدد 17، جوان 2017.
- 12- مصطفى محمد، لرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، (بيروت: دار ابن نفيس للنشر والتوزيع، 2007).
- 13- اميان محمد علي (2000م) دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية في الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير غري منشورة، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا ص15.
- 14- زكي حنوش، الحوافز والتنمية الشاملة : مجلة الإدارة العامة، العدد 47، لشهري: سبتمبر و أكتوبر، حلب، سوريا، 1985،
- 15 - أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، ط7 (الإسكندرية : الدار الجامعية، 2000).

مكافحة الإرهاب في القانون الدولي

د. احميدة فرح البي / جامعة الزنتان / كلية القانون والعلوم السياسية

المقدمة

تشغل قضية الارهاب الدولي اليوم العالم لما تخلفه في أثار على منظومة علائق المجتمع بأفراد ومؤسساته، بحيث تعدد اشكاله وتنوعت دوافعه، فضلاً عن ممارسات الدول التي تستخدمه وتشجيع عليه، واختلاف مصالح الدول ومحاولة كل مجموعة فرض وجهة نظرها .

واستناداً إلى خلفيات تاريخية وسياسية، كما أن الدول تتفق فيما بينها على تحديد مفهوم واحد للإرهاب، فما يعتبره ارهاباً عند البعض يعتبر دفاعاً مشروعاً عن النفس .

وقد تعدد أساليب الإرهاب، فنجد أن هناك أنواع أخرى من الارهاب مثل الارهاب الإلكتروني باستخدام الوسائل الإلكترونية سواء كانت صادرة من دول أو جماعات أو أفراد، وذلك في أجهزة الحاسب الآلي سواء كان وسيلة أو هدف أو من أمثلة ذلك الفيروسات الإلكترونية التي تسبب في تدمير أجهزة الحاسب الآلي دون علم أصحابها، وأنظمة الهاكرز والتي عن طريقها يمكن تبادل المعلومات فيما بينهم وترويج الأفكار على الشبكة العنكبوتية .

كما لا يمكن إنكار الدور الذي لعبه الإعلام في دعم العنف والإرهاب من خلال استغلال الإرهابيين له في تسويق أغراضهم وغاياتهم وتوظيفها كما أن هناك استخدام نوع آخر من الإرهاب، وهو الإشاعات لتهيج المشاعر وأحد وسائل الإرهاب الدولي .

وبعد أحداث الحادي عشر من سبتمبر 2001 في الولايات المتحدة الأمريكية تضاعف اهتمام المجتمع الدولي وزاد نشاط الأمم المتحدة في مجال مكافحة الإرهاب من خلال الجمعية العامة، ومجلس الأمن فصدر العديد من القرارات، كما عقدت كثير من الاتفاقيات المؤتمرات للتصدي لهذه الظاهرة .

إشكالية الدراسة

تكمن إشكالية دراسة ظاهرة الإرهاب الدولي الذي أصبح خطر يستعمل يوم بعد يوم بل أصبح الإرهاب بديلاً للحروب، وخاصة عندما أصبحت المنظمات الإرهابية في العالم تمتلك العديد من وسائل التقدم التكنولوجي التي تمكنها من تنفيذ عملياتها الإرهابية بدرجة عالية من الاتقان والدقة، حيث أضحى الإرهاب يحصد أرواح الملايين من البشر، ويتسبب في أحداث العاهات وإصابة الملايين من البشر، فضلاً عن إتلاف وتدمير الممتلكات العامة والخاصة، بل

يعمل على إتلاف العقول عن طريق الغزو الفكري والأخطر من ذلك يفشي الفوضى بالدول ويعمل على تفتيتها وتجريتها ومن خلال ذلك تتمثل تساؤلات الدراسة في الآتي

- ماهي الأسباب والدوافع الرئيسية للإرهاب ؟

- إلى أي مدى يمكن مكافحة الإرهاب في القانون الدولي ؟

فرضية الدراسة :

إعتماد صيغة جريمة الإرهاب الدولي بشكل عام على كل فعل إرهابي، يمكن توضيحها بجريمة مضافة لها توضحها بشكل اعمق مثل جريمة ارهابية سياسية، أو جريمة ارهابية اقتصادية، جريمة ارهابية فكرية، جريمة ارهابية اجتماعية، جريمة ارهابية تكنولوجية ... وهكذا هذا الاتفاق ترتب عليه في شؤون الإرهاب قدرة على مسك نهايات التحليل وبدايات الحلول .

أهداف الدراسة :

يهدف البحث إلى محاولة معرفة الآتي:

1. مفهوم الإرهاب الدولي في القانون الدولي .
2. الأسباب والدوافع للإرهاب الدولي .
3. بيان الجهود لمكافحة ظاهرة الإرهاب الدولي سواء عن طريق المنظمات الدولية والاقليمية .

منهجية الدراسة :

إن هذه الدراسة تقوم على منهجية علمية تهدف إلى الاستفادة أكثر من منهج علمي، ويتضح ذلك فيما يلي :

1. المنهج الوصفي التحليلي :

سيتم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي لتحليل المعلومات المتعلقة بظاهرة الإرهاب الدولي .

2. المنهج التاريخي :

الاستعانة بالمنهج التاريخي لإلقاء الضوء على الخلفية التاريخية للإرهاب الدولي والمراحل التي مر بها .

تقسم الدراسة :

على ضوء ما تقدم يمكن القول بأن الدراسة قسمت إلى ثلاثة محاور وخاتمة، حيث يتناول الباحث في المحور الأول ماهية الإرهاب في القانون الدولي في حين يستعرض المحور الثاني : أسباب الإرهاب الدولي وخصص المحور الثالث في مكافحة الارهاب في القانون الدولي .

المحور الأول

ماهية الإرهاب في القانون الدولي

إن الإرهاب الدولي من الصعوبة الوصول إليه للتحديد مفهوم له ويرجع ذلك إلى أن هذا المصطلح ليس له مضمون قانوني محدد، حيث تعرض هذا المصطلح إلى تطور وتغيير معناه منذ بدء استخدامه في أواخر القرن الثامن عشر فقد كان يقصد به في البداية الأعمال والسياسات الحكومية التي تستهدف الرعب بين المواطنين وصولاً إلى تأمين خضوعهم وانصياعهم لرغبات الحكومة، وتطوره اليوم أصبح يستخدم الوصف أعمال يقوم بها أفراد أو مجموعات من الأفراد ولأسباب متعددة، ففي الوقت الحالي يستخدم هذا المصطلح للتعبير عن الاستخدام المنظم للعنف لتحقيق هدف سياسي وخاصة الاعتداءات الفردية والجماعية وأعمال العنف المختلفة التي تقوم منظمة سياسية بممارستها على المواطنين وخلق جو من الرعب والفزع وعدم الأمان .

تعريف الارهاب الدولي

لقد بذلت جهود فقهية عديدة في الدول الغربية والعربية لتعريف الارهاب .

فقد عرفه ويلكسون (Wlikinson) إلى أنه نتاج العنف المتطرق الذي يرتكب من أجل الوصول إلى أهداف سياسية معينة يضحي من أجلها كافة المعتقدات الإنسانية والاخلاقية .⁽¹⁾

كما عرفه ولتر (walter) بأنه هو عملية رعب تتألف من ثلاثة عناصر هي فعل عنيف أو تهديد به، ورده الفعل العاطفي الناجم أقصى درجات خوف الضحايا والأثار الناجمة عن ذلك التي تمس المجتمع ككل .⁽²⁾

كما عرفه بيل (Bell) بأنه صفة تطلق على الأعمال الغير مشروعة التي تمس المجتمع وتصيب أفراداه بالفزع والترجيع⁽³⁾.

(1) David eric le terro risme eue droet in relexlonasvs definition ef la lepreSSION du me editions de lunivers lte de bruxelles b mux elle 25.

(2) wllksanp threequestions terrorisme in cover ment and opposition val sna 3 london 1975 mp 290

(3) Sottilen leterrorise inter C.A.O vd 65 . 1999 p 28

وعرفه سالدانا (saldana) في تعريفين أحدهما واسع، والآخر ضيق فقد عرفه في معناه الواسع بأنه كل "جناية أو ضجة سياسية أو اجتماعية ينتج عن تنفيذها أو لتعبير عنها ما يثير الفزع العام لما من طبيعة ينشأ عنها خطر عام" أما المعني الضيق فإن الإرهاب يعني "الأعمال الإجرامية التي يكون هدفها الأساسي نشر الخوف والرعب كعنصر شخصي وذلك باستخدام وسائل من شأنها خلق حالة من الخطر العام كعنصر مادي".⁽¹⁾

تعريفات الفقه العربي للأرهاب الدولي

فقد عرفه الدكتور عبد العزيز فحيمر في تعريفه أن الإرهاب الدولي لا يختلف عن الإرهاب الداخلي من حيث طبيعته الذاتية فكلاهما عبارة عن استخدام وسائل عنيفة لخلق حالة من الرعب والفزع لدى شخص معين أو مجموعة معينة من الأشخاص أو حتى لدى المجتمع الدولي بأسره بغية تحقيق أهداف معينة أو مؤجلة .

كما ذهب الدكتور محمد عزيز شكري بأنه عمل عنيف وراءه دافع سياسي أيا كانت وسيلته وهو مخطط بحيث يخلق حالة من الرعب والهلع في قطاع معين من الناس لتحقيق هدف سياسي.⁽²⁾

أو نشر دعاية أو مظلمة سواء كان الفاعل يعمل لنفسه بنفسه أو بالنيابة عن مجموعة تمثل شبه دولة أو بالنيابة عن دولة متورطة بصورة مباشرة أو غير مباشرة في العمل المرتكب شريط أن يتعدى العمل الموصوف حدود دولة واحدة إلى دولة أخرى وسواء ارتكب العمل الموصوف في زمن من السلم أو زمن النزاع المسلح.

وعرفه الدكتور نبيل حلمي بأنه الاستخدام غير المشروع للعنف أو التهديد به بواسطة فرد أو مجموعة أو دولة ضد فرد أو جماعة أو دولة ينتج عنه رعب يعرض للخطر ارواحاً بشرية أو يهدد حريات أساسية يكون الغرض منه والضغط على الجماعة، أو الدولة لكي تغير سلوكها تجاه موضوع ما .⁽³⁾

كما عرفه الدكتور أحمد رفعت بأنه استخدام طرق عنيفة كوسيلة للهدف منها نشر الرعب للإجبار على اتخاذ موقف معين أو الامتناع عن موقف معين .

(1) Saldana leterrorisme revueinter national Dedroitpenal 1936 p 28.

(2) عبد العزيز محمد سرحان، تعريف الإرهاب الدولي وتحديد مضمونه- مجلة المصرية للقانون الدولي، 1993 ص 173.

(3) حلمي، نبيل الارهاب الدولي وفقاً لقواعد القانون الدولي العام، دار النهضة العربية، القاهرة بدون تاريخ، ص 27.

وإن الإرهاب وسيلة لتحقيق هدف ما، وليس هدفاً أو غاية في حد ذاته، إن لم يكن وسيلة ليصبح هذا العمل من أعمال الفوضوية التي سادت العالم في نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين، كما يرى أن وسائل الإرهاب عديدة ومتنوعة، ولا يمكن حصرها إلا أنه تتميز جميعاً بأنها عنيفة وتخلق حال من الرعب والفرع، وبين سيادته الغاية من العمل الإرهابي، ويردها في غالبيتها لأسباب وغايات سياسية مثل عدم إقرار حقوق الشعوب في تحقيق مصيرها، وعدم مراعاة حقوق الأقليات إلا أنه ليس ضرورياً أن تكون الغاية سياسية فربما تكون اجتماعية أو تاريخية.⁽¹⁾

وعرفه الدكتور عبد العزيز سرحان بأنه كل اعتداء على الأرواح والأموال والممتلكات العامة والخاصة بالمخالفة لأحكام القانون الدولي بمصادره المختلفة كما في ذلك المبادئ العامة للقانون بالمعنى الذي حددته المادة 38 من النظام الأساسي لمحكمة العدل الدولية وهو ما يمكن أن يطلق عليه أنه جريمة دولية أساسها مخالفة القانون الدولي .

تعريف الإرهاب الدولي في الاتفاقيات الدولية

قامت المنظمات الدولية والحكومات بإبرام اتفاقيات دولية ذات طابع عالمي وإقليمي لإيجاد حل لمنع الإرهاب الدولي وقد تناولت هذه الاتفاقيات العديد من التعريفات للإرهاب الدولي وهي كالآتي:⁽²⁾

أولاً: اتفاقية جنيف 1937

هذه الاتفاقية أول عمل قانوني يهدف إلى الحد من خطر الإرهاب عن طريق التعاون الدولي، والاتفاق بين الدول لمنع الجريمة الإرهابية ومعاقبة مرتكبيها ومع هذا لم تتناول الاتفاقية إلا شكلاً واحداً للإرهاب والاعتداءات الموجهة ضد السلطة الحاكمة في الدولة ورغم قصور الاتفاقية إلا أنها تعبر عن إيمان واضعيها بالتعاون الدولي لمكافحة، ووضع الأعمال الإرهابية بما يحقق سيادة كل الدول واحترام الأنظمة الدستورية السائدة بها، وقد عرفت المادة الأولى من الاتفاقية في فقرتها الثانية أعمال الإرهاب الموجهة ضد الدولة وتهدف إلى أحداث حالة من الرعب في أخطار أشخاص أو مجموعة معينين.⁽³⁾

(1) رفعت، احمد محمد، الارهاب الدولي في ضوء احكام القانون الدولي العام والاتفاقيات الدولية وقرارات الأمم المتحدة، دار النهضة العربية 2000، 204 .

(2) بوادي، حسين المحمدي، الارهاب الدولي تجريباً ومكافحة، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية، 2007، ص 45

(3) بوادي، حسين، نفس المرجع، ص 50 .

ثانياً: الاتفاقية الأوروبية لقمع الإرهاب 1977

طالبت الدول الأوروبية بضرورة تشديد العقاب على الأعمال الإرهابية ورفضت اعتبار فكرة الإرهاب من الجرائم السياسية التي يخطر فيها التسليم، وتم الاتفاق على وضع اتفاقية جديدة لمكافحة الإرهاب تمت الموافقة عليها في نوفمبر 1976، ووقعت عليها الدول الأوروبية في يناير 1977 ودخلت حيز التنفيذ في أغسطس 1978، ولم تضع هذه الاتفاقية تعريفاً للإرهاب أو الجريمة الإرهابية بل أوضحت مفهوم الإرهاب بطريقة حصرية حيث سردت الأفعال التي تعد أفعالاً إرهابية وجاءت المادة الأولى من الاتفاقية بحصر الأفعال التي تعد جرائم إرهابية وهي :

1. الجرائم التي نصت عليها اتفاقية لاهاي عام 1970، والخاصة بقمع الاستيلاء غير المشروع على الطائرات .
2. الجرائم المنصوص عليها في اتفاقية مونتريال لعام 1971 والخاصة بقمع الأفعال غير المشروعة والموجهة ضد سلامة وأمن الطيران المدني .
3. الجرائم التي تتضمن الخطف وأخذ الرهائن والاحتجاز التعسفي .
4. الجرائم الخطيرة التي تشكل اعتداء على الحياة أو السلامة الجسدية أو حرية المتمتعين بالحماية الدولية بما في ذلك المبعوثين الدبلوماسيين .
5. جرائم استعمال المفترقات والقنابل والأسلحة النارية والمتفجرات والرسائل المفخخة التي تعرض حياة الأشخاص للخطر⁽¹⁾ .

ثالثاً: الاتفاقية العربية لمكافحة الإرهاب لعام 1998

صدرت هذه الاتفاقية في القاهرة 1998 عن مجلس وزراء العدل والداخلية العرب، وراعت مبادئ الشريعة الإسلامية والقانون الدولي وميثاق جامعة الدول العربية وميثاق الأمم المتحدة . وأكدت على حق الشعوب في الكفاح المسلح ضد المحتل الأجنبي من أجل تحرير الأرض وفقاً لقرارات الأمم المتحدة وجاءت مادتها الأولى بتعريف الدول المتعاقدة بأنها كل دولة عضو في الجامعة العربية .

(1) حمودة منتصر سعيد، الارهاب وجوانبه القانونية ووسائل مكافحته للقانون الدولي العام، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية 2010، ص 278 .

وقد عرفت الاتفاقية الإرهاب بأنه كل فعل من أفعال العنف أو التهديد به أيا كانت دوافعه وأغراضه أو ترويعهم أو تعريض حياتهم أو حريتهم للخطر، أو إلحاق الضرر بالبيئة أو بأخذ المرافق أو الأملاك العامة أو الخاصة أو احتلالها أو الاستيلاء عليها .

ومن هذا يتضح أن تعريف الإرهاب له ركنين :

أ. الركن المادي : وهو عبارة عن فعل العنف أو التهديد به أيا كانت بواعثه .

ب. الركن المعنوي : هو قيام الجاني بإلقاء الرعب بين الناس وترويعهم وبعد ذلك أوردت الاتفاقية تعريفاً للجريمة الإرهابية بأنها أي جريمة أو شروع فيها ترتكب تنفيذاً لغرض إرهابي في أي من الدول المتعاقدة سواء على رعاياها أو ممتلكاتها يعاقب عليها القانون الداخلي .⁽¹⁾

المحور الثاني

أسباب الإرهاب الدولي ودوافعه

للوقوف على أسباب الإرهاب الدولي ودوافعه فهناك العديد من الأسباب التي ساهمت سواء بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر لإزدياد الأعمال الإرهابية وانتشارها في العالم، وقد قامت منظمة الأمم المتحدة في دراسة تحليلية عن الإرهاب الدولي، وأعمال العنف، التي تنشأ البؤس وخيبة الأمل والشعور بالظلم واليأس، والتي تحمل بعض الناس على التضحية بأرواح بشرية، بما فيها أرواحهم محاولين تغييرات جذرية، إلا أن بعض العمليات الإرهابية لا تستطيع الوصول إلى أسبابها ودوافعها بسبب وفاة مرتكبيها أثناء تنفيذ العملية الإرهابية أو بسبب عدم قدرة السلطات المختصة بالتحقيق من استخلاص الأسباب والدوافع من منفذي العمليات الإرهابية، وسيتم توضيح أهم الأسباب التي أدت إلى ظهور وانتشار ظاهرة الإرهاب الدولي، كالأسباب السياسية والاقتصادية والاجتماعية والاعلامية .. إلخ.⁽²⁾

1. الأسباب والدوافع السياسية

تقف الأسباب والدوافع السياسية وراء الكثير من الأعمال الإرهابية، وبسبب عجز السياسة في بعض الأحيان عن تحقيق الأهداف المنشودة فتكون الأعمال الإرهابية كوسيلة عنيفة للتعبير عن قضية أو من أجل الاحتجاج على سياسة معينة، أو بقصد الأضرار بمصالح دولة معينة لتعكير

(1) الرشيدى، احمد مدخل موضوعي لفهم ظاهرة الارهاب وسبل التصدي لها، مركز دراسات الشرق الأوسط، الاردن، 2008، ص20.

(2) شعيب، مختار، الارهاب صناعة ارهابية وعصر الفوضى الجديدة، القاهرة، شركة النهضة، مصر، 2010، ص148.

الأمن في تلك الدولة وأحداث حالة فوضى وقد تكون السياسة المنجزة للدولة سبباً في أن تكون هدفاً للأعمال الإرهابية التي تهدف إلى إلحاق الضرر بمصالح تلك الدولة المنحازة لما حدث في حادثة تفجير السفارة الأمريكية في دار السلام ونيروبي عام 1998، فبسبب سياسة الهيمنة الأمريكية التي تمارسها على العالم وازدواجية المعايير في التعامل مع القضايا الدولية كانت هدفاً للأعمال الإرهابية، وهذا ما أكدته الصحفي الأمريكي (جيم هوجلاند) بتعليقه على حادثي التفجير بصحيفة واشنطن بوست عام 1998 حيث كتب يقول "أن موضوع الإرهاب الدولي الموجهة ضد الولايات المتحدة الأمريكية بشكل عام، وهذه الزاوية تتمثل في أن هنالك ثمناً لسياسة الهيمنة والقهر، التي تمارسها واشنطن على المجتمع الدولي والنظام العالمي وأن على المهيمن أن يدفع الثمن، أما بالأرواح أو بالثروة أو على الأقل من الناحية السياسية أو المعنوية.⁽¹⁾

كما وهنالك أسباب ودوافع للجرائم الإرهابية التي ترتكب ضد الدولة ارتكبت بفترة الحرب الباردة بين الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد السوفيتي السابق فكانت توجه عمليات إرهابية سواء داخل تلك الدولتين أو ضد مصالحهما في الخارج وبشكل غير مباشر من خلال تجنيد جماعات إرهابية من مواطني تلك الدول أو من غيرهم للقيام بتنفيذ الأعمال الإرهابية ضد مصالح كل منهما، وبإشراف مخابرات تلك الدول بل وقامت مخابرات تلك الدول بتزويد بعض الجماعات الإرهابية بالأسلحة وإعدادهم وتكليفهم بمهام معينة، بل ولجأت تلك الدول العظمى لجرائم الإرهاب لفرض الهيمنة والسيطرة على الدول الأخرى، لتحقيق اطماعها.

كما أن بعض المنظمات الإرهابية والجماعات الإرهابية هي من صنع الدول الكبرى كورقة ضغط على دول أخرى أو لتنفيذ عمليات إرهابية ضد بعض الدول وهذا ما يعرف بالحرب بالوكالة، كما فعلت الولايات المتحدة الأمريكية بدعم التنظيمات الإرهابية الإسلامية المتطرفة واستخدامها في حرب أفغانستان ضد الاتحاد السوفيتي (السابق) للحد من النفوذ الشيوعي، وبعد أن اصحبت أفغانستان قاعدة للمنظمات الإرهابية التي تم استخدامها في الشرق الأوسط والتناقص الواضح بين ما تنص عليه المواثيق الدولية من مبادئ وقيم إنسانية وما تنتهجه الدول بممارسات بعيدة كل البعد عن تلك المبادئ والقيم، أدى إلى ظهور بعض الممارسات الإرهابية لعدم تقبل هذا التناقض، وإيضاً فإن عدم تحقيق المطالب المشروعة للحركات الوطنية والتحريرية وعدم احترام حق تقرير المصير للشعب الفلسطيني، بل وقامت قوى الاستعمار الصهيوني بأنكار حق تقرير المصير للشعب الفلسطيني واغلقت في وجه الحركات التحريرية كل منافذ التعبير محاولة منع هذه الحركات الوطنية بالقوة ومحاولة دفعها للاستسلام بالقوة المفرطة، ولم يبق أمام

(1) شعيب مختار، الارهاب صناعة عالمية، المرجع سبق ذكره، ص 150.

الحركات الوطنية التحريرية أمام هذا الظلم وتهاون الولايات المتحدة الأمريكية مع الارهاب المنظم الذي تقوم به اسرائيل بحق الشعب الفلسطيني، أن تلجأ حركات التحرير الوطنية إلى ارتكاب العنف المشروع ضد سياسة دولة الاحتلال الاسرائيلي لتحريك الأعلام العالمي ولتحريك الضمير الإنساني .

فالأسباب والدوافع السياسية للأعمال الإرهابية تكون بقصد الهيمنة والسيطرة والتوسع على حساب الآخرين ومصالحهم وكياناتهم فإن عملية التصدي للإرهاب الدولي بالقضاء على أسبابه ودوافعه تكون بقمع النزعة التسلطية والتوسعية للدول الكبرى، من خلال تطبيق قواعد قانونية دولية عادلة وشاملة للمجتمع الدولي وللحفاظ على الأمن والسلم الدوليين .⁽¹⁾

2. الأسباب والدوافع الاقتصادية

قد يكون الدافع وراء العمليات الإرهابية هو الاضرار باقتصاد دولة معينة كتدمير المنشآت الصناعية، أو التجارية أو مهاجمة مكاتب شركات الطيران أو المنشآت السياحية التابعة لها لإثارة الدعر والرعب بين المتعاملين معها وتهدف هذه العمليات إلى إنزال الضرر مادية بتلك المؤسسات وبسبب تعاظم دور الاقتصاد في الحياة الدولية باعتباره القوة الجديدة في العالم، الجوع والشقاء الناجم عن جور النظام الاقتصادي في العالم نتيجة استغلال ونهب بعض الدول الصغيرة من قبل الدول الكبرى واستغلال ثروات تلك الدول ما دفع أفراد وجماعات المستقلة إلى اللجوء إلى العنف لضرب مصالح الدول المتسلطة .

كما أن محاولة فرض الدول الغنية سيطرتها على الآخرين لتحقيق مصالح شعوبها دون احترام الدول الأخرى، وبذلك يزداد الغني غني ويزداد الفقير فقراً، فأصبح تدمير وتخريب اقتصاد بعض الدول دافعاً مهماً للأعمال الإرهابية الدولية وأن عمليات النهب للموارد الاقتصادية للدول الضعيفة من قبل الدول الكبرى ونشوء علاقات غير متكافئة تدفع الضعفاء إلى اللجوء إلى أعمال العنف .⁽²⁾

وتمر بعض الدول الفقيرة بأوضاع اقتصادية صعبة وفقير وبطالة لدى أفراد ومجتمعات تلك الدول حالة من اليأس والإحباط تنعكس عليهم بالعزلة داخل مجتمعاتهم ويجعل منهم حاقدين وناقمين على مجتمعاتهم نتيجة شعورهم بالظلم وعدم المساواة لباقي أفراد تلك المجتمعات الأخرى، مما يؤدي إلى الكثير من المشاكل الاقتصادية لتلك الدول، وبالتالي يلجأ أفراد تلك

(1) شعيب مختار، الارهاب صناعة ارهابية، المرجع سبق ذكره، ص156.

(2) جورجيان، مورد، الارهاب اكاذيب وحقائق: ترجمة عبد الرحمن المقداد، دمشق للطباعة والنشر، 2008، ص148.

المجتمعات إلى أعمال العنف من أجل اشباع حاجاتهم المادية، وبالمحصلة تكون دافعاً وسبباً محرّكاً للعنف والأعمال الإرهابية، وقد يستغلوا من قبل تنظيمات أو جماعات ارهابية لتنفيذ اعمال لصالح تلك التنظيمات .

تدهور الاقتصاد في أي بقعة بالعالم غالباً ما تولد بيئة ضعيفة تستغل من قبل التنظيمات الارهابية وتساعد على تجنيد العديد من الأفراد لصالح تلك التنظيمات الإرهابية فيساعد على حصول الجماعات والتنظيمات الإرهابية على مبتهاها لتجهيز عمليات ارهابية كبرى تشنها على اعدائها .

وهو ركيزة ومطمع لبعض الجماعات والتنظيمات الإرهابية وقد عاصرنا خلال هذه السنوات القليلة التنظيم الأغني بالعالم تنظيم داعش الارهابي الذي سيطر على معظم الأراضي السورية والعراقية وسيطر على منابع النفط في هاتين الدولتين وقد قام باستغلال هذه الموارد الاقتصادية لصالحه فكان المال وسيلة اتاحت للتنظيم شراء الاسلحة المتطورة والمعدات الحديثة وساعد على تجنيد الكثير من الأفراد ضعفاء الأنفس وقد ساهمت الامكانيات المادية المتاحة بأيدي قادة التنظيم من انتشار التنظيم وزيادة العمليات الارهابية ضد الضحايا المدنيين الأبرياء، فالدوافع والأسباب الاقتصادية تلعب دوراً مهماً في الارهاب العالمي ولها تأثير في انتشار وزيادة الأعمال الارهابية .

3. الأسباب والدوافع الاجتماعية

ومع الحديث عن الجرائم الارهابية فإن المتفق عليه أن الجريمة بشكل عام ظاهرة اجتماعية يمكن أن تكون نتيجة مجموعة من العوامل الاجتماعية التي تؤثر تأثيراً سلبياً سهم في تكوين شخصية الفرد والتأثير على سلوكه داخل المجتمع .

ومن أهم العوامل الاجتماعية المؤثرة في الفرد أو البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد وهناك أسباب وعوامل اجتماعية مؤثرة على أفراد المجتمع اخرى لا تقل أهمية عن دور الأسرة كإنخفاض مستوى التعليم، واقتصار بعض المؤسسات التعليمية في تقديم خدمات للأثرياء أو طبقة معينة من المجتمع، والنقص الحاد في المكتبات العامة والخاصة، ونوعية الكتب التي يتم عرضها لأفراد المجتمع وأسلوب الرقابة المفروض عليها، وانخفاض مستوى الدخول وانعدام الخدمات الصحية الحيوية الأخرى كالمياه والطاقة الكهربائية، وعدم الاهتمام بالبنية التحتية فقلة الاهتمام بالعوامل الاجتماعية في المجتمع الخاضعين للفرد يولد الاحساس بالظلم والذي ينعكس على أفراد المجتمع ليكون فريسة سهلة للجماعات والتنظيمات الارهابية، فيكون الفرد محبباً للأمل وخاصة الأفراد العاطلين عن العمل الذي يتولد لديهم شعور بأنهم اشخاص غير منتجين في

المجتمع الذين يعيشون به، وأنهم غير قادرين على تلبية احتياجاتهم المالية والمادية فيتولد لديه شعور بالكراهية والعداوة والرغبة للانتقام عن طريق الأعمال الارهابية .

وتكون نتيجة العوامل الاجتماعية السيئة للفرد سبباً ودافعاً للفرد للقيام بأعمال ارهابية كونها الوسيلة المتاحة له للرد على الظلم الذي يشعر به، فإن تفكك المجتمع وتردي الأوضاع الاجتماعية في المجتمع تجعل من الأفراد وضعاف الأنفس فريسة سهلة للجماعات والتنظيمات الارهابية ويتم استغلالهم للقيام بأعمال ارهابية ضد اعدائهم .

كما أن العنصرية في المجتمعات البشرية تعتبر من الدوافع والأسباب التي تساعد على زيادة وانتشار الأعمال الإرهابية كالأنشطة العنصرية في الولايات المتحدة الأمريكية التي نفذت ومرست كأعمال ارهابية عنصرية ضد السود في المجتمع الأمريكي وإيضاً أعمال العنف في جنوب افريقيا من جانب عصابات البيض ضد كل ما هو مواطن افريقي، والأعمال الارهابية التي تمارسها المنظمات الصهيونية العنصرية ضد الشعب الفلسطيني⁽¹⁾.

4. الأسباب والدوافع الاعلامية

تعتمد الأعمال الارهابية في تحقيق أهدافها على عنصر مهم وهو الاعلام الذي بدوره يقوم بشر الأفكار والأعمال التي تحققت أمام الراي العام العالمي والمنظمات الدولية بهدف الحصول على الدعم والتأييد فبوسائل الاعلام تحقق الجماعات الارهابية اهدافها تجذب انتباه الراي العام أو سبب التأييد للضغط على دولة معينة أو جهة دولية للقيام أو الامتناع عن عمل ما، أو لبث ونشر الرعب والخوف بين الناس كما أن تنظيم داعش الارهابي قد استغل الوسائل الاعلامية لبث الرعب في قلوب الناس عن طريق بث مقاطع الفيديو عبر وسائل الاعلام وعلى شبكات الانترنت والتواصل الاجتماعي وكان الاثر الكبير لمقاطع الفيديو بأرهاب المجتمع الدولي بأكمله⁽²⁾.

وهناك قاعدة استراتيجية اعلامية تستخدم عادة في جرائم الارهاب الدولي وتستخدمها التنظيمات والجماعات الارهابية والتي تنص على ارهاب عدوك وانشر قضيتك فإن استخدام الاعلام لبث الرعب في قلوب البشر يساعد التنظيمات الارهابية على تحقيق أهدافهم المنشودة والوصول إلى ما يبتغون .

ويعد الاعلام السلاح الاقوى بالنسبة للمنظمات الارهابية لما له من تأثير خصوصاً مع التطور الهائل لوسائل الاعلام والاتصال الحديثة واستخدام تقنيات الانترنت والتي ساهمت في

(1) جورجيان مورد، الارهاب اكاذيب وحقائق، المرجع سبق ذكره، ص168.

(2) كابوس، إبراهيم نافع، الارهاب وسقوط الأفتنة، القاهرة : مركز الأهرام للترجمة، 2000، ص21.

نشر وبث الأحداث المراد نشرها عن طريق تلك الوسائل الاعلامية، وايضاً اتاحت الفرصة للتواصل بين الخلايا الارهابية المنتشرة في العالم من أجل التنسيق لتنفيذ الأعمال الارهابية فأصبحت التنظيمات والجماعات الارهابية على قدرة عالية لتنفيذ الأعمال الارهابية بكل سهولة وبجهد أقل ومقدرتها على تنفيذ أكثر من عمل ارهابي في أن واحد استغلال وسائل الاعلام والاتصالات المتاحة بين ايديهم .

ولشبكة المعلومات الدولية الانترنت الدور السليبي الكبير في الارهاب الدولي فمن خلالها تم تجنيد العديد من الاشخاص والجماعات والمنظمات الارهابية ودوافع واسباب الارهاب كثيرة على الاغلب مرتبطة ببعضها البعض .⁽¹⁾

المحور الثالث

طرق مكافحة الارهاب الدولي

أدى انتشار الإرهاب الدولي إلى وجود حركة دولية لعلاج هذه الظاهرة سواء عن طريق المنظمات الدولية والاقليمية أو الاتفاقيات الدولية أو الندوات وقد وضعت مجموعة من الأسس والمبادئ لمكافحة الارهاب الدولي .

أولاً: دور المنظمات الدولية في مكافحة الارهاب

اهتم المجتمع الدولي بظاهرة الإرهاب الدولي منذ مطلع القرن العشرين وتحديدًا في اعقاب الحرب العالمية الأولى نتيجة لما خلفته هذه الحرب من أثار مدمرة أتت على العالم كله .

ومع تزايد عمليات الارهاب الدولي اهتمت الكثير من المنظمات الدولية بمناقشتها ودراستها، وذلك للقضاء عليها والتقليل من حدتها فظاهرة الارهاب تنتهك حقوق الإنسان وحرياته وتقضى على الابرياء، وتؤذي مشاعر الكثير من البشر، وتقوض أسس أمانة واستقراره أو تهدد سلامة النقل الجوي والبحري... إلخ وكافة هذه الأمور من اختصاصات العديد من المنظمات الدولية والاقليمية .⁽²⁾

1. دور مجلس الأمن في مكافحة الارهاب الدولي

يتمتع مجلس الأمن الدولي بأهمية خاصة نظراً لأنه الجهاز الوحيد في منظمة الأمم المتحدة والذي يتحمل تبعات حفظ السلم والأمن الدولي وفي هذا تنص المادة 1/24 من ميثاق الأمم

(1) شعيب مختار، الارهاب صناعة عالمية، المرجع سبق ذكره، ص156.

(2) عبد الهادي عبد العزيز امخير، الارهاب الدولي مع دراسة بالاتفاقيات الدولية الصادرة عن المنظمات الدولية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2010، ص110.

المتحدة على أنه رغبة في أن يكون العمل الذي تقوم به الأمم المتحدة سريعاً وفعالاً، يعهد أعضاء تلك الهيئة إلى مجلس الأمن بالتبعات الرئيسية في أمر حفظ السلم والأمن الدولي، ويوافقون على أن المجلس يعمل نائباً عنهم في ميثاقه بواجباته التي تفرضها عليه هذه التبعات، وقبل أحداث الحادي عشر من سبتمبر 2001 كان موضوع الإرهاب الدولي لا يشغل حيزاً كبيراً.

2. دور مجلس الأمن في مكافحة الإرهاب بعد إحداث الحادي عشر من سبتمبر 2001

شكلت هجمات الحادي عشر من سبتمبر تحول محورياً في نشاطات الجماعات الإرهابية، فقد كانت هذه الهجمات واحدة من الدول الأكثر استقراراً وأمناً في العالم ليس هذا فحسب ولكنها استهدفت رموز هذه الدولة ممثلة بالبيت الأبيض ووزارة الدفاع وبربح التجارة العالمية .

وبعد وقوع هذه الهجمات الإرهابية أصدر مجلس الأمن قرار رقم 1373 لسنة 2001 بتاريخ 28 سبتمبر الذي ألزم جميع الدول الأعضاء وتنفيذ ما جاء به حيث نص على تدابير يجب على الدول القيام بها مقررراً إنشاء لجنة تابعة له لمراقبة تنفيذ القرار مطالباً جميع الدول بتقديم تقاريرها إلى اللجنة عن الخطوات التي تم اتخاذها تنفيذاً لهذا القرار، وبذلك نجد أن مجلس الأمن منذ صدور هذا القرار يطلع بدور قيادي في توحيد الجهود الدولية العالمية لمكافحة الإرهاب، وبدأ التصرف بقوة ليرقي إلى مستوى مسؤولياته فيما يتعلق بالتهديد العالمي الذي يشكله الإرهاب، وذلك لأن قراراته تحمل الصيغة التشريعية والتنفيذية وبالتالي فإن آثاراً خطيرة وبالذات عن دول العالم الثالث التي لا يتوافر لها الحماية من قبل إحدى الدول الكبرى التي تتمتع بحق الفيتو سواء قبل أو بعد 11 سبتمبر 2001، حيث تعرضت العديد من الدول لقرارات بفرض الحصار الاقتصادي الدبلوماسي عليها مما أدى ذلك إلى إصابتها بالعديد من الخسائر، وهذه العقوبات لا توقع إلا على الدول الضعيفة والتي حاولت الخروج من الهيمنة التي تمارسها الدول الكبرى عليها.⁽¹⁾

ثانياً : دور المنظمات الاقليمية ومكافحتها للإرهاب

لعبت المنظمات الاقليمية دوراً هاماً في مكافحة ظاهرة الارهاب الدولي، بجانب الأمم المتحدة، حيث أن المنظمات الاقليمية تستخدم دول العالم كافة، حيث أنها تجمع دولي على مستوى العالم .

(1) علي يوسف الشكري، الارهاب الدولي في نظام العالمي الجديد، طبعة رابعة، دار انداك للطباعة والنشر، القاهرة، 2006، ص 205.

1. موقف الجامعة العربية من الارهاب

قامت جامعة الدول العربية في عام 1975 بإصدار وثيقة إطار العمل المشترك خلال الدور الحادي عشر لوزراء خارجية دول العربية إعلان دمشق في البحرين من حيث أكدت هذه الوثيقة على الآتي:⁽¹⁾

- أ. تسوية النزعات بالطرق السلمية .
- ب. عدم التدخل في الشؤون الداخلية .
- ج. عدم جواز الاستيلاء على أراضي الغير بالقوة .
- د. احترام الدول العربية مبادئ سيادة ووحدة الأراضي والسلامة الإقليمية .

وفي عام 1995 جاء إعلان دمشق الصادر عن اجتماع وزراء الخارجية العرب عن الإدانة الكاملة للإرهاب، وضرورة التعاون الوثيق بين هذه الدول في مواجهة ظاهرة التطرق والعنف لأنها تهدد الاستقرار والتنمية، وتتناقض مع جوهر الإسلام السمح وخير مثال على ذلك إدانة العمليات الإرهابية التي وقعت في المملكة العربية السعودية، ودولة البحرين آنذاك والذي خلق وراءه العديد من الأرواح البريئة، كما تضمن إعلان دمشق الدعوة إلى توحيد الجهود العربية لاستئصال هذه الظاهرة مؤكداً أن الإرهاب والتطرف ظواهر عالمية غير مقصورة على شعب أو منطقة بعينها وعلى ضرورة التمييز بين المقاومة الوطنية المشروعة للإحتلال والعدوان وبين العمليات الإرهابية وقد تم الاتفاق على عقد الاتفاقية العربية لمكافحة الإرهاب عام 1998 .

في نوفمبر 2004 تم انعقاد المؤتمر العربي السابع لمكافحة الإرهاب لوزارة الداخلية العرب والذي نوقشت فيه الإجراءات الواجب اتباعها لمكافحة الإرهاب ومتابعة قرارات الأمم المتحدة المتعلقة بمنع الإرهابيين من حيازة اسلحة كدمار الشامل.⁽²⁾

2. دور الاتحاد الأفريقي في مكافحة الارهاب

أنشئت منظمة الوحدة الأفريقية الاتحاد الأفريقي حالياً في مايو عام 1963، وتم إعداد مشروع ميثاق للمنظمة ويتكون من 33 مادة ولغاتها هي العربية والانجليزية والفرنسية وتعتبر اديس ابابا عاصمة اثيوبيا مقراً لها، وتقوم على مجموعة من المبادئ التي تحقق وحدة وتضامن

(1) توفيق حسين إبراهيم، ظاهرة العنف السياسي النظم العربية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 212، ص37.

(2) توفيق إبراهيم حسين، ظاهرة العنف السياسي، المرجع سبق ذكره، 330.

الشعوب الافريقية وعدم تعكير صفو العلاقات بينها، وعدد اعضائها 46 دولة، وقد أصدرت منظمة الوحدة الافريقية الكثير من القرارات لمكافحة الارهاب .

1. في عام 1992 كان القرار دعم التعاون والتنسيق بين البلدان الافريقية من أجل مكافحة الارهاب .

2. في عام 1994 انعقاد القمة الثلاثية لمنظمة الوحدة الافريقية في تونس وصدر اعلان تحت قانون السلوك حول العلاقات الافريقية والتصدي للأعمال الارهابية.

3. عام 1999 صدر اتفاقية الجزائر للوقاية من الارهاب ومكافحته .

4. عام 2002 إعلان بعض التجمعات الفرعية في القارة الافريقية دكاكر مثل لاكوميا والساداك الايكواس وإدانة الارهاب الذي تعرضت له امريكا عام 2001⁽¹⁾

3. موقف الاتحاد الاوروبي في مكافحة الارهاب

بذلت الدول الأوروبية جهوداً عديدة في مكافحة الارهاب وقد اسفرت هذه الجهود إلى إبرام اتفاقيات لمنع وقمع الارهاب منها الاتفاقية الاوروبية عام 1976 .

وقد نصت المادة الأولى على تعريف الجرائم الإرهابية وهي على النحو التالي

1. ما جاء من جرائم في اتفاقية لاهاي لسنة 1970 بشأن الاستيلاء غير المشروع على الطائرات .

2. ما جاء ذكره من جرائم في اتفاقية مونتريال لسنة 1971 الخاصة بقمع الأعمال الغير المشروعة ضد الطيران المدني .

3. ما جاء ذكره من جرائم خطيرة تتضمن الاعتداء على الحياة السلامة الجسدية أو الحرية التي تكون موجهة ضد اشخاص يتمتعون بالحماية الدولية وكذلك الجرائم التي تشمل الخطف واخذ الرهائن أو احتجازهم .

4. دور منظمة الدول الأمريكية في مكافحة الارهاب

أدى تزايد الأعمال الارهابية في دول امريكا اللاتينية وزيادة حالات العنف السياسي لمواجهة ضد البعثات الدبلوماسية من اغتيال واعتداء وخطف حيث اتخذت الجمعية العامة لمنظمة الدول الامريكية مراراً بإصدار اتفاقية لمنع وقمع الأعمال الإرهابية التي تأخذ شكل الجرائم ضد الأفراد

(1) مركز دراسات الوحدة العربية، يوميات ووثائق الوحدة العربية، بيروت، لبنان، 1996، ص 183.

المتعلق بها في دورتها الثالثة غير العادية في واشنطن عام 1971، وقد نصت المادة الثانية من هذه الاتفاقية على أن الأعمال الإرهابية ضد الافراد تعتبر من أهم الجرائم التي يجب أن تكون هناك عقاب عليها لأنها تؤدي إلى أثار ذات طبيعة دولية أيا كان السبب في ارتكابها كذلك تنص المادة السابقة منها على قيام الدول المتعاقدة بإدراج الجرائم الإرهابية ضمن الجرائم الخاضعة للتسليم أثناء التوقيع على معاهدات التدابير لمنع إعداد الجرائم المشار إليها في المادة سالفه الذكر فوق الأقليم الوطني ضد دولة أخرى.⁽¹⁾

كما تضمنت المادة الخامسة من الاتفاقية بأنه لا يتم منع التسليم المطلوب بسبب احدى الجرائم المنصوص عليها في المادة الثانية نظراً لكون الشخص موضوع الطلب رعايا الدول المطلوب إليها تكون ملتزمة لعرض القضية على السلطات الوطنية المختصة بهدف الملاحظة القضائية، وتشمل هذه الجرائم الخطف والقتل ضد اشخاص وافعال الابتزاز المرتبطة بهذه الجرائم وقررت الاتفاقية الحماية للأشخاص المتمتعين بالحماية الخاصة وفقاً لقواعد القانون الدولي .

الخاتمة

منذ القدم والأعمال الإرهابية تمارس على سطح الكرة الأرضية، وتطورت الأعمال الإرهابية وأصبحت تدخل التكنولوجيا في وإعداد وتنفيذ الأعمال الإرهابية، وأصبحت تلك الأعمال أكثر ضراوة وأكثر عنفاً، ونتيجة الأثار السلبية الأعمال الإرهابية بدأت دول العالم بالتحرك لسن تشريعات لمواجهة ظاهرة الإرهاب الدولي، وتضافرت الجمهور الوطنية والاقليمية والدولية لمحاربة أخطر وأبشع جرائم ترتكب ضد الإنسانية.

ومن خلال الدراسة أنضح أن هنالك العديد من الأسباب والدوافع التي أدت إلى انتشار واتساع الأعمال الإرهابية، وإن التشريعات سواء الوطنية أو الاقليمية أو الدولية قادرة على تنفيذ الاتفاقيات الدولية الخاصة بمكافحة الإرهاب .

ولكي تكتمل حلقات مكافحة الإرهاب الدولي على المستوى الدولي فإنه لابد من تكافل وتعاون دولي على جميع الأصعدة والعمل على تكييف الجهود الوطنية والاقليمية والدولية المخصصة لإيجاد بيئة دولية مستقرة وتنعم البشرية بالأمن والسلم الدوليين .

(1) عصام محمد الزناتي، حماية حقوق الإنسان في إطار الأمم المتحدة، دار النهضة العربية، 2010، ص 70.

النتائج

ويمكن من خلال هذه الدراسة ابرز أهم النتائج وهي كالآتي :

1. لا يوجد لغاية هذه اللحظة تعريف شامل ومحدد للإرهاب الدولي نتيجة عجز الاتفاقيات الدولية والمجتمع الدولي من وضع تعريف محدد للأعمال الإرهابية.
2. ظاهرة الإرهاب ظاهرة خطيرة جداً فهي تستهدف بني البشر والممتلكات العامة والخاصة وتدمر مصالح الدول.
3. مازال هناك خلط كبير بين الأعمال المشروعة التي تقوم بها الشعوب للحصول على الاستقلال وحق تقرير المصير وبين الأعمال الإرهابية الغير مشروعة .
4. هناك اسباب ودوافع تؤدي إلى الإرهاب وهذه الأسباب والدوافع قد تكون سياسية أو اقتصادية أو اعلامية أو اجتماعية .
5. تعدد صور وأشكال الإرهاب مثل اختطاف الطائرات والسفن والأعمال التخريبية والاعتقالات وغيرها .
6. يوجد جهود دولية لمكافحة الإرهاب من المنظمات الدولية مثل الأمم المتحدة متمثلة في القرارات التي تصدر من مجلس الأمن ومن الجمعية العامة للأمم المتحدة أو المنظمات الإقليمية مثل مكافحة الدول العربية أو الاتحاد الأفريقي أو الاتحاد الأوروبي .

المصادر والمراجع

أولاً: باللغة العربية

1. الكتب

1. حلمي، نبيل أحمد، الإرهاب الدولي وفقاً لقواعد القانون الدولي العام، دار النهضة العربية، القاهرة، بدون تاريخ .
2. رفعت، أحمد محمد، الارهاب الدولي في ضوء احكام القانون الدولي العام والاتفاقيات الدولية وقرارات الأمم المتحدة، دار النهضة العربية 2000.
3. بوادي، حسين المحمدي، الإرهاب الدولي تجريماً ومكافحة، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية، 2007.

4. حمودة، منتصر سعيد، الإرهاب وجوانبه القانونية ووسائل مكافحة في القانون الدولي العام، دار الجامعة الجديدة الاسكندرية، 2010.
 5. الرشدي، أحمد عبد الله، مدخل موضوعي، لفهم ظاهرة الإرهاب وسبل التصدي لها، مركز دراسات الشرق الأوسط، الأردن، 2008.
 6. شعيب، مختار، الارهاب الدولي صناعة عالمية وعصر الفوضى الجديدة، القاهرة، شركة النهضة مصر، 2010.
 7. جوريان، مورد الارهاب، أكاذيب وحقائق : ترجمة عبد الرحيم المقداد، دمشق للطباعة والنشر، 2008.
 8. كابوس، إبراهيم نافع، الارهاب والسقوط الاقنعة، القاهرة : مركز الاهرام للترجمة، 2000.
 9. مخيمر، عبد الهادي عبد العزيز الارهاب الدولي مع دراسة للاتفاقيات الدولية الصادرة عن المنظمات الدولية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2010 .
 10. الشكري، علي يوسف الإرهاب الدولي في ظل النظام العالمي الجديد، ط4، دار اينذاك للطباعة والنشر القاهرة، 2010.
 11. توفيق، إبراهيم حسن، ظاهرة العنف العباسي في النظرة العربية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2012.
 12. مركز دراسات الوحدة العربية، يوميات ووثائق الوحدة العربية، بيروت، لبنان، 1996.
 13. زناتي، عصام محمد، حماية حقوق الإنسان في إطار الأمم المتحدة، دار النهضة العربية، 2010.
- ثانياً : الكتب باللغة الانجليزية :

1. Sottilen leterrorise inter C.A.O vd 65 . 1999 p 28
2. Saldana leterrorisne revueinter natiomal Dedroitpenal 1936 p 28.
3. David eric le terro risme eue droet in relexlonasvs definition ef la lepression du me editions de lunivers lte de bruxelles b mux elle 25.
4. wllksanp threequestions terrorisme in cover ment and opposition val sna 3 london 1975 mp 290

الشباب الليبي بين الدراما التلفزيونية والواقع الاجتماعي

أ. سعيدة نصر علي / عضو هيئة تدريس، كلية الفنون، جامعة طرابلس

مقدمة :

شهدت وسائل الاعلام بالسنوات الاخيرة انتشارا كبيرا مما أدى إلى تحول العالم إلى قرية كونية صغيرة حيث زادت قوة المنافسة بين هذه الوسائل خاصة مع تنوعها من حيث كونها وسائل سمعية، بصرية، مقروءة، ولعل أهم هذه الوسائل على وجه الخصوص التلفزيون والذي يساهم في تعليم افراد المجتمع أساليب مختلفة من السلوك الفردي والاجتماعي ويقدم للإنسان المعلومات التي قد لا تتوفر له في حياته العادية التي تؤدي دورا إيجابيا أو سلبيا في عملية التكيف الاجتماعي، وما دام التلفزيون يتواجد في إطار ظروف سياسية واجتماعية معينة تسود المجتمع الذي يعمل فيه فإنه يسعى لترسيخ قيم ومفاهيم معينة أو يعمل على تعديل أو إلغاء بعض القيم والمفاهيم خاصة في ظل تعدد البرامج التلفزيونية من برامج سياسية واجتماعية وترفيهية وثقافية ودينية، وما تمتلكه الدراما التلفزيونية من محاكاة للواقع المعاش وطرح للمشكلات الاجتماعية على شاشة التلفاز والتي تختلف وتنوع خاصة منها المسلسلات العربية و التركية والهندية والكورية التي لاقت انتشارا كبيرا في الآونة الاخيرة، فمن الثابت أن إنتاج دارما المسلسلات التلفزيونية في الغرب يأتي ترجمة لاستراتيجيات اتصالية واضحة المعالم والاهداف، ولقد برز تأثيرها بشكل واضح على كافة فئات المجتمع خاصة الشباب، حيث يعتبر جمهور الشباب من الجماهير المستهدفة من طرف وسائل الاعلام ورسائلها ويقع عليه العبء الاكبر بسبب المشكلات التي يعانيها سواء اجتماعية واقتصادية ونفسية.

إن الشاب العربي عامة والليبي خاصا فقد الثوابت التي يبني بواسطتها هويته، وذلك لأن الهوية تحتاج إلى مراجع ثقافية وقيمية واضحة وثابتة يعتمدها الفرد لبناء شخصيته، ومن خلال ما تعرضه من أفكار وآراء واتجاهات مختلفة إذ ساهمت هذه المسلسلات في تغيير ثقافة الاسرة والمجتمع وتشكيل السلوك الاجتماعي للفرد، حيث باتت هذه الاخيرة توازي مؤسسات التنشئة الاجتماعية في دورها وقلصت بعض الشيء من دور الاسرة والمدرسة... الخ في أداء مهامها، ويعد الواقع الاجتماعي من الموضوعات الهامة التي تناولها علماء الاجتماع نظرا لأهمية السلوك الاجتماعي في توجيه وتكيف الاجيال القادمة مما يساعد على المحافظة في استمرارية وجود المجتمع بصورة صحيحة ، المحافظة على التنشئة الاجتماعية لهذه الاجيال التي تتأثر بلا شك بمضمون هذه المسلسلات فتؤثر بذلك على حياة واقع الشباب عموما والمراهقين خصوصا ،

فالدراما كقالب فني يستطيع من خلال أشكاله المتعددة وقدرته على التأثير أن يأخذ مكانته في تنمية المجتمع وتشكيل شخصية الفرد.

-الدراما التلفزيونية:

تعد الدراما التلفزيونية أحد الأشكال الناقلة والمصورة للقيم من خلال التعبير الفني عن أفعال الانسان ومواقفه على اختلافها وتنوعها، والتعبير عن الحياة بتفاعلاتها ومشكلاتها بأفراحها وأحزانها، ما جعلها تحتل حيزا كبيرا على خريطة البرامج التلفزيونية، وتبرز المسلسلات التلفزيونية كأحد هذه الاعمال الأكثر قبولا وجذبا، تحظى بإقبال كبير من المشاهدة من طرف أفراد المجتمع على اختلاف فئاتهم، وهذا لما تمتلكه من القدرة على التأثير في وجدان المشاهد، كونها تحاكي الحياة الانسانية وتعبر عن معاناة الانسان في المواقف المختلفة، وبذلك فهي تحمل في عمقها رؤية للكون وموقفا من الحياة ورسالة تعكس فيها قيم المجتمع الموجه إليه.

ولقد ظهرت في الآونة الاخيرة موجة من الاعمال الدرامية التلفزيونية الكورية بجنب الاعمال الهندية و التركية والمغربية و الجزائرية التي تميزت بالإبهار البصري من جهة وبتنوع الموضوعات الدرامية من حيث القوة والجرأة في الطرح والتمثيل لم يعهدها المشاهد من قبل، مما أثارت ضجة وجدلا اعلاميا عربيا حول ما تحمله من محتوى رسائلها يحمل في طياته أفكار وقيم دخيلة على المجتمع وجعلها تتعرض للانتقادات.

أولا-نشأة الدراما التلفزيونية: لقد ظهرت الدراما التلفزيونية كنوع من الانواع الفنية التي واكبت ظهور التلفزيون لتحكي رواية أو قصة ما عبر تشخيصها على الشاشة، فالكتابة التلفزيونية هي قبل كل شيء عمل أدبي وشكلها الامثل هو السيناريو ومخطط السيناريو يعتبر السيناريو هو التعبير الكامل والشامل إلى حد الذي يكون ذلك ممكنا عن فكرة المؤلف، والقصص أو الحكاية هي العمود الفقري للدراما التلفزيونية فنحن عبر الشاشة نرى أماننا عالما يتنظم بطريقة قصصية وكأنه هذه القصة تحدث أماننا فنحن على كل الاعتبارات نرى الشاشة ونسمع منها ما يجري الانبواسطة أشخاص وحيوانات وأشياء تقوم بالفعل أماننا أو تعبر عن نفسها بنفسها دون تدخل من المؤلف مهما تأرجح المشاهد بين التصديق والتكذيب ومهما تأرجح العمل بين الواقعية والشكلية وهي بذلك تعتبر لونا من ألوان الدراما الذي نسميه دراما الشاشة.

ثانيا-خصائص الدراما التلفزيونية:لقد استفادت الدراما التلفزيونية من خصائص الاعلام التلفزيوني، وسخرتها لبناء مادة درامية تمتلك أدوات تأثير فعالة، ويمكن أن نشير في هذا الاطار إلى جملة نقاط أهمها:.

1. إن الدراما التلفزيونية، مركب يستمد عناصره من كل الفنون الأخرى فهو يستمد من الرسم، الصورة عناصر التأثير البصري، ويستمد من الموسيقى إحساس الانسجام والايقاع في عالم الصوت، ومن الأدب إمكانية التعامل مع المواضيع الحياتية.
2. إن المكان عنصر أساسي في العمل الدرامي التلفزيوني، وفي التجسيد الدرامي، وقد أثرت التكنولوجيا في رفع قيمة المكان في العمل الفني.
3. لقد عمقت الميزات السابقة المقدرة الإقناعية للمادة الدرامية التلفزيونية وقللت من اختلافها، فالدراما صناعة لم تعد غايتها الترفيه والتسلية وحسب بل إحداث تأثيرات وقناعات لدى الجمهور تتجاوز التأثيرات التي تحدثها القوالب والأشكال الفنية والإعلامية الأخرى.
4. أن الدراما التلفزيونية مادة حميمة بشخصياتها كما موضوعاتها، تزورنا في بيوتنا نستقبلها في أوقات راحتنا، ونحن مجتمعين غالبا في جو عائلي خاص، دون أن تشكل لنا أي ثقل أو مسؤولية.
- فالدراما التلفزيونية كانت تستحوذ على ساعات بث لا تقل عن 6 ساعات من 24 في اليوم قبل ازدياد عدد القنوات المتخصصة وبالتالي فقد ازداد الوقت الذي باتت تستحوذه الدراما مع الزيادة المضاعفة للقنوات العامة والقنوات المتخصصة بالدراما على السواء.
5. البيت هو المكان الأول لحماية الوحدة الاجتماعية للأسرة، مما فرض على الدراما التلفزيونية احترام قواعد الآداب العام وأنماط العادات الاجتماعية، التي تلتزمها حياة المجتمع ويقل هذا الالتزام في السينما.
6. من مميزات الدراما التلفزيونية هو تسريبها لمجموعة من الأفكار والقيم، من خلال المعالجة الذكية، في ظل واقع باتت الدراما تشكل فيه واحدة من أهم الوسائل الإنسانية لتوصيل الأفكار والمعلومات، وواحدة من مناهج التفكير المؤثرة في سلوك الأفراد والجماعات.
- ثانيا- دور الدراما التلفزيونية وأهميتها: إن الدراما التلفزيونية وتنوعها وأشكالها المختلفة تسعى لتحقيق أهداف ووظائف متعددة كثيرة وتلعب دورا كبيرا في تحقيق الأهداف العامة التي تسعى لتحقيقها بقية الأشكال الأخرى من أشكال الدراما ابتداء من تطهير أرسطو وحتى اليوم.
- فالدراما تقدم عصارة الفكر والآداب لأجيال الحضارة وتمثل بانوراما الحياة بخيرها وشرها، مثلها في ذلك مثل المعبد للمتعبد، وإن كان تأثيرها يذهب إلى أبعاد أعمق بالاعتماد على الكلمة والحركة والتعبير، لتغلغل في وجدان المشاهدين فينصهر الجميع وتطرح النفايات، وتعيد الأصل الحقيقي للإنسان باعتبار كونه إنسانا عناصره الحقيقية الخير والحق والجمال. وكثيرا ما

تتعدد الوظائف في العمل الواحد ولكن يمكن القول: أن الدراما ونظرا لجماهيريتها الكبيرة " فهي فن العامة ".

ودراما الشاشة في تنوعها الهائل تتسع في وظيفتها لآفاق رحبة، ونرفض تماما تحجيم هذه الوظائف والاشكال الفنية التي تؤدي من خلالها، وإن كانت تسود بعض الوظائف أو الاشكال الفنية تاريخا في مرحلة ما، فليس معنى ذلك أن هذه الاتجاهات تعتبر قوانين، أو قواعد أساسية لدراما الشاشة، التي يمكن أن تتأرجح وظيفتها من مجرد الترويج إلى النواحي التحريضية أو التعليمية، ومن التعامل مع الظاهر إلى الغوص في أغوار النفس، ومن الاهتمام بالحركة المادية إلى تيار الحركة الفكرية أو تحرير الخيال البشري، ومحاولة إثارة الدهشة والعجب " كما في أفلام الخيال العلمي " وفي عصر تسود فيه الصراعات الايديولوجية والفكرية تميل الدراما المرئية بصورة أكبر نحو الواقعية في مقابل الشكلية والوظيفة الاجتماعية في مقابل مجرد الترويج أو الفن الخاص، مع أخذها بنصيب من الشكلية والترويج وجماليات الوسيط الذي تعمل من خلاله، وباعتبار الدراما التلفزيونية غير منعزلة عن السياق العام للمجتمع، وأنها تتفاعل مع مجموعة النظم البيئية والاجتماعية داخل مجتمعها، لذلك فإننا حين نريد فهم دورها فإن هذا سيدفعنا حتما إلى الالتفات إلى المشاكل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية لمجتمعها سواء العام أو الخاص، لأننا نعلم أن النظام الاجتماعي بكل حيثياته، هو العامل الاساسي الذي يؤثر في القائمين على صناعة الدراما التلفزيونية، ومن هنا تنشأ العلاقة الجدلية حول أثر النظام الاجتماعي في صناعتها وأثرها في محاولة المشاركة في هذا النظام الاجتماعي، ومحاولة الترويج للقيم والمبادئ التي يسعى هذا النظام الاجتماعي لإقرارها، أو تعديلها أو حتى تغييرها وكذلك التفاعل مع مشاكله والمشاركة في تجليتها وتحليلها، ووضع الحلول لها أو على الأقل إثارة تساؤلات عليها، ووضعها على طاولة النقاش لمحاولة البحث لها عن حلول، فالدراما التلفزيونية لطبيعة سهولة وصولها إلى الجميع وكما تم وصفها سابقا العامة فإنها إن تم توجيهها الوجهة الصحيحة، فأنها يمكن لها أن تستغل للمشاركة في عملية التنمية والتطوير والبناء الثقافي والاجتماعي، وتستطيع وسائل الاتصال الاعلامية في استغلالها أفضل استغلال نحو تحقيق أهدافها في عملية التنمية الحضارية وبناء القيم، وتعليم أفراد المجتمع أساليب مختلفة في السلوك الفردي والاجتماعي، وتجدر الإشارة هنا إلى الاشكال الدرامية التي يقدمها التلفزيون، مثل التمثيليات والافلام والمسرحيات، قد تقوم بدور هام في عملية تكوين السلوك الفردي والاجتماعي في المجتمع الذي أنشئت فيه أي أنها تسعى لترسيخ أو إلغاء أو تعديل، بعض القيم والمفاهيم الخاصة بالمجتمع.

ولذلك فإنه لا يمكن للدراما التلفزيونية أن تحقق هذا الدور المرجو منها ما لم تعمل بناء فكروقيم الانسان الذي هو الركيزة الاساسية في صنع المجتمع الحضاري، وصاحب اليد الاولى

في عملية التنمية ومن هنا لا يفوتنا أن ننوه إلى خطر الدراما الأجنبية التي تفرضها تلفزيوناتنا، والتي تنتج عادة في بيئات اجتماعية تختلف عن بيئتنا ومبنية على ثقافة في الغالب تتعارض وتتضارب مع ثقافتنا وعاداتنا وأنماط حياتنا وسلوكنا بهدف ترسيخ التبعية للنظم المهيمنة.

ثالثاً- القواعد الأساسية لكتابة الدراما التلفزيونية : تتمثل الكتابة الأساسية للدراما التلفزيونية في (التمثيلية، السلسلة، المسلسل بوجه خاص) من عناصر متعددة نذكر منها :

أ- الفكرة والموضوع : إن كل عمل درامي لا بد أن يستند إلى فكرة تعالج موضوعاً معيناً ومن الأغراض التي تؤديها الفكرة حيث تنطرق إلى معنيين :-

- أنها تعنى الموضوع الرئيسي للدراما كأن تقول أن فكرة العمل تدور حول أخطار القدرة النووية أو غزو الفضاء الخارجي .

- أنها قد تعنى المغزى أو الهدف من العمل الدرامي لا أن تقول أن الفكرة شكسبير تدور حول الطموح الزائد المدمر، فالفكرة تعكس القضية الرئيسية أو المشكلة التي تقدم في إطار العمل الدرامي من خلال كلمة أو عبارة ولكنها ليست شعارات صاخبة يفرضها الكاتب على النص بل على جزء مرتبط بالنسيج الدرامي حيث تتبلور من خلال الشخصيات والمواقف. نقصد أيضاً بالفكرة هي المضمون الذي يريد الكاتب أن يعالجه درامياً، وقد تعني الفكرة الموضوع الرئيسي للدراما، كما أنها قد تني المغزى والهدف منها وهناك عدة نقاط يشترط على كاتب السيناريو أو المخرج أخذها بعين الاعتبار عند اختيار الفكرة في العمل الدرامي أهمها :

الجدية: قد يتعذر على الكاتب أن يتناول أفكار جدية في عمله الدرامي يرى أن الجدية قد تكون من أحد زوايا الفكرة أو في أسلوب المعالجة.

-الموضوع: البساطة بشكل يساعد المشاهد على فهمها.

-الأهمية: على فكرة العمل الدرامي أن تضم أكبر عدد ممكن من الجماهير .

-الواقعية: وذلك أن ترتبط الفكرة العمل الدرامي بقضايا المجتمع التي يبت فيه وتعالج مشاكل أفراد .

ب- بناء العقدة أو الحبكة : وهي من أهم العناصر العمل الدرامي التي يمكن إدراكها عقلياً من خلال تطورات العمل، حيث يصفها أرسطو بأنها بمثابة الروح في الجسد وأهم ما يميز الحبكة هو وجود عملية صراع الذي يكون إما داخلياً أو خارجياً، عملية الصراع تعمل على شد انتباه الجمهور المشاهد فتجعلهم متعاطفين مع البطل الرواية متشوقين لمعرفة ما سيقع له في الحلقات

القادمة، ومن هذا الصراع أيضا سواء كان داخليا بين البطل نفسه أو خارجيا من خلال ما يعترضه من عقبات ينشأ العمل (الفعل) الدرامي الذي تكون له ذروة يصل إليها هي بمثابة النتيجة التي وصل إليها البطل من خلال الأزمة التي اجتازها.

ج- الشخصيات: يقوم البناء الدرامي كم أشرنا على شخصيات رئيسة تقوم بالفعل الدرامي، وفقا لطبيعة الأحداث وتقوم بتفسير شكل الصراع بين الإرادتين الخير، الشر لذلك يجب أن تكون هذه الشخصيات واضحة بأبعادها النفسية الاجتماعية والسلوكية لتقدم فعلا منطقيا مبررا، ومن الطبيعي التأكيد على اختيار الفعل أو الحدث الدرامي تربط مباشرة بطبيعة الشخصيات التي تقوم بها وفي هذا الجانب كان أرسطو قد أكد على أهمية الذي تقوم به الشخصيات في مضمون تعريفه للتراجيديات : لأن الفعل الدرامي تقوم به الشخصيات وهي العنصر المحوري فيه وقال: تتم المحاكاة بواسطة أشخاص يفعلون لا بواسطة الحكاية كذلك هي عبارة عن شخصيات التي لها مكانة أو دور مميز، في العمل الدرامي مقارنة بالأدوار الأخرى حيث تكون محور اهتمام العمل لكن بالمقابل تواجد معها شخصيات رئيسة أخرى تمليها مستلزمات الصراع وتعمل الشخصية المحورية على تأكيد نفسها، إثبات وجودها بالصراع المعنوي أو النفسي من خلال تفسير وتحليل نفسي وفكري دائم للبحث عن أخطائها وسلبياتها فهي شخصية تحاول إعادة توازنها الذي افتقدته خاصة في نهاية الحدث أي لحظات النهاية :

د- الحوار: الحوار هو اللغة التي تتحدث بها الشخصيات، إذ لا يمكن أن يكون لها أي اثر أو قيمة في إطار العمل الدرامي ما لم تفضي هذه الشخصيات بمكنونها الداخلي معبرة عن مشاعرها بلغة الفعل الذي تعيش غماره وأهميته تكمن في تحريك الأحداث وتفسير الصراع. وكان أرسطو قد وصف طبيعة لغة الحوار بأنها اللغة المنمقة، ومبينا كذلك بأن دور اللغة يتمثل في " التعبير عن أفكار الشخصيات بواسطة الكلمات، وجوهرها هو نفسه في كل من الشعر والنثر. يتبين من الوصف الأرسطي لطبيعة اللغة التي تقوم عليها دراما المسرح اليوناني القديم تحديدا أنه كان يعتمد على لغة الشعر، بينما تأتي إضافته التالية في وصفه لجوهر اللغة المتمثل في الشعر والنثر معا. إذ يمكن بأحدهما أو كليهما أن يقدم الفعل الدرامي، وتقوم الدراما الحديثة على اللغة مستخدمة النثر أو الكلام الاعيادي للشخصيات، مجسدة الواقعية إلى حد كبير، وهي بذلك تكون أقرب إلى المحاكاة الحقيقية أكثر من واقعية الشعر المنمق الذي كثيرا ما يقوم على حساب المضمون من فعل المحاكاة، وهذا التعبير هو ما يطلق عليه الحوار الدرامي.

-البناء الفني للدراما التلفزيونية :

-القواعد الدرامية :إن القواعد الدرامية لا تختلف لمن يكتب عملا فنيا سواء للمسرح أو التلفزيون، إلا في ضرورة مراعاة إمكانات كل وسيلة وقدراتها ومواصفاتها الفنية، فالكاتب للدراما التلفزيونية عليه مراعاة طبيعة الوسيلة التي يقدم لها العمل وطبيعة عملية الاستقبال وعليه أن يعرف كيف يستفيد بأكبر قدر ممكن من أدواته المتاحة أمامه من ديكورات وإضاءة وكاميرات وعدسات، دون إغفال الشخصيات والحوار إضافة الى أنكل أساسيات البناء الدرامي في العمل المسرحي يمكن تطبيقها على الدراما التلفزيونية، ولا بد من بعض الخطوات يتبعها معد الدراما التلفزيونية ومن أهمها :

-يجب أن يهتم بالبساطة والقوة وان يتناسب مع طبيعة الشكل الدرامي الخاص بالتلفزيون سواء كانت تمثيلية قصيرة أو تمثيلية سهرة أو مسلسل أو سلسلة.

-كم يجب أن يأخذ الصراع إيقاعا سريعا يتفق مع طبيعة التلفزيون والطبيعة الاسترخائية للمشاهدين الذين لا يجذبهم الى العمل الدرامي سوى قدرته على لفت إنتباههم من خلال إيقاعه السريع، وفي المسلسل التلفزيوني يجب ان تتضح عناصر الصراع في أول حلقة ويجب أن تأتي النقطة الجوهرية سريعا حتى لا يشعر المشاهد بالملل كما يجب أن تنتهي كل حلقة من حلقات المسلسل بأزمة قوية تستطيع أن تشد المشاهد وتجبره على إنتظار الموعد التالي للحلقة التالية من المسلسل بشغف واهتمام كما يجب أن تثير هذه الأزمة نوعا من التوتر النفسي والإنفعال العاطفي. ومما لا شك فيه ان القواعد الدرامية متاحة وأساسية لكل كاتب درامي للتلفزيون، إلا أن ذلك لا يحول دون وجود فروق بينكاتب وآخر أقل درجة منه فالقواعد وحفظها لا يخلق كاتبها دراميا ناجحا وإنما لابد من توفر الموهبة، ثم تصقل تلك الموهبة وذلك بإتباع قواعد البناء الدرامي الخاص بكل وسيلة من الوسائل وبكل شكل من الأشكال الدرامية المختلفة وأبرز هذه القواعد متمثلة في:

أولا : اختيار الموضوع :هو الفكرة التي يريد الكاتب ان يرسخها أو يقدمها للمتلقي، وإذا كان لاختيار الفكرة مهما بالنسبة للبناء الدرامي عامة فهو أكثر أهمية بالنسبة للبناء الدرامي التلفزيوني لان الكاتب يخاطب جمهورا عريضا وعليه يجب يجذ الفكرة التي تجذب اكبر عدد ممكن من الجمهور. إن الهدف الرئيسي للدراما هو تحريك عواطف الجمهور وهذا لايعني أن ينسى الكاتب الجانب الفكري لأنه بمجرد إكتساب المتفرج يمكن تغيير أفكاره، كما أن العواطف لا تتنافى مع العقل مع الفكر وإنما هي الوسيلة الى هذا الفكر، والكاتب الكبير هو الذي يستطيع أن يطوع

الأفكار المجردة الى فكرة يدخل بها الى الجمهور بالإضافة الى وجوب معالجة الدراما التلفزيونية لحياة الرجل البسيط من أجل إستقطاب عدد كبير من الجمهور والتأثير فيهم.

ثانيا: **الحبكة:** وهي الطريقة التي يسرد بها الكاتب قصته وكيف يؤثر في الآخر وكيف تتفاعل الشخصيات ولماذا ويجب عليكاتب الدراما التلفزيونية أن يراعي الوقت والمساحة في إعداد حبكة الرواية، ففي التمثيليات القصيرة يجب أن تدور الرواية حول عدد محدود من الشخصيات وحبكة بسيطة تتوافق مع الوقت المحدد للتمثيلية، وفيالتمثيليات الطويلة تعتمد على حبكة قوية تساندها حركات فرعية تساعد في تصعيد الصراع الدرامي.

ثالثا: **أسلوب التكرار :** للتكرار أثر كبير على الجمهور فعند تكرار الشيء مرارا وتكرارا ينتهي به الأمر الى التثبث في تلك الزوايا العميقة من اللاوعي، حيث تصنعكل دوافع أعمالنا ويعد هذا الأسلوب سببا رئيسيا في نجاحالمسلسل المدبلج، ولا نقصد بالتكرار الممل بل المتنوع الذي يقدم معنى واحد في قوالب وأشكال عديدة.

رابعا: **أسلوب العدوى :** كما ينتشر المرض في الجسم ينتشر تأثير وسائل الإعلام بين الناس عن طريق العدوى خصوصا حين تتوجه الرسائل الإعلامية الى جمهور يحمل مييزات متشابهة،ويشتركون فيصفاتمشتركة مثل السن والمستوى الثقافي والتعليمي إضافة الى الدخول الفردي والوضعية الاجتماعية، حيث يتأثرون بنفس المستوى ويتوجهون الى اختيار الوسيلة أو المضمون الإعلامي بنفس الإتجاه وهذا ما يساهم بشكلكبير ومهما في إنتشار المسلسلات المدبلجة ورواجها.

1- نظرية الاستخدامات والاشباع:

تعتبر البحوث والاستخدام والاشباع من المقاربات التي اندرجت ضمن نظريات التأثير المحدودة بوسائل الاعلام التي ظهرت في أواخر الستينيات من القرن الماضي وتركز على دراسة أسباب استخدام وسائل الاعلام والاتصال، وتعرض إليها من مختلف الفئات الاجتماعية في محاولة لربط بين هذه الاسباب الاستخدام والعائد من هذا الاستخدام الذي يحققه الفرد.

-التعريف اصطلاحا:

ما تحققه المادة المقدمة عبر وسيلة معينة من استجابة جزئية أو كلية لمتطلبات حاجات ودوافع الفرد الذي يستخدم هذه الوسيلة ويتعرض لتلك المادة.

أ. الاستخدام: يعرفه يافيس فرونسوا لوكوياديك بأنه نشاط اجتماعي يتحول إلى نشاط عادي في المجتمع بفضل التكرار والقدم، فحينما يصبح الاستعمال متكرر ويندمج في ممارسات وعادات الفرد يمكن حينئذ الحديث الاستخدام.

ب. الاشباع: هو إرضاء رغبة أو بلوغ هدف ما أو خفض دافع ما فالاشباع في نظرية التحليل النفسي تعني خفض التنبيه والتخلص من التوتر.

2- العلاقة بين الاستخدام والتأثير: يعد كانز ويلومر من الاوائل الذين اهتموا بصياغة علاقة بين حاجات الفرد واتجاهاته السلوكية لاشباعها من خلال اللجوء إلى البدائل أو مصادر مختلفة التي تعد الدراما التلفزيونية واحدة منها، حيث ركز الباحثين من خلال إعادة تمحيصها بالبحوث السابقة على بحث أجري في السويد والذي طرح فيه الباحثان ثلاثة فروض أساسية:

- أن جوهر الفرضية الخاصة بالاستخدام هو اعتبار المتلقي إيجابي ونشط في سلوكه الاتصالي مع الدراما التلفزيونية.

- يكون الاختيار في يد المتلقي بحسب الحاجة التي يريد إشباعها.

- تتنافس الدراما التلفزيونية مع مصادر أخرى للإشباع الحاجات.

4- الاستفادة من نظرية الاستخدامات والاشباع: يمكننا من خلال الاخذ بمنظور الاستخدامات والاشباع التعرف على أفكار وآراء وعادات الشباب حول ما يقدم لهم من مضامين عبر الدراما التلفزيونية، عن طريق اختيارهم لبرامج معينة دون الأخرى وهو ما نجده في المقابل ضمن مبدأ الاستخدامات والاشباع بأن المتلقي يقوم باستمرار باختيار دراما معينة.

وأن الدراما التلفزيونية بما أنها ستوجه في الأساس إلى خدمة مجتمع معين فهي في المقابل تهدف إلى التركيز والبحث في معرفة كل ما يتعلق بهذا المجتمع، سواء في احتياجاته أو حتى نفسيته وهو ما استند عليه منظور الاستخدامات والاشباع عند دراسة جذور الاحتياجات النفسية والاجتماعية للأفراد ودوافعهم، والاستفادة من نظرية الاستخدامات والاشباع في هذه الدراسة من خلال التعرف على أهدافها التي من شأنها أن توصلنا إلى معرفة أثر الدراما التلفزيونية على القيم الاجتماعي لدى الشباب، وذلك بمعرفة الاشباع المحققة للشباب وانعكاساتها كذلك.

- الشباب مفهومه وخصائصه:

مفهومه: يعد تحديد مفهوم الشباب من أصعب المهمات إذ يصعب تحديد بدايتها أو نهايتها بصورة قاطعة ويرتكز بعض العلماء على جوانب بيولوجية تمثل بدايتها كبلوغ الحلم أو النضج

الجنسي ويحدد بدايتها على أساس بداية الاندماج في المجتمع وتختلف من مجتمع لآخر ومن شخص لآخر فقد تكون بنهاية فترة التعليم وبداية فترة التجنيد حيث يتحمل الشخص في مرحلة التجنيد مسؤوليات ومهام، كما يربطها البعض ببداية مرحلة المراهقة . إن سن الشباب لا يتوقف على النمو الفسيولوجي بقدر ما يتوقف على عوامل ثقافية تتغير وتباين من مجتمع إلى مجتمع آخر ومن جيل إلى جيل ويفرض كل منهما بطريقته نظاما ومعنى يدوان ذا طابع مرحلي عابر بل ذو طابع تسوده الفوضى، كما أن فترة كهذه من فترات الحياة لا يمكن أن تحدد بوضوح عن طريق الإحصائيات السكانية ولا بموجب تعريف قانوني. 2 ((عبد الغني بوزيان))

ومعظم بلدان جنوب إفريقيا تتبع تعريف منظمة الأمم المتحدة وأمانة الكومنولث في تثبيت حدود العمر، وغالبا ما يرى أن الشباب ينحصر ما بين 20 إلى 40 سنة من العمر ولو أن بلدانا بمفردها تغير من هذه الحدود. فبوتسوانا وزامبيا تضمان إلى الشباب أفراد في الثلاثينات فيما تضم سوازيلاند أفراد يبلغون من العمر 12 سنة لفئة الشباب. وفي المعجم الوجيز "الشباب هم من أدركوا سن البلوغ إلى الثلاثين" ويعود هذا الخلاف في تحديد الفئة العمرية للشباب إلى السياق الاجتماعي للعلماء، إذ يختلف المدى العمري الذي تقع فيه هذه الفئة في المجتمعات النامية عنها في المجتمعات المتقدمة ويؤكد علماء الاجتماع على أن فترة الشباب تبدأ حينما يحاول المجتمع تأهيل الشخص لاحتلال وأداء دوره في السياق الاجتماعي وهم يؤكدون على أن الشخصية تظل شابة طالما صياغتها النظامية لن تكتمل بعد أما علماء البيولوجيا فيؤكدون على ربط نهاية المرحلة باكمال كافة الأعضاء التي لها وظائف معينة في بناء الجسم سواء كانت أعضاء داخلية أو خارجية. ويرى آخرون أنه في سن 15 سنة يبلغ الإنسان أقصى درجات نموه الفسيولوجي والعقلي وبنه "أوليفر" إلى أنه ثمة علاقة بين مراحل النمو الجسمي ومراحل نمو الذكاء كما أنه بنهاية الثلاثين يبدأ الإنسان في الفقد التدريجي لقدراته الفسيولوجية وهو قد يخفيه عن صاحبه وعن الملاحظة الخارجية أيضا نمو المهارة وتراكم المعارف. ويقول غوته "إن مستقبل الأمم مرهون بطاقات عناصرها الفتية" في إشارة منه إلى الأهمية الكبيرة للشريحة الاجتماعية التي تمثلها فئة الشباب في بلدان العالم وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة في تحديد مرحلة الشباب على تقرير اليونسكو الذي حدد مفهوم الشباب من سن ال 19 إلى 35 سنة. وكذلك تعني كلمة الشباب "من أدرك سن البلوغ ولم يصل إلى سن الرجولة كما تعني الفتاة والحادثة شباب الشيء يعني أوله".

-**خصائص الشباب:** إن مرحلة الشباب توصف بأوصاف متضاربة من طرف الباحثين والمهتمين نظرا لما تتميز به من خلال مميزات ومن بين هذه المميزات بالنسبة للبعض أنها مرحلة الخلق والإبداع والابتكار فيما يرون آخرون أنها مرحلة الشك والحيرة والمشكلات الصعبة وهذه

الأوصاف تختلف باختلاف البيئة التي يعيش فيها الشاب وتباين الخلفية الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والخلقية للأسرة.

وكما هو معلوم فإن فترة الشباب تعتبر مدة طويلة نسبياً إذ تتعدى العشر سنوات وعليه من الطبيعي أن يختلف الشباب في خصائصهم وملامحهم الجسمية ويمكن أن نذكر منها بعض الخصائص المشار إليها من طرف الباحثين وأبرزها: .

- **النمو الجسمي:** يتميز النمو الجسمي في مرحلة الشباب بالسرعة وعدم الانتظام كالزيادة في الطول والوزن وعليه تبدأ ملامح الطفولة في التغير فيزول تناسق الوجه ويأخذ شكلاً جديداً، وتسبب هذه التغيرات السريعة والمفاجئة في حساسية المراهق نحو جسمه أو ذاته وبما أن جسم الإنسان من المقومات الأساسية في تكوين شخصية الفرد وهذه التغيرات غير مهمة في حد ذاتها بقدر ما هي مهمة فيتأثرها غير المباشر على شخصية المراهق وقدراته وسلوكه، والمراهق إزاء هذه التغيرات حيث لا يدري ما يفعل وكثير لا يستطيع التكيف والتوافق مع جسمه الجديد.

- **الخصائص الجنسية:** من النمو الفسيولوجي تبدأ الخصائص الجنسية الأولية والثانوية في الظهور والتي تجعل الشباب قادر على التناسل، ويحدث أثراً عليه من حيث الحالة المزاجية والنفسية وتتجلى حاجاته الجنسية بإلحاح معك ما يصاحبها من توترات داخلية نتيجة الصراع بين الأشكال والمؤسسات التي تتيح له إشباعها وهل يشبعها عن طريق الزواج لو بطرق أخرى وإلى أي حد تسمح له القيم السائدة في المجتمع باتخاذ هذا الحل أو ذاك وعليه فإن الصراعات والاضطرابات التي تصادف الشاب والتي يعاني منها في هذه المرحلة تتباين من حيث الشدة والعنف باختلاف المجتمعات والثقافات.

- **القدرات العقلية :** في مرحلة الشباب تبلغ القدرات العقلية الذروة وتصبح أكثر دقة في التعبير مثل التعبير اللفظي والقدرة العددية ومن هنا تبدأ الهوايات والميول الخاصة في الظهور وكذلك ينمو التذكر والانتباه ويعتمد على الفهم واستنتاج العلاقات وتنمو معه القدرة على التعرف والتمييز وعند الذروة تزداد القدرة على الاستدلال والاستنتاج والحكم على الأشياء وحل المشكلات والقدرة على التحليل والتركيب. كما أنه في هذه الفترة بالذات تزيد قدرة الشاب على النقد وتقبل الأفكار والمبادئ التي يقدمها له عالم الكبار وإنما يفكر فيها ويناقشها وينتقدتها وقد ينتهي إلى رفض بعضها وقد يصل الأمر ببعضهم إلى تكوين أفكار وأراء عن الكون والقيم والتقاليد قد تتعارض مع ما تقدمه لهم مؤسسات النشئة الاجتماعية.

-عدم الاستقرار الانفعالي : في هذه المرحلة تجتاح الشاب ثورة من القلق والضيق ويصبح تأثراً على الأوضاع متمرداً على الكبار ويكون مرهف الحس شديد الحساسية ويتأثر تأثراً بالغاً بنقد الآخرين ويستغرق في أحلام اليقظة ويحقق عن طريقها ما لم يحققه في الواقع.

ويشير " خليل معوض " إلى أن هذه الظاهرة أي (عدم الاستقرار الانفعالي) معقدة ولا يمكن ربطها بعامل واحدة فقط وإنما يدخل ضمنها التغيرات الجسمية ونمو القدرات العقلية، ونوع العلاقات الأسرية مع العائلة والزملاء والأقارب وفي نهاية المرحلة يتجه الشاب نحو الثبات الانفعالي والقدرة على الأخذ والعطاء والتسامح وتقبل الآراء وتأجيل الإشباع من أجل تحقيق أهداف أهم في المستقبل وكذلك التحكم في المشاعر والسلوك بما يتفق مع كل ظرف على حده ومطابقة السلوك الفردي مع المعايير الاجتماعية.

-حاجات الشباب النفسية والاجتماعية: يختلف الدارسين بين قائمة الحاجات النفسية والاجتماعية للشباب غير أن "عزت حجازي" ميز بين ثلاث مجالات ممكن أن يكون التوافق فيما بينها التي بدورها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالحاجات والمتمثلة في:

-التوافق مع الذات (الهوية والإرضاء العضوي والجسمي والجنسي وضبط الانفعالات والمخاوف).

-التوافق مع الأسرة والآخرين.

-التوافق مع مقتضيات واقع الراشدين وتشمل (الدراسة العمل والزواج وغيرها...).

ومن هذا نستطيع أن نستخلص عدداً من الحاجات لا يدور حولها خلاف كبير وهي ثلاث فئات من الحاجات تظهر لدى الشباب في المجتمع الحديث وهي كالتالي :

أولاً : حاجات فيسيولوجية: وهي الحاجات الخاصة بالمحافظة على التوازن الفسيولوجي الضروري للإنسان وتندرج ضمنها حاجات الجسم للغذاء (الطعام والشراب).

حاجات خاصة بالنشاط الجنسي وهي تقتضي تكوين ميول نحو الجنس الآخر والارتباط بعلاقة به وحل مشكلة الإشباع الجنسي الذي يتطلبه تيقظ الحاجة الجنسية.

ثانياً : حاجات نفسية : ومنها الحاجة لفهم الذات وتقبلها أو حل أزمة الهوية وهو يتطلب فهم التغيرات التي تطرأ على كيان الفرد وقبولها والحصول على قبول الآخرين لها وإعادة تنظيم الاتجاهات والسلوك نحوها الحاجة إلى تأكيد تميز الذات وإستقلالها، ويتضمن الحصول على الإعتراف بالإستقلال عن الوالدين والآخرين والسلطة.

ثالثاً : حاجات إجتماعية : ومنها الحاجة الى الاعتراف بتخطي مرحلة الطفولة والانتماء إلى جماعة الراشدين والحاجة إلى الحب والحاجة إلى شغل دور ذي معنى في الحياة و المجتمع . أما "حامد زهران" فقد حدد مجموعة من الحاجات النفسية والإجتماعية للشباب والتي تتحقق من خلال إسهام وسائل الإعلام في إشباعها وتنطوي تحتها :

1- الحاجة إلى المعلومات والمعارف والثقافة العامة والأخبار.

2- الحاجة إلى مثل عليا وقيادة واعية.

3- الحاجة إلى تنمية وإستغلال الإستعدادات والقدرات الخاصة.

4- الحاجة إلى النمو العقلي والإبتكار.

5- الحاجة إلى ترشيد أوقات الفراغ.

6- الحاجة إلى التوجيه والإرشاد.

- المؤسسات التي تلعب دورا في تكوين الشباب (مؤسسات التنشئة) : تتولى وظيفة تنشئة الشباب مؤسسات عديدة مثل الأسرة والمدرسة ووسائل الإعلام والمساجد والجماعات الأولية والشارع أيضا، وتتكامل ادوار هذه المؤسسات فيما تقدمه للشباب حتى تسهل اندماجه في مجتمعه وتعرف التنشئة الاجتماعية على أنها: "العملية التي يصبح الفرد بفضلها مندمجا في جماعة منخل التعلم ثقافتها ومعرفة دوره فيها، وهي عملية مستمرة على مدى الحياة". أي المراهقة والشباب ومن هذه المؤسسات نجد:.

1. الأسرة :تعتبر السياق الاجتماعي المباشر الذي يحيط بالطفل ليوفر له ما يشبعه من حاجيات ويحميه من البيئة المحيطة به وما تحمله من مخاطر، وهي التي تكون معالم الشخصية لديه بما تغرسه فيه من قيم وسلوكيات تدعم الذات الاجتماعية فيه، ويرى الأنثربولوجيون المحدثون أن الأسرة هي الوسيط الذي من خلاله يتحقق دور الحضارة في تكوين الشخصية الإنسانية، بينما ينظر علماء الاجتماع إلى الأسرة كأحد الوسائط الاجتماعية في تشكيل الشخصية. وعرفت الأسرة على " وتلعب دورا في تنشئة الفرد داخل أسرته ومنها:

-نوع العلاقات بين الوالدين والأولاد: ففي الأسرة المفككة التي تسودها الخلافات بين الوالدين غالبا ما تؤثر على سلوك الأولاد وتدفعهم نحو الانحراف والجنوح نحو الجريمة بينما الأسرة التي يسودها الانسجام والتفاهم تساعد على نمو شخصية الأبناء نموا سليما يؤدي إلى شخصية متوازنة ومتكاملة اجتماعيا ونفسيا.

-مركز الفرد وتربيته في الأسرة : فالطفل الأكبر يتمتع بالاهتمام الزائد وبعض المزايا منها السلطة التي تمنح له من طرف الوالدين والطفل الأصغر يحظى بالرعاية والاهتمام أكثر من غيره من الأبناء، فترتيب الفرد بين إخوته يمنحه سيكولوجية معينة تؤثر على سلوك وشخصيته في المستقبل.

-عدد أفراد الأسرة : من الطبيعي أن يكون الآباء ذوي الأسر الكبيرة أكثر إحساسا بالضغط من غيرهم، وهم كذلك قد يقصرون في توفير الحاجات الأساسية أو حاجات الحياة المختلفة لأبنائهم، وبالتالي فإن هذه المواقف تسبب في بعض الضغوطات على الأبناء وبدوره الشاب يحاول الهروب من الواقع المعاش إلى واقع آخر بما فيه عالم الدراما تعويضا عن الواقع الذي يعيشونه في بعض الأحيان.

كما يلعب المستوى المعيشي أو الاقتصادي للأسرة دورا كبيرا في تكوين شخصية الشاب، فكلما ارتفع المستوى التعليمي والاقتصادي والاجتماعي للوالدين، اتجه الميل للتعامل مع الأبناء بواسطة أساليب المناقشة والحوار مما يؤدي إلى أثار ايجابية على النمو الاجتماعي والأخلاقي للأبناء.

-المدرسة : تعد المدرسة من الجماعات الثانوية في التنشئة الاجتماعية للفرد، فهي مؤسسة تربوية نظامية مسؤولة عن توفير بيئة تربوية سليمة للطلاب وتساعد على بناء شخصيته من جميع جوانبها الجسمية والعقلية وغيرها، وتتابع المدرسة دور الأسرة وتتعاون معها في عملية التنشئة وتقوم المدرسة بمجموعة من المهام ومنها : 1. تزويد الطالب بالمعلومات والمعارف والخبرات والمهارات اللازمة له.

2. تهيئة الطالب اجتماعيا من خلال ثقافة المجتمع وتفسيرها.

3. توسيع الدائرة الاجتماعية للطلاب.

4. تعليم الطالب الانضباط والسلوك احترام الوقت.

5. تعليم الطالب المفاهيم والاتجاهات وإكسابه المعايير والقيم.

وتؤدي الكتب والمناهج المدرسية وظيفة مهمة التنشئة لدى الطلبة، من حيث تعزيز الاتجاهات والقيم الاجتماعية كما تعمل على تعزيز الصورة النمطية، والأدوار الجندرية للذكور والإناث إذ أن الكتب المدرسية تلعب دورا في طبيعة المضمون، أو الرسالة التي تحملها للطلبة ويأخذ على التربية المدرسية بأنها متحيزة للطلبة الذكور على حساب الإناث سواء من خلال اللغة المستخدمة أو من خلال الأدوار، فقد احتل الجنس الذكري الصدارة، وظهر كأنهم مركز

الحياة ومحورها فالأدوار الذكورية من خلال الكتب المدرسية تركزت في الأدوار الأساسية والقومية والدينية والأدبية وغيرها.

ومن هنا فإن الدور الذي تلعبه وسائل الإعلام في بناء شخصية الفرد وتكوينها، له دور محوري وحساس كما يعتبر سلاح ذو حدين، لذا فإنه من الواجب أن يعي الشاب المشكلات التي يمكن أن تحدثها وسائل الإعلام، حتى لا تنعكس العملية التفاعلية بصورة سلبية وهنا للإعلام مسؤولية اجتماعية وهي مساعدة الشباب في وضع معايير مناسبة للحكم على الأشياء، وأن تنمي لديهم القدرة على التفكير العلمي لكي يختبروا القيم السائدة ويحددون مدى مناسبتها للتطبيق داخل المجتمع.

- جماعة الرفاق : تعد جماعة الرفاق من الجماعات الأولية في التنشئة الاجتماعية وتكوين شخصية الفرد، واصطلاح الرفاق يشير إلى الأفراد الذين يشبهون بعضهم في المستوى الاجتماعي والاقتصادي والتعليمي، وفي صفات أخريك السن والجنس. ومن خلال اللعب مع الرفاق يكتشف الفرد بيئته ويتعرف على عناصرها ومثيراتها المتنوعة، ويتعلم عنذاته وأدواره وأدوار الذين يحيطون به من الكبار والأقران، كما يصبح الرفاق نماذج سلوكية للفرد يمكن تقليدها كما أن ارتباط المراهقين بالأصدقاء والأهل يتغير حسب العمر فعندما يصل المراهق إلى سن السابعة عشر من العمر فإن الاهتمام والارتباط يكون بالأصدقاء أكثر من الأهل والعائلة. وتؤثر جماعة الرفاق على سلوك الفرد بدرجة قد تفوق أثر الأسرة أو المدرسة، وترتبط بمدى تأثيرها على درجة ولاء الفرد لها، ومدى امتثاله لمعاييرها وتقبله لقيمتها وأنماط اتجاهاته كما يرتبط بدرجة قوة بقوة الجماعة وتماسكها والتفاعل بين أفرادها، وتمارس جماعة الرفاق أساليب نفسية واجتماعية في عملية التنشئة وتكوين الفرد تتمثل في :

- الثواب الاجتماعي والتقبل.

- العقاب والزجر والرفض الاجتماعي في حال مخالفة العضو لمعايير الجماعة.

- وتقديم نماذج سلوكية يتوحد معها بعض الأعضاء، ف نوعية الأصدقاء تؤثر بشكل كبير على سلوك الأفراد سواء الخطر منها أي السلبي أو على الجانب الإيجابي خاصة لدى فئات الشباب في جيل المراهقة، المحصورة بين سن ال 14 و ال 18 سنة من حيث جوانب عديدة مثلا : تعاطي المخدرات، التدخين، الجنوح والانحراف الخلقي وغيرها من الأفعال التي تؤدي إلى ضياع هؤلاء الشباب خاصة إذا استمرت هذه التصرفات، وكذلك فإن جماعة الرفاق من جيل الشباب تلعب دورا ايجابيا في التعلم الإيجابي للدور المنوط لهؤلاء الأفراد في المجتمع وبناء شخصيته العلمية والاجتماعية والنفسية والتخطيط لبناء مستقبل صحي امن، وتعمل جماعة الرفاق على تعزيز

التصنيف بين الجنسين سواء ذكورا وإناثا من خلال الميل المصاحبة الشباب للنوع الاجتماعي نفسه.

-الشارع: عندما تفشل بقية مؤسسات التنشئة الرسمية يكتسي الشارع أهمية بالغة كوعاء ثقافي، فالشارع يشكل جماعته عندما يلتقي الشباب من أسر مختلفة، في مكان معين فجماعة الرفاق تنشأ بطريقة تلقائية بمعنى إنها لا تتكون على أساس التخطيط الشعوري، إذ تمارس جماعة الرفاق ضغطا على أفرادها لكي يسلكوا سلوكا يتماشى ومعاييرها. وما نلاحظه في السنوات الأخيرة في ليبيا هو تزايد أهمية الشارع كمؤسسة تنشئة، وهذا بسبب عوامل عديدة كالنمو الديمغرافي وأزمة السكن والفقر والجهل، ونقص هياكل قضاء أوقات الفراغ وبالتالي يكون الشارع قد عوض دور مؤسسات التنشئة وأصبح مصدرا أساسيا في فرض نمط عيش الشباب.

-الشباب والدراما التلفزيونية: لا يوجد من ينكر العلاقة بين الشباب والدراما التلفزيونية فهي علاقة وطيدة، ولها عدة أبعاد وميزات حيث لا يمكن للشباب في وقتنا الحالي الابتعاد أو مفارقة التلفزيون أو الفضائيات وخاصة في مجتمعاتنا العربية وهذا لعدة اعتبارات منها:.

وكما هو معلوم لا يمكن أن ننكر تعلق الشباب بالتلفزيون وقضائهم وقتا طويلا، بمحاذاة المحطات الفضائية وهذا ما تؤكد دوما معظم الدراسات وهذا هو واقع حال الشباب العربي، والليبي بصفة خاصة والذي تربطه صلة كبيرة بالقنوات العربية، وتعرضهم لمضامينها ورسائلها وفي ذات الوقت لا يستطيع احد منا أن نهمل الأثر الذي تركه هذه القنوات ومضامينها على الشاب، لأنها تلعب دورا بارزا في تكوين شخصيته ووسائل الإعلام تعتبر واحة من مؤسسات التنشئة الاجتماعية للشباب. بالإضافة إلى وجود علاقة تأثير وتأثر بين الدراما التلفزيونية العربية والشباب، وهذا بمواجهة الشباب للرسائل الاتصالية الصادرة من البرامج الإعلامية والمواد التلفزيونية الموجهة لهم على اختلاف أشكالها.

-القنوات والهوية: إن التداخل والتشابك والتنافس بين القنوات مع غياب الخبرة لدى المتلقي عند المشاهدة أحدث مع مرور الأيام نماذج سلبية من البشر، ونعني بها حصران نموذج الإنسان المغترب عن مجتمعه نتيجة الاحتكاك الشديد بمحتويات الآخر من خلال المحطات التلفزيونية وبرامجها ونموذج الإنسان المقهور والمهزوم ضحية الصورة النمطية، السلبية عن مجتمعه وكذلك نموذج الإنسان الاستهلاكي المنبهر بالآخر في نمط عيشه ومعيشته ونموذج الإنسان الاستعراضي المرتبط بقنوات الغريزة أو الإثارة ونموذج الإنسان المنحرف المتأثر سلبا ببرامج قنوات الإثارة وستكون عاقبة ذلك المجتمع الذي ينتمى إليها المجتمع العربي الإسلامي، سيعاني مستقبلا من فقدان المعايير الثقافية الوطنية

وسنجد أنفسنا أمام تفكك إجتماعي يصعب التحكم فيه، والخلاصة هي أن وسائل الإعلام أصبحت تشكل الكثير من المفاهيم المرتبطة بالهوية الوطنية والمواطنة، وذلك نتيجة الحجم الزمني المعتبر الذي أصبح يخصص لمشاهدتها عكس الأزمنة الأخرى وفي غالب الأحيان تكون هذه المفاهيم خاطئة وتتعارض مع القيم والمفاهيم الحقيقية للمواطنة والهوية.

- **أثر المحطات التلفزيونية على الشباب:** للتلفزيون تأثير كبير على المتلقي خاصة على فئة الشباب، نظر الارتباطهم بالمحطات التلفزيونية وبرامجها وكل ما تحتويه من مضامين سواءا كانت ثقافية درامية رياضية سياسية وغيرها من المضامين، وهذا ما يولد أثارا تتركها وسائل الإعلام والتلفزيون بشكل خاص على الشباب ومن ابرز هذه الآثار نجد.

- **اثر التلفزيون على التحصيل الدراسي :** من الطبيعي جدا عندما يقضي الشاب ساعات طويلة أمام شاشة التلفزيون، أن يهمل دراسته هذا لقلة المطالعة ومتابعة دروسه نتيجة مكوثه طويلا أمام برامج المحطات التلفزيونية ومضامينها، فغالبا ما يكون بعض الطلبة نائمون أثناء إلقاء الأستاذ للمحاضرة بسبب سهرهم الطويل أمام التلفزيون وهذا ما يؤثر سلبا عن تحصيلهم الدراسي، كما تجد الطالب لا يتنبه للشرح نظرا لتعبه من السهر أو تفكيره في برامج تلفزيونية متعود على متابعتها وانتظار موعد بثها، وعدم اهتمامه بما يقدمه الأستاذ من معلومات وأفكار نتيجة تعلقه ببرنامج معين بالإضافة إلى قلة البرامج التعليمية على القنوات العربية والمحلية وإكتفائها ببث الأفلام والمسلسلات الغربية، التي لاصلة لها بمجتمعنا وثقافتنا ومثل هذه البرامج تنقل بكثرة وبحجم زمني كبير مما يجعل الشاب لا يبالي بتحصيله الدراسي وهذا ما يؤدي إلى فشله في الامتحانات ويسبب في دراسته وهذا كله بسبب ارتباطه بالمحطات التلفزيونية وبرامجها الغير الهادفة وهذا هو حال معظم الشباب العربي والمحطات الفضائية العربية.

- **التشجيع على ارتكاب الجريمة :** وهذا بعرض أساليب عديدة للسرقة وتعاطي المخدرات والإخلال بالأمن العام من خلال عرض أفلام الجريمة أو ما يعرف بالأفلام البوليسية، والملاحظ أن هذا النموذج من الأفلام يعرف رواجا كبيرا في المحطات العربية، حيث لا تخلو أي دراما تلفزيونية من هذه الأفلام على غرار تلفزيون مركز الشرق الأوسط وهذا النوع من الأفلام يمكن المنحرفين من ارتكاب الجريمة المنظمة،

- **الدعوة للتمرد على المجتمع :** ومن اخطر الآثار التي تخلفها هذه المحطات التلفزيونية

على الشق الاجتماعي هي الدعوة إلى التمرد على المجتمع، والدين والأخلاق والعادات والتقاليد، وهذا بنشر مجموعة من الأخلاق والقيم التي تتنافى والمجتمع وخصوصياته كالتشجيع على العنف والعصيان، وعقوق الوالدين وزرع نموذج الحياة الغربية وإظهاره كأنه النموذج الأسمى

للحياة ومن هنا يسعى الشاب إلى تغيير نمط التفكير لديه ولم ينظر باهتمام لهويته الإسلامية بل بات الأمر الهام هو كيف يحقق الشاب السعادة والمتعة، وتقليد النجوم سواء في تصرفاتهم وطريقة اللباس وأسلوب العيش وهذا تضعف العلاقة بينا لشباب وبيتهم المحلية ويبحثون عن نمط المعيشة الذي تعرضه عليهم المحطات التلفزيونية مما يؤدي إلى تغيير المستوى الفكري ورؤيتهم لمفاهيم الهوية والأخلاق وغيرها من المفاهيم.

قائمة المراجع :

1. حسين رامز، محمد رضا: الدراما بين النظرية والتطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، دط، بيروت، 1972، ص 111.
2. سامية أحمد علي، عبدالعزيز بشرى: الدراما في الاذاعة والتلفزيون، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، دط، 1999، ص 99.
3. سميح أبو مغلي، عبدالحافظ سلامي: التنشئة الاجتماعية للطفل، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان ط 1، 2013، ص 135.
4. عبدالرحمن درويش: الدراما في الراديو والتلفزيون، المدخل الاجتماعي للدراما، مكتبة نانسي، دمياط، مصر، دط، 2005، ص 212.
5. أشرف خوجة: مبادئ الدراما المعرفة الجامعية، دن، الاسكندرية، دط، 2007، ص 78.
6. فوزية دياب: القيم والعادات الاجتماعية، دار النهضة العربية، بيروت، دط، 1980، ص 176.
7. ماجد الزبود : الشباب والقيم في عالم المتغير، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط 2، 2005.
8. محمد بيومي: علم اجتماع القيم، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، دط، 1981، ص 232.
9. محمود عرابي: تأثير العولمة على ثقافة الشباب، القاهرة، الدار الثقافية للنشر، 2006، ص 220.
10. عبدالغني بوزيان: إستخدامات الشباب للبرامج الثقافية والاشباع المتحققة منها، دار المعارف، طنجه، الجزائر، 2010، ص 66.

11. المعجم الوجيز: مجمع اللغة العربية، 1993، ص 333.
12. ليلة علي وأخرون: الشباب القطري إهتماماته وقضاياها، قطر، مركز لوثاق للدراسات الشبابية، ص 67
13. سامية فطوش: عملا لابناء الشباب وعلاقة إتصالهم بالاسرة، الجزائر، جامعة الجزائر، 2002، ص 150.
14. عزت حجازي: الشباب العربي ومشكلاته، سلسلة عالم المعرفة، الكويت، مجلس الثقافة والفنون، 1985، ص 87.
15. حامد زهران: الاعلام والشباب بين التربية وعلم النفس، ندوة الاعلام والشباب، القاهرة، كلية الاعلام، 1993، ص 65.
16. خدوج المصوعي: المرأة والتنشئة الاجتماعية، سورية، منتدى المرأة العربية، ص 2.
17. خليل الفاعوري: الشباب قضية ورعاية، عمان، مركز الكتب الاردني، ط 1، ص 92.
18. عمر معين: علم الاجتماع والاسرة، عمان، دار الشرق للنشر والتوزيع، ص 6.
19. علي محمد علي: الشباب والتغيير الاجتماعي، بيروت، دار النهضة العربية، 1985، ص 30.
20. عدنان رانية، ويسام رشا: التنشئة الاجتماعية، عمان، دار البداية للنشر والتوزيع، 2005، ط 1، ص 65.
21. صبحي سيد: الشباب وأزمة التعبير، بيروت، والقاهرة، الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، 2009، ط 1، ص 63.
22. ناصر بو علي: أثر الفضائيات الغربية على الانساق القيمية والهوية الوطنية للمتلقين، مجلة الدراسات الاعلامية القيمية المعاصرة، ع 2، الجزائر، دار الورسم للنشر والتوزيع، 2012، ص 26-27.

التسويق السياحي وأثره في تنمية الميزة التنافسية

مساعد محاضر: خليفة علي خليفة السائح / أستاذ مشارك: أحمد علي عبدالله نعامه
كلية السياحة و الضيافة - طرابلس

ملخص الدراسة

أولاً - مشكلة الدراسة:

تعتبر السياحة في عصرنا الحالي غذاء الروح والترفيه عن النفس ويجب أن يتمتع بها كل إنسان مهما كان عمله ويختلف مدى تأثير الإنسان بالسياحة بنوعيه العمل الذي يمارسه أو بطبيعة البيئة التي يعيش فيها و وقت الفراغ المتوفر لديه والدخل السياحي الذي يملكه والفائض عن حاجته، وحيث يعتبر التسويق السياحي بأنه عملية يتم من خلالها إشباع الطلب وذلك عن طريق ابتكار منتج أو خدمة وتوزيعه وتحديد قيمة التبادل والاتصال بين المؤسسات وتسويقها وذلك لغرض تحقيق أكبر فائدة، ومن هنا تأتي مشكلة الدراسة في السؤال التالي: هل تقوم الوكالة بتطبيق المزيج التسويقي المتمثل في- المنتج والتسعير والترويج والتوزيع والافراد- مما يؤثر في تنمية الميزة التنافسية بالوكالة؟.

ثانياً - الفرضيات:

1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التسويق السياحي و تنمية الميزة التنافسية في وكالات السفر والسياحة بمدينة طرابلس

2- الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التسويق السياحي وتنمية الميزة التنافسية في وكالات السفر والسياحة بمدينة طرابلس.

ثالثاً - أهداف الدراسة:

1. تحديد عناصر المزيج التسويقي السياحي.
2. تعزيز عناصر المزيج التسويقي بالوكالات السياحية واقتراح حلول على ضوء النتائج المتوصل إليها في الدراسة.
3. التعرف على واقع الميزة التنافسية للوكالات السياحية العاملة في مدينة طرابلس.

4. تحليل العلاقة بين التسويق السياحي وتنمية الميزة التنافسية في الوكالات السياحية العاملة في مدينة طرابلس وإبراز دور التسويق السياحي بشكل عام في تحسين وتعزيز الميزة التنافسية.

رابعاً - أهمية الدراسة:

تكمّن أهمية الدراسة في تطور ورفع مستوى تقديم الخدمة السياحية من خلال وضع مزيج تسويقي مدروس لغرض الحصول إلى أكبر شريحة وفق حاجاتهم ورغباتهم، وتبرز أيضاً أهمية هذه الدراسة في محاولة معرفة أهمية التسويق السياحي وما له من مساهمة جوهرية في النهوض بالتنمية السياحية وقطاع السياحة وذلك من خلال التأكيد على أهمية التسويق السياحي في زيادة الطلب على المنتج السياحي من خلال سياسة تسويقية فعالة.

خامساً - مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين في وكالات السفر والسياحة بمدينة طرابلس حيث تم اختيار خمسة وكالات سياحية وهي (أدار - كنوز مكة - باب العاصمة - البركة - السرايا البيضاء -)، وبعد تحديد مجتمع الدراسة تم اختيار عينة عشوائية بسيطة وهي (52) مفردة.

سادساً - حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة الحالية في حدود موضوعية ومكانية وزمنية والتي جميعها تحول دون تعميم نتائج هذه الدراسة خارج نطاق هذه الحدود وتمثلت هذه الحدود في مايلي:

1. الحدود الموضوعية: تمحورت الدراسة حول التسويق السياحي ودوره في تنمية الميزة التنافسية للوكالات السياحية.

2. الحدود المكانية: تمثلت الدراسة عينة من الوكالات السياحية بمدينة طرابلس.

3. الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة من شهر 1 إلى غاية شهر 3 - 2022 ف.

سابعاً - مصطلحات الدراسة:

1. الاستراتيجية التسويقية السياحية: وتعني تحديد الاهداف التسويقية لكل سوق مستهدف، وتوفير الموارد البشرية والمالية اللازمة لكل منطقة جذب سياحي، من أجل تحقيق الأهداف بما فيها المزيد من الإيرادات للدولة.

2. التسويق السياحي: عملية ادارية تقوم بها المنظمات السياحية والمشاريع السياحية لتحديد من خلالها مجموعاتا السياحية الفعلية، والمتوقع الاتصال بهم لغرض التحفيز واشباع رغباتهم ودوافعهم، وتبني المنتج السياحي المطلوب من قبلهم، وذلك لغرض تحقيق الإشباع الأمثل للسائح وتحقيق أهداف السياحة.

3. التخطيط السياحي: أسلوب تنظيمي يهدف إلى تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية خلال فترة زمنية معلومة و وذلك عن طريق حصر إمكانات المجتمع السياحية، مادية وبشرية وتعريفها وتحريكها نحو تحقيق أهداف المجتمع وفلسفته الاجتماعية التي ارتضاها لوجوده ونموه.

4. الكفاءة: تتجسد الكفاءة في الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وتقاس بكمية المدخلات المستخدمة لإنتاج مخرجات محددة باعتبار المؤسسة أداة لتحويل المدخلات إلى مخرجات. ثامناً - الدراسات السابقة:

1. عبد السميع (2016)، بعنوان: واقع استخدام التسويق الإلكتروني في تنشيط الخدمات السياحية العاملة في مدينة القاهرة، هدفت الدراسة إلى معرفة مدى استخدام التسويق الإلكتروني في الشركات السياحة وما يحققه من ميزات بالنسبة للشركات السياحة، وتوفير قاعدة بيانات، ودعم البحث والتطوير من قبل إدارة الشركات عند استخدام التسويق الإلكتروني، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وتم توزيع استبانة لجمع البيانات على عينة الدراسة المؤلفة من (59) موظفا عاملا في الشركات، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك استخدام للتسويق الإلكتروني لدى الشركات بنسبة تفوق (80.0%) وأن ذلك يوفر مزايا بالنسبة للشركات والعملاء والكادر الوظيفي، وأوصى لتعزيز استخدام التسويق الإلكتروني والوسائل التكنولوجية الأخرى في الأعمال السياحة.

2. الصافي،(2014) بعنوان دور التسويق السياحي في الترويج للخدمات السياحية هدفت الدراسة للتعرف على دور التسويق السياحي في الترويج للخدمات السياحية الأردنية،وقد تناولت الدراسة 123 مؤسسة من اصل 338 وكانت الدراسة وصفية تحليلية، وكانت من نتائج الدراسة أن هناك ضعفا في دور مكاتب السياحة والسفر في الترويج لبرامجها وخدماتها، التي تترتب على أداء تلك الشركات من مردود مادي وهو ما يشكل 5.5٪ من الاقتصاد العالمي، و توصلت إلى أن الدراسات عن الاستراتيجيات التي وأنها تستخدم عنصر البيع الشخصي عنصر ترويج المبيعات أكثر من استخدام بقية عناصر المزيج الترويجي المتمثلة في الإعلان والدعاية والعلاقات العامة.

3. ياسين، (2017)، بعنوان دور التسويق في الترويج للخدمات السياحية والفندقية التي هدفت إلى قياس مدى إدراك مديري التسويق والمبيعات في الفنادق ومكاتب السياحة والسفر الأردنية لخصائص الخدمات السياحية والفندقية وسماتها والمشكلات والصعوبات المترتبة على هذه الخصائص والسمات شملت الدراسة 65 مؤسسة ضيافة (25 فندقاً + 40 مكتباً للسياحة والسفر)، وتضمنت عينة الفنادق 7 فنادق من فئة الخمس نجوم و8 فنادق من فئة الأربع نجوم و 10 فنادق من فئة الثلاث نجوم وتمثل هذه العينة (4.14) ٪ من إجمالي الفنادق الموجودة في عمان، في حين بلغت عينة مكاتب السياحة والسفر العاملة في عمان أيضاً. وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الإدراك لدى المديرين في الفنادق ومكاتب السياحة والسفر الأردنية لخصائص الخدمات السياحية والفندقية وسماتها والمشكلات المترتبة عليها كان مقبولاً لوجود هذه المشاكل أصلاً، علماً بأن هناك مشاكل مازال غير مدركة، الأمر الذي يتطلب تشخيصها ووضع الحلول الملائمة لها وهذا ما توصلت إليه الدراسة، كذلك تحديد العلاقة بين سعر الخدمات وجودتها، وترسيخ الثقة المتبادلة بين مؤسسات الضيافة والزبائن وانتهاج سلوك معياري 99 موحد عند القيام بعملية تقديم الخدمات، إضافة إلى كيفية حصول الزبائن على معلومات وبيانات كافية عن مؤسسات الضيافة الأردنية.

4. إسماعيل، (2018) دور التسويق السياحي في تنمية الميزة التنافسية للوكالات السياحية دراسة ميدانية لعينة من الوكالات السياحية، هدفت الدراسة إلى لفت الانتباه لدور الذي يلعبه التسويق السياحي في تنمية الميزة التنافسية وذلك برفع حصتها السوقية وزيادة ارباحها وكذلك التعرف على واقع التسويق السياحي في الوكالات السياحية وأهمية تعزيز الموقع التنافسي واعتمدت الدراسة على منهج الوصفي التحليلي في المعالجة، حيث توصلت إلى أهم النتائج وهي يوجد مستوى توافر عالي لعناصر المزيج التسويقي السياحي بالوكالات السياحية مع إعطاء أهمية كبيرة لتصميم المنتج وهناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المزيج التسويقي السياحي والميزة التنافسية في الوكالات محل الدراسة، وخلصت إلى أهم التوصيات وهي الاهتمام بدورات التدريبية لدى الموظفين بالوكالة والتركيز على أهمية التسويق الإلكتروني في جذب السياح.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

وتتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في الآتي:

- 1- من حيث بيئة الدراسة: أجريت الدراسات السابقة في بعض الدول الآسيوية بالإضافة لبعض الدول العربية في حين ثم تطبيق الدراسة الحالية في وكالة السفر والسياحة في مدينة طرابلس، ليبيا.
- 2- من حيث هدف الدراسة: تعددت الاتجاهات البحثية للدراسات السابقة، حيث كانت تهدف إلى تطبيق التسويق السياحي في الشركات و الوكالات السياحية، بينما تتطلع الدراسة الحالية إلى التعرف على دوال التسويق السياحي في تنمية الميزة التنافسية في مجموعة من وكالات السفر والسياحة بمدينة طرابلس.
- 3- من حيث منهج الدراسة يكمن في أن الدراسة الحالية عبارة عن دراسة وصفية لكونها تأخذ وجهة نظر الموظفين الإداريين في وكالات السفر و السياحة، وبالتالي يمكن أن تكون نتائجها ملموسة وعملية باعتبارها البيانات وردت من الموظفين الإداريين المناط بهم نجاح وفعالية إدارة التسويق.
- 4- من حيث المتغيرات والمقياس المستخدم: تعددت المتغيرات المعتمدة في ممارسات التسويق السياحي إلا أن الدراسة الحالية اعتمدت في تحديد متغيرات التسويق السياحي على خمسة أبعاد وهي: توافر بعد المنتج - توافر بعد التسعير - توافر بعد الترويج - توافر بعد التوزيع وتوافر بعد الأفراد. على الرغم من أن معظم الدراسات تحدثت عن الترويج ودورها المباشر على جودة الخدمات السياحية.

التسويق السياحي

أولاً - تعريف التسويق السياحي:

يعتبر التسويق السياحي جزء من التسويق ككل ولكن ما يميزه أنه مشابه لتسويق الخدمات كما أن خصائص المنتج السياحي تحتم على القائمين على التسويق السياحي محددات وضغوط معينة وذلك لاختلاف السوق السياحي عن الأسواق الأخرى، (حسني، 2012: 41).

ويعرف التسويق السياحي بأنه: التنفيذ المنظم والمنسق للسياسات السياحية من خلال المؤسسات الحكومية والخاصة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي لتحقيق الإشباع لدى الأسواق المستهدفة والحصول على عائد مناسب سواء كان تقديم خدمة، نمو سياحي، دخل سياحي، (محمد، 2016: 26).

ثانياً - أهداف التسويق السياحي:

1. إرضاء السياح: لأن تطبيق مبادئ التسويق في تقديم الخدمات السياحية هو إرضاء العملاء من خلال التسويق المنظم فإن السياح يحصلون على الخدمات المناسبة بأسعار تنافسية وبطريقة مرضية حيث الخدمات متلائمة بشكل جيد وتوقعات وأذواق العملاء.
2. تحقيق الأرباح: إن من أهداف التسويق السياحي مساعدة المؤسسة في تحقيق الأرباح.
3. التفوق في المنافسة: حيث تساعد المنافسة في ممارسة التسويق بإتباع الاستراتيجيات التنافسية.
4. جعل الاقتصاد التشغيلي ممكناً: وهذا يستلزم الاستغلال الأمثل للموارد حيث إن التقديرات لتوقعات العملاء يجعل من الممكن للمؤسسة إدارة الموارد والعرض السياحي بما يناسب مع الطلب، (محمود، 2019: 51).

ثالثاً - عناصر التسويق السياحي:

أولاً المنتج السياحي: المنتج السياحي يشمل العنصر الأول من عناصر المزيج التسويقي السياحي وهو خليط من الظروف الطبيعية و الجغرافية والمناخية والبيئية والحضارية والدينية والاجتماعية وغير ذلك من المقومات بالإضافة إلى الخدمات والتسهيلات السياحية مثل المرافق العامة الأساسية والخدمات السياحية. فالمنتج السياحي هو عبارة عن مجموعة من العناصر التي تتواجد لدى الدولة فتكون بمثابة مصادر جذب سياحية هامة تعتمد عليها في إثارة الطلب السياحي الخارجي.

وتتميز الخدمات السياحية التي تشكل العنصر الثالث من عناصر المنتج السياحي بعدة خصائص تميزها عن الخدمات الأخرى بحيث يؤدي فهم وإدراك هذه الخصائص إلى تنشيط العملية التسويقية للمنتج السياحي بشكل عام وتتلخص هذه الخصائص فيما يلي، (خليل، 2020: 231):

- 1 تكامل الخدمة السياحية: من الواضح أن الخدمة السياحية تتكون من عدد من الخدمات السياحية الفرعية التي ترتبط مع بعضها البعض وتتكامل بانسجام وتوافق تام بحيث تشكل هذه الخدمات مع بعضها سلسلة قوية متماسكة فإذا حدث خلل في إحدى حلقات هذه السلسلة أضر ذلك بالخدمات السياحية كلها وأثر على البرنامج السياحي كله منها على الأخرى.

2. المنتج السياحي غير الملموس: يعتمد المنتج السياحي الذي يقبل على شراؤه السائحون على خدمات سياحية غير ملموسة بعكس الخدمات الملموسة حيث يتطلب التسويق السياحي قدرات ومهارات تسويقية معينة تفوق في بعض الأوقات.

3. تنوع المنتج السياحي: نتيجة لتعدد رغبات واتجاهات السائحين المختلفة تبعاً لميولهم واحتياجاتهم فإن المخططين السياحيين يسعون دائماً إلى وضع وتصميم البرامج السياحية التي تلائم كل شريحة من شرائح السوق السياحي لتحقيق الإشباع الكامل له الذي من أجله قرر السائحون زيارة الدولة بشرط عدم تعرض هذا الإشباع مع القانون والقواعد والتقاليد السائدة في المجتمع.

4. الاعتماد على العناصر الطبيعية والبشرية يعتمد المنتج السياحي على عنصرين أساسيين هما، (رفعت، 2019: 132) العناصر الطبيعية: وتشمل المواقع الجغرافية. جمال الطبيعة اعتدال الطقس، جفاف الجو، التاريخ، فلمعالم الأثرية والمعالم الطبيعية. إلى غير ذلك.

العناصر البشرية: وتضم الخدمات المختلفة التي تقدمها الدولة السياحية مثل الإقامة والإعاشة والنقل والإرشاد السياحي والترفيه. إلى غير ذلك من الخدمات التي يدخل فيها العنصر البشري.

5. صعوبة التحكم في المنتج السياحي: تنشأ هذه الصعوبة من أن العناصر الطبيعية أو عوامل الجذب السياحي التي تعتمد على المقومات الطبيعية لا يمكن التحكم فيها أو تغييرها لأنها موجودة في دولة معينة لذلك فإنها لا تخضع لتحكم البشر ولكن الخدمات السياحية يمكن التحكم فيها لأنها تخضع لرجال التخطيط السياحي وقدرتهم على إنتاج الخدمات السياحية وتصميم البرامج المختلفة التي تتفق مع رغبات وميول السائحين.

ثانياً - التنشيط السياحي: يمثل التنشيط السياحي العنصر السياحي الثاني من عناصر المزيج التسويقي السياحي ويقصد به تلك الجهود التي تبذل بمختلف وسائل الإعلام والاتصالات السمعية والبصرية والشخصية لتوضيح الصورة السياحية للدولة وإبراز ما أمام العملاء السياحيين المرتقبين وجذب انتباههم لزيارة الدولة وشراء المنتج السياحي وذلك باستخدام مختلف وسائل الدعاية المختلفة بالإضافة إلى الاعتماد على العلاقات العامة باعتبارها وسيلة فعالة للاتصال الشخصي بين رجال التسويق السياحي والعملاء السياحيين وتسمي الدعاية والإعلان والعلاقات العامة بالمركب التنشيطي للسياحة بالتنشيط يلعب دوره الهام كوظيفة من وظائف التسويق السياحي في تشييط الحركة السياحية، ويعتمد التنشيط بالإضافة إلى وسائله الرئيسية على عدد من العوامل أهمها، (الصافي، 2014: 97):

1. تنوع البرامج السياحية لكي تشمل خدمات أنماط سياحية جديدة.
2. تنمية مناطق سياحية جديدة وبعض المناطق التي تتميز بعناصر الجذب السياحي.
3. الاعتماد على الأساليب العلمية في اختيار السياسات التسويقية السياحية لغزو واختراق الأسواق السياحية.
4. عقد المؤتمرات والندوات في الدول الأخرى بواسطة المسؤولين عن التنشيط السياحي الخارجي
5. تبسيط الإجراءات المختلفة المرتبطة بقدوم السائحين إلى الدول السياحية.
6. رفع مستوى الخدمات السياحية التي تقدم في الدولة بشكل عام.
7. الاهتمام باستخدام الوسائل المختلفة للتنشيط السياحي كالدعاية والإعلان والعلاقات العامة.

ثالثاً- **العنصر البشري:** يعتبر العنصر البشري هو المحور الأساسي الذي يدور حوله النشاط السياحي في كل مراحله المختلفة التخطيطية والتسويقية والبيعية والإدارية... الخ فالعاملات السياحية لا تقل أهمية عن أي عنصر من عناصر العملية التسويقية الأخرى، مما يتطلب من القائمين على النشاط السياحي أن يركزوا جهودهم على الاهتمام بهذا العنصر الإنتاجي الهام والإشراف عليه وتنميته وتدريبه لما يتطلبه من مهارات وقدرات وخبرات معينة لا تتوافر لعدد كبير من العاملين في المجال السياحي، (حسني، 2012: 152).

رابعاً: **السوق السياحي:** يعتبر السوق السياحي (الدول المصدرة للسائحين) هو أحد منافذ التوزيع التي تعتمد عليها الدولة السياحية في بيع برامجه وخدماتها السياحية فيها الدور أو المهام التي تقوم بها الشركات والمكاتب السياحية الرسمية بالخارج والتوسع المتوقع في حجم هذا السوق لوضع الخطة التسويقية التي تتناسب مع هذا التوسع المحتمل فيه بالإضافة إلى تحليل نصيب الدولة من هذا السوق السياحي للتعرف على العوامل المختلفة المؤثرة في ذلك وتحديد منافذ البيع أو التوزيع للبرامج السياحية الموجودة في هذه الأسواق، (محمد، 2016: 97).

خامساً- **بحوث التسويق:** تدخل بحوث التسويق كعنصر مشترك مع باقي العناصر الأخرى المكونة للمزيج التسويقي السياحي فاكشاف طبيعة الأسواق السياحية وإمكاناتها يحتاج إلى بحوث السوق التي تتفرع إلى بحوث الدوافع وبحوث المستهلكين التي تتناول السائح من وجهة النظر الشخصية والاجتماعية كالعمر والجنس والثقافة والمويل الاجتماعية

والمؤثرات التي تحرك دوافعه ورغباته المختلفة من الزيارة السياحية هذا إلى جانب التعرف على المشكلات والعقبات التي تواجهه أثناء هذه الزيارة بهدف تخطيط وترشيد سياسات التسويق السياحي بما يحقق هذه الدوافع والرغبات ويقضي في نفس الوقت على المشكلات التي تعترض سبيل الحركة السياحية، والدراسة الميدانية لتحديد مدى الاستفادة من هذه العناصر ودورها في العملية السياحية ومستوى الخدمات والتسهيلات السياحية المقدمة وإمكانية تطويرها وتنميتها بما يلائم حاجات ورغبات الشرائح السياحية المختلفة، (حامد، 2018: 148).

سادسا: التسعير السياحي: يعتبر التسعير السياحي - وضع الأسعار- أحد الأنشطة الهامة في العمل السياحي وعنصر هام من عناصر المزيج التسويقي السياحي لما له من تأثير على الحركة السياحية حيث تتأثر قرارات السائحين بشكل كبير بمقدار التكلفة المادية للرحلة أو البرنامج السياحي وما يتضمنه من خدمات متاحة لذلك فإن سلوك وقرار السائح يرتبط دائما بتسعير هذه الخدمات، (رفعت، 2019: 183).

رابعاً - مبادئ العمل في التسويق السياحي والبرامج:

هناك من المبادئ والاسس التي تؤطر العمل داخل القطاع وتتمثل أهم هذه المبادئ في، (علي، 2014: 73)

1. التعرف على السوق المستهدف وصفات واحتياجات السياح.
2. اشراك الشركاء المستفيدين في القرارات الرئيسية والتواصل معهم بشكل مستمر.
3. مساندة فروع الهيئة والأدوات والوسائل التي تمكنها من أداء مهامها.
4. البحث المستمر عن افضل وأحسن التجارب.
5. المبادرة في تنفيذ الأعمال.
6. التطوير المستمر للقدرات ومهارات المسؤولين.

خامساً - تجزئة السوق السياحي:

المقصود بتقسيم السوق هو كافة الإجراءات المؤدية لتقسيم السوق الكلي للسياحة الى أسواق فرعية أو جزئية ذات خصائص أو سمات ومواصفات تراثية أو تاريخية وغيرها واختيار ذلك العدد من الأسواق السياحية الفرعية التي يمكن استهدافها من خلال مزيج تسويقي سياحي يناسب الأذواق والقدرات الشرائية أو الرغبات والدوافع الموجودة لدى

الأفراد والمؤسسات ذات الصلة أو تلك الجهات الراغبة في السياحة بهذا المكان أو الموقع أو الموضوع السياحي أو ذاك، (محمود، 2019: 103).

سادساً - أساليب تجزئة الأسواق السياحية:

من المعروف ان هناك عدة أساليب لتجزئة الأسواق بشكل عام و هناك أسلوب تقسيم السوق

حسب العوامل الجغرافية والديمغرافية أو كلاهما معاً و منها أسلوب تقسيم أو تجزئة السوق الكلي حسب معدل الاستخدام أو المنافع المرجوة أو تجزئة السوق حسب النهج الحياتي للسواح أو الطبقة الاجتماعية للسواح وصولاً الى تقسيم السوق حسب العوامل النفسية أو الشخصية للسواح، أما فيما يتعلق بتجزئة الأسواق السياحية فيمكن تقسيمها أو تجزئتها الى ما يلي:

1. تجزئة الأسواق السياحية حسب فئة السن: وخاصة فئتي السن الصغرى والكبرى وعلى سبيل المثال، فئة الأطفال قد تكون سوقاً مستهدفة للسياحة الداخلية وخاصة الجامعات والمعاهد والمواقع الأثرية من كافة الأنواع، كما أن فئة الشباب تمثل سوقاً كبيرة ومربحة للسياحة الداخلية والإقليمية والدولية وخاصة من فئة السن ما بين 18-25 سنة، كذلك تمثل فئة كبار السن من المتقاعدين سوقاً واعدة ومربحة للسياحة المحلية والإقليمية والدولية سواء بسواء، ذلك ان القادرين من كبار السن قد يكونوا راغبين في إضفاء جو من المتعة والراحة والسرور على حياتهم الرتيبة بكسر-روتين الحياة لديهم والخروج الى أماكن جديدة قد تعدل من اتجاهاتهم النفسية، (فضل، 2015: 81).

2. تجزئة الأسواق السياحية حسب المنافع المرجوة: أو الحوافز التي قد يسعى السواح الى تحقيقها من خلال ذهابهم الى بلد ما وعلى سبيل المثال، فقد تأتي مجموعة سواح من مختلف البلدان لتحقيق أكثر من هدف منها الاستمتاع بشمس الساطعة في أشهر الشتاء مع الذهاب للبحر للاستشفاء وفي نفس الوقت لتحقيق منفعة أخرى بالذهاب الى الآثار المتواجدة سواء كانت اثار رومانية أو يونانية أو البيزنطية أو الإسلامية.

3. تجزئة الأسواق السياحية حسب المهنة: وهى التي يمتنها القادمون الى بلد ما، ذلك ان أعدادا لا بأس بها من السياح تأتي بقصد الاستثمار أو التجارة وخاصة إن كان الاقتصاد حر وتحرير الأسعار والمنافسة وجذب الاستثمار لخلق المزيد من فرص العمل، الى ان أعدادا أخرى تأتي لحضور المؤتمرات والندوات والمعارض التثقيفية للسلع وغيرها ويقومون في

نفس الوقت بزيارات العديد من الأماكن السياحية التي تتميز بالتنوع والشمولية، (إسماعيل، 2018: 121).

4. أسلوب تجزئة الأسواق السياحية على أساس مستوى الدخل: ويعتبر هذا الأسلوب من أكثر الأساليب استخداماً من قبل المؤسسات السياحية لتسويق منتجاتها وعلى سبيل المثال تقوم المؤسسات السياحية بتنظيم رحلات سياحية لمجموعات الدخل المتوسط وأخرى لمجموعات الدخل المرتفع، وهذا الأسلوب يستقطب السواح ممن ينوون قضاء إجازاتهم في المتعة والسرور بعيداً عن أجواء العمل ومشاكله.

5. أسلوب تجزئة الأسواق السياحية حسب نوع السياحة المطلوبة: ذلك أن بعض السواح يرغبون في السياحة العائلية وخاصة معظم السياح العرب الذين يأتون من بعض دول حيث يجدون أن البيئة السياحية وبكافة مقوماتها في بلد ما مناسبة وموافقة لما يرغبون هم وعائلاتهم من أمور من حيث التأكيد والمحافظة على التقاليد العائلية والأمن العائلي، بينما نجد أن هناك فئة من السواح الذين يرغبون بزيارة منتجعات البحر وخاصة تلك الفئة من السواح الأوروبيين والآسيويين وحتى بعض العرب الذين تزايد أعدادهم هذه الأيام من حيث التوجه إلى السياحة، (محمد، 2026: 157).

سابعاً - معايير تجزئة الأسواق السياحية

يتطلب الانفاق الاستثماري على المواقع السياحية في أي بلد وما يرتبط به من إقامة الفنادق

والمطاعم وتطوير للبنية التحتية توفر عدد من المعايير اللازمة لإنجاح عملية التجزئة الفعالة للسوق السياحي الكلي وكما يلي، (فضل، 2015: 146):

أ- وجود عدد كاف من المترددين على الموقع أو الفندق وغيره مما يبرر المبادرة لتصميم استراتيجية تسويقية سياحية للموقع أو الفندق.

ب- التكاليف الفعلية لإدارة وتسويق موقع أو فندق أو غيرهما من المنتجات السياحية يجب أن تكون أقل بكثير من الإيرادات المتوقعة لهذا المنتج السياحي وخلال فترة زمنية محددة حتى يمكن تبرير الجدوى الاقتصادية للإنفاق على هذا الشأن السياحي أو ذاك.

ت- صفة الاستقرار النسبي في خصائص وقدرات السواح المحتملين لهذا الموقع أو المنتج السياحي يعتبر من الأمور الهامة جداً عند الاستثمار بهذا الموقع أو المنتج.

ث- إمكانية تحديد خصائص ومواصفات وأذواق المترددين الحاليين والمحتملين على هذا الموقع أو ذاك، وفي الحقيقة ان إمكانية تحديد خصائص ومواصفات السواح المستهدفين عملية يمكن إنجازها من خلال تصميم وتنفيذ دراسات ميدانية علمية في الأسواق المستهدفة.

ج- إمكانية الوصول الى السواح المحتملين وفي أسواقهم المتنوعة بمزيج ترويجي فعال يراعى خصوصيات كل سوق وجغرافية معينة من حيث ما يجب توجيهه من وسائل ترويجية لهذا السوق أو ذاك.

ثامناً - البيئة في التسويق المحلي:

تؤثر البيئة المحيطة سلباً أو إيجاباً على عمل المؤسسات الخدمية أو الصناعية سواء بسواء وذلك ان البيئة بعواملها المختلفة تتفاعل بشكل مستمر مع مجريات التخطيط والتنفيذ للخطط أو البرامج من قبل المؤسسات وهذا التفاعل قد يكون منجحاً أو محبطاً للأهداف المرجو إنجازها. وبناء عليه فالسياحة كمورد اقتصادي يتأثر كغيره من النشاطات الاقتصادية بالمضامين البيئية المحيطة بها وبشكل لا يمكن التنبؤ به في البلدان التي تفتقر للتخطيط السليم من جهة وعدم الاستقرار في البيئة الخارجية من جهة أخرى، (الصافي، 2014: 106).

تاسعاً - العوامل الداخلية المؤثرة على السياحة المحلية:

تتضمن العوامل الداخلية المؤثرة على السياحة المحلية مجموعة من العوامل التي قد تؤدي إما إلى نتائج إيجابية أو سلبية وكما يلي:

1. الفنادق والمطاعم: وتعتبر من عناصر المزيج التسويقي السياحي في الأردن. ومما يجدر قوله هنا انه يجب توفير شبكة كبيرة من الفنادق من الخمس نجوم وصولاً الى النجمة الواحدة والتي تعتبر من ناحية معقولة أسعارها لتتناسب مع قدرات روادها وذوي الدخل المتوسط.

2. الخدمات المساعدة كالنقل الجوي أو البري: وتعتبر أيضاً من عناصر المزيج التسويقي السياحي ويحب مراعاة أجور النقل الجوي والبري بحيث لا تكون مرتفعة نوعاً ما بالمقارنة مع الدول المجاورة، (إسماعيل، 2018: 133).

3. العوامل السياسية والاقتصادية: من المعروف استقرار سياسي لا مثيل له في مختلف البلدان والأقطار التي تتنافس معه من الناحية السياحية لذا فان ميزة الاستقرار السياسي والتعاون الكامل بين مختلف المؤسسات الدستورية والسلطات الثلاث تعد من نقاط القوة التي يجب استغلالها من قبل المخططين الاستراتيجيين للتسويق السياحي.

4. العوامل الاجتماعية والتشريعية: تمثل بساطة السكان وترحيبهم بالقادمين لبلدهم نقطة قوة لا بد من استثمارها بشكل علمي عند وضع وتنفيذ الاستراتيجية التسويقية السياحية.
5. إدارة الأماكن السياحية: من الأمور الواضحة ان إدارة الأماكن السياحية تعاني من بعض المشاكل المرتبطة بعدم انتظام تدفق عناصر الخبراء والمهارة الإدارية لدى معظم من يديرون هذه المواقع وذلك لأسباب قد يكون أهمها ضعف برامج التأهيل والتدريب الخاصة بهم بالإضافة الى غياب الحافز للعمل وذلك بسبب تواضع الرواتب والأجور المعطاة لهم، (صلاح، 2012: 81).

الميزة التنافسية

أولاً - مفهوم الميزة التنافسية:

وعرفها أبو بكر بأنها: " قدرة الوكالة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للوكالات الأخرى والعاملة في نفس النشاط، والتي تتحقق من خلال الاستغلال الأفضل بالنسبة للإمكانات والموارد الفنية، او المادية، او التنظيمية، بالإضافة إلى القدرات، والكفاءات والمعرفة وغيرها التي تتمتع بها الوكالة والى تمكنها من تصميم وتطبيق استراتيجيتها التنافسية، (عبيد، 2016: 41).

ثانياً - مصادر الميزة التنافسية.

هناك عدة مصادر يمكن أن تتفوق الشركة من خلالها ومنها، (مصطفى، 2013: 61):

1. الابتكار: والذي يعني التحسين المستمر بإدخال الأفكار الجديدة دائماً على المنتج أو الخدمة المقدمة، مما يضمن استمرارية الشركة في التنافس.
2. الوقت: حيث يعتبر الوقت سواء في إدارة الإنتاج أو في الخدمات ميزة تنافسية كبيرة في الآونة الأخيرة، ويتحقق ذلك من خلال تخفيض زمن دورة تصنيع المنتج، وتخفيض زمن الانتظار الذي يقضيه العميل من وقت طلب المنتج أو الخدمة إلى وقت تليتها.
3. المعرفة: والتي يقصد بها الخبرة والتجارب المتراكمة لدى الأفراد العاملين في الشركة.

ثالثاً - أهمية الميزة التنافسية.

هناك عدة نقاط تبين أهمية الميزة التنافسية وهي:

1. تعطي الوكالة تفوقاً نوعياً وأفضلية على المنافسين، و تؤدي إلى تحقيق نتائج أداء عالية

2. تجعل الوكالة تتفوق في الأداء أو فيما ما تقدمه للعملاء أو الاثنين معا
 3. تسهم في تأثير إيجابي في مدركات العملاء، وباقي المتعاملين مع الوكالة الاستمرار وتطوير التعامل
 4. تتسم الميزات التنافسية بالاستمرارية والتجديد، فان هذا يتيح للوكالة متابعة التطور والتقدم على المدى البعيد .
 5. كون الميزات التنافسية تستند على موارد الوكالة، وقدرتها وجدارتها، لذلك فإنها تعطي حركة ديناميكية للعمليات الداخلية للوكالة، (ياسين، 2017: 64).
- رابعاً - خصائص الميزة التنافسية:

إن خصائص الميزة التنافسية يفترض أن تفهم في إطار منظور صحيح وشمولي ومستمر، لذلك يمكن تجسيد هذه الخصائص بالآتي، (شحادة، 2012: 71):

1. تشتق من رغبات وحاجات العملاء.
2. تقدم مساهمة ذات أهمية في نجاح الأعمال.
3. تقدم قاعدة للتحسينات المستقبلية.
4. طويلة الأمد وصعبة التقليد من قبل المنافسين.

خامساً - أساليب تحقيق الميزة التنافسية:

إن الأساليب الأساسية التي تؤدي إلى تحقيق التميز عن الآخرين يمكن أن يتحقق بإحدى الوسائل التالية، (الزهرابي، 2018: 103):

1. الكفاءة المتفوقة: وهي تتعلق بتكاليف المدخلات اللازمة لإنتاج مخرجات معينة، فالإنتاجية العالية تقود إلى تحقيق كفاءة متفوقة.
2. الجودة المتفوقة: تقاس الجودة من خلال ما تحققه المنتجات والخدمات من قبول لدى العملاء ومستوى أداء هذه المنتجات والخدمات والجودة العالية من شأنها أن تساعد في تكوين اسم تجاري ذي سمعة جيدة و تقليل الجهد والوقت الذي يصرف في إصلاح عيوب المنتج أو الخدمة.
3. الإبداع والتفوق: ويتحقق من خلال تقديم خدمة جديدة أو العمل بأسلوب جيد مختلف عن المنافسين

4. الاستجابة المتفوقة: حيث يتطلب لدى العملاء ذلك حساسية عالية ومعرفة دقيقة بالعملاء أولاً، ثم التركيز على الاحتياجات التي يمكن إدراكها بتحقيق مستوى جودة معين يصعب تحقيقه من قبل المنافسين.

سادساً - عناصر الميزة التنافسية :

هناك مجموعة من العناصر المكونة للميزة التنافسية، ومن أهمها، (ياسين، 2017: 91):

1. الموارد الطبيعية: على الرغم من أهمية توافر الموارد الطبيعية لتحقيق الميزة التنافسية للوكالة، إلا أن عدم توفرها يعد حائلاً دون تحقيق الميزة التنافسية نتيجة التغيرات العالمية والمحمية التي حدثت في الآونة الأخيرة، كما حدث في اليابان؛ التي تفتقر إلى الموارد الطبيعية إلا أنها استثمرت في العقول، وبالتالي لم تعد الموارد تترأس أولويات المعادلة التنافسية.

2. رأس المال: لقد كان توافر رأس المال في الوكالات قادراً على تحقيق ميزة تنافسية عالية، ولكن مع الاقتصاد العالمي الجديد العابر لمحدود ومع إمكانية الاستفادة رؤوس الأموال في المجتمع وعدم ارتباطها بالحدود الجغرافية والسياسية، وذلك عبر الشركات المتعددة الجنسيات واستثمارها في الدول النامية أدى على تراجع أهمية توافر رأس المال للمنظمة في تحقيق المنافسة.

3. التكنولوجيا: يلعب العنصر التكنولوجي دوراً مهماً في تحسين الكفاءة الإنتاجية وتحقيق الميزة التنافسية عبر عمليات خلق واستيعاب المعرفة، وكذلك ابتكار وتطبيق تكنولوجيا جديدة في أداء الأعمال، ولكن الاستفادة من هذا العنصر لم تقتصر على الوكالة بعينها، حيث تستطيع الكثير من الوكالات الحصول على التكنولوجيا

4. الموارد البشرية: يمثل العنصر البشري ذو التعميم المتميز والمهارة العالية.

سابعاً - معايير الميزة التنافسية:

هناك مجموعة من المعايير تتمثل في الآتي، (شحادة 2012: 103):

1. مزايا تنافسية منخفضة أو مرتفعة: حيث يميز بين نوعين من المزايا وفقاً لهذا المعيار وهي:

أ- مزايا تنافسية منخفضة: تعتمد على التكلفة الأقل لقوة العمل والمواد الخام وهي سهلة التقليد نسبياً من قبل المنافسين.

ب- مزايا تنافسية مرتفعة: تستند إلى تميز المنتج أو الخدمة والسمعة الطيبة أو العلامة التجارية والعلاقات الوطيدة مع العملاء، وتتطلب هذه المزايا توفير مهارات وقدرات عالية المستوى مثل تدريب الموظفين.

2. عدد مصادر الميزة التي تمتلكها الوكالة: إن اعتماد الوكالة على ميزة تنافسية واحدة يعرضها إلى خطر سهولة تقليدها من قبل المنافسين لذلك يستحسن تعدد مصادر الميزة التنافسية لديها لكي يصعب على المنافسين محاكاتها، (عبيد، 2016: 185).

3. درجة التحسين والتطوير والتجديد المستمر في الميزة: تقوم الوكالات بخلق مزايا جديدة وبشكل أسرع من المنافسين لتفادي قيام الوكالات المنافسة بقليد أو محاكاة ميزتها التنافسية الحالية لذلك تتجه لخلق مزايا تنافسية مبتكرة كما يجب على الوكالة أن تقوم بتقييم مستمر لأداء ميزتها التنافسية بالاستناد إلى المعايير السائدة في القطاع ومعرفة مدى نجاحها وبالتالي اتخاذ القرار في الاحتفاظ بها أو التفوق على المنافسين وتحقيق الوفورات الاقتصادية.

ثامناً - الأسس العامة لبناء ميزة تنافسية:

هناك أربعة عوامل التي تساعد على بناء الميزة التنافسية والمحافظة عليها وهي: الكفاءة - الجودة - التحديث - الاستجابة للمستهلك. وهذه العوامل الأربعة هي نتاج للكفاءات كما أنها تتيح للوكالة تميز منتجاتها وبالتالي خلق قيمة مدركة للعملاء وتخفيض هياكل تكلفتها فهذه العوامل تعتبر أسس لبناء للميزة التنافسية، وفيما يلي توضيح كل منهما، (عبد السميع، 2016: 81):

1. الكفاءة: تتجسد الكفاءة في الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وتقاس بكمية المدخلات المستخدمة لإنتاج مخرجات محددة باعتبار الوكالة أداة لتحويل المدخلات إلى مخرجات، فالوكالة تتميز تكاليفها بالانخفاض إذا كانت تستحوذ على كفاءة خدماتها العالية مقارنة بمنافسيها مما يسمح لها ببناء مزايا تنافسية إلا أن تحقيق الكفاءة يقتضي التزاما واسع النطاق على مستوى الوكالة والقدرة على تحقيق تعاون وثيق بين الوظائف المختلفة.

2. الجودة: يعتبر المنتج أو الخدمة ذو جودة عندما يدرك العملاء أنه ذو قيمة أكبر في صفات منتج أو خدمة معينة مقارنة بنفس الصفات في منتجات أو خدمات منافسة وأي خدمة هو مجموعة صفات كما يمكن أن نقول أن هناك خدمات ذات جودة عالية وأخرى قليلة الجودة ونتيجة للتغيرات السريعة والتطورات المتعاقبة زاد اهتمام الوكالات بتلبية رغبات العملاء

والحرص على رضاهم، إذ لم يعد السعر العامل المحرك لسلوك العملاء بل أصبحت الجودة هي الاهتمام الأول والقيمة التي تسعى الحصول عليها، (أحمد، 2010: 75).

3. التحديث: هي عملية تجديد الخدمات أو العمليات كما أن هناك نوعان رئيسيان من التجديد هما: تجديد الخدمة وتجديد العمليات فتجديد الخدمة هو العمل على تطويره وابتكار خدمات تماماً أو إكساب الخدمات الموجودة في السوق صفات متميزة أما تحديث العمليات فهو يشمل تطوير عمليات لإنتاج الخدمات وبذلك يمكن القول أن تجديد الخدمات والعمليات يمثل أهم الأسس البنائية للميزة التنافسية.

4. الاستجابة للعملاء: حيث أن لكل وكالة هدفها هو تحقيق استجابة للمستهلكين ولكي يتم ذلك يجب أن تكون هذه الأخيرة قادرة على أداء المهام بشكل أفضل من المنافسين في تحديد وإشباع حاجات عملائها
الجانب العملي:

- المحور الأول (التسويق السياحي):

جدول (1) يبين اختبار الصدق والثبات

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
التسويق السياحي	32	0.920	0.941

يتضح من نتائج الجدول اعلاه أن جميع نتائج الثبات والصدق لإجابات أفراد العينة الدراسة على العبارات المتعلقة بكل بعد من ابعاد الدراسة، وعلى الاستبيان كاملاً كانت أكبر من (70 ٪) مما يدل على أن الاستبيان يتصف بالثبات والصدق وهو يحقق أغراض الدراسة، ويجعل التحليل الإحصائي سليماً ومقبولاً.

- المحور الثاني (الميزة التنافسية).

الجدول رقم (2) يبين نتائج اختبار الفا كرونباخ للمحور الميزة التنافسية .

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
الميزة التنافسية	17	0.952	0.978

يتضح من نتائج الجدول اعلاه أن جميع نتائج الثبات والصدق لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بكل بعد من ابعاد الدراسة، وعلى الاستبيان كاملاً كانت أكبر من (70 ٪) مما يدل على أن الاستبيان يتصف بالثبات والصدق وهو يحقق أغراض الدراسة، ويجعل التحليل الإحصائي سليماً ومقبولاً.

ثانياً: الوصف الإحصائي لعبارات المحاور.

1. المحور الاول : التسويق السياحي.

الجدول رقم (3) يبين المتوسط المرجح والانحراف المعياري والترتيب ودرجة الموافقة

ر.م	العبارة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	ترتيب الاجابة	درجة الموافقة
أولاً- مستوى توافر بعد المنتج في وكالات السياحة.					
1	تقوم بتصميم منتجات متنوعة للوكالة السياحية.	3.72	1.21	الأولى	موافق
2	تقوم بتخطيط جدول زمني لتلك الخدمات السياحية.	3.67	1.08	الثانية	موافق
3	نستعمل وسائل نقل مختلفة لنقل السواح.	3.42	1.23	السادسة	موافق
4	يتوقف تصميم المنتج السياحي على مدى توافر عناصر الجذب.	3.45	1.10	الخامسة	موافق
5	نقدم أماكن إيواء حسب رغبة السائح.	3.47	1.08	الرابعة	موافق
6	نعتمد على تنوع المنتجات حسب رغبة السائح.	3.60	1.04	الثالثة	موافق
7	نحرص على تقديم خدمات ذات جودة عالية.	3.27	1.16	السابعة	موافق إلى حد ما
ثانياً- مستوى توافر بعد التسعير في وكالات السياحة.					
1	هناك اختلاف في التسعير حسب التكلفة المادية للرحلة والخدمات المتاحة.	3.28	1.19	الثانية	موافق إلى حد ما
2	الأسعار تختلف باختلاف المواسم.	3.20	1.19	الخامسة	موافق إلى حد ما
3	نقوم بتحديد أسعار تنافسية لخدماتنا مقارنة بالوكالات الأخرى.	3.13	1.14	السادسة	موافق إلى حد ما
4	تتميز أسعار الخدمات السياحية المقدمة بالوكالة بأنها واضحة ومناسبة.	2.97	1.21	الثامنة	موافق إلى حد ما
5	نطرح العديد من الاسعار أمام السواح حسب تنوع الخدمات.	3.23	1.14	الثالثة	موافق إلى حد ما
6	أسعارنا تختلف باختلاف السواح الأجانب عن الجزيائيين.	3.10	1.20	السابعة	موافق إلى حد ما
7	نحدد أسعار عالية لسواح الأجانب.	3.22	1.19	الرابعة	موافق إلى حد ما
8	السعر لا يكون ثابتاً فهو يحدد مدى إدراك الزبون للخدمة وقيمتها له.	3.63	1.26	الاولى	موافق

ثالثاً - مستوى توافر بعد الترويج في وكالات السياحة.				
1	نستخدم وسائل مختلفة للأعلام والاتصال لتوضيح خدماتنا السياحية.	3.77	1.14	الثانية موافق
2	إعلانات الوكالة واضحة ومفهومة ومأثرة لذى الزبائن.	3.80	1.13	الاولى موافق
3	المطبوعات والمشورات الصادرة عن الوكالة تجيب عن تساؤلات الزبائن.	3.63	1.13	الثالثة موافق
4	نقوم بعقد مؤتمرات وندوات للتعريف بخدماتنا وبمنطقتنا.	3.53	1.14	الرابعة موافق
5	أعتمد على الأنترنت في جلب السياح الأجانب.	3.47	1.11	الخامسة موافق
رابعاً - مستوى توافر بعد التوزيع في وكالات السياحة.				
1	نتعاون مع وكالات أخرى خارج المدينة والبلد لتوزيع خدماتنا.	3.55	1.05	الاولى موافق
2	يتم توزيع خدمات الوكالة بالاتصال المباشر بالزبائن.	3.50	1.35	الثالثة موافق
3	نقوم باستعمال نقاط البيع مختلفة لتقريب الخدمات من الزبائن في كافة أنحاء البلد.	3.52	1.08	الثانية موافق
4	نستخدم وسطاء سياحيين لتقريب الخدمات من الزبائن والاستجابة لطلبات السياح.	3.48	1.16	الرابعة موافق
5	نهتم باستعمال طرق مختلفة لتوزيع خدمات الوكالة.	3.42	1.14	الخامسة موافق
6	نلجأ لوكالات سياحية خارج المدينة عندما يكون الطلب مرتفع أكثر من الإمكانيات المتاحة.	3.00	1.40	السادسة موافق إلى حد ما
رابعاً - مستوى توافر بعد الأفراد في وكالات السياحة.				
1	في وكالتنا يتم اختبار العاملين حسب مؤهلاتهم.	3.37	1.21	الثالثة موافق إلى حد ما
2	في وكالتنا يتم تدريب الموظفين بطريقة منتظمة في مجال عملهم.	3.12	1.28	الخامسة موافق إلى حد ما
3	المستهدفون من تقديم الخدمة أطفال، مسنون، مرضى، رجال أعمال وسواح أجانب.	3.30	1.17	الرابعة موافق إلى حد ما
4	في وكالتنا يتم تحفيز العمال بنظم ايجابية ليتحركوا بإرادتهم نحو تحقيق أهداف الوكالة.	3.03	1.45	السادسة موافق إلى حد ما
5	تعتمد وكالتنا على العقوبات والتعهدات للعاملين حتى يحسنوا من أدائهم.	3.70	1.28	الاولى موافق
6	في وكالتنا يتم اختبار العاملين حسب مؤهلاتهم.	3.57	1.11	الثانية موافق

يتضح من نتائج الجدول اعلاه الاتي :

1. جاءت العبارة رقم (1) وهي تقوم بتصميم منتجات متنوعة للوكالة السياحية بالمرتبة الأولى بمتوسط (3.72) وانحراف معياري (1.21) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).
2. جاءت العبارة رقم (2) وهي تقوم بتخطيط جدول زمني لتلك الخدمات السياحية بالمرتبة الثانية بمتوسط (3.67) وانحراف معياري (1.08) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).
3. جاءت العبارة رقم (3) وهي نستعمل وسائل نقل مختلفة لنقل السواح بالمرتبة السادسة بمتوسط (3.42) وانحراف معياري (1.23) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).
4. جاءت العبارة رقم (4) وهي يتوقف تصميم المنتج السياحي على مدى توافر عناصر الجذب. بالمرتبة الخامسة بمتوسط (3.45) وانحراف معياري (1.10) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).
5. جاءت العبارة رقم (5) وهي نقدم أماكن إيواء حسب رغبة السائح بالمرتبة الرابعة بمتوسط (3.47) وانحراف معياري (1.08) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).
6. جاءت العبارة رقم (6) وهي نعتد على تنوع المنتجات حسب رغبة السائح بالمرتبة الثالثة بمتوسط (3.60) وانحراف معياري (1.04) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).
7. جاءت العبارة رقم (7) وهي نحرص على تقديم خدمات ذات جودة عالية بالمرتبة السابعة بمتوسط (3.27) وانحراف معياري (1.16) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).

ثانياً - بعد التسعير

1. جاءت العبارة رقم (1) وهي هناك اختلاف في التسعير حسب التكلفة المادية للرحلة والخدمات المتاحة بالمرتبة الثانية بمتوسط (3.28) وانحراف معياري (1.19) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).
2. جاءت العبارة رقم (2) وهي الأسعار تختلف باختلاف المواسم بالمرتبة الخامسة بمتوسط (3.20) وانحراف معياري (1.19) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).

3. جاءت العبارة رقم (3) وهي نقوم بتحديد أسعار تنافسية لخدماتنا مقارنة بالوكالات الأخرى بالمرتبة السادسة بمتوسط (3.13) وانحراف معياري (1.14). والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).
 4. جاءت العبارة رقم (4) وهي تتميز أسعار الخدمات السياحية المقدمة بالوكالة بأنها واضحة ومناسبة بالمرتبة الثامنة بمتوسط (2.97) وانحراف معياري (1.21) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).
 5. جاءت العبارة رقم (5) وهي نطرح العديد من الاسعار أمام السواح حسب تنوع الخدمات بالمرتبة الثالثة بمتوسط (3.23) وانحراف معياري (1.14) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).
 6. جاءت العبارة رقم (6) وهي أسعارنا تختلف باختلاف السواح الأجانب عن الجزائريين بالمرتبة السابعة بمتوسط (3.10) وانحراف معياري (1.20). والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).
 7. جاءت العبارة رقم (7) وهي نحدد أسعار عالية لسواح الأجانب بالمرتبة الرابعة بمتوسط (3.22) وانحراف معياري (1.19) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).
 8. جاءت العبارة رقم (8) وهي السعر لا يكون ثابتا فهو يحدد مدى إدراك الزبون للخدمة وقيمتها له بالمرتبة الاولى بمتوسط (3.63) وانحراف معياري (1.26) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).
- ثالثاً- البعد مستوى توافر بعد الترويج.

1. جاءت العبارة رقم (1) وهي نستخدم وسائل مختلفة للأعلام والاتصال لتوضيح خدماتنا السياحية بالمرتبة الثانية بمتوسط (3.77) وانحراف معياري (1.14). والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).
2. جاءت العبارة رقم (2) وهي إعلانات الوكالة واضحة ومفهومة ومؤثرة لدى الزبائن بالمرتبة الأولى بمتوسط (3.80) وانحراف معياري (1.13) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).

3. جاءت العبارة رقم (3) وهي المطبوعات والمنشورات الصادرة عن الوكالة تجيب عن تساؤلات الزبائن بالمرتبة الثالثة بمتوسط (3.63) وانحراف معياري (1.13) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).

4. جاءت العبارة رقم (4) وهي نقوم بعقد مؤتمرات وندوات للتعريف بخدماتنا وبمنطقتنا بالمرتبة الرابعة بمتوسط (3.53) وانحراف معياري (1.14) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).

5. جاءت العبارة رقم (5) وهي أعتد على الأنترنت في جلب السياح الأجانب بالمرتبة الخامسة بمتوسط (3.47) وانحراف معياري (1.11) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).

رابعاً- مستوى توافر بعد التوزيع.

1. جاءت العبارة رقم (1) وهي نتعاون مع وكالات أخرى خارج المدينة والبلد لتوزيع خدمتنا بالمرتبة الأولى بمتوسط (3.55) وانحراف معياري (1.05) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).

2. جاءت العبارة رقم (2) وهي يتم توزيع خدمات الوكالة بالاتصال المباشر بالزبائن بالمرتبة الثالثة بمتوسط (3.50) وانحراف معياري (1.35) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).

3. جاءت العبارة رقم (3) وهي نقوم باستعمال نقاط البيع مختلفة لتقريب الخدمات من الزبائن في كافة أنحاء البلد بالمرتبة الثانية بمتوسط (3.52) وانحراف معياري (1.08). والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).

4. جاءت العبارة رقم (4) وهي نستخدم وسطاء سياحيين لتقريب الخدمات من الزبائن والاستجابة لطلبات السياح بالمرتبة الرابعة بمتوسط (3.48) وانحراف معياري (1.16) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).

5. جاءت العبارة رقم (5) وهي نهتم باستعمال طرق مختلفة لتوزيع خدمات الوكالة بالمرتبة الخامسة بمتوسط (3.42) وانحراف معياري (1.14) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).

6. جاءت العبارة رقم (6) وهي نلجأ لوكالات سياحية خارج المدينة عندما يكون الطلب مرتفع أكثر من الإمكانيات المتاحة. بالمرتبة السادسة بمتوسط (3.00) وانحراف معياري (1.40). والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).
- خامساً- مستوى توافر بعد الأفراد في الوكالات السياحية.
1. جاءت العبارة رقم (1) وهي في وكالتنا يتم اختبار العاملين حسب مؤهلاتهم. بالمرتبة الثالثة بمتوسط (3.37) وانحراف معياري (1.21) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).
2. جاءت العبارة رقم (2) وهي في وكالتنا يتم تدريب الموظفين بطريقة منتظمة في مجال عملهم بالمرتبة الخامسة بمتوسط (3.12) وانحراف معياري (1.28) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).
3. جاءت العبارة رقم (3) وهي المستهدفون من تقديم الخدمة أطفال، مسنون، مرضى، رجال أعمال وسواح أجانب بالمرتبة الرابعة بمتوسط (3.30) وانحراف معياري (1.17). والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).
4. جاءت العبارة رقم (4) وهي في وكالتنا يتم تحفيز العمال بنظم ايجابية ليتحركوا بإرادتهم نحو تحقيق أهداف الوكالة بالمرتبة السادسة بمتوسط (3.03) وانحراف معياري (1.45) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).
5. جاءت العبارة رقم (5) وهي تعتمد وكالتنا على العقوبات والتهديدات للعاملين حتى يحسنوا من أدائهم بالمرتبة الاولى بمتوسط (3.70) وانحراف معياري (1.28) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).
6. جاءت العبارة رقم (6) وهي في وكالتنا يتم اختبار العاملين حسب مؤهلاتهم بالمرتبة الثانية بمتوسط (3.57) وانحراف معياري (1.11). والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).

المحور الثاني - الميزة التنافسية .

الجدول رقم (4) يبين المتوسط المرجح والانحراف المعياري والترتيب ودرجة الموافقة

ر.م	العبرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	ترتيب الاجابة	درجة الموافقة
بعد الكفاءة.					
1	تسعى الوكالة لاستغلال مواردها بشكل أمثل .	3.70	1.28	الاولى	موافق
2	تسعى الوكالة دوماً لتجديد الكفاءات الخاصة بها .	3.57	1.11	الرابعة	موافق
3	تسعى الوكالة إلى تحقيق نتائج جيدة بمشاركة عمالها .	3.60	1.28	الثالثة	موافق
4	تسعى الوكالة لوضع أهداف ومعايير للخدمات وتحاول تحقيقها .	3.67	1.11	الثانية	موافق
بعد الجودة.					
1	تلجأ الوكالة إلى تميز منتجاتها بعلامة تجارية .	3.33	1.20	الثانية	موافق إلى حد ما
2	وجود توافق بين الخدمة مع توقعات الزبائن والأداء الصحيح من أول مرة .	3.10	1.19	الخامسة	موافق إلى حد ما
3	اكتساب ثقة الزبائن من خلال أداء الخدمة أي عدم تكرار الأخطاء وأن تكون جاهزة وفقاً للطلب بالإضافة إلى الأمان وسهولة الاستخدام .	3.35	1.15	الاولى	موافق إلى حد ما
4	لدى وكالتنا مرشدين سياحيين لهم القدرة على إقناع وجذب السياح مما يضمن لهم الوصول إلى أعلى مستويات من الرضا .	3.15	1.31	الرابعة	موافق إلى حد ما
5	يوجد بوكالتنا هواتف خاصة تقدم المعلومات السياحية اللازمة للسائحين .	3.20	1.31	الثالثة	موافق إلى حد ما
بعد التحديث.					
1	تسعى الوكالة دائماً إلى التحديث والتحسين المستمر لخدماتها لاكتساب صفات تميزها عن المنافسين .	3.32	1.27	الاولى	موافق إلى حد ما
2	تسعى الوكالة بتجديد المنتج وتطوره وابتكار منتج جديد لاكتساب صفة مميزة في السوق .	3.19	1.22	الثانية	موافق إلى حد ما
3	تسعى الوكالة بعملية تجديد العمليات من خلال وظيفة البحث والتطوير لتأجل رفع كفاءة الوكالة .	2.79	1.18	الثالثة	موافق إلى حد ما
بعد استجابة العملاء					
1	ترك الوكالة انطباع جيد في ذهن العملاء على تذكر المنفعة العائدة حين شراء تلك المنتجات .	2.35	1.24	الخامسة	موافق إلى حد ما
2	تتلقى الوكالة استجابة من العملاء نظراً لجودة الخدمات مقارنة بالمنافسين .	3.19	1.56	الاولى	موافق إلى حد ما
3	تجد إعلانات الوكالة جيدة من طرف العملاء داخل البلاد .	2.88	1.37	الرابعة	موافق إلى حد ما
4	تجد إعلانات الوكالة استجابة جيدة من طرف السواح .	3.17	1.62	الثانية	موافق إلى حد ما
5	هناك طلب متزايد على خدمات وكالتنا .	2.99	1.57	الثالثة	موافق إلى حد ما

بعد الكفاءة.

1. جاءت العبارة رقم (1) وهي تسعى الوكالة لاستغلال مواردها بشكل أمثل بالمرتبة الاولى بمتوسط (3.70) وانحراف معياري (1.28) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).
2. جاءت العبارة رقم (2) وهي تسعى الوكالة دوماً لتجديد الكفاءات الخاصة بها بالمرتبة الرابعة بمتوسط (3.57) وانحراف معياري (1.11) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).
3. جاءت العبارة رقم (3) وهي تسعى الوكالة إلى تحقيق نتائج جيدة بمشاركة عمالها. بالمرتبة الثالثة بمتوسط (3.60) وانحراف معياري (1.28) والاجابات كانت (الموافقة) في اتجاه (الموافقة).
4. جاءت العبارة رقم (4) وهي تسعى الوكالة لوضع أهداف ومعايير للخدمات وتحاول تحقيقها بالمرتبة الثانية بمتوسط (3.67) وانحراف معياري (1.11) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة).

بعد الجودة.

1. جاءت العبارة رقم (1) وهي تلجأ الوكالة إلى تميز منتجاتها بعلامة تجارية بالمرتبة الثانية بمتوسط (3.33) وانحراف معياري (1.20) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).
2. جاءت العبارة رقم (2) وهي وجود توافق بين الخدمة مع توقعات الزبائن والأداء الصحيح من أول مرة بالمرتبة الخامسة بمتوسط (3.10) وانحراف معياري (1.19) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).
3. جاءت العبارة رقم (3) وهي اكتساب ثقة الزبائن من خلال أداء الخدمة أي عدم تكرار الأخطاء وأن تكون جاهزة وفقاً للطلب بالإضافة إلى الأمان وسهولة الاستخدام بالمرتبة الاولى بمتوسط (3.35) وانحراف معياري (1.15) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).
4. جاءت العبارة رقم (4) وهي لدى وكالتنا مرشدين سياحيين لهم القدرة على إقناع وجذب السياح مما يضمن لهم الوصول إلى أعلى مستويات من الرضا بالمرتبة الرابعة

بمتوسط (3.15) وانحراف معياري (1.31) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).

5. جاءت العبارة رقم (5) وهي يوجد بوكالتنا هواتف خاصة تقدم المعلومات السياحية اللازمة للسائحين بالمرتبة الثالثة بمتوسط (3.20) وانحراف معياري (1.31) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).

بعد التحديث.

1. جاءت العبارة رقم (1) وهي تسعى الوكالة دائماً إلى التحديث والتحسين المستمر لخدمتها لإكتساب صفات تميزها عن المنافسين بالمرتبة الاولى بمتوسط (3.32) وانحراف معياري (1.27) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).

2. جاءت العبارة رقم (2) وهي تسعى الوكالة بتجديد المنتج وتطوره وابتكار منح جديد لاكتساب صفة مميزة في السوق بالمرتبة الثانية بمتوسط (3.19) وانحراف معياري (1.22) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).

3. جاءت العبارة رقم (3) وهي تسعى الوكالة بعملية تجديد العمليات من خلال وظيفة البحث والتطوير نت أجل رفع كفاءة الوكالة بالمرتبة الثالثة بمتوسط (2.79) وانحراف معياري (1.18) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).

بعد استجابة العملاء.

1. جاءت العبارة رقم (1) وهي تترك الوكالة انطباع جيد في ذهن العملاء على تذكر المنفعة العائدة حين شراء تلك المنتجات بالمرتبة الخامسة بمتوسط (2.35) وانحراف معياري (1.24) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).

2. جاءت العبارة رقم (2) وهي تتلقى الوكالة استجابة من العملاء نظراً لجودة الخدمات مقارنة بالمنافسين بالمرتبة الاولى بمتوسط (3.19) وانحراف معياري (1.56) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).

3. جاءت العبارة رقم (3) وهي تجد إعلانات الوكالة جيدة من طرف العملاء داخل البلاد بالمرتبة الرابعة بمتوسط (2.88) وانحراف معياري (1.37) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).

4. جاءت العبارة رقم (4) وهي تجد إعلانات الوكالة استجابة جيدة من طرف السواح بالمرتبة الثانية بمتوسط (3.17) وانحراف معياري (1.62) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).

5. جاءت العبارة رقم (5) وهي هناك طلب متزايد على خدمات وكالتنا بالمرتبة الثالثة بمتوسط (2.99) وانحراف معياري (1.57) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).

ثالثاً: اختبار الفرضية.

فرضية الدراسة:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التسويق السياحي وتنمية الميزة التنافسية في وكالات السفر والسياحة بمدينة طرابلس.

الفرضية الصفرية H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التسويق السياحي وتنمية الميزة التنافسية في وكالات السفر والسياحة بمدينة طرابلس.

الجدول رقم (5) يبين نتائج معامل ارتباط بيرسون لقياس اثر العلاقة بين التسويق السياحي و تنمية الميزة التنافسية في وكالات السفر والسياحة بمدينة طرابلس.

جدول (5) يبين نتائج اختبار معامل الارتباط

م. الارتباط	مستوى المعنوية المشاهدة p value
$81r = 0.9$	0.000

من نتائج الجدول اعلاه يتبين ان قيمة مستوى المعنوية المشاهدة تساوي (0.000) وهي (اصغر) من (0.05) وهذا يعني (رفض) الفرضية الصفرية أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اجابات المبحوثين حول عبارات محوري الدراسة، كما نلاحظ ان العلاقة قوية بين التسويق السياحي والميزة التنافسية في وكالات السفر.

النتائج:

1. اهتمام الوكالة بتصميم منتجات متنوعة وتقديم أماكن إيواء حسب رغبة السائح وتقديم خدمات ذات جودة عالية.
2. اهتمام الوكالة بتحديد أسعار تنافسية مقارنة بالوكالات الأخرى وأيضاً تنوع في الاسعار حسب الخدمات.

3. تقوم الوكالة باستخدام وسائل مختلفة للإعلام والاتصال لتوضيح خدماتها السياحية، و أيضاً تهتم الوكالة ببعض مؤتمرات و الندوات للتعريف بخدماتها.
4. تقوم الوكالة بتعاون مع وكالات أخرى خارج المدينة والبلد لتوزيع خدماتها.
5. تقوم الوكالة بتدريب الموظفين بطريقة منتظمة في مجال عملهم ويتم اختيارهم حسب مؤهلاتهم العلمية.
6. اهتمام الوكالة دائماً لتجديد الكفاءات الخاصة بها، و وضع أهداف ومعايير لخدماتها.
7. اكتساب ثقة الزبائن من خلال أداء الخدمة وتكون جاهزة وفقاً للطلب العملاء، واهتمام بأن تكون الوكالة في صورة تميزها عن منافسيها في تقديم خدماتها.
8. اهتمام الوكالة بتحديث و التحسين المستمر لخدماتها لاكتساب صفة تميزها عن المنافسين.
9. تترك الوكالة انطباع جيد في ذهن العملاء وهناك طلب متزايد على خدمات الوكالة.

التوصيات

1. على الوكالة الاستمرار في نفس نهج السياسة المتبعة نحو تصميم المنتجات، أيضاً بتحديد أسعار تنافسية مقارنة بالوكالات الأخرى.
2. الاستمرار باستخدام وسائل مختلفة في الإعلام والاتصال و أيضاً اتباع الترويج من خلال المؤتمرات والندوات.
3. زيادة التركيز بعمل دورات تدريبية للموظفين في مجال عملهم.
4. التركيز على تجديد الكفاءات الخاصة و وضع أهداف ومعايير للخدمات.
5. العمل على استمرارية في التميز في الخدمات لزيادة كسب ثقة العملاء.

المراجع

أولاً- الكتب

1. حسني، إبراهيم (2012). إدارة المنشآت السياحية. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
2. صلاح، محمد (2012). استراتيجيات التسويق. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

3. محمود، أحمد(2019). أطوار الاتجاهات الحديثة ف التسويق السياحي . القاهرة: عالم الكتب.
4. محمد، موفق(2016). الترويج السياحي .عمان: دار الحامد للنشر.
5. رفعت، عباس محمد (2019). إدارة وكالات وشركات السياحة والسفر .عمان: دار البركة للنشر والتوزيع.
6. حامد، على مصطفى (2018). مبادئ السفر والسياحة . عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
7. فضل، صلاح عبدالله (2015). التسويق السياحي .عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
8. علي، نعيم، (2014)، مبادي السياحة، دار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر.
9. شحادة، زكريا، (2012)، الميزة التنافسية في إدارة الاعمال، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
10. أحمد النادي، (2010)، صناعة السياحة، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
11. عبيد، يوسف، (2017)، تكنولوجيا الإعلان على الانترنت، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
12. الزهراوي، محود، (2012)، إدارة التسويق السياحي، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

الدراسات السابقة:

- 1- عبد السميع (2016)، واقع استخدام التسويق الإلكتروني في تنشيط الخدمات السياحية العاملة في مدينة القاهرة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، فلسطين.
- 2- الصافي، عبد الغفار (2014)، دور التسويق السياحي في الترويج للخدمات السياحية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان، الاردن.

- 3- ياسين، يوسف (2017)، دور التسويق في الترويج للخدمات السياحية والفندقية، رسالة ماجستير غير منشورة، الاكاديمية الليبية للدراسات العليا، طرابلس، ليبيا.
- 4- إسماعيل، محمد صالح، (2018)، دور التسويق السياحي في تنمية الميزة التنافسية، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين.

مدى التزام أعضاء هيئة التدريس بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر الطلبة

أ.ربيعة علي محمد الفزاني / ادارة الدراسات العليا والتدريب

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى التزام أعضاء هيئة التدريس بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر الطلبة، ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم وتوزيع استمارة استبيان على عينة من الموظفين العاملين بالمصرف المتحد للتجارة والاستثمار، وقد بلغ عدد نسخ استمارات الاستبيان التي تم توزيعها على عينة الدراسة (50) نسخة، تم من استرجاعها والاعتماد عليها بالكامل أي بنسبة (100٪). ولقد استخدمت في هذه الدراسة عدة أساليب إحصائية من خلال البرنامج الإحصائي (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) SPSS، وذلك لغرض اختبار الفرضيات.

واستناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي اتضح أنه يوجد التزام لأعضاء هيئة التدريس بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر الطلبة.

1.1: المقدمة :

وفقاً للتغيرات والمتغيرات التكنولوجية السائدة في العالم اليوم والتحولات السياسية والاجتماعية والاقتصادية وازدياد العبء على العملية التعليمية مما اظهر حاجة ماسة لمواكبة هذه الاحداث والمتغيرات والتطورات البيئية، كما ازداد الثقل على القائمين عليه ليكونوا على مستوى ما يحدث نتيجة للتغيرات العالمية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم بسبب العولمة والانفتاح الثقافي والمعرفي والتقدم العلمي ولكي تستطيع الجامعات الليبية وجامعة الزاوية بالتحديد ان تواجه هذه التحولات والمتغيرات فلا بد من وجود الأستاذ الجامعي الذي يعزز ثقة المجتمع بجامعته، ويساعدها على تطوير برامجها ووسائل التعليم فيها وحتى يستطيع الأستاذ ان يقوم بدوره التربوي فالأخلاق هي التي تساعد الافراد على أن يكونوا متوافقين مع مجتمعاتهم، وتدفعهم إلى محاولة الارتقاء بسلوكهم وتساعدهم على التكيف مع واقعهم بالأخلاق المهنية هي معايير تعد اساس لضبط السلوك المهنة المستحب، والذي يتعهد أعضاء أي مهنة بالتزامها حفاظ على مستوى المهنة ورفع شأنها وإذا كانت الأخلاق ضرورة لكل فرد يعمل في مهنة ما كالمطب، الإعلام وغيرها من المهن المختلفة، فإنها أكثر أهمية وضرورة لمن يعمل في مهنة التعليم؛ للدور الكبير الذي تلعبه هذه المهنة من تحسين صورة الجامعة وسمعتها، وتنمية مخرجاتها، حيث أنها العنصر الأساسي في فاعلية التدريس والمؤثر في الاتجاهات والسلوك (الهالات، 2017)

وبذلك يُمثل التزام أعضاء في كفاءة الجامعة ومدى نجاحها هيئة التدريس بأخلاقيات المهنة في التعليم الجامعي دور مهمًا في تأدية رسالتها وتحقيق أهدافها وغاياتها الأخلاقية فلا بد ان يكون صالحا مع نفسه . ان مهنة التعليم الجامعي هي رسالة اكثر منها وظيفة فهي تركز على التعامل الإنساني المباشر بين الأستاذ الجامعي وطلابه، وتحكمها منظومة من الاخلاق والتقاليد والقيم والممارسات التي تنظم السلوك العام للعاملين في التعليم الجامعي وتوجب على القائمين عليها حق الانتماء للمؤسسة.

2.1: مشكلة البحث : يمثل التزام الموظفين في كافة مؤسسات المجتمع بأخلاقيات المهنة دور مهم في كفاءة المؤسسة ومدى نجاحها في تأدية رسالتها وتحقيق أهدافها وغاياتها وكون الجامعة من اهم مؤسسات المجتمع لما لها من دور كبير في خلق كوادر واعية مثقفة ببناء للوطن (السياب) الا ان نجاحها في تحقيق أهدافها وغاياتها يعتمد بشكل كبير على عضو هيئة التدريس الذي يمثل محور العملية التعليمية في الجامعة ومدى التزامه بالقيم الأخلاقية السامية، هناك تفاوت واختلافا في التزام أعضاء هيئة التدريس بأخلاقيات مهنة التعليم حيث اتضح ان هناك سلبيات في جانب اخلاقيات مهنة التعليم لدى بعض أعضاء هيئة التدريس منها التساهل في الالتزام بمواعيد المحاضرات والتواجد في الساعات المكتبية والانشغال عن التدريس بالأعمال الخاصة وعدم التحلي بالصبر وتقبل الآراء المخالفة لأرائهم والتساهل في أمانة التدريس والتقويم وانتشار ظاهرة الغش بين الطلبة داخل الجامعة واستعمال موارد الجامعة وتجهيزاتها لأغراض شخصية

وانطلاقا من الدراسات التي تناولت موضوع اخلاقيات مهنة التعليم الجامعي في الجامعات المختلفة فقد أكدت دراسة (سالم، لسنة 2018) بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيرات المستوى الدراسي، ومن اهم ما توصلت اليه هو احترام عضو هيئة التدريس لشخصية الطالب . كما توصلت دراسة (لحري، خرموش لسنة 2021) الى ان هناك الكثير من الاختلافات المتعلقة بواجب الأستاذ والتزاماته والأساتذة الآخرون. كما اوصت الكثير من الدراسات في الدول العربية كدراسة (القدس، الصباري 2017)، ودراسة (حرواش، عباس 2019) ، ودراسة (عبد الباقي 2018) وغيرها من الدراسات التي اوصت على ضرورة اجراء دراسات للكشف عن التزام أعضاء هيئة التدريس في الجامعات بأخلاقيات المهنة لما له من اثر فعال على البيئة الجامعية والتعليم العالي بشكل عام .

3.1: اسئلة الدراسة: استنادا على ما سبق ذكره يمكن صياغة الأسئلة على النحو التالي:

وانطلاقا من ادراك الباحثة لقصور الدراسات التي تناولت موضوع اخلاقيات المهنة لعضو هيئة التدريس في الجامعات وتحديدًا في البيئة اللبئية، والتي يجب أن يتحلى بها أعضاء هيئة

التدريس؛ لأن التزامهم بهذه الأخلاقيات يعد الأساس في نجاح سير العملية التعليمية، عليه تتلخص مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيسي التالي : ما مدى التزام أعضاء هيئة التدريس بأخلاقيات المهنة بكلية بجامعة الزاوية (كلية الاقتصاد) من وجهة نظر الطلبة.

ومنه نشق الأسئلة الفرعية التالية :

- ما مدى أثر الالتزام بحسن المعاملة مع الطلبة في اخلاقيات المهنة؟
- ما مدى أثر الالتزام في التعليم والتعلم للطلبة في اخلاقيات المهنة ؟
- ما مدى اثر الالتزام بالأنظمة والتعليمات في اخلاقيات المهنة ؟

4.1: اهداف الدراسة :تسعى الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مدى التزام الأستاذ الجامعي بأخلاقيات المهنة في مجال حسن التعامل من وجهة نظر الطلبة .
- التعرف على مدى التزام الأستاذ الجامعي بأخلاقيات المهنة في مجال حقوقه التعليم والتعلم من وجهة نظر الطلبة .
- التعرف على مدى التزام الأستاذ الجامعي بأخلاقيات المهنة في مجال الأنظمة والتعليمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة .

5.1: فرضيات البحث :

الفرضية الرئيسية :يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين التزام أعضاء هيئة و أخلاقيات المهنة بكلية كلية الاقتصاد- جامعة الزاوية من وجهة نظر الطلبة .

الفرضيات الفرعية :

1. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين حسن المعاملة للطلبة و اخلاقيات المهنة.
2. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية الالتزام في التعليم والتعلم للطلبة و اخلاقيات المهنة.
3. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للالتزام بالأنظمة والتعليمات و اخلاقيات المهنة.

6.1: أهمية الدراسة تكمن أهمية الدراسة فيما يلي :

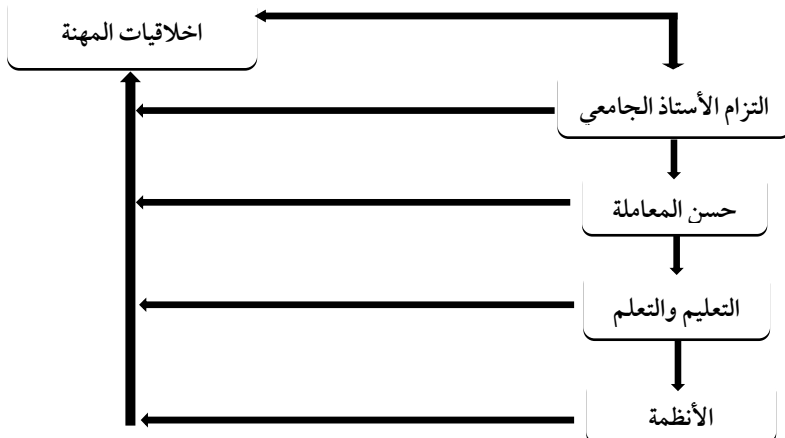
تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع ذاته (الاخلاق) لان بقاء أي مجتمع وازدهاره وامنه يعتمد في أساسه على مستوى اخلاق افراده. حيث تتضح الأهمية في الاتي :

1. قد يستفيد أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية بمعرفة موقفهم من التمسك بأخلاقيات المهنة كما يراها غيرهم للوصول الى تحفيزهم نحو اجراء التعديل او التغيير المناسب في سلوكهم وتعاملهم ليصبحوا اكثر التزاما بتلك الاخلاق مما يساعدهم في أداء مهامهم وواجباتهم على اكمل وجه .
2. كما انه يمكن ان تفتح هذه الدراسة مجالاً لأبحاث لاحقة يجري فيها تناول الموضوع من جوانب أخرى جديدة .
3. كما انه تبرز أهمية مهنة التعليم عامة ودور الاستاذ خاصة لكونه قائدا تربويا لطلبته وقوة مباشرة لهم .
4. كما ان هذه الدراسة ستوضح أهم النتائج التي سيتم التوصل اليها في هذه الدراسة.

7.1: حدود الدراسة :

- الزمانية: أجريت الدراسة خلال الفصل الدراسي خريف 2022-2023
- الموضوعية : ركزت الدراسة على موضوع التزام عضو هيئة التدريس بأخلاقيات المهنة من خلال علاقته بمهنته وبطلابه مما يمثل الوظيفة الأولى والاساسية للجامعة وهي التدريس
- البشرية : اقتصرت الدراسة على عينة عشوائية من طلبة جامعة الزاوية (كلية الاقتصاد) من الطلاب المتقدمين في الدراسة وتم استبعاد الطلاب الجدد لعدم امتلاكهم الخلفية الكافية على أعضاء هيئة التدريس وكان عددهم (40) طالب من العدد الكلي (396) .
- المكانية : تمثلت في جامعة الزاوية - كلية الاقتصاد

نموذج الدراسة :



8.1: مصطلحات الدراسة: اشتملت الدراسة على المصطلحات التالية :

1. عضو هيئة التدريس: هو الفرد المؤهل كفاية وعطاء للقيام بواجباته ومسؤولياته نحو المعرفة حفاظا وتنمية وتطويرا ومتابعة، هو الشخص الذي يتولى مهمة التدريس في الجامعة وهو اهم عناصر العملية التعليمية باعتبارها نظاما هو يعتبر الميسر والمنظم لعملية التعليم والتعلم ويقدم خبرته من اجل احداث تغيرات مرغوب فيها في أي نمط من أنماط السلوك لدى الطلاب داخل الجامعة .

2. مهنة التعليم الجامعي : والمقصود بها التعليم الذي يتم داخل الجامعات من اجل الحصول على درجة التأهيل الجامعية البكالوريوس او ما يعادلها ومدتها (4 - 6) ويلتحق بهذا النوع من التعليم الحاصلون على شهادة إتمام المرحلة الثانوية العامة او الدبلوم التقني المتوسط بتفوق بهدف توفير العمالة المتخصصة سواء في العلوم الإنسانية او التطبيقية (المخلاف، 2004: 78)

3. اخلاقيات مهنة التعليم :ويمكن توضيحها في كل من :

أ. اخلاقيات المهنة : هي مجموعة القيم والنظم المحققة للمعايير الإيجابية العليا المطلوبة في أداء الاعمال الوظيفية والتخصصية وفي أساليب التعامل داخل بيئة العمل ومع المستفيدين وفي المحافظة على صحة الإنسان وسلامة البيئة (قسم الدراسات الإسلامية، 2015: 31).

ب. التدريس (التعليم) : هو المهنة الأساسية الثانية لأستاذ الجامعة واساس التدريس هو الاستعداد العلمي والنفسي له، ويتضمن التدريس ما يلي :

- التخطيط لإعداد الدروس وإلقائها سواء في مرحلة التدرج أو ما بعد التدرج من حيث تحديد الأهداف من التدريس وتحديد ومعرفة وضع كل طالب قبل التدريس، تحديد مضمون الدرس (مفاهيم-حقائق-معلومات)، تحديد الأنشطة (طرق التدريس، وسائل التدريس، ما يقوم به الطالب)، تحديد أساليب التقويم (تمارين، أسئلة كتابية، أسئلة شفوية او ادائية)، التحكم في سلوك الطلبة اثناء إلقاء الدرس - تأليف الكتب التخصصية. - تطوير المناهج العلمية وفق المناهج التي تدرس -روح العمل الجماعي داخل الكلية او الجامعة - إتقان اللغة التي يدرس بها (سلامي دلال، ايمان عزي، 2013: 154)

4. وجهة نظر : هي مجموعة الآراء الذي يكونها الشخص حول موضوع معين وهي تعبر عن رأيه في موضوع معين، والذي يكون مبنياً على أساس ذاتية او موضوعية خاصة بالشخص الذي

بيدي وجهة نظر دون أي تدخل من طرف خارجي للتأثير عليها فهي إذن تلك الإجابات التي يبدئها الأولياء حول الاستبيان الموجه لهم للإجابة عليه .

5.الأستاذ الجامعي :الأستاذ الجامعي هو العنصر الأساسي المهيمن في قاعة التدريس، والمحرك لدوافع الطلبة، والمشكل لاتجاهاتهم، وهو من يقوم بالاستشارة، والبهجة، والحماس، والتسامح، والالفة والاحترام لهذا فان استجابات الطلبة هي ردود فعل للسلوك الذي يجسده الأستاذ الجامعي، وبالتالي فان هذه الاستجابات تتباين بتباين سلوك الأساتذة في الجامعة (شحاته، وأبو عمرية، 1994)

6.الطالب الجامعي : هو الذي يتلقى دروس ومحاضرات والتدريب على كيفية الحصول على المعلومات في مؤسسة التعليم العالي للحصول على شهادة جامعية (مزيش مصطفى، 2000: 24)

وهو شخص يسمح له مستواه العلمي بالانتقال من المرحلة الثانوية بشقيها العام والتقني الى الجامعة وفقا لتخصص يخول له الحصول على الشهادة إذ ان للطلاب الحق في اختيار التخصص الذي يتلاءم وذوقه ويتماشى وميله (رياض قائم، 1995: 85).

7. الجامعة :أخذت كلمة جامعة من كلمة Universtas والتي تعني الاتحاد أو التجمع الذي يضم أقوى الأسر نفوذا في المجال السياسي في المدينة من أجل ممارسة السلطة . (مرسي، 2002: 9)

أما اصطلاحا فقد تعددت واختلفت تعاريف العلماء والمفكرين للجامعة فمنهم من يعرفها على أنها " كل أنواع الدراسات أو التكوين الموجه للبحث التي تتم بعد مرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات التعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة . (بو عشة، 2000: 10)

1.9: الدراسات السابقة :

(1) دراسة خرموش، بحري(2021) بعنوان مدى تمتع الأستاذ الجامعي بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر الطلبة الجامعيين وقد اعتمدت الدراسة في التحليل على البرنامج الاحصائي (spss) وقد هدفت الدراسة الى تحديد اهم الاخلاقيات المتعلقة بمهنة التدريس من وجهة نظر الطلاب كما سعت الى تحديد اخلاقيات العمل في مجال حقوق والتزامات الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة الجامعيين وأوضحت كيفية تحديد اخلاقيات العمل التي يتمتع بها الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة، و من اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان هناك الكثير من

الأخلاقيات المتعلقة بواجبات الأستاذ والتزاماته التي تتوافر لدى الأساتذة حسب وجهة نظر الطلبة وهناك بعض الاخلاقيات تتوافر بنسبة معينة ومنها التي لا تتوافر في الأستاذ وذلك حسب طبيعة الأستاذ نفسه وطريقة تعامله مع الطلبة.

(2) دراسة القدسي، الصابري (2020) مدى التزام أعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر الطلاب، وقد اعتمدت الدراسة في التحليل على البرنامج الاحصائي (spss) وقد هدفت الدراسة للتعرف على مدى التزام أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر الطلاب وذلك من خلال تحديد درجة التزام أعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء بأخلاقيات مهنة التدريس ومن اهم الاستنتاجات التي توصلت اليها الدراسة ان درجة الالتزام في مجالي الدراسة بدرجات متفاوتة ما بين متوسطة في بعض الفقرات وعالية في لبعض الاخر منها.

(3) دراسة لخضر، لمين (2019) بعنوان اخلاقيات مهنة الأستاذ الجامعي واهميتها في تحسين قدرات الطلبة، وقد اعتمدت الدراسة في التحليل على البرنامج الاحصائي (spss) هدفت الدراسة للكشف عن اخلاقيات مهنة الأستاذ الجامعي وعلاقتها بتحسين مستوى الطلبة والكشف عن اخلاقيات مهنة التدريس الجامعي وما تعود به على الطلبة من تحسين المستوى والقدرات ومن اهم الاستنتاجات التي توصلت اليها الدراسة ان اهم الموجهات المؤثرة في سلوك الأستاذ الجامعي هي اخلاقيات المهنة وبالأخلاقيات يتحدد مقدار انتماء الاستاد لمهنته بموجب درجة التزامه بقواعد تلك المهنة ومراعاتها في جميع الأحوال والمواقف .

(4) دراسة سالم (2018) بعنوان درجة التزام أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة المجمعة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر الطلاب وقد اعتمدت الدراسة في التحليل على البرنامج الاحصائي (spss) ، هدفت الدراسة الى الوقوف على درجة التزام أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة المجمعة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر طلابها وعلاقتها بمجموعة من المتغيرات منا التخصص والمستوى الدراسي والمعدل التراكمي للطلاب، توصلت الدراسة الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيرات المستوى الدراسي وعدم وجود فروق لمتغيرات المعدل وكذلك عدم وجود فروق لمتغيرات التخصص . واهم النتائج التي تم التوصل اليها ان عضو هيئة التدريس يحترم شخصية الطالب .

(5) دراسة العتيبي (2017) بعنوان درجة التزام أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بالدوادمي بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر طلابها، وقد اعتمدت الدراسة في التحليل على البرنامج الاحصائي (spss) ، هدفت الدراسة الى الوقوف على درجة التزام أعضاء هيئة التدريس

في كلية التربية بالدوادمي بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر طلابها في ضوء متغيري التخصص والمستوى الأكاديمي، من أهم الاستنتاجات التي تم التوصل إليها أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية حول أخلاقيات عضو هيئة التدريس المتعلقة بالعلاقات الإنسانية مع الطلاب، وأخلاقيات عضو هيئة التدريس المتعلقة بمجال التعليم والتعلم.

(6) دراسة الهلالات، العضيلة في مؤتمر التعليم العالي (2017) بعنوان درجة التزام أعضاء هيئة التدريس في أقسام الخدمة الاجتماعية في الجامعات الأردنية بأخلاقيات مهنة التعليم من وجهة نظر الطلبة (جامعتا الأردنية والبلقاء انمو دجا، وقد اعتمدت الدراسة في التحليل على البرنامج الاحصائي (spss)، هدفت الدراسة الى التعرف الى درجة التزام أعضاء هيئة التدريس في أقسام الخدمة الاجتماعية في الجامعات الأردنية بأخلاقيات مهنة التعليم من وجهة نظر الطلبة تبعاً لمتغيرات الجنس، المستوى الدراسي، الجامعة، وقد توصلت الدراسة الى الاستنتاجات الى ان التزام أعضاء هيئة التدريس بأخلاقيات مهنة التعليم من وجهة نظر الطلبة جاءت بدرجة مرتفعة كما أظهرت النتائج وجود فروقات دالة احصائية عند مستوى الفا في تقديرا الطلبة لدرجة التزام أعضاء هيئة التدريس في أقسام الخدمة الاجتماعية بأخلاقيات مهنة التعليم.

10.1: التعليق على الدراسات السابقة :

1. ركزت الدراسات السابقة على اخلاقيات مهنة التعليم ومدى التزام أعضاء هيئة التدريس .
2. أظهرت نتائج الدراسات السابقة أن درجة الالتزام بأخلاقيات مهنة التعليم لدى أعضاء هيئة التدريس متفاوتة .
3. استخدمت الدراسات السابقة المنهج الوصفي والاستبانة كأداة دراسة .
4. اوصت أكثر الدراسات بالاهتمام بأخلاقيات مهنة التعليم والتزام أعضاء هيئة التدريس بها.
5. استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء أداة الدراسة، وتحديد المعالجات الإحصائية المناسبة اتفقت دراستي هذه مع الدراسات السابقة في استخدام أداة التحليل الاحصائي .
6. تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في بعض المتغيرات وفي الزمان وفي المكان الذي طبقت به الدراسة .

1.2: الاطار النظري :

1.1.2: مفهوم أخلاقيات المهنة:

تعد الأخلاق منطلقاً أساسياً لحياة المجتمع ومؤسساته، إذ تستند كل مهنة إلى أخلاقيات تنظم السلوك العام لأعضاء المهنة مع بعضهم البعض ضمن مهنتهم ومع غيرهم من العاملين في مهن ومجالات عمل أخرى، وتنسجم مع قيم ومبادئ المجتمع المتواجدين فيه. فالأخلاق هي القاسم المشترك بين مختلف المهن والأعمال في المجتمع الواحد، إذ لا تخلو مهنة أو عمل من الضوابط الأخلاقية التي تحكم تصرفات أفرادها. (سلوم وجمل، 2009).

ويشير مفهوم الأخلاق: بأنها الخلق والخلق هو الدين والطبع والسجية، وهي بذلك تعبير عن الصورة المعلنة والباطنة للإنسان وتعكس سلوكه، أما اصطلاحاً فيشير اللفظ إلى المبادئ والقيم أو مجموعة المعايير التي تحكم السلوك الإنساني وتضبطه ومن خلالها يتم الحكم بالصواب أو الخطأ على ما بدر من الفرد من تصرف (البكري، 2009).

وفي هذا السياق يمكن تعريف أخلاقيات المهنة تمثل مجموعة القواعد والأسس والمعايير التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها ليكون ناجحاً في أداء مهنته وفي تعامله مع زملائه والمجتمع (دياب، 2014) ويُعد إتباع الأخلاق الحسنة في المنظمات بمختلف أنواعها أمر يجب أن يحرص عليه العاملين فيها، مما يحتم على المسؤولين في الإدارات المختلفة إلزام العاملين بميثاق وضوابط أخلاقية كجزء من متطلبات المهنة وليس وفق قناعات وأهواء شخصية، وبناء على ذلك يتم تحديد ما هو أخلاقي، وما هو غير أخلاقي لكي يلتزم به جميع العاملين في المنظمة (راتول وفالتي، 2012) وعلى هذا الأساس يمكن التمييز بين نوعين من الأخلاقيات من ناحية المفاهيم والممارسات في إطار الأعمال:

1. أخلاقيات المبدأ الثابت: وهي تقوم على القيم المطلقة والنهائية التي لا توسط ولا مساومة ولا مبادلة فيها سواء بين الصواب أو الخطأ، كالصدق، الأمانة فهي مطلوبة سواء أكان ذلك على حساب الذات أو المهنة أو المجتمع.

2. أخلاقيات الواجب التكيف: فهي تقوم على القيم النسبية والأساس فيها محدد في بيئتها المحدودة و تعكس مفهوم قانوني تنظيمي بالنسبة للموظفين يرتبط بما تحدده الأنظمة واللوائح المعمول بها في المنظمة من واجبات (نجم، 2004)

2.1.2: المبادئ التي تحكم أخلاقيات المهنة : وفي هذا الإطار يمكن التطرق إلى بعض من المبادئ الأساسية التي تحكم أخلاقيات أي مهنة والتي أتفق معظم الباحثين والمتمثلة في:

الأمانة وهي تعني حفظ الحقوق وأداء الواجبات، النزاهة والتي تعكس مدى الالتزام بحكم القانون، والشفافية، الصدق، الموضوعية والاستقلالية، الاستقامة، العدالة، احترام وقت العمل، المواطنة، وأخيرا الرقابة الذاتية (شهباز، 2010: 248) وبالنظر إلى هذه المبادئ السابق ذكرها نجد أنها تأتي من مصادر متعددة ومتنوعة، فقد أشار Daft إلى أنه هناك ثلاثة مصادر رئيسة لأخلاقيات المهنة وهي كالتالي:

- المصدر الديني والقيم والمعتقدات الدينية والتي تختلف باختلاف المجتمعات.
- الثقافة السائدة في المجتمع والتي تعكس العمليات التربوية والاجتماعية التي تستند على القيم والمبادئ المتبادلة والمشاركة بين أفراد المجتمع الواحد.
- الاعتقادات الشخصية للفرد، التي من خلالها تتحدد المعايير المرتبطة بسلوكه وحيثه في التصرف المناسب وفقا لذلك . (Retrieved، 2022).

3.1.2: أهمية أخلاقيات المهنة:

تكتسب الأخلاق أهمية كبيرة في مجال الأعمال، فهي دعامة كل نهضة وأساس كل تقدم وتطور ورقي، وبذلك هي أمر لا بد منه لاستمرار وبناء المجتمعات وضبط سلوك الأفراد، وما يؤكد ذلك قول نبينا الكريم عليه الصالة والسلام إنما بعثت لأنتم مكارم الأخلاق بالإضافة للعديد من الأحاديث الشريفة في السنة النبوية والتي تحث على أهمية الالتزام بالأخلاق الحسنة . (البلوي، 2011).

كما يساعد الالتزام بمعايير أخلاقية في إقرار مبدأ الشفافية، التي أضحت من المطالب الأساسية للتغلب على الفساد الإداري، وبالتالي تقدم المجتمع ورفقه، فوجود مواثيق أخلاقية معلنة يوفر المرجع الذي يحتكم إليه جميع الناس . (البلوي، 2011)

4.1.2: القيم المهنية: وتتمثل في كل من :

- الكفاءة: تتكون الكفاءة من معرفة متعمقة ومعترف بها والتي تمنح الحق في الحكم والبت في مسائل معينة
- الحضور: إن ممارسة واجبات عمل الفرد بأفضل ما لديه تعنى بالضرورة ممارسة الحضور.
- النزاهة العلمية والأكاديمية: يجب أن تضمن السلوكيات والمواقف التي تسود أثناء تنفيذ التدريس أو البحث أو العمل الإبداعي حماية القيم الأساسية المرتبطة بالنزاهة العلمية.

- الملكية الفكرية: الكيانات الجامعية مدعوة لمحاربة أي شكل من أشكال الاحتيال، مثل السرقة الأدبية أو التلغيق المتعمد أو تزوير البيانات، أو النسخ غير المصرح به، أو اغتصاب حالة المؤلف، أو قرصنة الرسائل أو المشاريع، إلخ ...
- النزاهة: ممارسة وظيفتها بأمانة وعدالة ونزاهة، أي بنزاهة مطلقة
- الشفافية: تتضمن الشفافية إتاحة المعلومات لأطراف ثالثة، بما في ذلك أعضاء مؤسستك. وبالتالي، يخضع إنتاج البيانات وجمعها واستخدامها ونقلها لإجراءات شفافة. يجب أن ترضي احترام الفرد ومصالح الكيانات الجامعية ومصالح المجتمع بشكل عام.
- الاستمرارية: تتطلب الاستمرارية ضمان إمكانية الوصول، أثناء نقل السلطة، إلى كل ما هو ضروري لممارسة هذه السلطة. (سمور، 2022)

5.1.2: أخلاقيات المهنة لدى الأستاذ الجامعي :

1. أخلاقيات المهنة في ظل المفهوم والاهمية :أخلاقيات مهنة التدريس الجامعي على الأستاذ الجامعي أن يتحلّى بمجموعة من السمات والأخلاقيات على تنوّعها، ومنها:
2. سمات أخلاقية شخصية: من الصفات المتعلقة بالجانب الشخصي للمدرس الجامعي ما يأتي:

- ✓ الاعتدال في السلوك واللباقة في التعامل.
- ✓ الثقافة الكافية في تخصصه والتخصصات المشابهة.
- ✓ التوازن في العلاقة مع الطلبة بحيث يكون على مسافة واحدة من الجميع.
- ✓ احترام مواعيد المحاضرات وإتمام المهام الموكلة إليه والمشاركة في الفعاليات ذات الصلة.
- ✓ الالتزام بأخلاق المهنة وعدم السماح لأطراف خارجية بالتأثير على قراراته أو التدخل فيها.
- ✓ الوعي للمشكلات والتحديات الموجودة والتفاعل معها والمساهمة في إيجاد الحلول المناسبة لها.

3. سمات أخلاقية معرفية: تُعتبر المهارات العلمية والمعرفية التي يملكها المدرس الجامعي واحدة من أخلاقيات المدرّس الجامعي، وأهمها ما يأتي:

- ✓ التأهيل العلمي والتمكن التعليمي لأداء مهمة توصيل المعلومات الصحيحة.
- ✓ التحضير الجيد للمحاضرات وإيجاد الأسلوب الأفضل للقاء المحاضرة والتفاعل خلالها.
- ✓ التطوير المستمر للمعارف وصقل المهارات عن طريق التجارب والأبحاث وحضور الندوات ومشاركة النتائج مع الغير.
- 4. سمات أخلاقية وجدانية: من السمات المرتبطة بالمشاعر والانفعالات، والتي تتعلق بالبعد الأخلاقي لمهنة التدريس ما يأتي:
 - ✓ حب مهنة التدريس والإخلاص في أدائها لتوصيل العلم النافع للناس.
 - ✓ احترام النظم والقوانين الجامعية النافذة وتقدير المدرسين والقائمين عليها.
 - ✓ مراعاة الظروف المادية والمعيشية للطلبة وعدم مطالبتهم بتكاليف تفوق إمكانياتهم المادية. التواضع والتزام الأمانة العلمية في التدريس.
 - ✓ خلق جوٍّ مميزاً يسوده الاحترام المتبادل والثقة والألفة بين المدرس وطلبه وزملائه والعاملين في الجامعة.
- 5. سمات أخلاقية مهارية: من المهارات الأكاديمية اللازمة التي يتوجب على المدرس الجامعي أن يلتزم بها أثناء تدريسه ما يأتي:
 - ✓ الالتزام في قواعد التدريس الجامعي في تقديم المادة العلمية وتطبيق الأساليب المنسجمة مع طبيعة المقرر.
 - ✓ الالتزام في موضوع المقرر وعدم التطرق إلى مواضيع خارجية إلا بقدر الضرورة كالربط بمثال أو شاهد.
 - ✓ القدرة على التعامل مع جميع المستويات المعرفية والبيئية للطلبة ومراعاة الفروق الفردية أثناء مخاطبتهم.
 - ✓ المهارة والقدرة على الإجابة الصحيحة والوافية لسؤالات الطلبة وأهمية التخاطب معهم بلغة التدريس الأم بعيداً عن اللهجات الخاصة. (سمور: 2022)

6.1.2: أهمية أخلاقيات مهنة التعليم الجامعي :

وتنطلق أهمية موضوع أخلاقيات المهنة في العمل الجامعي من اتساع مجالات وإمكانية استخدام الأستاذ الجامعي للصلاحيات والسلطات التقديرية الممنوحة له وفق مفهوم الحرية الأكاديمية وليس هناك ضوابط ورقابة خارجية بصورة مباشرة على أدائه، بالإضافة لكونه قائد العملية التربوية في الجامعة ويسهم إلى حد كبير في تكوين شخصية طلبته والتأثير فيها، وحيث أن سمعة الجامعة تعتمد إلى حد كبير على سمعة الأساتذة والعاملين بها وما يتمتعون به قيم مهنية وأخلاقية. كما أن التزام الأستاذ الجامعي بالسلوك الأخلاقي وتجنبه للسلوك اللاأخلاقي؛ يؤدي بلا شك إلى ضبط مخرجات الجامعة وترسيخ القيم السامية والنبيلة (الحوراني، 2005) ومن وجهة نظر أخرى يرى (الفالح، 2007) أهمية وجود معايير أخلاقية لمهنة التعليم الجامعي لعدة أسباب نذكر منها: أن التعليم رسالة سامية ومهمة لها قواعد أخلاقية منبثقة من فلسفة المجتمع، وما يحتم وجود معايير أخلاقية ملزمة للجميع من ناحية ؛ هو أن أعضاء هيئة التدريس تختلف أساليبهم في كيفية أداء مهامهم بالإضافة إلى وجود تفاوت في مستوى تأهيلهم، ومن ناحية أخرى تمكن هذه المعايير الموحدة والملزمة من توحيد عملية تقويم سلوك أعضاء هيئة التدريس من قبل إدارة الجامعة بما يحقق العدالة والرضا للجميع.

7.1.2: السمات والخصائص الواجب توفرها في الأستاذ الجامعي

يمكن تصنيف خصائص الأستاذ الجامعي في أربعة محاور أساسية هي على النحو الآتي :

1. الخصائص الأكاديمية: هي مجموعة من الخصائص التي تتعلق بتمكنه من المادة العلمية، والاعتماد على المنهج العلمي في نقل أفكاره، إضافة إلى المتابعة للتطورات العلمية الجديدة في مجال تخصصه. فلا بد أن يكون إعداد الأكاديمي والمهني جيد بشكل يسمح له بالقدرة على حل المشكلات ورفع مستوى التحصيل الأكاديمي، وأن يكون متسع المعرفة والمطالعة والمعلومات عن ميدان تخصصه وعن الاتجاهات الأدبية نحو مادته الدراسية وحنو طلبته، إضافة إلى استخدامه استراتيجيات تدريس تجعل تعلم طلابه ذا معنى، من خلال إعداد هؤلاء الطلاب معرفياً، لدى تقديم المواد والمعلومات الجديدة. (المفرج، وآخرون، 2007، 15)

2. الخصائص العقلية والمعرفية: إن الهدف الاسمي للتعليم هو زيادة الفاعلية العقلية للطلبة ورفع مستوى كفاءاتهم الاجتماعية، لذا يجب أن يكون لدى الأستاذ قدرة عقلية تمكن من معاونته على النمو العقلي، والسبيل إلى ذلك هو أن يتمتع بغزارة المادة العلمية، أي أن يعرف ما يعلمه ام المعرفة، وأن يكون متمكناً من مادته التدريسية، وأن يكون شديد الرغبة في توسيع

معارفه وتجديدها، مرن التفكير يداوم على الدراسة والبحث في فروع المعرفة التي يقوم بتدريسها وملماً بالطرق الحديثة في التربية .

3. الخصائص الطبيعية في التعليم: الأستاذ الذي تتوافر لديه هذه الرغبة، يعلم طلابه بموضوعية وبحب ودافعية، كما سينهمك في التعليم فكراً وسلوكاً و شعوراً، ويساعده على تكريس جل جهده للتعليم والمهنة التي اختارها عن رغبة ذاتية.

4. الخصائص النفسية والاجتماعية: أستاذ الكفاء هو الذي يتمتع بمجموعة من السمات الانفعالية والاجتماعية، ومن أبرزها أن يكون متزنًا في انفعالاته وأحاسيسه، ذو شخصية بارزة، محب لمهنته وطلبتة، واثقاً بنفسه، يتصف بمهارات اجتماعية تساعده على التفاعل الاجتماعي الايجابي مع أعضاء محيطه ومحافظاً على علاقات اجتماعية فعالة، يتحلى بالصبر ويتميز بالموضوعية والعدل في الحكم ومعاملة الطلبة... (سناني 2012، 96)

5. الخصائص الجسمية والتكوينية: إن مهنة التعليم مهنة شاقة تقتضي جهد كبري، فالصحة المناسبة والجسمية تمثل شرطاً هاماً لتحقيق نجاح العملية التعليمية، فالأستاذ يجب أن يكون واضح الصوت حتى يوفر الانتباه لطلبتة ويحافظ على مظهره الخارجي حتى يستأثر باحترام وتقليد الطلبة له.

6. الخصائص الاجتماعية: وتشير الى الخصائص التي تتعلق بجميع المعاملات والتفاعلات الاجتماعية داخل المؤسسة التعليمية ومنها " النظام والدقة في الأفعال والأقوال والعلاقات الطيبة من تواضع، وصداقة، وتعاون، والتمسك بالقيم الدينية والخلقية والتقاليد الجامعية، والروح المرحية، والتضامن مع الطلبة في حال وجود مشكلات اجتماعية... (هادي 2009، 22)

وقد أوضح قلية في كتابه (أستاذ الجامعة) بعض الصفات والخصائص التي يجب أن يتحلى بها عضو هيئة التدريس الجامعي وهي على النحو الآتي: (قلية، 1997، 44)

- حب العمل وتقديس الحرية والزمالة من أقوى الروابط التي مع أساتذة الجامعات.
- الاهتمام بالحر والجامعي وبيئة العمل من حيث الزمالة والتعامل مع الشباب الواعي.
- الشعور بالمشاركة في نمو وتطوير الكفاءات الجديدة في المجتمع من خلال تقدير الزملاء للأعمال.

- التمتع بقدرة كبيرة على تقييم الأطر التدريسية والتقنية وتطويرها وفقاً لاستراتيجية الجامعة والدولة ويستعمل كافة الوسائل والأساليب لتحقيق ذلك.

7.1.2: الفوائد المترتبة على الالتزام بأخلاقيات المهنة في التعليم الجامعي :

في هذا السابق أشار القرشي، 2015 في دراسة قام بها بجامعة أم القرى بدولة السعودية بأن التزام عضو هيئة التدريس بأخلاقيات المهنة يحقق عدد من الفوائد منها:

- يساهم في تحسين المجتمع الجامعي، فتراجع الممارسات الظالمة، وتتوافر الفرص المتكافئة للناس، وتنفيذ الأعمال بواسطة الأعلى كفاءة

- يساهم في شيوع الرضا الاجتماعي بين غالبية أفراد المجتمع الجامعي؛ كنتيجة لعدالة التعامل والمعاملات.....الخ.

- أخلاقيات المهنة تدعم البيئة المواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية وهو ما يعود بالنفع على الفرد والمؤسسة والمجتمع.

- إدارة أخلاقيات المهنة بكفاءة تشعر العاملين والأساتذة بالثقة بالنفس، والثقة في العمل وبأنهم يقفون على أرض صلبة ونزيهة وشريفة، وكل هذا يقلل التوتر والقلق والضغط ويحقق المزيد من الاستقرار والراحة النفسية.

- أن وجود ميثاق أخلاقي تلتزم به الجامعة يكون بمثابة دليل أو مرجع يسترشد به جميع أفراد المجتمع الجامعي ليس فقط في تصرفاتهم، وإنما أيضا عندما تنشأ الخلافات ويدور الجدل حول ما هو السلوك الواجب إتباعه. وبالتالي يتم الابتعاد عن المخالفات والتمسك بالنظام) القرشي، 2015 (49).

ومن خلال مراجعة الأدب النظري المتعلق بأخلاقيات المهنة لعضو هيئة التدريس في الجامعي يمكن تحديد أهم أبعادها بما يلي:

- مجال الصفات الشخصية: إن مظهر أي إنسان هو انعكاس لشخصيته، ويرتبط مظهر الإنسان بدرجة كبيرة بمستوى ثقافته وذوقه وسلوكه العام، وذلك يعني إن أي إنسان يسعى للظهور بالشكل المناسب الذي يليق به، وبما يترك انطبعا إيجابيا في نفوس الآخرين. وهذا لا يعني التركيز على المظهر الخارجي فقط، بل يشمل الخصائص الشخصية لعضو هيئة التدريس كصفة الاتزان العاطفي، والهدوء والثقة بالنفس، التواصل، والاحترام لمن حوله من الزملاء، الموظفين، والطلبة (هادي، 2009).

- مجال التدريس: يُعد واجب التدريس من أهم الواجبات التي يكلف بها الأستاذ الجامعي طوال حياته الأكاديمية، مما يحتم عليه الالتزام بمعايير الجودة في اختيار أساليب وطرق التدريس

باستخدام الأمثلة والنماذج المتجددة والابتعاد عن الأساليب التقليدية في التعليم التي تركز على الحفظ والتلقين واعتماد أسلوب التعليم القائم على بناء القدرات والمهارات، وأن يحترم قدرة الطالب على التفكير المستقل، وأن يسمح بالمناقشة والاعتراض وفق أصول الحوار البناء، وتبعا لأداب الحديث المتعارف عليه، وبما يهيئ فرصا أفضل للتعلم، وأن يسمح بالمناقشة والاعتراض (سالمه، 2001)، (بن سعود، 2007).

• مجال الأنظمة والتعليمات الجامعية: حيث تعكس الأنظمة والتعليمات الجامعية نمط السلوك الأخلاقي المقبول الذي يجب أن يتبعه جميع الأطراف داخل الحرم الجامعي، ومنهم أعضاء هيئة التدريس، ويمكن وصف عالقة عضو هيئة التدريس ببيئة العمل، من خلال علاقته بالقوانين والأنظمة والتعليمات، من خلال التطبيق السليم لها، وعدم استغلال موقعه الوظيفي والحفاظ على المال العام واحترام وقت العمل، (عيسى، 2015).

• مجال أساليب التعامل والعلاقة مع الطلبة: تتسم مهنة التعليم والتعليم الجامعي بأنها مهنة تركز على الاهتمام بمسألة التعامل الإنساني المباشر، التي يجب أن تكون مبنية على الاحترام والتقدير المتبادل بين الطالب والأستاذ، ولكي يكسب الأستاذ الجامعي احترام وتقدير طلبته يتوجب عليه تبني مفاهيم العدالة والإنصاف وفق معايير موضوعية وأن لا يميز بينهم إلا على أساس علمي بعيدا عن التقديرات الشخصية (هادي، 2009).

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج.

في ضوء الدراسة النظرية واختبار الفرضيات يمكن استخلاص النتائج التالية:

1. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين حسن المعاملة للطلبة واخلاقيات المهنة، وذلك من خلال:

• حرص عضو هيئة التدريس على توصيل المعلومة الى الطالب بشكل مبسط ومفهوم لكي يتم استيعابها جيداً.

• معالجة عضو هيئة التدريس ظاهرة القصور والإهمال العلمي عند الطلبة بحكمة.

2. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية الالتزام في التعليم والتعلم للطلبة واخلاقيات المهنة وذلك من خلال:

• تحديد الخطة الدراسية للمقرر بشكل واضح في بداية الفصل الدراسي مع تحديد طرائق التقويم المختلفة للمقرر.

3. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للالتزام بالأنظمة والتعليمات واخلاقيات المهنة.

واستناداً إلى ما سبق فإن الدراسة توصلت إلى نتيجة عامة مفادها "يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين التزام أعضاء هيئة و أخلاقيات المهنة بكلية كلية الاقتصاد- جامعة الزاوية من وجهة نظر الطلبة"

ثانياً: التوصيات. في ضوء مجموعة النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإن الباحثة توصي بالآتي:

1. تمسك أعضاء هيئة التدريس بأخلاقيات المهنة مما يساعدهم في أداء مهامهم وواجباتهم على اكمل وجه لاسيما وأنهم مسؤولون بشكل مباشر على تأهيل جيل علمياً وسلوكياً.

2. تسليط الضوء على الأبحاث والدوريات وإقامة المؤتمرات التي تهتم بالقيم الأخلاقية وتوضيها لصالح المهنة.

3. نشر الثقافة ذات الطابع الأخلاقي بين الزملاء وباقي فئات المجتمع لاسيما وأن عضو هيئة التدريس ينظر إليه باعتباره من نخبة المجتمع ويُنتظر منه الكثير ليقدمه للمصالح العام.

المراجع:

اولاً الكتب.

1. محمد بوعشة، أزمة التعليم العالي في الجزائر والعالم العربي، ط1، دار الجبل، بيروت، 2000.

2. محمد منير مرسى : الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي المعاصر، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2002.

3. بطاح، احمد (2006) قضايا معاصرة في الإدارة التربوية، ط1، دار الشروق عمان الأردن

4. قسم الدراسات الإسلامية، اخلاقيات المهنة كلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2015.

5. عبيدات، محمد، محمد أبو نصار، منصور علقة، 1999، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، عمان الأردن

ثانياً المجالات :

1. المخلافي محمد سرحان (2004) تشخيص واقع التعليم العالي وعلاقته بالتعليم التقني والتدريب في الجمهورية اليمنية، مجلة الفكر التربوي.
2. بالطاهر النوي، استراتيجية التدريس الجامعي في ظل مواصفات الأستاذ، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع1، جامعة الوادي، يونيو 2010

ثالثاً المقالات والمؤتمرات :

1. مقال بعنوان أخلاقيات مهنة التدريس الجامعي، اسماء سمور 2022 وقد اعتمدت في كتابة المقال على المراجع الأجنبية التالية:

"1-Statement on Professional Ethics"، aaup. Edited. "Professional Ethics & Academic Responsibili

رابعاً رسائل الماجستير والاطاريح :

1. مزيش، مصطفى، مصادر المعلومات ودورها في تكوين الطالب الجامعي وتنمية ميوله القرائية، أطروحة دكتوراه علوم في علم المكتبات والتوثيق، جامعة مشوري قسنطينة، 2009
- ↑ "PROFESSIONAL ETHICS"، encyclopedia، Retrieved 2/4/2022. Edited. ^

2. أ ب "Professional ethics and codes of conduct"، iaa.govt، Retrieved 2/4/2022. Edited. ↑ "Sources of Business Ethics"، managementstudyguide، Retrieved 2/4/2022. Edited.

أثر إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي (دراسة ميدانية في مصرف الصحاري الزاوية)

عاطف علي ميرة / كلية الاقتصاد الزاوية / قسم الإدارة

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي؛ لتحسين مستوى الأداء بمصرف الصحاري فرع الزاوية، وتقديم التوصيات التي تساهم في الرفع من مستوى الأداء. ولأجل اختبار فرضيات الدراسة، تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين بمصرف الصحاري الزاوية واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة، وتم استخدام استمارة استبيان لجمع البيانات الذي يحتوي على حزمة من الاختبارات الإحصائية والمعلومات وتحليلها وتفسيرها باستخدام برنامج Spss وخلصت الدراسة إلى النتائج أهمها:

- 1- إن تطبيق إدارة المعرفة في المصرف قيد الدراسة كان متوسطا.
- 2- وجود أثر لإدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي حيث بلغ 31.2 من التغير الحاصل في الإبداع.
- 3- إن مستوى تخزين المعرفة لا يؤثر في الإبداع التنظيمي وهذا يدل على عدم معنوية المتغير.

المقدمة:

إن مجتمع المعرفة يجعل من المعرفة أساساً لتطور جميع مناحي الحياة، ويجعل الإنسان الفاعل الأساسي للإبداع الفكري، ويدعو إلى استخدام المعلومات والمعرفة بشكل شامل وحر ودائم.

ويلعب الإبداع دوراً بارزاً مساعداً الإدارة في إجراء تغييرات جوهرية تتمثل، بإيجاد مكانة مرموقة للجهة المبدعة، وتحسين الجودة للمنتج والخدمة؛ لينسجم مع المتطلبات المتجددة للمستهلكين والمستهلكين.

وتبرز أهمية الإبداع في الواقع المعاصر لمختلف أنواع المنظمات، حيث لم يعد مقتصرًا على مؤسسات كبيرة أو صغيرة أو هادفة للربح فحسب، بل تجاوزه ليشمل جميع أنواع المؤسسات الأخرى كالحكومية وغير الربحية والتطوعية وغيرها.

وتعتبر التغيرات السريعة التي طرأت في العالم المتمثلة في العولمة والانفتاح على الآخر وإزالة الحدود، والتغيير التنظيمي، والمناقشة الشديدة بين الشركات للاستحواذ على الأسواق والزبائن بمثابة التحدي الحقيقي لمنظمات الأعمال وقادتها، وفرضت عليها واقعًا جديدًا ينبغي التعامل والتكيف معه؛ لتتمكن من تحقيق إدارة كفوءة وفاعلة قادرة على تجنب المخاطر والفشل، ولتحافظ على البقاء والنمو وتحقيق الأهداف.

وتأكيدًا على ذلك يرى بعض المهتمين بأن الإبداع لم يعد حالة اختيارية في هذا الوقت أمام قيادة منظمات الأعمال، بل أصبح حالة حتمية كي تتمكن تلك المنظمات من التكيف مع ذلك الواقع وتحقيق النجاح العلمي في المجالات (جواد، 2000، ص 178)

مشكلة الدراسة:

من خلال الزيارة الميدانية التي قام بها الباحث إلى مصرف الصحاري فرع الزاوية، وكذلك إطلاع الباحث على بعض الدراسات المتشابهة والمرتبطة مع متغيرات الدراسة، أستنتج الباحث وجود ضعف في توفر متطلبات إدارة المعرفة بالمصرف والمتمثلة في (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة، الإبداع التنظيمي). ومن هنا تبلورت مشكلة الدراسة في وضع التساؤل التالي:

ما هو أثر إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي بمصرف الصحاري فرع الزاوية؟

يمكن صياغة المشكلة على هيئة تساؤلات:

- 1 - ما هو مستوى تطبيق إدارة المعرفة في المنظمة محل الدراسة؟
- 2 - ما هو مستوى تطبيق الإبداع التنظيمي في المنظمة محل الدراسة؟

الفرضية الرئيسة:

استنادًا إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضية الرئيسة التالية:

Ho لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأداء المعرفة في الإبداع التنظيمي بالمصرف قيد الدراسة.

H1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأداء المعرفة في الإبداع التنظيمي بالمصرف قيد الدراسة

ويمكن صياغة مجموعة من الفرضيات الفرعية.

- Ho لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة في الإبداع التنظيمي بالمصرف قيد الدراسة
 Ho لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة في الإبداع التنظيمي بالمصرف قيد الدراسة
 Ho لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة في الإبداع التنظيمي بالمصرف قيد الدراسة
 Ho لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة في الإبداع التنظيمي بالمصرف قيد الدراسة

أهمية الدراسة

- 1- التعرف على مستوى تطبيق إدارة المعرفة في مصرف الصحارى الزاوية.
- 2- التعرف على مستوى تطبيق الإبداع التنظيمي في مصرف الصحارى الزاوية.
- 3- التعرف على دور إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي بمصرف الصحارى الزاوية.

أهداف الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة في معرفة مقدار الإضافة التي يقدمها الباحث إلى جميع العاملين بمصرف الصحارى الزاوية وكذلك التعرف على أهمية الإبداع التنظيمي للعاملين ومدى تأثيره في مستوى تطبيق إدارة المعرفة.

مجتمع الدراسة:

- العاملين بمصرف الصحارى الزاوية
- عينة الدراسة تم اختيار عينة عشوائية من العاملين ورؤساء الأقسام والوحدات الإدارية بالمصرف.

الدراسات السابقة:

1-دراسة غاغة (2017) بعنوان: مدى استخدام إدارة المعرفة وأثرها في تميز الأداء المؤسسي " دراسة تطبيقية على شركة الواحة لتصدير النفط والغاز، وقد هدفت الدراسة إلى فحص الواقع الحالي لإدارة المعرفة بشقيها الصريح والضمني في شركة الواحة لتصدير النفط والغاز.

وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أساليب إدارة المعرفة الصريحة وبين تميز الأداء المؤسسي، فكلما زاد استخدام أساليب إدارة المعرفة الصريحة أدى إلى تميز في

الأداء المؤسسي، ووجود علاقة طردية بين أساليب إدارة المعرفة الضمنية وبين تميز الأداء المؤسسي.

2-دراسة العلوان (2020) بعنوان: أثر عمليات إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية" دراسة ميدانية في منظمات صناعة الأدوية في الأردن

وقد خلصت الدراسة إلى بطلان الفرضية القائلة لا يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة لتطبيق عمليات إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات صناعة الأدوية في الأردن، وقد تبين أن عمليات إدارة المعرفة، تسهم إسهام كبيراً في تحقيق الميزة التنافسية، لمنظمات صناعة الأدوية في الأردن.

أدوات جمع البيانات

المصادر الأولية:

يتم جمعها من خلال الرجوع إلى الدراسات النظرية، والكتب والمراجع والبحوث

أولاً/ الإطار النظري

مفهوم إدارة المعرفة:

تعد إدارة المعرفة من الميادين العلمية الحديثة نسبياً ولا سيما المستوى التطبيقي، إذ لم تعترف بها منظمات الأعمال إلا من خلال تلبية حاجات الزبائن ورغباتهم، ومواجهة التغيرات البيئية السريعة وما يتطلب ذلك من إعادة النظر في الهياكل التنظيمية والوظيفية والأهداف الاستراتيجية بقصد التأقلم مع تلك المتغيرات ولا سيما تلك المتعلقة بالسوق (الزطمة، 2011، ص28).

وقد تعددت وتنوعت التعريفات الموضحة لمفهوم المعرفة بتنوع الكتاب والباحثين في هذا المجال ومنها

إدارة المعرفة: تعرّف " بأنها التجمع المنظم للمعلومات من مصادر داخل المنظمة وخارجها وتحليلها وتفسيرها واستنتاج مؤشرات ودلالات تستخدم في توجيه وإثراء العمليات في المنظمات، وتحقيق تحسن في الأداء والارتقاء الى مستوى أعلى من الإنجاز" (هاشم، 2015) وكذلك "بأنها مزيج من المفاهيم والأفكار والقواعد والإجراءات التي تهدي الأفعال والقرارات، أي بمعنى معلومات ممتزجة بالتجربة والحقائق والاحكام والقيم التي يعمل بعضها مع بعض كتركيب فريد يسمح للأفراد والمنظمات بخلق أوضاع جديدة وإدارة التغيير"

(ياسين، 2007، ص 25) وكذلك "بأنها عملية تحليل وتركيب وتقييم التغيرات المتعلقة بالمعرفة لتحقيق الأهداف الموضوعية بشكل منظم وهادف، وهي عملية إدارة المعرفة المنظمة من أجل إيجاد قيمة الأعمال وتوليد الميزة التنافسية". (عواد، 2008، ص 58) وكذلك "بأنها الجهد المنظم الواعي الموجه من قبل منظمة أو مؤسسة ما من أجل التقاط وجمع وتصنيف وتخزين كافة أنواع المعرفة ذات العلاقة بنشاط تلك المؤسسة وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين أفراد وأقسام ووحدات المؤسسة، بما يرفع مستوى كفاءة اتخاذ القرارات والأداء التنظيمي". (صالح، 2017، ص 13)

أهمية إدارة المعرفة:

- 1- تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.
- 2- تعد عملية نظامية تكاملية؛ لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة باتجاه أهدافها.
- 3- تعزيز قدرة المنظمة على الاحتفاظ بالأداء التنظيمي المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.
- 4- تعد إدارة المعرفة أداة المنظمات الفاعلة لاستثمار رأسمالها الفكري من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة ممكنة.
- 5- تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة
- 6- تسهم في تحفيز المنظمات على تحديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة. (العجرفي، 2017، ص 69)

أهداف إدارة المعرفة:

توفير الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات، عبر مساهمتها في تمكين المنظمة من تبني المزيد من الإبداعات.

بناء إمكانيات التعلم وإشاعة ثقافة المعرفة والتحفيز لتطورها والتنافس من خلال الذكاء البشري.

تعد أداة للمؤسسات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة.

تعتبر إدارة المعرفة دليل العمل الجيد.

تبنى فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار.

جذب رأس المال الفكري لوضع الحلول للمشكلات التي تواجه المؤسسة.

جمع المعرفة من مصادرها وتحزينها وإعادة استعمالها.

تحديد المعرفة الجوهرية وكيفية الحصول عليها وحمايتها.

تبنى فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار. (كلثوم، 2010، ص22)

عمليات إدارة المعرفة:

1- توليد المعرفة: وتعد من أهم عمليات إدارة المعرفة والتي تتضمن ابتكار واكتساب وشراء المعرفة والقدرة على الفهم والاستيعاب للمعرفة الظاهرة والحصول على المعرفة الكامنة في أذهان وعقول المبدعين ويجب أن يفهم أن ذلك لا يعني الحصول على معرفة جديدة فحسب وإنما القدرة على الإبداع وتطوير الأفكار والحلول كقيم مضافة، مع الأخذ في الاعتبار ضرورة المزج بين المعرفة الصريحة الظاهرة والضمنية الكامنة؛ لتكوين معان ومعارف جيدة من هذا المزيج.

2- خزن وتنظيم واسترجاع المعرفة: وتشمل العمليات التي يتم من خلالها الاحتفاظ بالمعرفة والمحافظة عليها وإدامتها وتنظيمها وتسهيل البحث والوصول إليها وتيسير سبل استرجاعها، ويكون لاستخدام تقنيات المعلومات دور بارز في جميع مراحل هذه العملية.

3- نقل ومشاركة المعرفة: وتعني نشر ومشاركة المعرفة بين مختلف الأفراد في المستويات الإدارية المختلفة، حيث يستغل الأفراد مهاراتهم في ذلك ويتم توزيع المعرفة الضمنية بأساليب مختلفة كالتمرير والحوار، أما المعرفة الصريحة فيمكن نشرها بالوثائق والنشرات الداخلية التعليمية. ويكون للتكنولوجيا المتوفرة أيضاً دور في تسهيل توزيع والتشارك بالمعرفة عبر شبكة الاتصال الداخلية والبريد الإلكتروني. ونظم الأرشفة والإدارة الإلكترونية. والمهم في عملية التوزيع هو ضمان وصول المعرفة الملائمة إلى الشخص الباحث عنها في الوقت الملائم.

4- تطبيق المعرفة: المعرفة تكتسب بالعمل وتتطلب كثير من التعليم الذي يأتي عن طريق الممارسة والتخزين والتطبيق. وهنا لابد من إيجاد الثقافة التنظيمية التي تساعد في ذلك كالتشجيع والتسامح والتعلم من الأخطاء. كما أن الإدارة الناجحة للمعرفة هي التي تهتم باستخدام المعرفة

في الوقت المناسب، وتستمر توافرها في المكتبة والتي يجب أن توظف في حل المشكلات التي تواجهها وكذا في المساعدة في تحقيق أهدافها. (الجاموس، 2013)

الجزء النظري الثاني / الإبداع التنظيمي.

1. تعريف الإبداع التنظيمي:

الإبداع التنظيمي يمس الأساليب التنظيمية فهو يشير إلى التغيرات في هيكل المؤسسة وعملياتها ويركز على سلوك المؤسسة في اعتمادها على الأساليب والعمليات الجديدة في الأداء، لأن الإبداع الحقيقي يمر بمراحل متكاملة تبدأ من سلوك الإدارة والأنظمة إلى الاستراتيجيات والسياسات والإجراءات ثم الخدمات والمنتجات والتقنيات والسلوك العملي والعملاء المستفيدين. (حريم 2004، ص24)

تعريف آخر الإبداع التنظيمي المقصود به إحداث التجديد في التنظيم، وإحلال نماذج تنظيمية جديدة تزيد من المرونة في أداء المهام وتحسين علاقات العمل، ويهدف إلى تنظيم طرائق وأساليب وأنماط التنظيم بغية الرفع من سلوك المنظمة وجعله أكثر فعالية. (مسلم، 2015، ص29)

2. مستويات الإبداع:

يظهر الإبداع في العديد من المستويات، ويمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من الإبداع في المنظمات، وهي:

الإبداع على مستوى الفرد: ما ينتج عن أفكار فردية، ممن يمتلكون قدرات وسمات إبداعية ويمكن زيادة هذه السمات من خلال:

المعرفة: هي بذل وقت أكثر لإتقان العمل ذي السمات الإبداعية

التعلم: التعلم من خلال التأكيد على أن المنطق لا يعيق الإبداع

الذكاء: الإنسان المبدع من يكون عالي الذكاء

الشخصية: الشخصية المستقلة المثابرة تحب المخاطر وهي عالية الدافعية

الإبداع على مستوى الجماعة: وينتج هذا النوع من الإبداع من خلال تفاعل مجموعة من القدرات الإبداعية كفريق عمل أو لجنة مشروع حيث يتم تبادل الأفكار، الآراء والخبرة للخروج بولادة فكرة جديدة جماعية

الإبداع على مستوى المنظمة: ويمكن أن يتحقق هذا النوع من الإبداع إذا توافرت الشروط التالية:

اليقين بأن الإبداع يحتاج إلى أفراد وتفكير عميق وكذلك توفر الرغبة لتعزيز هذه الأفكار. لاكتشاف الطرق لحل المشكلات وبأسلوب إبداعي. ضرورة تطوير أي مهارات إبداعية أثناء التعامل مع المشكلات وحلها، لأن إبداع الفرد ما هو إلا طريق لتحقيق الإبداع في المنظمة ككل. (خيرى، 2012، ص55)

3- مراحل الإبداع التنظيمي:

- 1- إيجاد الفكرة: وذلك عن طريق الإبداعات التلقائية أو الذاتية، الذكاء، العمليات المعلوماتية
 - 2- الخبرة الذاتية: لإنشاء فكرة ذات قيمة جوهرية وتطبيقها
 - 3- تحديد العملي أو الواقعي: وذلك لتحديد التكاليف والفوائد المتوقعة
 - 4- التطبيق النهائي: لإنتاج المنتج وتسويقه أو الخدمة الجديدة أو تنفيذ طريقة للعمليات أو مدخل جديد (العبيدي، 2021، ص161)
 - 4- أهمية الإبداع في المنظمات:
- تكمُن أهمية الإبداع والابتكار في منظمات الأعمال في الحفاظ على قوتها وضمان استمرارها قوية ومؤثرة وذلك ب:

- 1- تقوية الشعور بالفخر والاعتزاز لدى العاملين
- 2- تحقيق الكفاءة
- 3- تعزيز منظومة الإدارة الرشيدة
- 4- توسيع الحصة السوقية
- 5- مواكبة التغير والنمو العصري
- 6- تحسين فرص المنافسة وتقويتها
- 7- كسب ثقة العملاء

وتبرز أهمية الإبداع في تحقيق الميزة التنافسية في أن الإبداع يعتبر أحد دعائم التنافسية، الذي يقوم على أساس تقديم الجديد وتحقيق القيمة المضافة، لما يخدم ويشجع حاجات ورغبات العملاء المطلوبة وحتى (الضمنية) المتوقعة، حيث إن هذه الأخيرة تؤدي إلى تحقيق التفوق الذي يضمن للمنظمات التميز والريادة (شرارة، 2019، ص 81)

ثانياً: الجانب العملي

صدق وثبات أداة الدراسة:

صدق الأداة:

اختبر الباحث صدق أداة الدراسة إذ تم استخدام أسلوب الصدق وذلك من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أصحاب الخبرة في مجال الدراسة وهم المشار إليهم في الملحق رقم (6) وقد أخذ الباحث بغالبية ملاحظات المحكمين لوضعها في صيغتها النهائية.

ثبات الأداة:

من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا لاختبار الاتساق الداخلي للأداة، حيث تشير النتائج الواردة في الجدول (1) إلى درجة ثبات في استجابات عينة الدراسة كانت 91.1٪ وهي نسبة جيدة، لأن قيمة ألفا المعيارية أكثر من 60٪. وبالتالي يمكن القول بأن هذا المقياس ثابت بمعنى أن المبحوثين يفهمون بنوده بنفس الطريقة وكما يقصدها الباحث، وعليه يمكن اعتماده في هذه الدراسة الميدانية لكون نسبة تحقيق نفس النتائج لو أعيد تطبيقه مرة أخرى تقدر 91.1٪

جدول (1): نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (كرو نباخ ألفا)

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا
توليد المعرفة	4	0.683
تخزين المعرفة	4	0.847
مشاركة المعرفة	4	0.711
تطبيق المعرفة	4	0.823
الابداع التنظيمي	12	0.865
الاستبيان ككل	28	0.911

عرض النتائج

اختبار مقياس الاستبانة

لقد تم اعتماد مقياس ليكرت الثلاثي (Likert Scale of three points) لتحديد درجة الأهمية النسبية لكل بند من بنود الاستبانة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (2): قيم ومعايير كل وزن من أوزان المقياس الثلاثي المعتمد من الدراسة

المقياس	موافق	محايد	غير موافق
الدرجة	3	2	1

مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

تم وضع مقياس ترتيبي للمتوسط الحسابي وفقا لمستوى أهميته وذلك لاستخدامه في تحليل النتائج كما يلي:

المقياس	مرتفعة	متوسطة	منخفضة
الدرجة	3.00-2.34	2.33-1.67	1.66-1

جدول (3): مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي
منخفضة	1.66-1
متوسطة	2.33-1.67
مرتفعة	2.33-1.67

جدول رقم (4)

توزيع عينة الدراسة حسب النوع

النوع	العدد	النسبة
ذكر	41	82.0%
أنثى	9	18.0%
المجموع	50	100.0%

الجدول رقم (4) يشير إلى أن 82.0% من عينة الدراسة هم من الذكور، في حين أن 18.0% من عينة الدراسة هم من الإناث.

جدول رقم (5)

توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
ثانوية فأقل	1	2.0%
دبلوم متوسط	17	34.0%
دبلوم عالي	1	2.0%
بكالوريوس	26	52.0%
ماجستير	5	10.0%
المجموع	37	100.0%

الجدول رقم (5) يشير إلى أن 2.0% من عينة الدراسة مؤهلهم ثانوية فأقل، 34.0% مؤهلهم دبلوم متوسط، 2.0% من عينة الدراسة مؤهلهم دبلوم عالي، بينما 52.0% من عينة الدراسة مؤهلهم بكالوريوس، في حين أن 10.0% من عينة الدراسة مؤهلهم ماجستير.

جدول رقم (6)

توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة
5 سنوات فأقل	1	2.0%
6-10 سنة	7	14.0%
11-15 سنة	17	34.0%
16 سنة فأكثر	25	50.0%
المجموع	43	100.0%

الجدول رقم (6) يشير إلى أن 2.0% من عينة الدراسة خبرتهم العملية 5 سنوات فأقل، 14.0% من إجمالي عينة الدراسة خبرتهم العملية من 6 إلى 10 سنوات، بينما 34.0% من إجمالي عينة الدراسة خبرتهم العملية من 11 إلى 15 سنة، في حين أن 50% من عينة الدراسة خبرتهم العملية 16 سنة فأكثر.

جدول رقم (7)

توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

الوظيفة	العدد	النسبة
رئيس قسم	6	12.0%
رئيس وحدة	5	10.0%
موظف	39	78.0%
المجموع	43	100.0%

الجدول رقم (7) يشير إلى أن 12.0% من عينة الدراسة يشغلون مهمة رئيس قسم، بينما 10.0% من عينة الدراسة يشغلون مهمة رئيس وحدة، في حين أن 78.0% من إجمالي عينة الدراسة هم موظفون.

أولاً: عرض نتائج اتفاق أفراد العينة على فقرات إدارة المعرفة

1 توليد المعرفة

جدول (8): إجابات أفراد العينة على فقرات توليد المعرفة

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	مستوى الاتفاق
1	يشجع الحوار موظفي المصرف على تبادل الأفكار.	3.52	0.789	70.40%	مرتفع
2	يحرص المصرف على حضور الدورات والمؤتمرات للموظفين.	2.84	0.889	56.80%	متوسط
3	تستخدم الإدارة طريق العصف الذهني مع الموظفين للمشاركة في حل المشكلات التي يواجهها المكتب.	2.30	0.974	46.00%	منخفض
4	يتم تشجيع الموظفين وتحفيزهم على توليد الأفكار الإبداعية وتقديم مكافآت لهم.	2.68	0.913	53.60%	متوسط
	الفقرات ككل	2.84	0.640		متوسط

من خلال الجدول رقم (8)، يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى الاتفاق على فقرات توليد المعرفة تتراوح بين (2.30) – (3.52)، وجميعها تشير إلى أن مستوى الاتفاق على فقرات توليد المعرفة هو بدرجة من منخفضة إلى مرتفعة. كما تشير النتائج إلى أن المتوسط العام لفقرات مستوى الاتفاق على فقرات توليد المعرفة يساوي (2.84)

بانحراف معياري (0.640)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها متوسطة، مما يدل على أنه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى توليد المعرفة بشكل عام هو بدرجة متوسطة.

2) تخزين المعرفة

جدول (9): إجابات أفراد العينة على فقرات تخزين المعرفة

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	مدى التطبيق
5	يمكن لموظفي المصرف الوصول بحرية إلى الوثائق والمعرفة المخزنة للشركة.	2.84	0.955	56.80%	متوسط
6	يقوم المصرف بالتخزين المعرفي في قواعد المعرفة.	2.96	1.009	59.20%	متوسط
7	يوثق المصرف التجارب السابقة في المصارف أو من خلال قواعدها؛ ليتم تطبيقها لاحقاً.	2.98	1.000	59.60%	متوسط
8	يتم الحصول على المعرفة المخزنة من أماكنها المختلفة بسهولة.	2.82	0.896	56.40%	متوسط
	الفقرات ككل	2.90	0.800		متوسط

من خلال الجدول رقم (9)، يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى الاتفاق على فقرات تخزين المعرفة تتراوح بين (2.82) – (2.98)، وجميعها تشير إلى أن مستوى الاتفاق على فقرات تخزين المعرفة هو بدرجة متوسطة. كما تشير النتائج إلى أن المتوسط العام لفقرات مستوى الاتفاق على فقرات تخزين المعرفة يساوي (2.90) بانحراف معياري (0.800)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها متوسطة، مما يدل على أن هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى تخزين المعرفة بشكل عام هو بدرجة متوسطة.

3) مشاركة المعرفة

جدول (10): إجابات أفراد العينة على فقرات مشاركة المعرفة

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	مدى التطبيق
9	تشجع تبادل المعلومات والمعرفة بين أعضاء الفريق والوحدات المختلفة .	3.52	0.909	70.40%	مرتفع
10	تستخدم منظمتنا آليات ووسائل لتبادل المعرفة بين الأفراد والجماعات والمستويات التنظيمية .	3.10	1.035	62.00%	متوسط
11	يشارك الموظفون في منظمتنا المعرفة بشكل متكرر بناء على خبرتهم .	3.04	0.880	60.80%	متوسط

12	يشارك الموظفون في منظمتنا في كثير من الأحيان في التقارير والوثائق الرسمية التي يعدونها بأنفسهم.	3.60	0.881	72.00%	مرتفع
	الفقرات ككل	3.32	0.679		متوسط

من خلال الجدول رقم (10)، يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى الاتفاق على فقرات مشاركة المعرفة تتراوح بين (3.04) – (3.60)، وجميعها تشير إلى أن مستوى الاتفاق على فقرات مشاركة المعرفة هو بدرجة من متوسطة إلى مرتفعة. كما تشير النتائج إلى أن المتوسط العام لفقرات مستوى الاتفاق على فقرات مشاركة المعرفة يساوي (3.32) بانحراف معياري (0.679)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها متوسطة، مما يدل على أنه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى مشاركة المعرفة بشكل عام هو بدرجة متوسطة.

4 تطبيق المعرفة

جدول (11): إجابات أفراد العينة على فقرات تطبيق المعرفة

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	مدى التطبيق
1 3	يعرف موظفو المصرف دائماً أين يمكنكم العثور على الخبرات والمعارف التي تحتاجون إليها.	3.32	0.999	66.40%	متوسط
1 4	تساعد قواعد المعرفة في حل المشكلات المتعلقة بالعمل.	3.42	0.971	68.40%	مرتفع
1 5	يشعر الموظفون أن المعرفة متوفرة بحرية كاملة لتطبيقها.	2.96	1.009	59.20%	متوسط
1 6	المصرف قادر على الاستفادة من المعرفة لتحسين فعالية العمل وصقل الرؤية الاستراتيجية.	3.16	1.037	63.20%	متوسط
	الفقرات ككل	3.22	0.493		متوسط

من خلال الجدول رقم (11)، يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى الاتفاق على فقرات تطبيق المعرفة تتراوح بين (3.16) – (3.42)، وجميعها تشير إلى أن مستوى الاتفاق على فقرات تطبيق المعرفة هو بدرجة من متوسطة إلى مرتفعة. كما تشير النتائج إلى أن المتوسط العام لفقرات مستوى الاتفاق على فقرات تطبيق المعرفة يساوي (3.22) بانحراف معياري (0.493)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها متوسطة، مما يدل على أنه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى تطبيق المعرفة بشكل عام هو بدرجة متوسطة.

ثانيا: عرض نتائج اتفاق أفراد العينة على فقرات الإبداع التنظيمي

جدول (12): إجابات أفراد العينة على فقرات الإبداع التنظيمي

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	مدى التطبيق
1	تمتلك المهارات الكافية التي من خلالها تقنع المتعاملين معنا	4.08	0.528	81.60%	مرتفع
2	نحرص على التعبير عن آرائنا ولو كانت مخالفة لرؤسائنا بالعمل	3.62	0.855	72.40%	مرتفع
3	يتوفر لدى مدري الإدارات مهارات النقاش المتعلقة بالعمل	2.44	1.033	48.80%	منخفض
4	تنجز الأعمال الموكلة لنا بأسلوب متطور	4.20	0.808	84.00%	مرتفع جدا
5	نحاول في العمل تطبيق أساليب جديدة لحل أية مشكلة توجهنا.	4.06	0.793	81.20%	مرتفع
6	نحرص على تقديم الأفكار الجديدة للعمل بالمكتب.	4.16	0.681	83.20%	مرتفع
7	نسعى للحصول على الأفكار التي تساهم بحل مشاكل العمل.	4.12	0.746	82.40%	مرتفع
8	تتسم بالآراء التي تخالف آراءنا للاستفادة من آراء الآخرين.	3.92	0.853	78.40%	مرتفع
9	نحرص على الاستفادة من انتقاد الآخرين لنا.	4.08	0.566	81.60%	مرتفع
10	نشعر بالإثارة عند تعاملنا مع مشكلات العمل.	4.14	0.808	82.80%	مرتفع
11	نملك رؤية دقيقة لمشكلات العمل	4.30	0.678	86.00%	مرتفع جدا
12	نملك قدرات على توقع مشكلات العمل قبل حدوثها.	4.08	0.829	81.60%	مرتفع
	الفقرات ككل	3.93	0.493		مرتفع

من خلال الجدول رقم (13)، يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى الإبداع التنظيمي تراوح بين (2.44) - (4.30)، وجميعها تشير إلى أن مستوى الإبداع التنظيمي هو بدرجة من منخفضة إلى مرتفعة جدا. كما تشير النتائج إلى أن المتوسط العام لفقرات مستوى الإبداع التنظيمي مساوي (3.93) بانحراف معياري (0.493)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها مرتفعة، مما يدل على أنه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى الإبداع التنظيمي بشكل عام هو بدرجة مرتفعة.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة بمتغيراتها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) في الإبداع التنظيمي في مصرف الصحارى الزاوية.

وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1) الفرضية الخاصة بتوليد المعرفة

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة في الإبداع التنظيمي.

الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة في الإبداع التنظيمي.

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية أعلاه

جدول (13): يبين نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور توليد المعرفي في الإبداع التنظيمي

المتغير	معامل الانحدار	قيمة اختبار t	معنوية اختبار t	معامل التحديد R^2
توليد المعرفة	0.247	2.342	0.023	0.103

من الجدول السابق رقم (13) يتضح الآتي:

1) بلغت قيمة معامل الانحدار الخاصة بتوليد المعرفة (0.247) وهي قيمة موجبة، مما يشير إلى وجود دور إيجابي لتوليد المعرفة في الإبداع التنظيمي، وهي معنوية من خلال قيمة اختبار (t) حيث بلغت قيمته (2.342)، وكانت المعنوية المشاهدة له (0.023) وهياقل من قيمة (0.05) وهذا يدل على معنوية المتغير.

2) بلغت قيمة معامل التحديد (R^2)، باعتباره المعامل الذين يقيس القدرة التفسيرية للمتغير المستقل (توليد المعرفة)، ويتضح من خلال قيمة المعامل المذكور والبالغة (10.3%) أن توليد المعرفة يؤثر بما نسبته 10.3% من التغير الحاصل في الإبداع التنظيمي.

وعلى ضوء المعلومات المبينة في الجدول السابق سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن هناك دور ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة في الإبداع التنظيمي.

2) الفرضية الخاصة بتخزين المعرفة

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة في الإبداع التنظيمي.

الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة في الإبداع التنظيمي.

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية أعلاه

جدول (14): يبين نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور تخزين المعرفة في الإبداع التنظيمي

المتغير	معامل الانحدار	قيمة اختبار t	معنوية اختبار t	معامل التحديد R^2
تخزين المعرفة	0.145	1.675	0.100	0.055

من الجدول السابق رقم (14) يتضح الآتي:

(1) بلغت قيمة معامل الانحدار الخاصة بتخزين المعرفة (0.145) وهي قيمة موجبة، مما يشير إلى وجود دور إيجابي لتخزين المعرفة في الإبداع التنظيمي، ولكنها غير معنوية من خلال قيمة اختبار (t) حيث بلغت قيمته (1.675)، وكانت المعنوية المشاهدة له (0.100) وهياكبر من قيمة (0.05) وهذا يدل على عدم معنوية المتغير.

(2) بلغت قيمة معامل التحديد (R^2)، باعتباره المعامل الذين يقيس القدرة التفسيرية للمتغير المستقل (تخزين المعرفة)، ويتضح من خلال قيمة المعامل المذكور والبالغة (5.5٪) أن تخزين المعرفة يؤثر بما نسبته 5.5٪ من التغير الحاصل في الإبداع التنظيمي.

وعلى ضوء المعلومات المبينة في الجدول السابق سيكون القرار بعدم رفض الفرضية الصفرية وبالتالي يمكن القول بأن تخزين المعرفة ليس له دور ذو دلالة إحصائية في الإبداع التنظيمي.

3) الفرضية الخاصة بمشاركة المعرفة

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة في الإبداع التنظيمي.

الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة في الإبداع التنظيمي.

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية أعلاه

جدول (15): يبين نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور مشاركة المعرفة في الإبداع

التنظيمي

المتغير	معامل الانحدار	قيمة اختبار t	معنوية اختبار t	معامل التحديد R^2
مشاركة المعرفة	0.323	3.443	0.001	0.198

من الجدول السابق رقم (15) يتضح الآتي:

1) بلغت قيمة معامل الانحدار الخاصة بمشاركة المعرفة (0.323) وهي قيمة موجبة، مما يشير إلى وجود دور إيجابي لمشاركة المعرفة في الإبداع التنظيمي، وهي معنوية من خلال قيمة اختبار (t) حيث بلغت قيمته (3.443)، وكانت المعنوية المشاهدة له (0.001) وهياقل من قيمة (0.05) وهذا يدل على معنوية المتغير.

2) بلغت قيمة معامل التحديد (R^2)، باعتباره المعامل الذين يقيس القدرة التفسيرية للمتغير المستقل (مشاركة المعرفة)، ويتضح من خلال قيمة المعامل المذكور والبالغة (19.8٪) أن مشاركة المعرفة يؤثر بما نسبته 19.8٪ من التغير الحاصل في الإبداع التنظيمي.

وعلى ضوء المعلومات المبينة في الجدول السابق، سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن هناك دور ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة في الإبداع التنظيمي.

4) الفرضية الخاصة بتطبيق المعرفة

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة في الإبداع التنظيمي.

الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة في الإبداع التنظيمي.

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية أعلاه

جدول (16): يبين نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور تطبيق المعرفة في الإبداع التنظيمي

المتغير	معامل الانحدار	قيمة اختبار t	معنوية اختبار t	معامل التحديد R^2
تطبيق المعرفة	0.429	6.916	0.000	0.499

من الجدول السابق رقم (16) يتضح الآتي:

1) بلغت قيمة معامل الانحدار الخاصة بتطبيق المعرفة (0.429) وهي قيمة موجبة، مما يشير إلى وجود دور إيجابي لتطبيق المعرفة في الإبداع التنظيمي، وهي معنوية من خلال قيمة اختبار (t) حيث بلغت قيمته (6.916)، وكانت المعنوية المشاهدة له (0.000) وهياقل من قيمة (0.05) وهذا يدل على معنوية المتغير.

2) بلغت قيمة معامل التحديد (R^2)، باعتباره المعامل الذين يقيس القدرة التفسيرية للمتغير المستقل (تطبيق المعرفة)، ويتضح من خلال قيمة المعامل المذكور والبالغة (49.9٪) أن تطبيق المعرفة يؤثر بما نسبته 49.9٪ من التغير الحاصل في الإبداع التنظيمي.

وعلى ضوء المعلومات المبينة في الجدول السابق سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن هناك دور ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة في الإبداع التنظيمي.

الفرضية الرئيسة:

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي.

الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي.

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية أعلاه

جدول (17): يبين نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي

المتغير	معامل الانحدار	قيمة اختبار t	معنوية اختبار t	معامل التحديد R^2
إدارة المعرفة	0.486	4.671	0.000	0.312

من الجدول السابق رقم (17) يتضح الآتي:

1) بلغت قيمة معامل الانحدار الخاصة بإدارة المعرفة (0.486) وهي قيمة موجبة، مما يشير إلى وجود دور إيجابي لإدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي، وهي معنوية من خلال قيمة اختبار (t) حيث بلغت قيمته (4.671)، وكانت المعنوية المشاهدة له (0.000) وهياقل من قيمة (0.05) وهذا يدل على معنوية المتغير.

2) بلغت قيمة معامل التحديد (R^2)، باعتباره المعامل الذي يقيس القدرة التفسيرية للمتغير المستقل (إدارة المعرفة)، ويتضح من خلال قيمة المعامل المذكور والبالغة (31.2٪) أن إدارة المعرفة تؤثر بما نسبته 31.2٪/3. من التغير الحاصل في الإبداع التنظيمي.

وعلى ضوء المعلومات المبينة في الجدول السابق سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن هناك دور ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي.

النتائج والتوصيات

أولاً/ النتائج

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- 1) مستوى تطبيق إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي بالمصرف قيد الدراسة كان بدرجة المتوسط.
- 2) وجود علاقة ذاتاثر لإدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي والذي بلغت قيمة معامل التحديد (31.2%) من التغير الحاصل في الإبداع التنظيمي.
- 3) وجود علاقة ذات أثر لتوليد المعرفة في الإبداع التنظيمي حيث بلغت قيمة معامل التحديد (10.3%) من التغير الحاصل في الإبداع التنظيمي.
- 4) لا يوجد أثر لتخزين المعرفة في الإبداع التنظيمي وهذا يدل على عدم معنوية المتغير
- 5) وجود علاقة أثر لمشاركة المعرفة في الإبداع التنظيمي حيث بلغ معامل التحديد (19.8%) من التغير الحاصل في الإبداع التنظيمي والباقي يرجع لعوامل أخرى.
- 6) وجود علاقة لتطبيق المعرفة في الإبداع التنظيمي حيث بلغت قيمة معامل التحديد (49.9%) من التغير الحاصل في الإبداع التنظيمي والباقي يرجع لعوامل أخرى.

ثانياً التوصيات

1. ضرورة العمل على تفعيل دور إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة، بما يؤدي دور إدارة المعرفة.
2. العمل على بناء المعرفة الداعمة للإبداع التنظيمي، من خلال توفر منهجية متكاملة، وعدم التقيد بنظام روتيني جامد أثناء مواجهة ظروف العمل، وبما يساهم في زيادة أداء المصرف.
3. مشاركة الأفراد في اتخاذ القرارات الاستراتيجية والخطط المستقبلية وعلى الإدارة الاعتماد على مصادر المعرفة في اتخاذ القرار وتنظيم الأعمال بالمصرف.
4. على المصرف الاستفادة من معارف وخبرات العاملين، والعمل على تعميم هذه المعارف والخبرات على الجميع دون تهميشها أو احتكارها لجهة دون أخرى.
5. على إدارة المصرف توفير خدمة الانترنت وبسرعة عالية لكافة العاملين، وتحديد احتياجاتهم المعرفية.

6. العمل على إيجاد رؤية استراتيجية لإدارة المعرفة بالمصرف، يتم تطبيقها بكافة المستويات، وكذلك بتفويض الإدارة صلاحيات واسعة للأفراد، مما يسهم في رفع مستوى المعرفة والخبرة لدى العاملين في المصرف قيد الدراسة.

المصادر والمراجع

أولاً/ الكتب

- 1- عبد الرحمن الجاموسي، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال وعلاقتها بالمداخل الإدارية الحديثة، دمشق، دار وائل، (2013)
- 1- حريم، حسين (2004) السلوك التنظيمي، عمان: دار زهران، ص 24
- 2- عبدالله حسن مسلم (2015) الإبداع والابتكار الإداري في التنظيم والتنسيق، ص 29 مكتبة النور للنشر والتوزيع رقمية.
- 3- خيري أسامة (2012) إدارة الإبداع والابتكار في المنظمات الإدارية، عمان، دار الرائدة، ط 1
- 4- العبيدي، اردان، البرزنجي، احمد (2021) الإدارة الاستراتيجية "مدخل في استراتيجية الابداع التنظيمي. بغداد: دار الدكتور. ط 1.
- 5- شرارة، مجدي عبد الله (2019) الاتجاهات والادوار الحديثة في إدارة الموارد البشرية.

ثانياً المجلات والندوات ورسائل العلمية

- 1- غاغب زنبب بشير (2017)، مدى استخدام إدارة المعرفة وأثرها في تميز الأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية على شركة الواحة لتصدير النفط والغاز، رسالة ماجستير، الاكاديمية الليبية، ليبيا.
- 2- غلبون، فاطمة على (2013)، تأثير إدارة المعرفة على تحقيق المزايا التنافسية، دراسة ميدانية على العاملين بالفنادق بمدينة بنغازي، رسالة ماجستير، جامعة بنغازي، ليبيا.
- 3- الزطمة نضال، (2011)، إدارة المعرفة وتأثيرها على تميز الأداء: دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد العليا التطبيقية والمتوسطة: في قطاع غزة فلسطين

المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة طرابلس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية

د. على عبدالله الرخيص / د. الهادي ميلاد قويشة

عضوا هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية قسم التجارة الإلكترونية

مستخلص البحث (Abstract)

هدفت هذه الدراسة لتوضيح مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية، واستنتاج المعوقات التي تحد من تطبيقها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية وذلك بالتحقق من فرضيات الدراسة من خلال الدراسة الميدانية وتم طرح أسئلة نموذج الاستبيان على عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس بالكلية بلغ عددهم 51 عضو هيئة التدريس. تم استرجاع عدد 44 استبانة من مجتمع الدراسة صالحة للتحليل الإحصائي. وتم تطبيق منهج التحليل الإحصائي (SPSS) للوصول إلى نتائج الدراسة والتي أوضحت وجود العديد من المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بالكلية اتفق أغلب أفراد العينة بوجود علاقة معنوية مباشرة حول متطلبات الإدارة الإلكترونية (الإدارية التقنية، البشرية، المالية) تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية رغم اختلاف مستويات تأثيرها، حيث أوضحت الدراسة بأن المعوقات الإدارية والتنظيمية كانت أكثر تأثيراً، ويليهما المعوقات التقنية والتكنولوجية، ثم المعوقات المالية، وأقلها تأثيراً كانت المعوقات البشرية.

أوصت الدراسة بضرورة وضع خطط وأهداف تساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتخصيص ميزانية مستقلة، وتوفير بنية تحتية حديثة وأجهزة كمبيوتر متطورة وتشجيع أعضاء هيئة التدريس على الانخراط في دورات تدريبية في مهارات استخدام الحاسوب والانترنت لمواكبة التطور والتغلب على صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالكلية.

مقدمة

ساهم تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية في حدوث تغييرات جذرية في أسلوب وفعالية النظام الإداري بشكل مباشر ، كما أدى إلى تطوير مجالات عمل الإدارة بشكل عام، مما أفضى إلى تحسين أداء المؤسسات الخدمية والإنتاجية وتبسيط الإجراءات في إنجاز العمل، وكذلك التحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية. ووفقاً لتعريف (د. ناصف، 2003) فإن مفهوم الإدارة الإلكترونية هو "استخدام نظم

تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الانترنت في جمع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة الأداء بالمنشأة"، نظرا لأن الإدارة التقليدية لم تعد قادرة على مواكبة التطور وإنجاز الأهداف بالسرعة والدقة المطلوبة منها، ومن هذا المنطلق وفي ظل انتشار العولمة والانفتاح فقد سعت العديد من المنظمات بمختلف أنشطتها إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بدلا من الإدارة التقليدية في كافة المجالات الإنتاجية والخدمية للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في إنجاز الأعمال بدقة وسرعة وكفاءة عالية، ومن ضمنها مؤسسات التعليم العالي لما لهذا القطاع من أهمية في الرقي والتقدم للدول.

ويرى كلا من (أمان، وعبدالمعطي: 45، 2004) "أن استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات التعليمية يتطلب تأهيل عناصر العملية التعليمية من موظفين وأعضاء هيئة التدريس على كيفية التعامل مع التقنية الحديثة، للتغلب على المعوقات التي تواجهها مثل ضعف البنية التحتية وقلة الكوادر البشرية المدربة وغيرها"، وتسعى مؤسسات التعليم العالي والجامعات في ليبيا إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات أسوة بباقي الدول الأخرى رغم الظروف والتحديات السياسية والأمنية والاقتصادية التي تمر بها إلى مواكبة هذا التطور وتطبيق تكنولوجيا الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية وإحداث نقلة نوعية في تحقيق الأهداف والمساهمة في تطوير مخرجات النظام التعليمي؛ ليتوافق ومتطلبات سوق العمل، ومحاولة التغلب على الصعوبات والمعوقات التي تحد من تحقيق هذه الأهداف، وعلى هذا الأساس جاء هذا البحث للوقوف على مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية، وما هي الصعوبات التي تحد من تطبيقها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية.

أولاً: أدبيات الدراسة

1-1: مشكلة وتساؤلات الدراسة :

بالرغم من الخطوات التي اتخذتها المؤسسات والمنظمات في ليبيا خلال العقدين الأخيرين لمواكبة التطور التكنولوجي في محاولة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف القطاعات الإنتاجية والخدمية بها ومن ضمنها قطاع التعليم العالي خصوصاً في الجامعات لما لها من أهمية كبيرة في تطور ورقي المجتمع، بالإضافة إلى تفعيل التنمية الاجتماعية والاقتصادية وإيجاد مجتمع معلوماتي متميز، إلا أن هناك العديد من المعوقات التي تحول دون تطبيقها بكفاءة وفاعلية ومن هنا جاءت هذه الورقة للإجابة على هذه التحديات والمتمثلة في:

1- ماهي المعوقات (الإدارية، التقنية، البشرية، المالية) التي تحول دون نجاح تطبيق الإدارة

الإلكترونية بكلية الاقتصاد جامعة طرابلس ؟

2- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهة نظر أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية. تعزى لمتغيرات العمر والجنس وعدد الدورات المتحصلين عليها والمؤهل العلمي والدرجة العلمية في مجتمع العينة قيد الدراسة.

3- ما هي الخطوات الواجب اتخاذها للتغلب على هذه التحديات من وجهة نظر أفراد العينة؟

1-2 أهداف الدراسة:

يسعى الباحثان في هذه الورقة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من أهمها :

1- تشخيص المعوقات (الإدارية، التقنية، البشرية، المالية) التي تحول دون نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية بكلية الاقتصاد جامعة طرابلس ؟

2- اقتراح سبل التغلب على هذه التحديات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية من خلال النتائج والتوصيات .

3- محاول وضع توصيات بناء على نتائج الدراسة تساهم في تذليل الصعوبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية بكلية الاقتصاد بصفة خاصة، وكافة مرافق الجامعة بصفة عامة.

1-3 أهمية الدراسة:

غدت الإدارة الإلكترونية في عالمنا المعاصر وسيلة حياة وبقاء في ظل انتشار تكنولوجيا المعلومات وانفتاح دول العالم على العولمة والمنافسة بين الشركات للرفع من مستوى المنظمات وكفاءتها وفعاليتها في تقديم خدمات متطورة ومتميزة تساعدها في تحقيق أهدافها في ظل الموارد المتاحة لها، ومن هذا المنطلق فإن أهمية هذا الدراسة تكمن في:-

معرفة مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالكلية كمتغير تابع، والتعرف على طبيعة المعوقات والصعوبات التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية كمتغيرات مستقلة يتم اختبارها.

1-4 : فرضيات الدراسة:

تهدف هذه الورقة لاختبار مدى صحة الفرضيات التالية:

1 - لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهة نظر أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية. تعزى لمتغيرات العمر والجنس وعدد

الدورات في مجال الحاسب الآلي، والمؤهل العلمي والدرجة العلمية في مجتمع العينة قيد الدراسة.

2 - لا يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للمتطلبات (الإدارية، التقنية، البشرية، المالية) تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجتمع العينة قيد الدراسة.

منهجية الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة في جمع البيانات على الكتب والدوريات والمجلات العلمية بالإضافة إلى الدراسات السابقة والرسائل الجامعية الحديثة في الجانب النظري في الدراسة.

أما في الجانب العملي فقد أعتمد الباحث على الدراسة الميدانية وتجميع البيانات من خلال صحيفة الاستبيان بعد تحكيمها من قبل المحكمين وتعديلها، حيث تم توزيع صحيفة الاستبيان، على عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد جامعة طرابلس، ومن ثم تطبيق الأساليب الإحصائية الحديثة لتحليل البيانات للوصول إلى نتائج وتوصيات الدراسة.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية : كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة طرابلس

الحدود البشرية : عينة من أعضاء هيئة التدريس القارين بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية.

الحدود الزمنية للدراسة الميدانية في ديسمبر 2022 م إلى مارس 2023 م.

مصطلحات الدراسة : المعوقات، الإدارة الإلكترونية، جامعة طرابلس

الدراسات السابقة :

أولاً : الدراسات المحلية والعربية:

1- دراسة (عمران، الهوني 2017) بعنوان " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سبها" هدفت الدراسة إلى تشخيص معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والتقنية الطبية بالجامعة، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي في الدراسة من خلال توزيع بطاقات الاستبيان وتحليل الإجابات باستخدام الأساليب الإحصائية الحديثة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من المعوقات التي تحول دون نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة وكان من أبرزها المعوقات البشرية بالدرجة الأولى ثم

المعوقات الإدارية والمالية وأخيرا المعوقات التقنية، وأوصت الدراسة بضرورة توفير البنية التحتية الملائمة وتدريب العاملين وتوعيتهم بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة.

2- دراسة (مسعود، القائد، بن إسماعيل (2022) بعنوان (تطبيق الإدارة الإلكترونية بكلية التربية جامعة مصراتة) من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بالكلية هدفت الدراسة إلى معرفة المعوقات (المالية والبشرية والتقنية والإدارية) التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة، حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي طاقات الاستبيان لجمع المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها وجود الكثير من الصعوبات من أبرزها المعوقات التنظيمية والإدارية والمالية، كما أوصت الدراسة بضرورة الدعم المادي والمعنوي المباشر من إدارة الجامعة.

3- دراسة رضوان، 2004 بعنوان (الإدارة الإلكترونية في جمهورية مصر العربية)، والتي هدفت إلى معرفة المتطلبات التي ينبغي توافرها في المنظمات الحكومية قبل الشروع في تطبيق الإدارة الإلكترونية، بالاعتماد على المنهج التحليلي المسحي، وتوصل إلى عدة نتائج من أهمها افتقار القيادات الإدارية بالمنظمات إلى معرفة التقنية والتعامل معها وأهمية تطبيقها، بالإضافة إلى قلة المخصصات المالية وضعف البنية التحتية، وأوصى الباحث بضرورة إعادة هندسة الوظائف الإدارية بما يتوافق ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وزيادة المخصصات المالية ودعم تطوير البنية التحتية بالإضافة إلى تدريب الكوادر البشرية للتعامل مع التقنية الحديثة.

4- رسالة ماجستير للطالب (المغيرة، 2010) ، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري في ديوان وزارة الداخلية، وبينت نتائج الدراسة أن من أهم المعوقات التنظيمية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية الاعتماد على الخبرات الشخصية، ويليها معوقات الدعم المادي المقدم للموظفين وقلة الحوافز. وأوصت الدراسة بضرورة دعم الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية ونشر ثقافتها بين العاملين وتحفيزهم ماديا ومعنويا.

5- دراسة الطيطي، 2007 (تطوير الإدارة الجامعية في ضوء الاتجاهات العالمية الفلسطينية) هدفت إلى الكشف عن أهم الصعوبات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الجامعية الفلسطينية من وجهة نظر عينة من الأكاديميين والإداريين ببعض الجامعات الفلسطينية وذلك باستخدام صحيفة الاستبيان لجمع البيانات ومن ثم استخدام الأساليب الإحصائية الحديثة، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن الجامعات الفلسطينية تعاني قصور في التخطيط الاستراتيجي والتنظيم الإداري اتجاه تطبيق الإدارة الإلكترونية ونقص الموارد البشرية

والقيادات المؤهلة، كما أوصت الدراسة بالاهتمام بتدريب وتأهيل العاملين، وإنشاء نظام معلوماتي فعال للجامعات.

ثانيا: البحوث والدراسات الأجنبية :

1-2 دراسة (Deloitte Research "2000) بعنوان (**At The Dawn of E Government**) شملت الدراسة 250 مؤسسة حكومية في خمسة دول هي أمريكا وأستراليا وكندا ونيوزيلندا وبريطانيا، هدفت لدراسة رؤية الإدارات العليا في المؤسسات قيد البحث وتطلعاتهم وتوقعاتهم وخططهم حول التحولات الجذرية في مفاهيم للحكومة الالكترونية المعاصرة والمستقبلية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العاملين، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن الحكومات التي أدخلت مفهوم الإدارة الالكترونية إلى أساليب عملها نجحت في تحقيق فوائد عديدة من أهمها توفير خدمات ومعلومات أفضل للمواطنين وتحقيق إنتاجية أعلى من قبل الموظفين وكذلك انخفاض ملحوظ في شكاوي العملاء، بالإضافة إلى أنها طريقة ناجحة لتحقيق أهداف الحكومة الالكترونية بشكل عام.

2 - دراسة Lewes &Wail2011 بعنوان **Exploring Obstacles to Uses of Technology In higher Education** ، **Desiccation paper** هدفت الدراسة إلى استكشاف المعوقات التي تواجه استخدام التكنولوجيا في التعليم العالي، ورقة مناقشة في ظل التوجه السريع نحو استخدامات التكنولوجيا في مجالات التعليم والمراحل الجامعية .

- توصلت الدراسة إلى أن هناك بطء شديد لدى المنظمة في استغلال تكنولوجيا المعلومات في تطبيقات التعليم العالي والمراحل الجامعية بصفة عامة، وضعف استخدامات التكنولوجيا بالرغم من انتشار أسواق الحاسبات والتكنولوجيا وتوافرها، وأن أغلب المعوقات هي معوقات تقنية ويأتي بعدها المعوقات المرتبطة بالبنية التحتية والتنظيم الإداري.

أولاً الجانب النظري

المبحث الأول : الإدارة الالكترونية :

أولاً .. مفهوم الإدارة الالكترونية ..

ساهم تطور تكنولوجيا المعلومات والانترنت في ظهور مصطلحات جديدة مثل الإدارة الالكترونية، والحكومة الالكترونية والتسويق والتجارة الالكترونية وغيرها والذي يعنى تطبيق تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية في كافة الإجراءات الإدارية الحديثة. ويشير (E Mating)، Moras، (2000) بأن فكرة استخدام التكنولوجيا تقوم على توفير بيئة عمل على شبكة الانترنت

تتيح للموظفين والمدراء إمكانية الوصول إلى مصادر المعرفة والتفاعل معها في أي وقت ومن أي مكان دون أية عوائق زمنية أو مكانية". وهو ما وفرتة الحكومة الالكترونية بإقامة مشروع بيئة كاملة الكترونية تتيح للإدارة والموظف المعلومات الدقيقة والمطلوبة بأسرع وقت وبأحدث التقنيات التفاعلية على شبكة الانترنت وأيضا التقييم المستمر عن طريق بيئة المعلومات الإلكترونية الذاتية والاجتماعات الافتراضية".

فقد عرّف (السالمي، 2005: 233) الإدارة الالكترونية (E-Management) باعتبارها "عملية مقننة لجميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الالكترونية لاحقاً". وعرفت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCED) الإدارة الالكترونية بأنها تعنى "استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصالات وبالأخص الانترنت كوسيلة تسمح بوضع إدارة بأفضل نوعية قادرة على التفاعل والتواصل مع مختلف الفروع بمرونة ويسر" كما عرفتها (بخش، 2006: ص 40) بأنها "إنجاز الوظائف الإدارية بكفاءة وفاعلية عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق أهداف المنظمة"

ويرى الباحثان بأن الإدارة الإلكترونية هي (عملية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنجاز الأعمال والوظائف الإدارية وخلق بيئة تواصل مستمر بين مقدم الخدمة والمستفيد منها وذلك من أجل تحسين أداء المنظمات الإنتاجية والخدمية بهدف تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية).

ثالثاً: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يتطلب نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمات توفير العديد من المتطلبات والتي ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار في مرحلة التحول وهي:-

أ. المتطلبات الإدارية والأمنية

حيث يرى (عاشور، 2010، 16) ضرورة توافر ثلاثة عناصر أساسية ومهمة وهي :

العنصر المادي: ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الالكترونية وتوفير أجهزة الإدخال والمعالجة والإخراج مثل الحواسيب والطابعات وغيرها.

العنصر التقني: باستخدام التقنيات مثل التطبيقات الالكترونية وبرامج معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات، بالإضافة إلى الأمن المعلوماتي أو (السيبراني).

والعنصر البشري: ويعني به تأهيل الموارد البشرية والعمل على تنمية وتطوير مهاراتهم في التعامل مع التكنولوجيا وعمليات إدخال ومعالجة البيانات.

ب. المتطلبات السياسية: وتعني ضرورة مساندة الدولة وأجهزتها الحكومية في دعم مشاريع الإدارة الالكترونية مادياً ومعنوياً، ووجود رؤية وسياسة داعمة لاستراتيجية التحول الالكتروني.

رابعاً: أهداف الإدارة الإلكترونية:

هناك العديد من الأهداف جراء تطبيق الإدارة الالكترونية كما يراها كلا من الكاتبين (السالمي والسليطي 2008 : ص39) وأهمها:

- 1- توفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية من مصادرها الأصلية وبصورة موحدة.
- 2- سهولة ومتابعة الإدارات والفروع المختلفة للمنظمة وكذلك موارد المنظمة، وكأنها وحدة مركزية، بالإضافة إلى زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا.
- 3- إلغاء الإجراءات البيروقراطية وتبسيط سرعة الإجراءات لإنجاز ورفع مستوى الخدمات.
- 4- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة والسرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة من خلال التواصل عبر الموقع الالكتروني للمنظمة.
- 5 - إلغاء عامل المكان لإمكانية إرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الشبكة الالكترونية .
- 6- إلغاء تأثير عامل الزمان حيث يتم التواصل وتقديم المعلومات بين العملاء والمنظمة طيلة أيام الأسبوع خلال 24 ساعة متواصلة عكس الإدارة التقليدية.

خامساً: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية :

يشير الكاتب (سعد غالب، 2005 : 223-225) إلى أن هناك أربعة مراحل اتفق عليها الباحثان لتطبيق الإدارة الالكترونية قبل أن تتمكن من الوصول إلى مرحلة النضج في النهاية وهي:-

- 1- مرحلة النشر : وتعني نشر المعلومات للمنظمة على شبكة الويب

2- مرحلة التفاعل: وتتضمن حركة المعلومات في اتجاهين، حيث تستفيد الإدارة من معلومات التغذية الراجعة feedback .

3- مرحلة التنفيذ أو التعامل: وتكون بعرض الخدمات على شبكة الانترنت وتقديم التسهيلات الإلكترونية للمستفيدين، حيث يتمكن المستفيد من القيام بالخدمة والتواصل مع كافة المؤسسات والمرافق الخدمية في الدول مثل التعليم، الصحة، والضمان الاجتماعي وغيرها.

4- مرحلة التكامل: من خلال شمول جميع أنشطة الأعمال التقليدية وتحويلها إلى شكل إلكتروني

سادساً: مستويات تطبيق الإدارة الإلكترونية :

يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية في ثلاثة مستويات مختلفة وهي (غنيم : 2003 :ص30):-

1- المستوى الأول: داخل المنظمة وبين الإدارات والأقسام أو بين العاملين بها مثل تبادل التقارير والمراسلات الإدارية والمحاسبية، والتعليمات والفواتير وكشف الحضور والانصراف.

2- المستوى الثاني : بين منظمة ومنظمة أخرى أو مجموعة منظمات سواء كانت عامة أو خاصة مثل عطاءات الصيانة والشراء والتمويل وغيرها، والتي قد تتمثل في مورديها أو شركائها.

3- المستوى الثالث: بين المنشأة وعملائها أو الزبائن، مثل تعامل المواطنين مع استخراج جوازات السفر والبطاقة أو مع وزارة الخدمة المدنية في استخراج شهادات الميلاد الإلكترونية وعقود الزواج، وفواتير الكهرباء ودفع الضرائب وإجراءات الضمان الاجتماعي وغيرها.

سابعاً .. مراحل الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية ..

تحتاج عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بالمنظمات إلى مراحل عديدة لكي تحقق الأهداف المرجوة منها، ومن المراحل هي :- (أحمد، 2009 : 61)

1- ضرورة قناعة الإدارة العليا بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية وتقديم الدعم المادي والمعنوي.

2- تدريب العاملين والموظفين وتأهيلهم على كيفية التعامل مع الأجهزة والبرامج، وطرق إدخال البيانات، وكذلك إعطائهم دورات على طرق التعامل مع الحاسوب والبرامج والتطبيقات الإلكترونية الحديثة وكيفية إدخال وتحليل البيانات والبرمجة والشبكات والصيانة وغيرها.

3- توثيق وتطوير إجراءات العمل : عن طريق تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر إيجابياً على سير العمل وتنفيذها بالطرق الصحيحة والعمل على تخفيض التكاليف والاهتمام برفع الجودة والإنتاجية.

4- توفير البنية التحتية : إن من شروط ومتطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية هو عملية توفير أجهزة الحاسب الآلي المتطورة وربط الشبكات الحاسوبية بالإضافة إلى تأمين وسائل الاتصال الحديثة من الأعطال والصيانة.

5- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً : يجب أولاً إدخال المعاملات الورقية الأكثر استخداماً وتكراراً في جميع الأقسام مثل نماذج الإجازات وفواتير المشتريات والحضور والانصراف وغيرها، وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية لتقليل الوقت، والتكاليف.

أ- أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى الوطني والعام :

يشير (داركر، 1999، 159). بأن التكنولوجيا أهمية كبيرة على المستوى القومي متمثلة في:-

1- تساهم الإدارة الإلكترونية من تحسين جودة الخدمات الحكومية :وتبسيط إجراءاتها، لتقديمها للمواطنين، كما تقوم بفتح قنوات جديدة للاتصال، مما يحقق الثقة ويزيل الكثير من العوائق والصعوبات القائمة في طريق المواطنين وبالتالي يشعر المواطن بالراحة لما أنجز له

2- المساهمة في تحقيق الشفافية بين الموظفين : وذلك عن طريق الأعمال المبذولة لكل موظف في المؤسسة الواحدة، كما تساعد الإدارة الإلكترونية الموظفين من الحصول على المعلومات الجديدة عن طريق الاتصال بالمؤسسة التي يعمل بها والمؤسسات الأخرى.

3- تشجع الإدارة الإلكترونية الاستثمار في التقنية : حيث تتيح الفرص أمام الكثير من المشروعات للدخول والعمل في مجال التكنولوجيا، وتوفير البنية الأساسية لنظام الشبكات

4- دعم الاقتصاد الوطني :تستطيع الإدارة الإلكترونية أن تسهم إسهاماً فعالاً في حل الكثير من الصعوبات التي تعترض حركة الاقتصاد في الدولة وذلك من خلال توفير المعلومات والبيانات فمثلاً تمتلك إمكانية الوصول إلى نشر استثماراتها وتقاريرها الاقتصادية في الوقت المناسب.

بالإضافة إلى مساهمة الإدارة الإلكترونية في توفير الجهد والوقت، وتخفيض التكاليف الإضافية من وجهة نظر الباحثين.

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يرى الدكتور (ابراهيم، 2012، ص 384) أن أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات تكمن فيما يلي:

- 1- الرؤية الضبابية للإدارة العليا للمنظمة، وعدم استيعاب أهداف الإدارة الإلكترونية.
- 2- عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية واضحة، وكذلك التسهيلات في تطبيق القوانين واللوائح.
- 3- ندرة الموارد المالية والتمويل، وصعوبة توفير السيولة النقدية.
- 4- البيروقراطية والتمسك بالمركزية، وعدم الرغبة في التغيير الإداري.
- 5- النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية، والاعتقاد بأنها ستحل محل العنصر البشري.
- 6- وجود الفجوة الرقمية بين أفراد المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات.
- 7- أمن المعلومات، وهو تأمين وتشريع الأنظمة، وسن قوانين السلامة لضمان وصول المعلومات للمستفيدين.

العوامل التي تدعو إلى ضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات التعليمية:

هناك العديد من التحديات والمتغيرات الراهنة التي تدعو مؤسسات التعليم الجامعي والعالي إلى تبني تطبيق الإدارة الإلكترونية كما يراها كلا من (الحضرمي، الخطيب: 2021، 170):-

- 1- مواكبة التقدم العلمي والتقني في الدول المتقدمة.
- 2- تخفيف الأعباء المادية المكلفة في المؤسسات التعليمية.
- 3- التخلص من الروتين والبيروقراطية السائدة في معظم الإدارات الجامعية.
- 4- الموقع الجغرافي وانتشار الجامعات ومؤسسات التعليم العالي وبعدها يتطلب شبكة معلومات واتصالات إلكترونية لسرعة اتخاذ القرارات.
- 5- مواجهة الظروف الطارئة مثل ما حدث في جائحة كوفيد 19 (وباء كورونا).
- 6- محاكاة النماذج الناجحة من الدول الأخرى في مجال التحول الرقمي في التعليم الجامعي.
- 7- متطلبات النشر والأبحاث في المجالات العلمية وبناء مستودع رقمي لها.

مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات والتعليم العالي:

يشير (سلامة حسين 2006: 589) إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف الإدارات الجامعية لا يعني استخدام الحاسوب في التعليم أو التدريب، بل يشمل أكثر من ذلك هو إدارة العملية الإدارية والتعليمية داخل الجامعة، باستخدام الحاسب الآلي والأجهزة الإلكترونية الأخرى وتشمل كذلك التواصل مع أطراف المصلحة (أعضاء هيئة التدريس، الطلبة، والموظفين) عن طريق وسائل التواصل مثل البريد الإلكتروني أو الموقع الإلكتروني للجامعة. بالإضافة إلى التعليم عن بعد ونشر البحوث في المؤتمرات وغيرها، التواصل مع المناظرة داخل وخارج الدولة، حيث ويهدف تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تحسين العملية التعليمية وزيادة فاعليتها خلال التعامل مع كم هائل من البيانات، بعضها له صلة بالطلبة) والبعض الآخر له صلة بالموظفين وأعضاء هيئة التدريس ورؤساء الأقسام، ويمكن تصنيف مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الجامعية من خلال الموقع الإلكتروني بالكلية في المجالات التالية:-

أ- تطبيقات الإدارة الإلكترونية مجال إدارة شؤون الطلبة: (النجار وآخرون 2002: 27)

- 1- التسجيل المبدئي في الموقع وفق اللوائح والشروط.
- 2- عملية تنزيل المواد ومتابعة الجدول الدراسي كذلك جداول الامتحانات.
- 3- التواصل مع الموظفين ومسجل الكلية والاستفسارات
- 4- الاطلاع على النتائج من خلال الموقع الإلكتروني للكلية.
- ب- تطبيقات الإدارة الإلكترونية مجالات أعضاء هيئة التدريس :-
- 1- تقديم طلبات التعيين والترقيات العلمية من خلال الموقع الإلكتروني للجامعة.
- 2- نشر البحوث والورقات العلمية والاطلاع على المجلات والرسائل العلمية بالموقع.
- 3- إلقاء بعض المحاضرات (التعليم عن بعد) للطلاب
- 4- متابعة الجدول الدراسي والتواصل مع الطلبة عبر الموقع الإلكتروني.
- 5- رصد النتائج النهائية للطلبة والرد على الاستفسارات والطعون.

ج- تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجالات شؤون الموظفين.

- 1- الاعتماد على الموقع الإلكتروني في إجراءات الترقية والتعيين للموظفين

2- رصد الحضور والانصراف وتقديم الإجازات عبر الموقع.

3- الأرشفة الالكترونية والحفظ لكافة الإجراءات الإدارية والمالية.

خطوات تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي والجامعات:

يرى (السالمي : 2008، 64.65) بأن هناك العديد من الخطوات الواجب على مؤسسات التعليم العالي اتباعها عند تطبيق الإدارة الالكترونية وتتمثل في :-

1- إعداد الدراسة الميدانية: وذلك لمعرفة مدى وجدوى احتياج المؤسسة لتطبيق الإدارة الالكترونية من عدمه ويتم ذلك عن طريق تشكيل فريق عمل متخصص.

2- وضع خطة التنفيذ: حيث يتم وضع جدول مفصل بمراحل التنفيذ مع إطار زمني محدد لها لضمان عملية التنفيذ في الوقت المحدد.

3- تحديد المصادر الداعمة للخطة: والتي تتمثل في الموارد البشرية والمالية، الموارد المالية من أجهزة حواسيب وإدخال وإخراج البيانات متطورة بالإضافة إلى البنية التحتية مثل شبكات الانترنت والكهرباء وبرامج التشغيل.

4- تحديد المسؤولية : ويتم من خلالها تحديد كافة المسؤولين عن متابعة وتطبيق الخطة ومصادر التمويل وتصحيح الأخطاء من خلال التغذية الراجعة أو العكسية .

الجانب العملي للدراسة

أولاً: نبذة عن كلية الاقتصاد والعلوم السياسية

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية هي إحدى الكليات العلمية التابعة لجامعة طرابلس ليبيا حيث تأسست رسمياً سنة 1991، ووفقاً لرؤية الكلية والمتمثلة في الريادة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي وخدمة المجتمع فإن الكلية قدمت ومازالت تقدم مخرجات مواكبة لتطورات سوق العمل كما أن الكلية لديها العديد من البرامج الدراسية منها البكالوريوس والماجستير والدكتوراه، إلى جانب أن الكلية تتميز بالتنوع في التخصصات وفقاً للأقسام العلمية المعتمدة بالكلية وعددها تسعة أقسام وهي : قسم الاقتصاد، قسم المحاسبة، قسم إدارة الأعمال، قسم التمويل والمصارف، قسم العلوم السياسية، قسم المواد العامة، التجارة الالكترونية وتحليل البيانات، قسم التخطيط، قسم الإحصاء القياسي. ومن الناحية العملية لاحظ الباحثان وجود موقع إلكتروني للكلية على شبكة المعلومات الإنترنت يمكن الوصول إليه عن طريق موقع جامعة طرابلس عبر الرابط <http://uot.edu.ly> ومن ثم اختيار الكلية المراد الوصول إليها.

ويقدم الموقع العديد من الخدمات والمعلومات لأعضاء هيئة التدريس والطلبة والموظفين، مثل البريد الإلكتروني الجامعي إحصائيات ومعلومات كاملة عن الكلية، بالإضافة إلى البوابة الإلكترونية بالموقع والتي من خلالها يستطيع عضو هيئة التدريس إنجاز الكثير من المهام التي كانت تقليدية في السابق مثل مباشرة العمل والتقديم للترقيات والإجازات العلمية والنشر الإلكتروني وغيرها بالإضافة إلى التواصل المباشر بين الطلاب والأستاذ وتنزيل المنهج الدراسي بالموقع وإعلان النتائج إلكترونياً للطلبة وغيرها، بالإضافة للخدمات التي يقدمها الموقع للطلبة والموظفين بشكل عام (جامعة طرابلس: 2023 : <http://uot.edu.ly>).

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يبلغ إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة طرابلس حوالي 312 عضو هيئة تدريس موزعين على مختلف الأقسام، ونظراً لكبر حجم العينة فقد تم اختيار عينة عشوائية من 51 مبحوث، تمثل 16٪ من إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس بالكلية. وتم توزيع استمارات الاستبيان عليهم واسترددنا منها 44 استمارة صالحة للتحليل.

ثانياً: أداة الدراسة :

في الجانب العملي استخدم الباحثان صحيفة الاستبيان كأداة للدراسة وتجميع المعلومات، والتي تم تقسيمها إلى ثلاثة أجزاء وأربعة محاور، الجزء الأول منه صمم لمعرفة البيانات الشخصية لأفراد العينة قيد الدراسة وتشمل المؤهل العلمي، والدرجة العلمية، وعدد سنوات الخبرات، بالإضافة إلى عدد الدورات المتحصلين عليها.

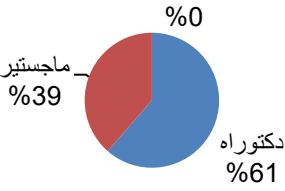
القسم الثاني من استمارة الاستبيان اشتمل على جانبين، الجانب الأول يشتمل على المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية وهي أربع فقرات كالتالي :

- 1- المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية تحتوي على 6 فقرات .
 - 2- المعوقات البشرية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية تحتوي على 5 فقرات .
 - 3 - المعوقات المالية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية تحتوي على 6 فقرات .
 - 4 - المعوقات الفنية والتقنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية تحتوي على 7 فقرات.
- بينما اشتمل الجانب الثالث على اقتراح سبل التغلب على المعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أفراد العينة والذين يمثلون أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد واشتملت على 9 فقرات، وبالتالي فإن إجمالي عدد الفقرات هي 32 فقرة.

وقام الباحثان باعتماد مقياس ليكرت الخماسي في محاولة للحصول على إجابات للاستبيان أكثر دقة وواقعية، كما تم اختبار مدى ثبات وقياس الاستبانة عن طريق معامل ألفا كرونباخ والذي يعطي قيم ما بين (1 و 0) فكلما كانت أسئلة الاستبيان قريبة لواحد صحيح كان هناك ثبات أكبر لها .

أولاً: خصائص أفراد العينة :

1- جدول رقم (1) : وصف متغيرات الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي 	النسبة	التكرار	
	77%	34	دكتوراه
	33%	10	ماجستير
	100%	44	المجموع

يتضح من الجدول رقم (1) متغير المؤهل العلمي بأن نسبة أفراد العينة من المتحصلين على درجة الدكتوراه (61%) وهي أعلى من نسبة أعضاء هيئة التدريس المبحوثينالمتحصلين شهادة الماجستير (39%) من أفراد العينة قيد الدراسة .

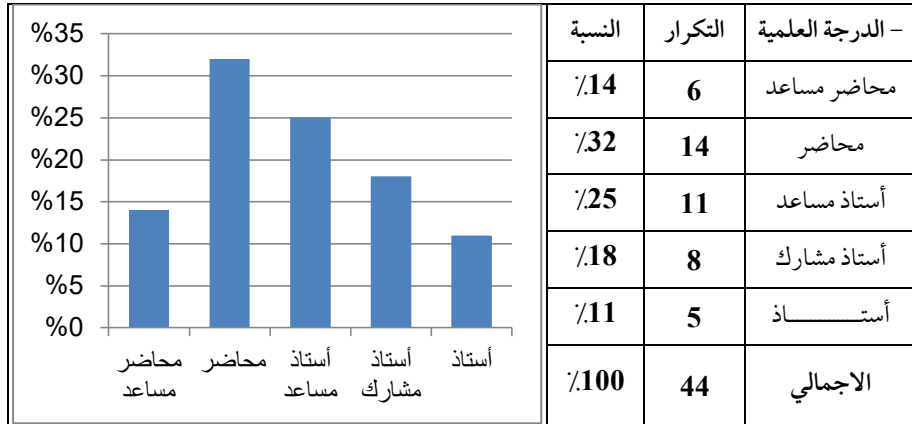
2- متغير عدد الدورات المتحصل عليها أفراد العينة في مجال الحاسوب وإدخال البيانات

عدد الدورات	التكرار	النسبة
لم أتحصل على دورات	13	30%
لدي دورة واحدة فقط	10	23%
متحصل على دورتين	15	34%
3 دورات أو أكثر	6	13%
المجموع	44	100%

وفقاً للجدول رقم 3 فإن نسبة أفراد العينة الذين تحصلوا على أكثر من دورتين في مجال الحاسب الآلي ومعالجة البيانات هم الأعلى بنسبة 34%، ويليهم الذين تحصلوا على دورة واحدة فقط بنسبة تصل إلى 23% ثم أفراد العينة الذين تحصلوا على أكثر من 3 دورات .

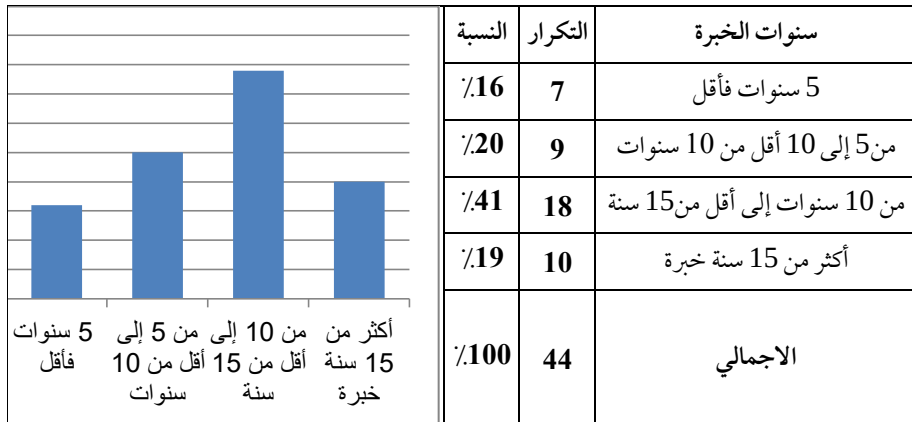
بينما الذين لم يحصلوا على دورات في مجالات الحاسب الآلي وإدخال البيانات كانت 30٪ وهو ما يشير إلى عدم اهتمام المسؤولين بالجامعة بتطوير وتشجيع الإدارة الإلكترونية من خلال تدريب وتطوير الموظفين وأعضاء هيئة التدريس في دعم تطبيق الإدارة الإلكترونية بالكلية. من وجهة نظر الباحثين.

3- تحليل متغير الدرجة العلمية لأفراد العينة قيد الدراسة



من جدول رقم (3) يتبين لنا من متغير الدرجة العلمية أن نسبة أفراد العينة الذين على درجة محاضر هم أعلى نسبة والأكثر مشاركة في الدراسة بنسبة 32٪ ومن ثم يليها أعضاء هيئة التدريس والمتحصلين درجة أستاذ مساعد، بينما أقل نسبة للمستجوبين هم أعضاء هيئة التدريس الذين هم على درجة أستاذ.

4 - متغير عدد سنوات الخبرة لأفراد العينة قيد الدراسة:



من جدول رقم (4) يتبين لنا من متغير سنوات الخبرة بأن أغلب أفراد العينة محل الدراسة لديهم خبرة ما بين 10 إلى 15 سنة خبرة في مجال التدريس وأن المتوسط الحسابي لسنوات الخبرة لعدد أفراد العينة هو 41٪ وهو ما يشير بأن عنصر الخبرة في التدريس مرتفع لدى متوسط أفراد العينة، وهو ما يعزز بأن الخبرات متوفرة لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية قيد الدراسة، مما يشجع على تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الجزء الثاني من الجانب العملي يتضمن تحليل نتائج البحث استناداً على إجابات أفراد العينة على المحاور الأربعة المتمثلة في المعوقات (الإدارية، البشرية، المالية، التقنية) التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بمجتمع الدراسة وفقاً لاختبار ألفا كرونباخ، كانت كالتالي:-

رقم	المحور	ألفا كرونباخ
1	المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية	0.913
2	المعوقات البشرية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية	0.676
3	المعوقات المالية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية	0.749
4	المعوقات التقنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية	0.785

يتضح من الجدول السابق أن معامل ثبات محاور البحث) معامل ألفا كرونباخ فهي تتراوح ما بين (0.676 و 0.913) بينما المعامل العامل ألفا كرونباخ هو = 0.895 ، ومن جهة أخرى يمكن ملاحظة أن المعوقات الإدارية جاءت بنسبة أعلى وهي 0.913، ويليهما المعوقات التقنية ونسبة 0.785، ثم المعوقات المالية بنسبة 0.749، بينما المعوقات البشرية كانت أقل المعوقات أهمية بنسبة منخفضة وهي 0.646. من وجهة نظر أفراد العينة.

ثانياً : إجابة التساؤل الأول ويمثل في الآتي:-

ما هي المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة طرابلس.

رقم	الفقرة	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	التباين
1	لا توجد لدى الإدارة العليا والكلية قناعة ورؤية واضحة بأهمية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية	74.1٪	1.23	0.43
2	تفتقر إدارة الكلية إلى التخطيط السليم والأهداف الواضحة لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية	85.2٪	1.11	0.67
3	عدم وجود إشراف ومتابعة مباشرة من الإدارة العليا على برنامج التحول للإدارة الإلكترونية	70.4٪	1.27	0.45

4	المركزية والإجراءات الروتينية تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بها	88.9%	1.08	0.27
5	نقص التشريعات واللوائح الإدارية المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة.	59.3%	1.38	0.5
6-	افتقار العاملين في مجال الإدارة الإلكترونية إلى الخبرات الكافية في مجال تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي	79.0%	1.33	0.59

يتضح من الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من إجابات المبحوثين في معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من ناحية المعوقات الإدارية يتمثل في المركزية والإجراءات الروتينية وبنسبة 88.9%، ويليهما افتقار إدارة الكلية إلى التخطيط السليم والأهداف الواضحة لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، بينما أقل المعوقات نسبة في تطبيق الإدارة الإلكترونية هو نقص التشريعات واللوائح الإدارية المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة. وبنسبة 59.3%، وبناء عليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية الصفرية بوجود معوقات إدارية تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة، بناءً على التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة.

2- جدول يوضح نتائج تحليل المعوقات البشرية من وجهة نظر المبحوثين

رقم	الفقرة	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	التباين
1	عدم تشجيع وتحفيز إدارات الجامعة والكلية لأعضاء هيئة التدريس على استخدام تطبيقات الإدارات الإلكترونية بالكلية	74.1	1.23	0.43
2	مقاومة إدارات الكلية وأعضاء هيئة التدريس لعملية التغيير والانتقال نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية .	85.2	1.11	0.67
3	افتقار بعض أعضاء هيئة التدريس لمهارات التعامل مع مواقع الكلية الإلكترونية على الانترنت.	70.4	1.27	0.45
4	عدم وجود دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والمعيدين حول مهارات التعامل مع الحاسوب والموقع الإلكتروني للكلية	88.9	1.08	0.27
5	عدم وجود حوافز معنوية لأعضاء هيئة التدريس تشجع على استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالكلية.	59.3	1.38	0.5

يتضح من خلال الجدول أعلاه ووفقاً لإجابات أفراد العينة أن أعلى فقرة من معوقات البشرية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية تتمثل في عدم وجود دورات تدريبية

لأعضاء هيئة التدريس والمعيدين حول مهارات التعامل مع الحاسوب والموقع الإلكتروني للكلية وبنسبة 88.9%، ويليها مقاومة العاملين بالكلية وبعض أعضاء هيئة التدريس لعملية التغيير، بينما كانت أقل المعوقات البشرية أهمية هي عدم وجود حوافز مادية ومعنوية لأعضاء هيئة التدريس تسهم في تشجيعهم على استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالكلية من وجهة نظر أفراد العينة. مما يدفعنا إلى رفض فرضية العدم بنفي وجود معوقات مالية تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية وقبول الفرضية الصفرية.

3 - جدول يوضح نتائج تحليل المعوقات المالية من وجهة نظر الباحثين

رقم	الفقرة	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	التباين
1	ضعف الدعم الحكومي والقطاع الخاص لتشجيع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالكلية.	85.2	1.23	0.43
2	لا تقوم إدارة الجامعة والكلية بتقديم الحوافز المادية لتشجيع العاملين في مجال التحول لتطبيق الإدارة الإلكترونية .	74.1	1.11	0.67
3	لا توفر الجامعة مخصصات مالية لتدريب وتطوير الموظفين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والحاسوب	70.4	1.27	0.45
4	لا توجد لدى الكلية مخصصات مالية لصيانة وتحديث أجهزة الحاسوب وتطوير البرامج	81.9	1.08	0.27
5	ارتفاع أسعار الأجهزة والبرامج الإلكترونية يعيق إنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية .	59.3	1.38	0.5
6-	لا توجد ميزانية مالية مستقلة لدعم وتوفير بنية تحتية متمثلة في شبكة انترنت واتصالات وخطوط هاتف (ADSL)	79.0	1.33	0.59

من الجدول أعلاه نلاحظ من إجابة أفراد العينة ضعف الدعم الحكومي والقطاع الخاص لتشجيع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالكلية حيث يعتبر أكثر المعوقات بنسبة 85.2%، ويليها عدم وجود مخصصات مالية لصيانة وتحديث أجهزة الحاسوب وتطوير التطبيقات الإلكترونية في الوقت المناسب. بينما كانت أقل العوامل المالية التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بالكلية وهو ارتفاع أسعار أجهزة الحاسوب والتطبيقات الإلكترونية .

4- جدول يوضح نتائج تحليل المعوقات التقنية من وجهة نظر المبحوثين

رقم	الفقرة	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	التباين
1	لايتوفر لدى الكلية موقع الكتروني على شبكة الانترنت يربط بين مختلف الإدارات والأقسام بها.	68.1	1.03	0.43
2	لا تتوفر لدى إدارة الكلية أجهزة حاسوب وأجهزة إدخال وإخراج البيانات حديثه مثل الماسحات الضوئية والطابعات وغيرها.	85.2	1.11	0.67
3	عدم وجود برامج وتطبيقات حديثه للمساعدة في تأمين وسرية البيانات، وأيضا للحماية من الاختراق والفيروسات.	74.4	1.27	0.45
4	افتقار الكلية إلى بنية تحتية جيدة متمثلة في شبكات اتصالات وانترنت تساهم في إنجاح تطبيق الإدارة الالكترونية	88.9	1.08	0.27
5	لا يوجد بالإدارة مهندسين وفنيين لغرض صيانة الأجهزة والبرامج وشبكات الانترنت واسترجاع البيانات في الوقت المناسب	59.3	1.38	0.52
6-	الافتقار إلى نظام أمني لحماية المواقع الالكترونية بالكلية من برامج الاختراق والتزوير والفيروسات	79.0	1.33	0.59
7	صعوبة تعريب البرامج والأنظمة الأجنبية، وعدم توفر برامج متطورة باللغة العربية تتناسب ومتطلبات العمل بالكلية.	66.9	1.56	0.76

من الجدول أعلاه رقم 4 يتبين من خلال إجابات أفراد العينة أن أكثر المعوقات التقنية التي تحد من تطبيق الإدارة الالكترونية كان افتقار الكلية إلى بنية تحتية جيدة متمثلة في شبكات اتصالات ونسبة 88.9٪. ويليه عامل عدم الافتقار إلى نظام أمني وبرامج حماية المواقع الالكترونية من الاختراقات وانتشار الفيروسات ونسبة 85.2٪، بينما كانت أقل المعوقات تأثيراً من وجهة نظر أفراد العينة هي عدم توفر أجهزة حاسوب وأجهزة إدخال وإخراج البيانات حديثه لدى الكلية وهذا يعزى من وجهة نظر الباحثين إلى أنه رغم توفير إدارات الجامعة والكلية لأجهزة حواسيب وإدخال البيانات متطورة إلا أن عدم وجود بنية تحتية كشبكة الاتصالات والانترنت، وبرامج الحماية هو ما يعيق تطبيق الإدارة الالكترونية بالكلية.

وبناء عليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية الصفرية بوجود معوقات تقنية تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية بالجامعة، وبما يتوافق مع بعض الدراسات السابقة التي تم عرضها في أدبيات هذه الدراسة رغم تفاوتها حسب عينة الدراسة، كما أن أقل المعوقات تأثير هو افتقار الكلية

إلى المهندسين والفنيين لغرض صيانة واسترجاع البرامج والأجهزة في الوقت المناسب، وبناءً عليها نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية الصفرية بوجود معوقات تقنية تحول دون إنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية بالكلية.

نتائج وتوصيات الدراسة:

1- النتائج: من خلال الدراسة الميدانية للبحث وبناءً على التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة توصل الباحثان إلى جملة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي:-

1- هناك فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية. تعزى لمتغيرات العمر والجنس وعدد الدورات في مجال الحاسب الآلي، والمؤهل العلمي والدرجة العلمية في مجتمع العينة قيد الدراسة، بشكل عام رغم تباين إجابات وآراء أفراد العينة. وبذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية الصفرية.

2 - بالنسبة لنتائج تحليل إجابات أفراد العينة حول الفرضية الثانية والتي تنص بعدموجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للمتطلبات (الإدارية، التقنية، البشرية، المالية) تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجتمع العينة قيد الدراسة.

فكانت النتائج كالتالي :

1- اتفق أغلب أفراد العينة على وجود علاقة معنوية مباشرة حول متطلبات الإدارة الإلكترونية (الإدارية، التقنية، البشرية، المالية) تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية رغم اختلاف درجات التأثير وبذلك نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية الصفرية ويمكن ترتيب هذه المعوقات كالتالي :-

1- وفق التحليلي الإحصائي لإجابات المبحوثين فإن المعوقات الإدارية والتنظيمية جاءت في المرتبة الأولى وكانت نسبتها أعلى من باقي المعوقات بنسبة 0.913 وكذلك تباين فقرات هذه المتغيرات حسب إجابات أفراد العينة، متمثلة في المركزية والبيروقراطية داخل الإدارة، إضافة إلى افتقارها إلى التخطيط السليم ورسم الأهداف.

2- هناك معوقات تقنية تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية تتمثل في افتقار الكلية إلى بنية تحتية جيدة في مجال الاتصالات والإنترنت، إضافة إلى العمل على توفير أجهزة حاسوب ووسائل إدخال ومعالجة البيانات حديثة حسب رأي أفراد العينة ونتائج التحليل الإحصائي وبنسبة 88.9%. ويليه عامل الافتقار إلى نظام أمني وبرامج حماية المواقع الإلكترونية من الاختراقات وانتشار الفيروسات وبنسبة 85.2%.

3- في المرتبة الثالثة جاءت الصعوبات المالية من حيث إعاقته لتطبيق الإدارة الإلكترونية ومن أبرزها فقراتها ضعف الدعم الحكومي والقطاع الخاص لتشجيع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالكلية حيث يعتبر أكثر المعوقات بنسبة 85.2٪، يليها افتقار الإدارة إلى ميزانية مستقلة لصيانة وتحديث أجهزة الحاسوب وتطوير البرامج والتطبيقات الإلكترونية .

4- جاءت المتطلبات البشرية في المرتبة الأخيرة وفقا لإجابات أفراد العينة ونتائج التحليل الإحصائي وفق معامل ألفا كرونباخ بنسبة 0.676 وأهمها فقره عدم وجود دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والمعيدين حول مهارات التعامل مع الحاسوب والموقع الإلكتروني للكلية.

التوصيات:

1- ضرورة توافر قناعة ورؤية واضحة لدى الإدارة العليا للجامعة والكلية بأهمية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، ودعمها بكافة الوسائل المتاحة.

2- الابتعاد عن المركزية والبيروقراطية داخل الإدارات وبين المسؤولين ومنح بعض الصلاحيات للموظفين في اتخاذ القرارات المناسبة والمتعلقة بالتحول للإدارة الإلكترونية

3- تهيئة البنية التحتية خاصة المتعلقة بشبكات الاتصال لتواكب التطور التكنولوجي وتشجع على تطبيق الإدارة الإلكترونية بالكلية والاهتمام ببرامج أمن وحماية البيانات للوقاية من الاختراقات والفيروسات.

4- توفير ميزانية مستقلة لدعم التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال توفير أحدث أجهزة للحاسب الآلي وملحقاته، بالإضافة إلى تقديم الحوافز المادية للعاملين في مجال الإدارة الإلكترونية في سبيل إنجاح هذا البرنامج.

5- تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس والموظفين في مجالات الحاسب الآلي والبرمجة وتطبيقات الإدارة الإلكترونية من خلال الدورات التدريبية في الداخل والخارج ومحاولة استقطاب وتعيين ذوي الشهادات العليا والمتخصصين في مجال تكنولوجيا الاتصالات والحاسب الآلي.

المصادر و المراجع

اولاً .. المصادر العربية ..

- 1- - ناصف، أحمد، 2003، ندوة عن : (منهجية التخطيط المنظومي نحو الحكومة الالكترونية في إطار المؤتمر الدولي للإدارة عن بُعد والتجارة الالكترونية)، القاهرة، فندق سميراميس 22-24 ابريل .
- 10- رضوان، رأفت. (2007) الإدارة الإلكترونية. الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة: مركز المعلومات ودعم القرار) ص 88 .
- 11- عبد الكريم عاشور (دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر) 2010، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينة، الجزائر.
- 12- أحمد، محمد سمير، 2009، الإدارة الالكترونية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة .
- 13- السالمي، علاء عبد الرزاق، 2005، نظم دعم القرارات، عمان، دار وائل للنشر.
- 14 - ياسين، سعد غالب (2010 م : (الإدارة الإلكترونية، عمان :دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- 15- الحضرمي أحمد، الخطيب بن خليل، (متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية بالجامعات العربية في ضوء التحول الرقمي التعليم الجامعي، جامعات اليمن وسلطنة عمان أنموذجاً، مجلة الإداري العدد 10، 2021)
- 16- أحمد، محمد سمير، 2009، الادارة الالكترونية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة .
- 17- المعمري ليلى، 2013 م (..رسالة ماجستير، الادارة الالكترونية .) جامعة الملكة اروى اليمن.
- 18- راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية "رؤية مستقبلية"، مصر، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2001.
- 19- إبراهيم، سعيد مبروك: 2012 (إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة، ط 2 ، القاهرة : المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر.

2 - خالد مسعود، خالد القائد، غادة بن إسماعيل، (تطبيق الإدارة الإلكترونية بكلية التربية جامعة مصراته) من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بالكلية، مجلة كلية الفنون والإعلام العدد 13 السنة يونيو 2022 .

3 - دراسة : حسن عمران، لطيف الهوني، (معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سبها) مجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 30، مارس (2018).

4 - غنيم أحمد محمد، 2003، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العطرية، جمهورية مصر .

5 - رضوان رأفت، 2004 (الإدارة الإلكترونية) القاهرة، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء، جمهورية مصر العربية.

7 - الطيطي، محمد عبدالإله (تطوير الإدارة الجامعية الفلسطينية في ضوء الاتجاهات العالمية) رسالة ماجستير منشورة، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة 2007م.

8 - الصباغ، حمدي وآخرون (2008، 1428هـ) تطبيقات الحاسب الآلي والانترنت في التعليم، حقبة تدريبية كلية المعلمين بالمدينة المنورة، وكالة التدريب وخدمة المجتمع.

9- السالمي، علاء عبد الرزاق، 2005، نظم دعم القرارات، عمان، دار وائل للنشر 233.

الصيرفي محمد 2006، الإدارة الإلكترونية، ط1، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي .

ثانياً .. المصادر الاجنبية ..

1- Abd El stlor،A.2003،” Enterprise Resource Management and Supply Chain Management Systems “،Roya World 2003،conference،cairo:Grand Hyatt Hotel 23-24 september.

2- Russell، A.S. (2004). How school counselors could benefit from E-Government solutions، The case of paperwork. U.S. department of education research .

3 - Moras، Solange، (2000) .Computer [Assisted Language Learning (CALL) and the Internet،Brazil، CultraInglesa De Sao Carlos

- 4 - Pougatchev, V. and Kulkarni, A. B. (2011) “ Technical Aspects of the Integrated Management Information system for Educational Institutions” International Journal of Systems applications, Engineering & Development, Issue 4, Volume 5, pp 570-583
- 5- Edenies, M. 2003, “ E-Management “: Center for Information and Communication research .
- 6- Pinchuk, S. 2002, “ Revenue Management, Marketing, Pricing and Product Development “ UK:Hemrystuart publications .
- 7- Ragya, 2003, “ Your Gateway to A world of Technology “ ARE: Raya Holding .
- 8 - Al Obaidly, Al Samman* and Aldulaimi (**Electronic Human Resource Management and How it Affects Employee Performance**) Journal of Statistics Applications & Probability2021, Published online: 30 Jan. 2022An International Journal .
- 9 - Deloitte Research(2000) **At The Dawn of E-Government " The Citizen as Customer** New York: Deloitte Consulting and Deloitte&Touche.
- 10 - Lewis Raymond -&wail Milan 1988 “ **Exploring Obstacles to Uses ofTechnology in Higher E ducationADiscussionPaper** Eric dissention abstract (ED 304073).
- M2011.11- Rahman M, And Husain. (**The Impact of Information Technology) on Performance Evaluation in Developing Countries**) :
- 6- 12 - بيتر داركر: تحديات الإدارة في القرن الحادي والعشرين، خلاصة الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة، 1999م، ص164ع159.

المشروعات النسائية الصغيرة ودورها في رفع المستوى المعيشي الاقتصادي في ليبيا

١. حنان علي الزولي / محاضر بكلية طرابلس للعلوم والتقنية

المستخلص

ان للمشروعات الصغيرة أهمية كبرى في اقتصاد أي دولة و خصوصا العملية التنموية والنهوض والتطوير باقتصاد الدولة ومما لاشك فيه ان الرفع من المستوى المعيشي للأفراد و خصوصا المرأة يعد من للأهداف الرئيسة للعملية التنموية الاقتصادية بشكل عام لذلك تم تحديد هذا الهدف بالتحليل والتفصيل في هذه الدراسة لأنه يمس النساء القائمات بالمشروعات الصغيرة بشكل مباشر ولأنه الهدف الرئيسي للقائمات بالمشروعات الصغيرة في ليبيا كما ان اختيار أسلوب الاستبانة لجمع البيانات في هذه الدراسة كان بسبب ان اغلب هذه المشاريع لا تدخل في الناتج القومي الإجمالي انما هي مشاريع واقعية و قائمة حقيقة و لكن اغلبها بدون رخص و أوراق رسمية و لا سجل تجاري لذلك فهي تدخل تحت مسمى اقتصاد الظل والذي نعلم جميعا بوجوده فعلا لكنه غير مثبت بالأرقام والمستندات .

وقد ثبتت الدراسة من خلال استبانة وزعت على عينة عشوائية من النساء القائمات بمشاريع صغيرة فمثل هذه المشاريع فعلا تؤثر على المستوى المعيشي لهن بشكل إيجابي وتساهم في الرفع من هذا المستوى بشكل حقيقي وواقعي وعلى جميع الأصعدة المختلفة الاجتماعية والاقتصادية وغيرها وهذا ما سعت هذه الدراسة لإثباته.

كلمات دالة: المشروعات النسائية الصغيرة، المستوى المعيشي، التنمية الاقتصادية، الاقتصاد الليبي.

Abstract

Small projects are of great importance in the economy of any country, especially the development process and the advancement and development of the country's economy. There is no doubt that raising the standard of living of individuals, especially women, is one of the main goals of the economic development process in general. Therefore, this goal was determined by analysis and detail in this study because it affects Women who directly run small projects and because it is the main goal of those who run small projects in Libya. Also, the choice of the questionnaire method for data collection in this study was because most of these projects do not fall into the gross national product. Rather, they are real projects and a fact list, but most of them are without licenses and papers It is official and there is no commercial register, so it falls under the name of the shadow economy, which we all know actually exists, but it is not proven by numbers and documents.

The study has been proven through a questionnaire distributed to a random sample of women who run small projects. Such projects really affect their standard of living positively and contribute to raising this level in a real and realistic manner and at all different social, economic and other levels, and this is what this study sought to prove.

Key words: women's small projects, standard of living, economic development, the Libyan economy

المقدمة

يحظى موضوع المشروعات الصغيرة باهتمام بالغ في كافة دول العالم وقد تم اختيار الباحثة لهذا الموضوع لما لمستته من انتشار هذه المشاريع بشكل كبير في ليبيا وخصوصا بين النساء فلا يكاد يخلو بيت من مشروع صغير وذلك لمواجهة الكثير من المشاكل التي مر بها الاقتصاد الليبي في السنوات الأخيرة والتي من أهمها مشكلة شح السيولة المصرفية فكان لابد من البحث عن مصادر دخل أخرى ووفق رأي الباحثة ان السبب الرئيسي للاتجاه لهذه المشاريع هو الرفع من المستوى المعيشي لحياة الافراد فالفقر المدقع غير منتشر في ليبيا فليبيا دولة نفطية وعدد سكانها ليس بالكبير حيث يبلغ 6959000 مليون نسمة لسنة 2021 (تقرير البنك الدولي) فلذلك نرى ان مؤشر الفقر ليس له وجود كبير كذلك عنصر البطالة فالبطالة في ليبيا نسبتها ليس مرتفعة اذ تبلغ نسبتها 19% في ديسمبر 2021 (trading economics) اذا العنصر الأساسي الذي دفع الليبيين لخوض غمار المشروعات الصغر والمتناهية الصغر هو محاولتهم لتحسين والرفع من مستوى معيشتهم.

كما ان الناتج المحلي الإجمالي يبلغ 41.88 مليار دينار ليبي لسنة 2021 (الحسابات القومية للبنك الدولي) وهو اهم مؤشر لقياس معدل التنمية يعتبر مرتفع وعالي مقارنة بالمؤشرات الأخرى ولكن لا يمكن استخدامه كمقياس وذلك لان اغلب المشاريع الصغيرة تكون فردية او عائلية وليس لها أي أوراق رسمية ولا تسجل في السجل التجاري ولا تحسب من الناتج القومي الإجمالي بل تحسب من الدخل الحقيقي.

لذلك اعتمدنا مؤشر ارتفاع المستوى المعيشي لقياس تأثير المشروعات الصغيرة على التنمية الاقتصادية

وتعتبر المشروعات الصغيرة اللبنة الأساسية للكثير من المشروعات التي نمت وكبرت وكان لها ثقل اقتصادي مستقبلا وقداهتمت المرأة الليبية بمثل هذا النوع من المشاريع وخاصة التي لا تحتاج الي رأس مال كبير وتدخل ضمن مفهوم المشروعات الصغيرة.

وقد انتشرت المشاريع الصغيرة في ليبيا انتشار الهشيم في النار فلا يكاد يخلو بيت من البيوت الليبية من إقامة مشروع اقتصادي صغير في محاولة لمواجهة الكثير من المشاكل الاقتصادية التي عصفت ببلادنا خلال السنوات الاخيرة مثل أزمة السيولة النقدية وعدم توفرها بالمصارف والخلل الأمني والحروب الداخلية مروا بأزمة كارونا وغيرها.

فكان لابد من البحث عن محاولات جادة لتحسين الحياة الاقتصادية للأفراد ويعتبر هذا نتيجة طبيعية لاتجاهات الإنسان الفطرية لتحسين مصادر دخله و أشباع رغباته واحتياجاته اقتصاديا مما سيستج عنه توسع و تنوع في القاعدة الإنتاجية وبالتالي تحريك عجلة التنمية الاقتصادية.

مشكلة الدراسة

1. تتركز حول معرفة الآثار الاقتصادية للمشروعات النسائية الصغيرة على المستوى المعيشي الاقتصادي لهن.

2. محاولة قياس تأثير المشروعات الصغيرة على المستوى المعيشي للنساء القائئات عليها.

أهداف الدراسة

- التعرف على مفهوم المشروعات الصغيرة و تأثيرها على المستوى المعيشي بشكل عام .
- ابراز أهمية دور المرأة القائمة بمشاريع صغيرة في تنمية الاقتصاد الليبي .
- التعرف على المشاكل التي تواجه النساء القائئات بمشروعات صغيرة وتقديم المقترحات والحلول.
- دراسة وتقييم تجربة دور المشروعات النسائية الصغيرة في الرفع من المستوى المعيشي لهن.
- محاولة إيجاد منافذ لتسويق منتجات المشروعات الصغيرة.

فرضية الدراسة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشروعات الصغيرة القائمة عليها نساء وتحسين وضعهن المعيشي.

الجانب التطبيقي

ستتبع الباحثة منهج دراسة الحالة اعتماداً على الوصف التحليلي من خلال اخذ عينة من المشروعات الصغيرة لنساء لبيات قمن على إنشاءها وعملن على تطويرها و تنميتها بمختلف أعمارهن و طبيعة نشاط مشاريعهن و ظروفهن الاجتماعية.

مستخدمة (الاستبانة) كأداة لجمع المعلومات الأولية من مصادرها.

ومن تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS لمعالجة هذه البيانات وتحليلها لفرضية الدراسة.

الدراسات السابقة

دراسة العماري 2020

وكانت بعنوان مقومات نجاح المشروعات الصغرى وأهميتها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في ليبيا وهدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على المشروعات الصغرى والتعرف على مقومات نجاحها ونموها، وبيان المعوقات والصعوبات التي تواجهها ومن النتائج التي وصلت لها وتبين أن من أهم مقومات نجاح المشروعات الصغرى هي تنمية وتطوير المشروعات الصغرى إداريا وفنيا، ومن أهم المعوقات هي عدم القدرة على توفير رأس المال والمعلومات المناسبة. وتبين أن للمشروعات الصغرى أهمية بالغة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

دراسة الديب 2016

و التي كانت بعنوان المشروعات الصغيرة في تنمية الاقتصاد السعودي ركزت هذه الدراسة على الدور المهم الذي تلعبه المشروعات الصغرى في الاقتصاد السعودي إيجاد الحلول المناسبة لدعمها و رسم السياسات لها وتطوير اليات التمويل للمشروعات الصغيرة و ضمان الائتمان المقدم لها و اوصت الدراسة بضرورة اهتمام المسؤولين عن إدارة المشروعات الصغيرة بتوظيف وتنمية مهارتها كما اوصت بإقامة كيان رسمي مستقل لرعاية وإدارة شؤون المشروعات الصغيرة .

دراسة العيسوي 2008

وهو عبارة عن تقرير عن مستوى المعيشة المفهوم و المؤشرات و المعلومات و التحليلات دليل قياس و تحليل معيشة المصريين، 2008 وقد أفاض هذا التقرير في شرح مفهوم معنى مستوى المعيشة وأهم طرق قياسه وتحليله وركز على أهم مؤشرات الدالة عليه والتي تساعد في جمع معلومات حقيقية عن الوضع المعيشي للأفراد وبالتالي تمكن هذا التقرير من وضع دليل لقياس وتحليل معيشة افراد المجتمع المصري.

دراسة هندي 2018

وكانت بعنوان تجارب بعض الدول العالمية و العربية في مجال تنمية المشروعات الصغرى و المتوسطة و تطويرها و تناولت هذه الدراسة أهم التجارب العالمية والعربية في مجال تنمية وتطوير

المشروعات الصغرى وذلك لدورها الرئيسي في التنمية الاقتصاد القومي وتوصلت ان تنمية وتطوير المشروعات الصغرى والمتوسطة هي هدف بالغ الأهمية لدى صناع القرار في معظم العالم.

دراسة خليل 2018

وكانت بعنوان المشروعات الصغيرة ودورها في التنمية الاقتصادية دراسة تطبيقية لقطاع غزة (2011م-2018م).

وهدف هذه الدراسة إلى بيان دور المشروعات الصغيرة في التنمية الاقتصادية في قطاع غزة إلى العام، من خلال ثلاثة متغيرات) الحد من البطالة، الحد من الفقر، تحسين مستوى المعيشة .

كما أوصت الدراسة بالعمل على تفعيل أدوات أخرى جنباً إلى جنب مع المشروعات الصغيرة لتحقيق تقدم أكبر في تحقيق التنمية الاقتصادية في قطاع غزة، وكذلك العمل على استيعاب أكبر عدد ممكن من الأيدي العاملة وذلك من أجل زيادة المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية، وحا الحكومة والجهات الرسمية المختصة لدعم قطاع المشروعات الصغيرة وتعويض الخسائر فني محاولة للنهوض بهذا القطاع، والعمل على تدريب أصحاب المشروعات الصغيرة في مجال اعداد دراسات الجدوى الاقتصادية، وحتهم على تصميم دراسات الجدوي واستشارة الخبراء قبل التنفيذ.

مفهوم المشروعات الصغيرة و معايير تصنيفها

لقد اختلف مفهوم المشروعات الصغرى وفقاً لاختلاف والمعايير المستخدمة والتي ومن أهمها المعايير الكمية وهي الأكثر شيوعاً وخاصة معياري عدد العاملين ورأس المال وهما أكثر المعايير المستخدمة في تعريف المشروعات الصغرى والمتناهية الصغر.

ومن أهم التعاريف الواردة لمفهوم المشروعات الصغيرة ما يلي:

هو "تلك المشاريع التي تمارس نشاطاً اقتصادياً ويقل عدد العاملين فيها عن 21 عامل " السوق الأوروبية المشتركة.

"تلك المشاريع التي يعمل بها أقل من 10 عمال" منظمة العمل الدولية.

"ذلك المشروع الذي يتميز باستقلال الإدارة وحصرها بالمديرين مالِك المشروع وحجم رأس المال الصغير نسبياً بالإضافة إلى الحجم الصغير نسبياً للمشروع ضمن الصناعة التي يعمل بها" لجنة التنمية الأمريكية

"المشروع الذي رأس المال في المنشأة الواحدة بنحو 10 آلاف جنيه مصري ويعمل بها خمسون فأقل" اتحاد الصناعات المصرية العاملين.

"تلك المشروعات التي يديرها مالك واحد ويتكفل بكامل المسؤولية بأبعادها الطويلة الأجل الاستراتيجية والقصيرة الأجل التكتيكية، كما يتراوح عدد العاملين فيها ما بين 10 - 50 عاملاً" منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية.

"تلك المشروعات التي يعمل فيها أقل من 10 عمال بالمشروعات البالغة أو متناهية الصغر، والتي يعمل فيها بين 10 و 50 عاملاً بالمشروعات الصغيرة، وتلك التي تزيد فيها بين 50 و 100 عاملاً بالمشروعات المتوسطة" عدد العاملين البنك الدولي .

"تلك المشروعات التي لا يزيد عدد العاملين بها عن 25 عاملاً وال يتجاوز قيمة الإقراض لرأس المال التأسيسي لها 5.2 مليون دينار ليبي". (عدد العاملين + رأس المال) (قرار صندوق التشغيل رقم 109، ليبيا).

"تلك الأنشطة الاقتصادية ذات تأثير محدود والتي يمكن أن يتراوح عدد العاملين فيها من 5 إلى 10 أشخاص، وتمارس عملها وحداتها الاقتصادية في منطقة محددة". عدد العاملين الحطاب، 2010. "المشروعات التي تتميز بانخفاض رأسمالها وقلة العدد الذي تستخدمه من العمال وصغر حجم مبيعاتها وقلة الطاقة اللازمة لتشغيلها، كما تتميز بارتباطها الوثيق بالبيئة واعتمادها على الخامات المتوفرة محلياً وعلى تصريف وتسويق منتجاتها في المنطقة نفسها التي ينشأ بها والمناطق المجاورة بها" (العماري، 2019).

ومما تقدم يمكننا القول أنه من الصعب تحديد تعريف واضح وشامل للمشروعات الصغيرة.

تعريف التنمية الاقتصادية

التنمية الاقتصادية تعني تغير هيكلي يؤدي إلى زيادة معدل نمو الدخل أو الناتج القومي الحقيقي.

وتتفق التنمية الاقتصادية مع النمو الاقتصادي في أن كلاهما يعني زيادة الدخل أو الناتج القومي الحقيقي إلا أنها تتطلب شرطاً إضافياً وهو التغير الهيكلي في النشاط الاقتصادي.

والتغير الهيكلي يعني تغير هيكل النشاط الاقتصادي في بلد ما. والنشاط الاقتصادي يقاس بحجمه أو بهيكله. ويعبر عن حجم النشاط الاقتصادي الدخل القومي أو الناتج القومي وكذلك

حجم القوة العاملة المستخدمة في الاقتصاد. أما هيكل النشاط الاقتصادي فهو يعكس توزيع النشاط الاقتصادي بين القطاعات الرئيسة من صناعة وزراعة وخدمات. (أشرف دوابة، 2018)

ماهية المستوى المعيشي

يتمحور مفهوم المستوى المعيشي حول الحاجات الإنسانية بأوسع معانيها و المفهوم المقترح يغطي الحاجات المادية و الحاجات الغير مادية للبشر و يأخذ في الحسبان الموارد الخاصة والعامة للزمة لإشباع الحاجات بما فيها الموارد المتمثلة في الظروف السياسية والاجتماعية و المؤسسية المواتية لتنمية القدرات البشرية و لتمكين الانسان من الوفاء بحاجاته كما انه يولي اهتماما خاصا لتقييم الذاتي لإشباع الحاجات ونوعية حياة البشر. (إبراهيم العيسوي، 2008)

الإجراءات المنهجية للدراسة والأساليب الإحصائية

1) الأساليب الإحصائية

تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية

النسب المئوية و التكرارات و المتوسط الحسابي والانحراف المعياري و اختبار T

2) أداة الدراسة

لتحقيق اهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها قامت الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة والتي اهتمت بدراسة إضافة الي استخدام الاستبيان الالكتروني والذي تم تحليل نتائجه بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss

3) صدق الاداة

و اعتمدت الباحثة لتحقيق صدق الاداة على طريقتين الأولى تسمى الصدق الظاهري من المختصين في مجال البحوث العلمية اما الثانية وتسمى الاتساق الداخلي و تقوم على حساب معامل الارتباط بين كل سؤال واسئلة الاستبيان بشكل عام وذلك باستخدام معادلة الفا كرونباخ وقد كانت النتيجة بمعامل ثبات 0.972 وهو معدل عالي يفي بأغراض الدراسة .

5) مجتمع الدراسة

تم استهداف المجتمع الليبي محصورا في القوائم بالمشروعات الصغيرة وذلك لإعطاء نظرة عامة من خلال استبيان ورقي والكتروني وزع على مجموعة من النساء الليبيات القوائم

بمشروعات صغيرة وقد تمت الإجابة وتعبئة الاستبيان من قبل 97 امرأة وهذا عدد عينة هذه الدراسة

- تحليل الاستبيان

(1) خصائص عينة الدراسة

تم تصنيف عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية والمراحل العمرية والمستوى التعليمي ونشاط المشروع وصفة الملكية في المشروع وكانت النتائج كالتالي :-

جدول يوضح

خصائص عينة الدراسة

النسبة النسبية	التكرار	الفئة	الخصائص
14.4	14	أقل من 25	الفئة العمرية
44.3	43	من 25 الي 45 سنة	
41.2	40	أكبر من 45 سنة	
100.0	97	المجموع	
36.1	35	عزباء	الحالة الاجتماعية
56.7	55	متزوجة	
4.1	4	مطلقة	
3.1	3	أرملة	
100.0	97	المجموع	
2.1	2	أساسي	المستوى التعليمي
17.5	17	متوسط	
80.4	78	عالي	
100.0	97	المجموع	
18.6	18	تجاري	طبيعة المشروع
33.0	32	خدمي	
16.5	16	صناعي	
4.1	4	زراعي	
27.8	27	نشاط اخر	
100.0	97	المجموع	صفة المشروع
64.9	63	فردى	
18.6	18	عائلى	
16.5	16	تشاركي	
100.0	97	المجموع	

يتضح من الجدول السابق أهم خصائص عينة الدراسة وأنها تتميز بالآتي:

- إن نسبة 14.4 % من عينة الدراسة أعمارهم اقل 25 سنة و بنسبة 44.3% للأعمار الشبابية بين 25 سنة 45 سنة وهي أكبر نسبة من عينة الدراسة اما من 45 سنة فكانت بمعدل 41.2% من حجم العينة الكلي أي ان الفئة العمرية المهمة بموضوع الدراسة هم النساء الشابات التي تتراوح أعمارهن ما بين 25 و 45 سنة .

- إن الحالة الاجتماعية لأفراد العينة كانت مختلفة بشكل كبير فقد كانت نسبة العازبات 36.1% من حجم العينة الكلية اما المتزوجات فقد كانت نسبتهم الأعلى وكانت بمقدار 56.7% أي انهم الفئة الاجتماعية الأكثر للمهتمين والقائمين بالمشروعات الصغرى والمتناهية الصغر اما المطلقات فقد كانت النسبة من العينة 4.1% و نسبة الارامل فقد كانت بنسبه صغيرة أيضا لم تتجاوز 3.1% من حجم عينة الدراسة .

- اما المستوى التعليمي لأفراد العينة فقد تراوح بين 1.4 % نسبة لأفراد العينة ذو مستوى تعليمي أساسي فقط و بنسبة 20% للتعليم المتوسط اما جل العينة فقد كان تعليمهم عالي بنسبة 78.6% أي ان القائمين بهذه المشاريع يتمتعون بتعليم عالي و يحملون شهادات عليا في تخصصات مختلفة .

- اما طبيعة نشاط المشروع فقد قسمتها الباحثة لخمس نشاطات أساسية يعتمد أي اقتصاد على أغلب هذه النشاطات فكانت نسبة المشاريع التجارية 18.6% من عينة الدراسة اما المشاريع الخدمية فكانت نسبتها 33% وهي النسبة الأعلى من عينة الدراسة اما المشاريع الصناعية فكانت نسبتها 16.5% اما المشاريع الزراعية فقد حظيت بأقل نسبة من عينة الدراسة بمقدار 4.1% من عينة الدراسة اما النشاطات الأخرى بمختلف نشاطاتها فقد اخذت نسبة مقدار 27.8% من عينة الدراسة.

- اما صفة المشروع والتي قسمتها الباحثة الي فردي و عائلي و مشاركة فقد تحصلت المشاريع الفردية على أعلى نسبة من حجم العينة بمقدار 64.9 % وهي أعلى نسبة في عينة الدراسة اما المشاريع العائلية فقد كانت نسبتها 18.6 % من عينة الدراسة ام المشاريع المشتركة مع الاخرين فقد كانت نسبتها الأقل بنسبة 16.5 % .

2) تحليل أسئلة الدراسة:

جدول يوضح نتائج تحليل أثر المشروعات الصغيرة على المستوى المعيشي للنساء القائمات عليها

ت	محتوى الفقرة	الفئة	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	النسبة الموزونة	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى المعنوية n value	اتجاه العينة
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة						
1	للمشروعات الصغيرة دور في تحسين التغذية والرفع من جودة الطعام	التكرار	34	39	16	7	1	4.01	80%	0.9519	10.45	0.00	موافق
		التسبة المئوية	35.1	40.2	16.5	7.2	1						
2	للمشروعات الصغيرة دور في تحسين جودة الملابس و الاثاث	التكرار	21	54	11	20	1	3.87	77%	0.9086	9.387	0.00	موافق
		التسبة المئوية	21.6	55.7	11.3	10.3	1						
3	للمشروعات الصغيرة دور في تحسين نوعية و جودة السكن	التكرار	23	44	15	13	2	3.75	75%	1.0311	7.189	0.00	موافق
		التسبة المئوية	23.7	45.4	15.5	13.4	2.1						
4	للمشروعات الصغيرة دور في زيادة الالتحاق على الخدمات التعليمية	التكرار	28	42	20	6	1	3.93	78%	0.9157	9.979	0.00	موافق
		التسبة المئوية	28.9	43.3	20.6	6.2	1						
5	للمشروعات الصغيرة دور في زيادة الالتحاق على الخدمات الصحية	التكرار	24	40	21	10	2	3.76	75%	1.008	7.454	0.00	موافق
		التسبة المئوية	24.7	41.2	21.6	10.3	2.1						
6	للمشروعات الصغيرة دور في زيادة نسبة الالتحاق لدى القاعين عليها	التكرار	24	46	10	16	1	3.78	76%	1.0331	7.47	0.00	موافق
		التسبة المئوية	25	46	10.3	16.5	1						
7	للمشروعات الصغيرة دور في زيادة الالتحاق على مصادر الطاقة المختلفة للكهرباء والبنزين	التكرار	12	48	20	13	4	3.53	71%	1.0113	5.12	0.00	موافق
		التسبة المئوية	12.4	49.5	20.6	13.4	4.1						
8	للمشروعات الصغيرة دور في تنمية و تطوير القدرات الفكرية و المعرفية والرفع من ثقافة القاعين بها	التكرار	40	42	12	2	1	4.22	84%	0.8194	14.62	0.00	موافق
		التسبة المئوية	41	43	12	2	1						
9	للمشروعات الصغيرة دور في إدارة الوقت بشكل سليم والاستفادة	التكرار	39	45	9	4	0	4.23	85%	0.784	15.41	0.00	موافق
		التسبة المئوية	40.2	46.4	9.3	4.1	0						
10	للمشروعات الصغيرة دور في تحقيق نقل مناسب يغطي الاحتياجات المعيشية	التكرار	38	44	8	7	0	4.16	83%	0.8622	13.31	0.00	موافق
		التسبة المئوية	39.2	45.4	8.2	7.2	0						
11	للمشروعات الصغيرة دور في شعاع الاحتياجات من الخدمات المختلفة مثل سهولة الانتقال والاتصال	التكرار	27	50	12	4	4	3.95	79%	0.9722	9.608	0.00	موافق
		التسبة المئوية	27.8	51.5	12.4	4.1	4.1						
12	للمشروعات الصغيرة دور في تحقيق مكتة إحصائية جيدة للقاعين عليها	التكرار	27	46	15	6	3	3.91	78%	0.9798	9.119	0.00	موافق
		التسبة المئوية	27.8	46.3	15.5	6.2	3.1						
13	للمشروعات الصغيرة دور في تحقيق الرفاهية الاقتصادية	التكرار	25	38	17	14	3	3.7	74%	1.1008	6.272	0.00	موافق
		التسبة المئوية	25.8	39.2	17.5	14.4	3.1						
14	للمشروعات الصغيرة أثر على الرفع من مستوى التنمية الاقتصادية للدولة.	التكرار	31	47	10	7	3	3.98	79%	0.9998	9.648	0.00	موافق
		التسبة المئوية	32.0	47.4	10.3	7.2	3.1						
	الأجمالي				الأجمالي		3.9948	0.8000	0.7889				

يتضح من الجدول السابق ان المتوسطات الحسابية حول فقرات الاستبانة جاءت كالتالي أعلى نسبة كانت لفقرة المشروعات الصغيرة دور في إدارة الوقت وتنظيمه للنساء القائمات به بشكل سليم بنسبة 85% للاختيار موافق اما باقي الفقرات فقد جاءت نتائجها بنسب متقاربة جدا تتراوح في اطار الاختيار موافق ما عدا فقرة ان للمشروعات الصغيرة تأثير على زيادة الانفاق على البنزين والكهرباء حيث تحصل الاختيار موافق بنسبة 71% وهي نسبة جيدة وما عدا ذلك تعتبر أقل نسبة وافق عليها عينة الدراسة ومع ذلك نستطيع القول بان عينة الدراسة تؤيد الفرضية المبينة عليها الدراسة.

اما النسبة المئوية العامة لأسئلة الاستبانة فقد كانت 80 % أي ان المتوسط الحسابي العام لأسئلة الاستبانة قد جاء بقيمة 3.94 مما يشير الى ان مفردات العينة بشكل عام موافقين على ان للمشروعات الصغيرة تأثير مباشر و كبير على تحسين الوضع المعيشي للنساء القائمات عليها.

اما الانحراف المعياري العام فقد بقيمة 0.788 وهي قيمة تدل على وجود نسبة عالية من التجانس بين إجابات افراد العينة و وانها توافق على وجود تأثير .

كما ان مستوى المعنوية لاختبار t جاءت بقيمة 23.153 وهي أكبر من قيمة t الجدولية 1645 عند مستوى معنوية 0.05 مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها من العينة على مجتمع الدراسة.

كما انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات حيث ان قيمة الدلالة (sig.(2_tailed) تساوي 0.000 وهي أقل من $a=0.05$

وهذا يمكن القول انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشروعات الصغيرة القائمة عليها نساء وتحسين وضعهن المعيشي.

النتائج

1. للمشروعات الصغيرة تأثير مهم للرفع من مستوى التنمية الاقتصادية لدولة ليبيا بشكل عام.

2. للمشروعات الصغيرة تأثير كبير على تحسين الوضع المعيشي بجميع جوانبه التي ألتمت بها أسئلة الدراسة والتي جاء على رأسها تنمية القدرة على إدارة الوقت السليم للنساء القوائمات عليها وتساهم في تنميتها.

3. المشروعات الصغيرة تؤثر بشكل عام على تحقيق حياة أفضل للنساء القوائمات عليها

4. نجاح المشروعات النسائية الصغيرة له ابعاد كبيرة جدا تؤثر في تحسين مستوى معيشتهم و بالتالي مستوى معيشة عائلتهم مما يؤثر بشكل عام على تحسين المستوى المعيشي في الدولة ككل.

5. المشروعات النسائية الصغيرة لها تأثير إيجابي وفعال على الرفع من مستوى تعليم ورفع كفاءة النساء القوائمات عليها.

6. للمشروعات الصغيرة تأثير ودور مهم في الرفع من المستوى المعيشي للنساء الليبيات القوائمات.

التوصيات

1. العمل على تقديم دعم قوي من قبل الجهات المختصة للمرأة الليبية لتنهض بمشاريعها الصغيرة وتنميتها لتصل بها لمصاف المشاريع العالمية
2. تقديم التدريب والتأهيل لكافة النساء القائمات بمشاريع بدمجهن في برامج تدريبية مختصة حسب نوع المشروع المشاريع.
3. دعم و تشجيع النساء الليبيات بعفاءهن من الضرائب و الرسوم الجمركية و منحهن الدعم المادي والمعنوي.
4. فتح قنوات تسويقية لمنتجات المشاريع الصغيرة النسائية بمختلف تخصصاتها.
5. انشاء جهات اعتبارية عامة تختص و تهتم بدعم المشاريع النسائية من الجانب الاقتصادي.

المراجع

1. حمد الهادي خليل "دور المنشآت الصغيرة في تحقيق سمة التكافل الاجتماعي والرفي بالمجتمع" دراسة نظرية، مجلة دارسات الاقتصاد والأعمال، 2017.
2. داليا علي واخرون "وعي طالبات الثانوي العام بالمناسبات للمشروعات متناهية الصغر في ضوء بعض المتغيرات" مجلة التربية، 2022.
3. مصطفى محمد معوض "دور ريادة الأعمال في دعم المشروعات الصغيرة للمرأة الريفية" 2020.
4. "مستوى المعيشة المفهوم و المؤشرات و المعلومات و التحليلات دليل قياس و تحليل معيشة المصريين" معهد التخطيط القومي، القاهرة، 2008.
5. مصعب عبد الهادي دياب الشيخ خليل "المشروعات الصغيرة ودورها في التنمية الاقتصادية دراسة تطبيقية لقطاع غزة (2011م-2018م).
6. أشرف محمد دوابه "التنمية الاقتصادية رؤية إسلامية" جامعة إستانبول صباح الدين زعيم، المقالة 19، المجلد 20، العدد 20 الجزء الاول، يوليو 2020.
7. ثريا علي "المشروعات الصغيرة والمتوسطة في ليبيا - الواقع والطموح"، الملتقى الدولي متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، 2006، الجزائر.

8. العماري محمد "عقبات في طريق المشروعات الصغيرة في ليبيا وآليات معالجته، مجلة الاقتصاد والتجارة، جامعة الزيتونة، 2012، ليبيا.
9. هالة محمد ليبب "ادارة المشروعات الصغيرة في الوطن العربي، بحوث و دراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004، القاهرة.
10. خالد الديب " دور المشروعات الصغيرة في تنمية الاقتصاد السعودي " جامعة الملك عبد العزيز، 2016، جدة.
11. جمال هندي "تجارب بعض الدول العالمية والعربية في مجال التنمية المشروعات الصغرى و المتوسطة وتطورها" المجلد التاسع، العدد الأول، 2016.
12. عبد الله امحمد شامية" المشروعات الصغيرة الخيار الأفضل للاقتصاد الليبي " المنظمة الليبية للسياسات والاستراتيجيات.
13. الحمادي، محمد عامر الحمادي وعبد الناصر الشيباني " الدور التنموي للاستثمار في المشروعات الصغرى والمتوسطة" مجلة جامعة الزيتونة، 2014.
14. ليث القهويو بلال الوادي "المشاريع الريادية الصغيرة والمتوسطة ودورها في عملية التنمية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2012 .

دور نظم المعلومات في فاعلية إدارة الأزمات التسويقية

دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية وفروعه الواقعة بمدينة طرابلس

أ. محمد علي مفتاح وادي

د. فوزي دخيل / أستاذ تعليم عالي - كلية العلوم الاقتصادية بتونس

الملخص

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين المكونات الرئيسة لنظام المعلومات التسويقية، وإدارة الأزمات التسويقية، ومساهمته في تحقيق أهداف مصرف الجمهورية وفروعه، كما هدفت الدراسة إلى التعريف بمفهوم وعناصر نظم المعلومات التسويقية، ومكوناتها من حيث التوافر في المنظمات المبحوثة ومدى الاعتماد عليها في مواجهة الأزمات التسويقية، وكذلك إلقاء الضوء على المفاهيم المتعلقة بالأزمة التسويقية وأهم مصادرها، وقام الباحث بهذه الدراسة على مصرف الجمهورية وفروعه، وقد توصل الباحث في نهاية الأمر إلى عدة نتائج أهمها أن نظام المعلومات التسويقية أداة فعالة لتعزيز إدارة الأزمات التسويقية وأنه يساهم بشكل لافت في تحقيق أهداف المصرف بشكل فعال وناجح وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة في الجانب النظري من البحث على أدوات أهمها المسح المكتبي والأدبيات السابقة التي تناولت الموضوع، أما الشق التطبيقي منه، فقد استخدم الباحث فيه عدة أدوات منها تحليل البيانات الأولية باستخدام البرمجية الاحصائية ((SPSSVer(24))، والاستبيان وقد تكونت الاستبانة من جزأين، الأول ويشير إلى: الخصائص العامة لأفراد عينة الدراسة، وهي: المؤهل العلمي، التخصص العلمي، سنوات الخبرة، ومدى وجود وحدة تنظيمية تابعة لإدارة التسويق، تتولى مهام نظام المعلومات التسويقية في المصرف أما الآخر فقد اشتمل على بيانات تتعلق بموضوع الدراسة: مقياس مدى وجود علاقة والتأثير بين مكونات نظام المعلومات التسويقية (السجلات الداخلية، بحوث التسويق، والاستخبارات التسويقية، دعم القرار التسويقي) وإدارة الأزمات التسويقية، وقام الباحث بإجراء تقنين للاستبيان باستخدام عينة صدق وقياس الثبات والصدق، أما مجتمع الدراسة فتمثل في مصرف الجمهورية وفروعه، الموجودة داخل نطاق مدينة طرابلس والبالغ عددها (20) فرع، وأما العينة فتمثلت في الإدارة العليا للمصرف الرئيسي وفروعه والبالغ عددها (103) من أصل (130) من مجتمع الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي يمكن تلخيص أبرزها على النحو الآتي: وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات نظم المعلومات التسويقية: السجلات الداخلية، بحوث التسويق، الاستخبارات التسويقية، دعم القرار التسويقي من جهة،

وإدارة الأزمات التسويقية من الجهة الأخرى، مما يدل على أن لنظم المعلومات التسويقية ارتباط موجباً طردياً بمواجهة الأزمات التسويقية للمصارف المختارة، وهناك تأثير معنوي لمتغيرات نظم المعلومات التسويقية في الأزمات التسويقية، مما يؤكد وجود الأثر الواضح لنظم المعلومات التسويقية في مواجهة الأزمات التسويقية، وقام الباحث بتطبيق أسلوب تحليل المسار باستخدام برنامج AMOS Ver(23)، من تجزئة الارتباط بين كل من المتغيرات المستقلة (السجلات الداخلية، الاستخبارات التسويقية، بحوث التسويق، دعم القرار التسويقي) والمتغير التابع (فاعلية إدارة الأزمات التسويقية) إلى مكوناته التأثيرات المباشرة والتأثيرات غير المباشرة والتأثيرات الكلية، واتضح أن السجلات الداخلية كان حجم التأثير فيها غير مباشر ولم يسجل حجم التأثير المباشر له.

كما تبين أن هناك علاقة وتأثيراً إيجابياً بين مكونات نظام المعلومات التسويقية وإدارة الأزمات التسويقية فوجود نظام المعلومات التسويقية فعال في المصرف يساهم في ربط كافة سياسات المصارف مع بعضها لتحليلها بشكل متكامل، وبالتالي استخراج معلومات تسويقية تفصيلية تؤدي فعلاً إلى تعزيز بقائها واستمرارية نشاطها في المنافسة وفي ضوء الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة

1- زيادة الاهتمام بمؤشرات نجاح نظم المعلومات التسويقية وتحسين درجة وجودها في المصارف قيد الدراسة، باعتبارها من الأنظمة التي تدعم المصارف في مواجهة الأزمات التسويقية التي تهدد بقاءها واستمرارها.

2- على الإدارات العليا في مصرف الجمهورية وفروعه المبحوثة أن تزيد من الاهتمام بنظام المعلومات التسويقية لما له من أهمية في فاعلية إدارة الأزمات التسويقية.

3- الاستعانة بمختصين في مجال إدارة الأزمات التسويقية وذلك للمساعدة في إدارة الأزمات التسويقية بشكل صحيح وفعال

4- العمل على استحداث قسم بالهيكل التنظيمي يختص بإدارة الأزمات التسويقية .

5- إعداد برامج تدريبية وتطويرية لكافة موظفي إدارة التسويق لتدريبهم في مجال إدارة الأزمات التسويقية.

1 مشكلة الدراسة:

تعد نظم المعلومات التسويقية من الأنظمة الضرورية التي تتمكن المؤسسات من خلالها من أن تكون ناجحة في أنشطتها التسويقية وتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية،

ويؤكد المتخصصون في مجال التسويق ونظم المعلومات على ضرورة توفر نظم المعلومات التسويقية لما تقدمه من معلومات مناسبة لمواجهة الأزمات التسويقية .

وبالرغم من ذلك مازالت النظرة إلى نظم المعلومات التسويقية وأهميتها لم تتغير إيجابيا بالقدر المطلوب لدى الأغلبية العظمى من المؤسسات في الدول النامية، ويعتبر القطاع المصرفي من القطاعات التي لم تحظ بالقدر الكافي من الاهتمام حتى الآن في هذه الدول ومن بينها ليبيا، ولعل ذلك يرجع لعدة أسباب قد يكون من أهمها: غياب الدراية الكافية بطبيعة الكثير من الخدمات المصرفية المتاحة وفوائدها للأفراد والمنظمات على حد سواء، ومن خلال الاستطلاعات الأولية والزيارات الميدانية التي قام بها الباحث إلى مصرف الجمهورية وفروعه تبين أن وجود اهتمام للمصرف محل الدراسة بإدارة الأزمات التسويقية وعدم الاستفادة من نظم المعلومات التسويقية في مواجهة تلك الأزمات .

من خلال الدراسة الاستطلاعية فإن أهم مظاهر المشكلة تتمثل في :-

- قلة عدد الموارد البشرية المتخصصة في نظم المعلومات التسويقية
- قلة عدد الموارد البشرية المؤهلة في إدارة الأزمات التسويقية
- قلة اهتمام الإدارات بنظم المعلومات وإدارة الأزمات التسويقية
- ضعف تطبيق خطة نظام المعلومات التسويقية وخطة إدارة الأزمات التسويقية
- وعليه فإنه يمكن تحديد نص المظاهر المشكلة في ضعف دور نظم المعلومات التسويقية بالمصرف في تحقيق الفاعلية المطلوبة في إدارة الأزمات التسويقية
- لذا، فإن صياغة التساؤلات أدناها يمكن أن تساهم في توضيح مشكلة الدراسة.
- وأهم التساؤلات البحثية هي:-

- ما مستوى نظم المعلومات التسويقية بمصرف الجمهورية وفروعه ونقاط القوة والضعف فيه؟

- ما مستوى فاعلية إدارة الأزمات التسويقية بمصرف الجمهورية وفروعه ونقاط القوة والضعف فيها؟

- ما هو دور نظم المعلومات التسويقية حاليا في إدارة الأزمات التسويقية؟

3.1 أهداف الدراسة:

تحقيق الفاعلية التي تؤدي إلى تحقيق أهداف المصرف محل الدراسة في مجال إدارة الأزمات التسويقية.

أهم أهداف هذه الدراسة كالتالي:

1- الاطلاع على النظريات والمفاهيم العلمية والمتعلقة بنظم المعلومات التسويقية وإدارة الأزمات التسويقية.

2- التعرف على مستوى تطبيق نظم المعلومات التسويقية بمصرف الجمهورية وفروعه .

3- التعرف على فاعلية نظام إدارة الأزمات التسويقية بمصرف الجمهورية وفروعه وأهم نقاط القوة والضعف فيه.

4- دراسة دور نظم المعلومات التسويقية في فاعلية إدارة الأزمات التسويقية .

4.1 أهمية الدراسة: تنحصر أهمية هذه الدراسة فيما يلي:-

1- صقل قدرة الباحث ورفع مهارته البحثية والتحليلية لحل المشاكل العلمية والعملية في مجال تخصصه وعمله.

2- تسليط الضوء على دور نظم المعلومات التسويقية في إدارة الأزمات بالمصرف .

3- ركزت هذه الدراسة على القطاع المصرفي نظرا للدور التنموي الهام الذي يلعبه هذا القطاع في الرقي بالاقتصاد الوطني وتعزيز قدراته .

4- الاسترشاد بالنتائج التي يمكن أن تتوصل إليها الدراسة والتوصيات التي يقدمها لتوجيه انتباه متخذي القرارات بالمصرف للاهتمام بنظم المعلومات التسويقية وتطبيقاتها في مجال إدارة الأزمات التسويقية .

5- تشكل هذه الدراسة مساهمة معرفية في مجال التسويق متمثلة في معرفة دور نظم المعلومات التسويقية في إدارة الأزمات التسويقية في القطاع المصرفي التي تناولت هذا الموضوع .

4.1 فرضيات الدراسة:-

الفرضيات الرئيسية:

- 1- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات التسويقية وإدارة الأزمات التسويقية.
- 2- يوجد تأثير دال إحصائي لنظم المعلومات التسويقية بأبعاده المختلفة (نظام التقارير الداخلية - الاستخبارات التسويقية - نظام بحوث التسويق - نظام دعم القرار التسويقي) على فاعلية إدارة الأزمات التسويقية.
- 3- يوجد تأثير مباشر دال إحصائي لنظم المعلومات التسويقية بأبعاده المختلفة (نظام التقارير الداخلية - الاستخبارات التسويقية - نظام بحوث التسويق - نظام دعم القرار التسويقي) على فاعلية إدارة الأزمات التسويقية.
- 4- يوجد تأثير غير مباشر دال إحصائي لنظم المعلومات التسويقية بأبعاده المختلفة (نظام التقارير الداخلية - الاستخبارات التسويقية - نظام بحوث التسويق - نظام دعم القرار التسويقي) على فاعلية إدارة الأزمات التسويقية.

6.1 منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يركز على وصف الظاهرة وتحليلها من أجل معرفة مدى وجود العلاقات الناتجة من تفاعل متغيرات الدراسة من عدمها، للوصول لمعرفة تأثير نظم المعلومات التسويقية على فاعلية إدارة الأزمات التسويقية، حيث تم استخدام صحيفة الاستبيان كأداة لجمع البيانات .

7.1 مجتمع وعينة الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة في جميع القيادات بمصرف الجمهورية الرئيس وجميع فروع العاملة داخل مدينة طرابلس حيث بلغ عدد فروع مصرف الجمهورية داخل نطاق حدود مدينة طرابلس والبالغ عددها (20)

أما العينة فهي عينة عشوائية طبقية تناسبية لمجتمع البحث متمثلة في الإدارة العليا للمصرف الرئيسي وفروعه بطرابلس والبالغ عددهم (103) من أصل (130) من مجتمع الدراسة.

مصادر البيانات:

1- المصادر الثانوية: تمثلت في المسح المكتبي المتعلقة بموضوع الدراسة من الكتب، والمجلات العلمية، ورسائل الماجستير، والبحوث العلمية والدوريات العلمية، والتقارير، والنشرات، والندوات، والمؤتمرات .

2- المصادر الأولية: هي بيانات صحيفة الاستبيان من مفردات العينة المختارة والذين تم توزيع صفحات الاستبيان عليهم بإدارات المصرف، وأهم الفروع .

أساليب تحليل البيانات:

سيعتمد الباحث على مجموعة من أساليب التحليل الإحصائي التي تتناسب مع مثل هذه الدراسة، والتي من خلالها يتم تحليل البيانات، والمعلومات المتحصل عليها للوصول إلى نتائج الدراسة تم تحليل البيانات الأولية باستخدام البرمجية الاحصائية (SPSSVer) ذات الإصدار (24) وذلك لتحليل البيانات، حيث تم استعمال الأساليب الإحصائية التالية لغرض اختبار فرضيات الدراسة، وهي:

1- (معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)

2- اختبار معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha Coefficient)

3- طريقة التجزئة النصفية (split half coefficient)

4- اختبار تحليل التباين ANOVA

5- اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T-Test) والمتوسط الحسابي و لانحراف المعياري

6- الانحدار البسيط (Simple Regression) استخدم لقياس تأثير البعد المستقل في البعد المعتمد.

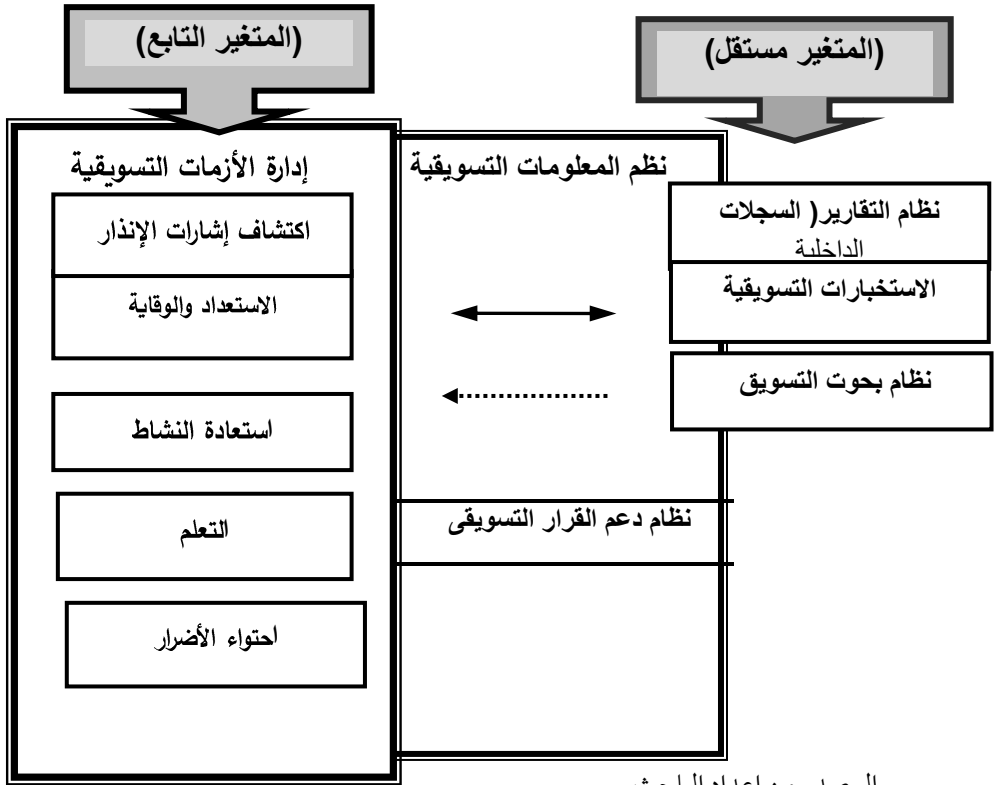
7- الانحدار المتعدد، (Multiple Regression)

8- تحليل المسار (Path analysis) وباستخدام البرمجية الإحصائية (23) AMOS

8.1 - أنموذج الدراسات: يوضح شكل رقم (1) نموذج الدراسة

ويتضمن أهم متغيرات الدراسة الرئيسة والفرعية .

- المتغير المستقل: نظم المعلومات التسويقية بأبعاده (نظام التقارير - الاستخبارات التسويقية - نظام بحوث التسويق - نظام دعم القرار التسويقي)
 - المتغير التابع: إدارة الأزمات التسويقية بأبعادها (اكتشاف إشارات الإنذار- الاستعداد والوقاية - احتواء الأضرار- استعادة النشاط - التعلم)
- وعليه يمكن توضيح نموذج الدراسة في الشكل التالي:



المصدر من إعداد الباحث.

التأثير الارتباط

9.1 حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في:

- أ- الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة على الإدارة الرئيسية لمصرف الجمهورية، وأهم فروعها الواقعة في مدينة طرابلس .

ب- الحدود الموضوعية: ركزت على نظم معلومات التسويقية في إدارة الأزمات التسويقية دون غيرها من العوامل الأخرى المؤثرة على فاعلية إدارة الأزمات التسويقية بالمصرف .

ج- الحدود الزمنية: هي المدة التي تم فيها إجراء الدراسة ابتداء من 2017 م

11.1 الدراسات السابقة:

أولا : بالنسبة لنظم المعلومات التسويقية:

يمكن عرض الدراسات السابقة في الآتي :

أ- دراسة محلية:-

1- دراسة "عبد السلام" (2013) حول: المفهوم العلمي الحديث للتسويق وممارسة نظم المعلومات التسويقية في المصارف التجارية وهى دراسة تحليلية في المصارف التجارية .
هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

1- معرفة اتجاهات المسؤولية بالمصارف قيد الدراسة نحو مفهوم التسويق المصرفي .
2- بيان مدى تطبيق المصارف التجارية قيد الدراسة للمفهوم الحديث للتسويق عند ممارستها لوظيفة نظم معلومات التسويق ومؤهلات المشرفين عليه ومعرفة نوعية الدراسة التي يتم تنفيذها

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

1- عدم قيام المصارف التجارية ببحوث التسويق وفقا للأساس العلمي لهذا النشاط، يعكس عدم توجه المصارف نحو تطبيق التسويق المصرفي وتبنيها لمفهوم التسويق الحديث .
2- تفتقر المصارف التجارية قيد الدراسة إلى وجود وحدات تنظيمية متخصصة في ممارسة الأنشطة التسويقية

2- دراسة أحمد (2015) حول: دور بحوث التسويق في بناء نظام معلومات التسويق دراسة تطبيقية على مصرف شمال أفريقيا وفروعه.
هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

1- التعرف على دور بحوث التسويق في بناء نظام معلومات التسويق من قبل مصرف شمال أفريقيا ودورها في الرفع من مستوى الخدمات المصرفية التي تقدمها

2- تحليل اتجاهات القيادات الإدارية بمصرف شمال أفريقيا نحو المفهوم العلمي الحديث لوظيفة بحوث التسويق ودورها في بناء نظام معلومات تسويقي فعال.

3- تقديم المقترحات التي من شأنها تدعيم تبني الموقف الذي يعتمد على بحوث التسويق بشكل أساسي في الحل للكثير من مشكلات التسويق بمصرف شمال أفريقيا.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج منها:

- 1- وجود ضعف في الإمكانيات المتاحة لبحوث التسويق بمصرف شمال أفريقيا.
- 2- إن اتجاه القيادات الإدارية العليا للمصرف نحو أهمية بحوث التسويق ليس بالقدر الكافي أو المطلوب.
- 3- وجود بعض المشكلات والصعوبات التي تواجه إجراء بحوث التسويق بمصرف شمال أفريقيا.

ثانيا - دراسة عربية

3- دراسة قام بها جمعون ومناعي (2015) بعنوان: (أهمية نظام المعلومات التسويقية في اتخاذ القرارات التسويقية دراسة حالة موبيليس).

هدفت هذه الدراسة إلى :

- إبراز أهمية المعلومات في عصرنا الحاضر ودور نظام المعلومات في تفعيل التدفق.
- وكذلك إبراز أهمية القرارات التسويقية في حل المشكلات التي تتعرض لها المؤسسة في الجانب التسويقي ومدى مساهمة نظام المعلومات التسويقية في توفير المعلومات اللازمة.
- وتوصلت هذه الدراسة إلى:

1- عدم وجود قسم ومديرية خاصة بالتسويق في أغلب المؤسسات رغم اقتناع معظم إدارات هذه المؤسسات بأهمية دور التسويق في إدارة نشاط المؤسسة سواء كانت مؤسسة عامة أو خاصة.

2- ضعف الكفاءات المختصة في التسويق حيث أنهم يعتبرون التسويق عبارة عن إعلان وإشهار فقط ولا يفرقوا بين بحوث التسويق ونظام المعلومات التسويقي.

3- معظم المؤسسات لا تملك نظام للمعلومات التسويقية ولا تدرك أهميته في اتخاذ القرارات التسويقية.

4- أغلب القرارات التسويقية تركز على الخبرة الشخصية لمتخذ القرار دون إعطاء أهمية للمعلومات والبيانات الواجب توفرها لاتخاذ القرار الصائب والفعال.

4 - دراسة " بوشوشة" (2015) بعنوان: " دور نظم المعلومات التسويقية في صنع القرارات التسويقية ودعم عملية الرقابة داخل وظيفة التسويق"، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة، وهي دراسة تحليلية في بعض الشركات العامة، وسعت هذه الدراسة إلى إبراز الأهمية التي تكتسبها نظم المعلومات التسويقية داخل وظيفة التسويق، وذلك، من خلال معرفة دورها في صنع قرارات وظيفة التسويق ودعم عملية الرقابة، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد الثالث .

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق التالي:

- 1- التعرف على ما إذا كانت المؤسسات الجزائرية و مؤسسة الإسمنت بسور الغزلان تدرك دور نظم المعلومات التسويقية في اتخاذ القرارات وتفعيل علاقة المؤسسة بمحيطها .
- 2- تسليط الضوء على دور نظم المعلومات التسويقية في اتخاذ القرارات التسويقية بشكل خاص، وفي تفعيل علاقتها بالمؤسسة
- 3- تحديد الدور الذي تلعبه نظم المعلومات التسويقية في اتخاذ القرارات في ظل تفاعلها مع محيط هذه المؤسسات .

وقد توصلت إلى أهم النتائج منها:

- 1- نظرة مؤسسة الإسمنت بسور الغزلان والمؤسسات الجزائرية إلى المفهوم التسويقي الحديث تكاد تكون في بدايتها .
- 2- لا توجد مصلحة مخصصة لنظم المعلومات التسويقية في المؤسسات ،فنجد في معظم المؤسسات أن قسم التسويق هو الذي يقوم بمهمة نظم المعلومات التسويقية.
- 4- المحيط الذي تعمل فيه مؤسسات العينة المدروسة تعتبر نظم المعلومات التسويقية أداة لتفعيل علاقة المؤسسة بمحيطها، وهي المؤسسات التي تدرك أهمية نظم المعلومات التسويقية.

ثانيا : بالنسبة لإدارة الأزمات التسويقية:

- 1-داسة أبو عمر(2009) بعنوان:

"فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين"

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في قدرة المصارف العاملة في فلسطين على إدارة أزماتها . وتم تصميم مقياس مكون من ستة عناصر وهي: (سرعة الحصول على المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للمتغيرات المستجدة، أمن المعلومات) لقياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الدراسة على جميع المصارف العاملة في فلسطين.

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

- 1 -ضرورة إدارة أمن المعلومات، وتخزينها مباشرة في أماكن آمنة.
- 2 -ضرورة توفير أجهزة احتياطية جاهزة للاستخدام تدخل على الخدمة مباشرة في حالة عطل الأجهزة لأي سبب كان.
- 3 -إنشاء نظم معالجة كوارث فعّالة.
- 4 ضرورة إنشاء فرق عمل مهمتها رصد مواطن الضعف وتطوير نظام اكتشاف إشارات الإنذار المبكر.

2- دراسة معتنز، (2011) حول: إدارة الأزمات ونظم المعلومات ماديّات التأثير والفاعلية. دراسة تطبيقية في عدد من شركات، السياحية المدرجة في سوق المال العراقي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الثامن والعشرين.

تهدف الدراسة إلى التعرف على أنظمة المعلومات وفعاليتها وتأثيرها في إدارة الشركات السياحية للأزمات التي تتعرض لها، وكشفت النتائج وجود تأثير لفاعلية نظم المعلومات في إدارة الشركات للأزمات، كذلك تقديم عدد من التوصيات المهمة التي من شأنها أن تساعد الشركات في التعامل مع الأزمات التي قد تمر بها في مسيرة عملها.

12.1 علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

اختلفت الدراسة الحالية على الدراسات السابقة كونها ركزت على دور نظم المعلومات التسويقية على فاعلية إدارة الأزمات التسويقية، حيث سعت إلى التعرف على علاقة الأثر بين

المتغيرين، في حين الدراسات السابقة تناولت كل متغير على حده، ونجد أن أياً منها لم تربط بين نجاح نظم المعلومات التسويقية وإدارة الأزمات التسويقية التي تواجه المنظمات أو من المحتمل أن تجابهها في المستقبل، في حين حاولت الدراسة الحالية الربط بين هذين المتغيرين واهتمت بالكشف عن أثر نجاح النظم المذكورة في إدارة هذه الأزمات، يضاف إلى ذلك أنها دراسة ميدانية أجريت في نطاق مدينة طرابلس وطبقت على جزء متخصص من القطاع التسويقي يتمثل في المصارف التجارية بشكل خاص، الأمر الذي يجعل النتائج التي تسفر عنها الدراسة أكثر قابلية للتعميم والاعتماد عليها لتجانس مجتمع الدراسة وتوافق أنشطته.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في المتغير المستقل وهو نظم المعلومات التسويقية حيث ركزت هذه الدراسة على دور نظم المعلومات التسويقية في إدارة الأزمات التسويقية وذلك لحل المشكلات التسويقية التي تواجه المصرف من حيث الاهتمام بوظيفة نظام المعلومات التسويقية في المصرف بأنه يساهم في وضع المفهوم الحديث لنظم المعلومات موضع التطبيق . وذلك من حيث معرفة وجود أو تطبيق الأساليب العلمية لوظيفة نظم المعلومات التسويقية بالمصرف والتعريف على مدى الاهتمام الذي تلقاه هذه الوظيفة، وذلك من خلال توفير قسم مختص وميزانية كافية ومدى وجود كوادر متخصصة تقوم بهذه الوظيفة وبيان مدى تأثيرها في إدارة الأزمات التسويقية، وهذا مااتفقت عليه هذه الدراسة مع الدراسات السابقة أي متغير المستقل وهو نظم المعلومات التسويقية، وكذلك بتركيزها على المتغير التابع وهو إدارة الأزمات التسويقية حيث ركزت هذه الدراسة على الأزمات التسويقية أي معرفة دور نظم المعلومات التسويقية في إدارة الأزمات التسويقية وذلك لجعله نظاماً فعالاً لإدارة الأزمات بالمصرف.

ولعل أقرب دراسة إلى الدراسة الحالية هي دراسة (القوطجي، 2006) والتي درست دور نظم المعلومات التسويقية في إدارة الأزمات التسويقية لمنظمات انتاجية.

وتتلاقى الدراستين في نقطة واحدة وهي مواجهة وإدارة الأزمات، فنستنتج منهما وجود علاقة بين نظام المعلومات التسويقية وإدارة الأزمات التسويقية، ووجد الأثر الواضح لنظم المعلومات التسويقية في مواجهة الأزمات التسويقية في هذه الدراسة، وأزمات القطاع المصرفي في دراستي، والعينة المختارة بالطبع هي مدراء ورؤساء الأقسام، وكان الاختلاف بين الدراستين من ناحية مكان الدراسة في مدينة الموصل وفي المجال الخدمي وهذه الدراسة في المجال الاقتصادي.

13.1 مصطلحات الدراسة:

دور نظم المعلومات : يقصد به في هذه الدراسة مدى وجود علاقة وتأثير لنظم المعلومات في فاعلية إدارة الأزمات التسويقية.

النظم: "هي عملية منظمة في تصميم وتجميع وتحليل بارز للبيانات والنتائج المتعلقة بمشكلة تسويقية محددة" (العلاقي: 2009، 343).

نظام المعلومات: - يُعرف نظام المعلومات بأنه: مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها جمع و معالجة وتخزين ونشر المعلومات بغرض دعم عمليات صنع القرار وتحقيق الرقابة في المؤسسة (صابر، 2006، 8)

نظام المعلومات التسويقية: ويعرف نظام المعلومات التسويقية "بأنه نظام فرعي من نظم المعلومات الكلي للمنظمة والذي يختص بتجميع و تشغيل وتحليل وإرسال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات التسويقية بالمنظمة بالشكل الذي يتفق مع احتياجات متخذي القرار وذلك بالدقة والشمول والحدثة و الوقت المناسب لهم". (ليب: 2017، 42)

الفاعلية: هي تحقيق أكبر قدر من النتائج بأقل المجهودات والوسائل، فالكفاءة والمردودية تعبر عن الفاعلية.

الأزمة: مفهوم شامل يعكس رؤية المؤسسة ككل في الإجراءات والأساليب التي تتخذها في التعامل مع الأزمات ، بحيث يشارك فيها كافة التخصصات والأنظمة بالمؤسسة بما فيها إدارة العلاقات العامة وذلك قبل وأثناء وبعد وقوع الأزمات ويتم وضع الإجراءات التي تتخذها المؤسسات في المراحل الثلاث لتمثل في مجملها نواحي التخطيط والاستعداد للتعامل مع الأزمات في مراحلها الثلاث. (السيد سعيد. 2006)

إدارة الأزمات: ويمكن تعريفها على أنها "سلسلة الإجراءات الهادفة إلى السيطرة على الأزمة والحد من تفاقمها حتى لا ينفلت زمامها مؤديا ذلك إلى نشوب خلاف، كما أنها تعبر عن مجموعة من الخطط و الأساليب والاستراتيجيات و النشاطات الإدارية الملائمة لأوضاع استثنائية بغية السيطرة على المشكلات واحتوائها و الحفاظ على توازن المؤسسة أو المنظمة" (فهيم الطاهر 2009، 131)

الأزمة التسويقية: هي موقف مفاجئ يهدد مصالح المنشأة وصورتها أمام الجماهير، مما يستدعى اتخاذ القرارات السريعة لتصويب الأوضاع حتي تعود لمسارها الطبيعي . (غنام، الخضر، 2009، 12)

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول:- مدخل نظم المعلومات

مفهوم نظام المعلومات:

إن ظهور أول نظام للمعلومات في المؤسسة كان في القرن الخامس عشر بابتكار النظام المحاسبي الذي بقي لسنوات عديدة النظام الرسمي الوحيد للمعلومات، ثم تطور هذا النظام ليشمل مجالات أخرى في الإدارة مع ظهور واستخدام النماذج الرياضية وبحوث العمليات في اتخاذ القرارات.

ويصمم نظام المعلومات بشكل يضمن تغذيته بالمعلومات بشكل مستدام من العديد من المصادر التقليدية و الرقمية، حيث أننا الآن نخطينا مفهوم قواعد البيانات التقليدية إلى مفاهيم مناجم البيانات، ثم البيانات الكبيرة التي يتم توفرها من نظم التتبع الالكترونية للتواجد الالكتروني للمنظمة سواء على الموقع الخاص بها، أو على صفحاتها و حساباتها على مواقع التواصل الاجتماعي، كفيسبوك، وتويتر، والمنتديات، واليوتيوب وغيرها. (ليب:42،2017)

إن اختلاف تعريف نظام المعلومات راجع إلى اختلاف الخلفية العملية والعلمية لمقدميها فظهرت عدة تعاريف، نذكر منها:

التعريف الأول: إن نظام المعلومات هو عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة أو المتفاعلة بعضها مع بعض والتي تعمل على جمع مختلف البيانات والمعلومات وتخزينها وبثها وتوزيعها للمستفيدين؛ بغرض دعم القرارات وتأمين التنسيق والسيطرة على المنظمة، أو الجهة المستفيدة. إضافة إلى أن نظام المعلومات يقوم بتحليل المشكلات وتأمين النظرة المتفحصة على الموضوعات المعقدة، ويشتمل نظام المعلومات عادة على بيانات وافية عن الأفراد الأساسيين والأماكن، والنشاطات التي تخص المنظمة، كذلك البيئة المحيطة بها (عامر قندلجي:2008، 27).

التعريف الثاني: ويمكن تعريف نظام المعلومات بأنه ذلك الذي يتضمن مجموعة متجانسة ومتراصة من الأعمال والعناصر والموارد تقوم بتجميع وتشغيل وإدارة ورقابة البيانات بغرض إنتاج وتوصيل معلومات مفيدة لمستخدمي القرارات من خلال شبكة من القنوات وخطوط الاتصال (حسين 21،2006).

التعريف الثالث: نظام المعلومات هو مجموعة من الإجراءات التي تتضمن تجميع وتشغيل ونشر واسترجاع المعلومات بهدف تدعيم عمليات صنع القرار والرقابة داخل المنظمة. (إبراهيم: 2005، 1)

التعريف الرابع: " نظم المعلومات تعرف بأنها الاستخدام التكنولوجي في مساعدة الإدارة على إنجاز أهدافها من خلال نظم، وبرمجيات مهمة؛ لتتمكن من تشغيل العمليات الإدارية ويحقق وفورات في موارد ومصادر المنظمة وزيادة في كفاءة وإنتاجية هذه العمليات . (خضر، 2015)

المبحث الثاني: - ماهية نظم المعلومات التسويقية

ويهدف نظم المعلومات التسويقية إلى توفير الاحتياجات من البيانات، والمعلومات لدعم عملية اتخاذ القرارات، وهو الأمر الذي ينعكس على كفاءة وفاعلية نشاط التسويق .

ويعرف نظام المعلومات التسويقية بأنه: نظام فرعي من نظم المعلومات الكلي للمنظمة، والذي يختص بتجميع، و تشغيل، وتحليل، وإرسال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات التسويقية بالمنظمة بالشكل الذي يتفق مع احتياجات متخذي القرار، وذلك بالدقة والشمول والحدثة و الوقت المناسب لهم. (ليب: 2017، 42)

ويعرفه على أنه الخطة التي تتصف بالتطوير والوعى والاستمرارية، والتي تهدف لتسهيل إنسيابية المعلومات جنباً إلى جنب مع انسيابية السلع والخدمات (هشام: 2010، 08)

كما تعرف نظم المعلومات التسويقية بأنها مجموعة من الأفراد والأجهزة والإجراءات اللازمة لتجميع وتصنيف وتحليل وتقديم و توزيع المعلومات الدقيقة والمتزامنة والتي يحتاجها صانعو القرارات التسويقية (أبو النجا، 2011).

إن نظام المعلومات التسويقي هو عبارة عن: شبكة معقدة من العلاقات المهيكلية أين يتدخل الأفراد، والإجراءات لتوليد تدفق منتظم من معلومات ذات قيمة نفعية قادمة من مصادر داخلية وخارجية للمؤسسة لخدمة القرارات التسويقية. (بومدين: 2010-45، 2011).

وبأنه عبارة عن الأفراد والمعدات والإجراءات الهادفة لجميع المعلومات الدقيقة والمناسبة زمنياً والمطلوبة من قبل متخذي القرار التسويقي وتصنيف هذه المعلومات وتحليلها وتقييمها وتوزيعها (جلاّب، العبادي، 2013: 265).

المبحث الثالث: - إدارة الأزمات التسويقية

يعد مفهوم إدارة الأزمات التسويقية من المفاهيم الإدارية الحديثة والتي مازالت بحاجة إلى المزيد من التأثير النظري لما لها من آثار بالغة الأهمية على بقاء منظمات الأعمال واستمرارها ونموها في السوق. إذ أن نجاح المنظمات وباختلاف أنواعها يعتمد على قدراتها على مواجهة تلك الأزمات الأمر الذي يتطلب منها العمل على إثبات قدراتها وملاءمتها للتغيرات البيئية المتغيرة باستمرار والتي تشكل تحديا كبيرا لها (محمد، صالح، 2007-18:17).

وتعرف بأنها خلل في واحد أو أكثر من عناصر المزيج التسويقي يترتب عليه تأثير مادي على النظام التسويقي في مجاله كذلك الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها الفكر التسويقي للمؤسسة (جمال المرسى: 2006، 14)

وتأسيسا على ما تقدم يمكن تحديد مفهومنا لإدارة الأزمات التسويقية على أنها إدارية تستند على أسس علمية، تمكن المنظمة من التشخيص المبكر للمشكلات التي يمكن أن تواجهها وتضع أنشطتها التسويقية في حالة غير مستقرة؛ لتتفق ووضعها الطبيعي، مما يترتب عليها نتائج تؤثر سلبا في المنظمة وعلامتها التجارية تعكس انطبعا غير مقبول لدى الزبون يتفق مع المكانة الذهبية الإيجابية التي يحملها لها، وتؤدي إلى توقف أو انخفاض أنشطة المنظمة التسويقية إلى الحدود التي تشكل تهديدا لبقاء المنظمة واستمرارها في السوق، ولا تكتفى بهذا القدر بل تعمل على تحديد الحلول والمعالجات لتلافي هذه المشكلات وتجاوزها بنجاح، مع التحديد الدقيق لمسبباتها ومعالجتها لمنع تكرارها مستقبلا تحت أي ظرف كان .

العلاقة بين نظام المعلومات التسويقي وإدارة الأزمات التسويقية

إن العلاقة ما بين نظام المعلومات التسويقي وإدارة الأزمات التسويقية واضحة، فنظام المعلومات التسويقي هو نظام رسمي يتم تصميمه لإنتاج وتوزيع المعلومات بشكل مستمر ومنظم على أصحاب القرار، وأن نجاح إدارة الأزمات التسويقية بأنواعها المختلفة يستند على مجموعة من الدعائم الرئيسية يأتي في مقدمتها المعلومات بصورة عامة والمعلومات التسويقية بصورة خاصة والتي يقدمها نظم المعلومات التسويقية، والتي تمثل حجر الأساس لنجاح كافة الإجراءات المستخدمة لعملية إدارة الأزمات التسويقية، وتعتبر إدارة الأزمات التسويقية واحدة من المفاهيم الأساسية المهمة في وقتنا الحاضر، إذ أن نجاح المنظمات وبمختلف أنواعها يعتمد على قدرتها على مواجهة تلك الأزمات الأمر الذي يتطلب منها العمل على إثبات قدراتها وملاءمتها للتغيرات البيئية المتغيرة باستمرار والتي تشكل تحديا كبيرا لها، وأن موضوع إدارة الأزمات التسويقية يعد من الموضوعات الحيوية التي لها تأثير على حياة وبقاء المنظمة وتعد نظم

المعلومات التسويقية من الأنظمة الضرورية والتي تتمكن المنظمة من خلالها من أن تكون ناجحة في نشاطاتها التسويقية وتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، ويؤكد المتخصصون في مجال التسويق ونظم المعلومات ضرورة توفر نظم المعلومات التسويقية لما تقدمه من معلومات مناسبة لمواجهة الأزمات التسويقية. (القوطجي : 2006 ، 18)

الإطار العام للمنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية

يهدف هذا المبحث إلى معرفة المنهجية التي اتبعها الباحث خلال إجراء الدراسة الميدانية، ولقد تم تحديد هذه الخطوات في الآتي:

1.2.3 بيئة الدراسة :- تمثلت بيئة الدراسة في مصرف الجمهورية كونه أحد أكبر المصارف في ليبيا وبالتالي فإن حجم العمل المناط به كبير جدا.

2.2.3 مجتمع الدراسة:- تمثل مجتمع الدراسة من مصرف الجمهورية وجميع فروعه العاملة داخل مدينة طرابلس، حيث بلغ عدد فروعه داخل نطاق مدينة طرابلس (20) فرع، حيث تم التركيز على مدراء المصارف ومساعدى المدراء ورؤساء الوحدات ورؤساء الأقسام ورؤساء المكاتب، الذين يشتغلون في فروع مصرف الجمهورية بطرابلس والجدول رقم (3.1) يبين توزيع مجتمع الدراسة في الفروع التي تم اختيارها بلغ عددهم (130) شخص إدارة فروع منطقة طرابلس

الجدول (3.1) رقم توزيع مجتمع الدراسة حسب المصرف والفروع

ت	اسم المصرف	العدد المراد استهدافه	ت	اسم المصرف	العدد المراد استهدافه
1	فرع طرابلس المقر	9	11	فرع جامعة طرابلس	5
2	فرع طرابلس الميدان	10	12	فرع رأس حسن	5
3	فرع الباب الجديد	7	13	فرع القادسية	6
4	فرع الرشيد	5	14	فرع حي دمشق	7
5	فرع الصريم	7	15	فرع بن غشير	6
6	فرع جنوب طرابلس	6	16	فرع سوق الخميس	6
7	فرع سوق الجمعة	7	17	فرع ميزران	6
8	فرع تاجوراء	7	18	فرع بالخير	7
9	فرع أبى الأشهر	7	19	فرع المغاربة	6
10	فرع عين زارة	4	20	فرع الظهرة	7

3.2.3 أداة الدراسة :

استخدم الباحث الاستبيان لغرض تحقيق أهداف الدراسة بتصميم استمارة استبيان اشتملت على البيانات الشخصية والتمثلة بالمؤهل العلمي، التخصص العلمي، المستوى الوظيفي، الخبرة، الجنس.

وطبق الباحث معادلة (ستيفن ثامبسون) فكان الحد الأدنى للعينة (97) مفردة عند معامل دقة (95%) وحدود الخطأ (+5%) ونسبة توافر الخصائص المطلوب دراستها في المجتمع (50%) وحجم المجتمع (130)

حساب حجم العينة استخدم الباحث معادلة ستيفن ثامبسون

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{[N-1 \times (d^2 \div z^2)] + p(1-p)}$$

N حجم المجتمع = 130

Z الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96

D نسبة الخطأ وتساوي 0.05

P نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.50

فبعد تطبيق المعادلة يكون حجم العينة كمايلي :-

$$N=130 \times 0.50 (1-0.50) / [(1.96)^2 / (0.05)^2] + 0.50(1-0.50)$$

$$+0.50(1-0.50)]$$

$$=130 \times 0.50 \times 0.50 / [129 \times (0.0025 / 3.841)] + 0.50 \times 0.50]$$

$$=130 \times 0.25 / [129 \times 0.00065] + 0.25] = 97 \text{ مفردة}$$

أي أن العدد الأدنى المطلوب (97)

الاستمارات الموزعة	المستردة	مفقودة	غير صالحة	الاستمارات الصالحة	النسبة
130	115	15	12	103	79%

وهذا يتجاوز الحد الأدنى للعينة (97) مفردة

أي أن الحد الأدنى للعيننة يجب أن لا يقل عن 97 مفردة تمثل المجتمع .

وقد قام البحث بتوزيع استمارات الاستبيان على جميع مفردات مجتمع الدراسة، والبالغ عددهم (130) مفردة وكان إجمالي ما استرده الباحث صالح للتحليل هو (103) مفردة أي بنسبة (79%) من إجمالي الاستمارات الموزعة، وإن ما نسبته (21%) كان فاقدا منه (15) استمارة لم ترجع تشكل (12%) و(12) استمارة كانت غير صالحة للتحليل تشكل (9%).

4.2.3 صدق أداة القياس (الاستبانة) وثباته:

1- صدق الاستبانة Validity

يعرف الصدق على أنه "مدى استطاعة أداة الدراسة أو إجراءات القياس، قياس ما هو مطلوب لقياسه"، ويعني ذلك أنه إذا تمكنت أداة جمع البيانات من قياس الغرض الذي صممت من أجله، فإنها بذلك تكون صادقة. (عطفيه، 1996، 260)

كما يُقصد بالصدق "شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات 1997، 179) وقام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1-1 صدق المحتوى (الصدق الظاهري):

يُعرف صدق المحتوى على أنه قدرة المقياس على "قياس ما ينبغي قياسه من خلال النظر إليه وتفحص مدى ملائمة بنوده لقياس أبعاد المتغير المختلفة" القحطاني (2002، 210 - 212).

لضمان صدق محتوى أداة جمع بيانات هذه الدراسة، قام الباحث بمراجعة أهم الدراسات والبحوث ذات العلاقة، والتي من خلالها تم التوصل إلى تصميم المسودة الأولى لأداة جمع البيانات (الاستبانة)، وتم التأكد من صدق المحتوى بعرض الاستبانة بعد تصميمها على المشرف على الدراسة؛ لأنه من المتخصصين في المنهج العلمي، ومن ثم تمّ تحكيمها علمياً من قبل مجموعة من المتخصصين والخبراء في مجال إدارة الأعمال والمهتمين بمناهج البحث العلمي، كما بملحق رقم (ب) كذلك خبير ومتخصص في مجال الإحصاء التطبيقي، وقد تفضلوا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محتويات الاستبانة، ومن ثمّ تمّ إخراج استبانة الدراسة في صورتها النهائية بعد إجراء التعديلات التي استلزم الأمر إجراءها من إضافة أو حذف أو تعديل.

1-2 صدق التجانس (الاتساق الداخلي):

يقصد بصدق التجانس (الاتساق الداخلي) مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط (معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation) بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

تحليل المسار (Path analysis) لدراسة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين نظم المعلومات التسويقية وفاعلية إدارة الأزمات التسويقية باستخدام البرمجية الإحصائية AMOS

استخدم الباحث (في الجزء السابق) طريقة الانحدار المتعدد Multiple Regression لدراسة العلاقات المباشرة فقط بين نظم المعلومات التسويقية وفاعلية إدارة الأزمات التسويقية باستخدام البرمجية الإحصائية SPSS Ver(24)، وفي هذا الجزء يحاول الباحث تحليل العلاقة بين نظم المعلومات التسويقية وفاعلية إدارة الأزمات التسويقية إلى علاقات مباشرة وغير مباشرة وكذلك الكلية للنموذج المقترح، ومعرفة نسبة تفسير التباين في المتغير التابع من قبل المتغير المستقل، فضلاً عن رسم المخطط الشبكي للنموذج وقام الباحث بتطبيق أسلوب تحليل المسار Path analysis باستخدام برنامج AMOS Ver(23)، حيث يتميز أسلوب تحليل المسار بشكل أساسي على تجزئة الارتباط بين متغيرين إلى المكونات التالية:

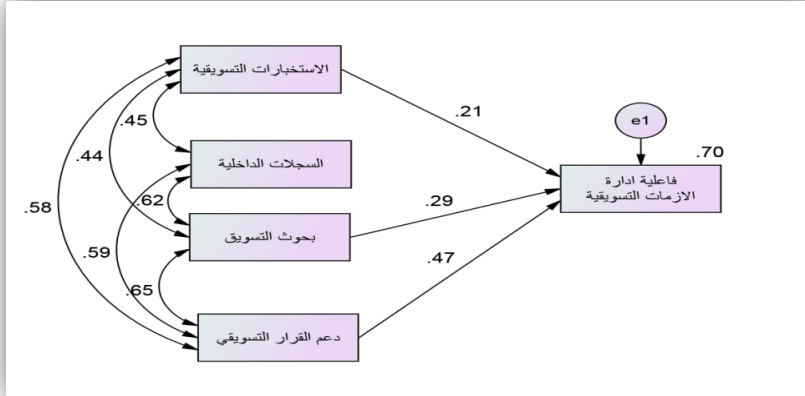
1/ التأثير المباشر للسبب على الأثر.

2/ التأثير غير المباشر للسبب على الأثر من خلال مسالك غير مسببات أخرى.

اعتماداً على الأسلوب الإحصائي تحليل المسار (Path analysis) وباستخدام البرمجية الإحصائية AMOS، تمكن الباحث من بناء النموذج السببي المبين بالشكل (17.3)، والذي يبين الأثر المباشر على فاعلية إدارة الأزمات التسويقية (Y) من قبل المتغيرات المستقلة المراد دراستها، وبلغ عددها أربعة $q=4$ ، وهي كما يلي: جدول رقم (61.3): المتغيرات المستقلة والمتغير التابع للدراسة

المتغيرات Variables	
الاستخبارات التسويقية	المتغيرات المستقلة Independent Variables
السجلات الداخلية	
بحوث التسويق	
دعم القرار التسويقي	
فاعلية إدارة الأزمات التسويقية	المتغير التابع Dependent Variables

يتضح من خلال البيانات الواردة بالشكل رقم (17.3) أن قيمة التباين المفسر لهذه المتغيرات 0.70 أي أن التغير في هذه المتغيرات يُفسر ما نسبته 70.0٪ من التغير المباشر في فاعلية إدارة الأزمات التسويقية.



الشكل (17.3) نموذج العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات المستقلة على المتغير التابع من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (62.3) والشكل رقم (17.3) تمكن الباحث من تجزئة الارتباط بين كل من المتغيرات المستقلة (السجلات الداخلية، الاستخبارات التسويقية، بحوث التسويق، دعم القرار التسويقي) والمتغير التابع (فاعلية إدارة الأزمات التسويقية) إلى مكوناته التأثيرات المباشرة والتأثيرات غير المباشرة والتأثيرات الكلية.

الاستخبارات التسويقية: من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (62.3) أن حجم التأثير الكلي لهذا المتغير هو 0.61، فيما سجل حجم التأثير المباشر 0.21 وكذلك التأثير غير المباشر 0.40

جدول (62.3): نموذج التأثيرات المباشرة وغير المباشرة للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع

ت	نظم	التأثير المباشر P_{i0}	التأثير الغير مباشر	التأثير الكلي r_{i0}
1	الاستخبارات التسويقية	0.21	0.40	0.61
2	السجلات الداخلية	0.00	0.52	0.52
3	بحوث التسويق	0.29	0.40	0.69
4	دعم القرار التسويقي	0.47	0.31	0.78

السجلات الداخلية: من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (62.3) تبين أن حجم التأثير الكلي لهذا المتغير هو 0.52، فيما لم يسجل حجم التأثير المباشر له.

بحوث التسويق: من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (62.3) تبين أن حجم التأثير الكلي لهذا المتغير هو 0.69، فيما سجل حجم التأثير المباشر 0.29 وكذلك التأثير غير المباشر 0.40

دعم القرار التسويقي: من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (62.3) تبين أن حجم التأثير الكلي لهذا المتغير هو 0.78، فيما سجل حجم التأثير المباشر 0.47 وكذلك التأثير غير المباشر 0.31

الشكل (17.3) يمثل ملخص الدراسة الميدانية، حيث اشتمل النموذج على متغيرات مستقلة وأخرى تابعة، فالمتغيرات المستقلة تتمثل في مكونات نظام المعلومات التسويقية، بينما المتغيرات التابعة تتمثل في إدارة الأزمات التسويقية.

كما تبين من خلال اختبار الفرضيات أن هناك علاقة وتأثيراً إيجابياً بين مكونات نظام المعلومات التسويقية وإدارة الأزمات التسويقية فوجود نظام المعلومات التسويقية فعال في المصرف بكامل مكوناته نظام التقارير (السجلات الداخلية)، نظام الاستخبارات التسويقية، نظام بحوث التسويق، نظام دعم القرارات التسويقية" يساهم في ربط كافة سياسات المصارف مع بعضها لتحليلها بشكل متكامل، وبالتالي استخراج معلومات تسويقية تفصيلية تؤدي فعلاً إلى تعزيز بقائها واستمرارية نشاطها في المنافسة

النتائج والتوصيات

أولاً- النتائج

أثبتت الدراسة من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة بواسطة الاستبيان النتائج التالية:

اختبار فرضيات الدراسة:

أولاً: دراسة نظم المعلومات التسويقية وعلاقته بفاعلية إدارة الأزمات التسويقية باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation

1- وجود علاقة بين السجلات الداخلية وفاعلية إدارة الأزمات التسويقية، وقيمة معامل الارتباط تساوي 0.520 وهي قيمة موجبة، مما يشير إلى أن هذه العلاقة طردية. كما بالجدول رقم (39.3)

2- وجود علاقة بين الاستخبارات التسويقية وفاعلية إدارة الأزمات التسويقية، وبما أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.613 وبما أنها قيمة موجبة فهذا، يشير إلى أن هذه العلاقة طردية كما بالجدول رقم (39.3)

3- وجود علاقة بين بحوث التسويق وفاعلية إدارة الأزمات التسويقية، وبما أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.690 وبما أنها قيمة موجبة فهذا يشير إلى أن هذه العلاقة طردية كما بالجدول رقم (39.3)

4- وجود علاقة بين دعم القرار التسويقي وفاعلية إدارة الأزمات التسويقية، وبما أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.784 وبما أنها قيمة موجبة فهذا يشير إلى أن هذه العلاقة طردية كما بالجدول رقم (39.3)

ثانياً: دراسة نظم المعلومات التسويقية وأثرها على فاعلية إدارة الأزمات التسويقية باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple regression analysis:

5- قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للسجلات الداخلية على فاعلية إدارة الأزمات التسويقية، والمعادلة التي تربط بين المتغير المستقل والمتغير التابع وهي فاعلية إدارة الأزمات التسويقية $= 0.749 + 0.706 \times$ السجلات الداخلية، وهذه المعادلة تفسير، بنسبة 27% من التغير في فاعلية إدارة الأزمات التسويقية، وهذا يعني أن كل زيادة بوحدة واحدة في استخدام السجلات الداخلية تؤدي إلى زيادة في فاعلية إدارة الأزمات التسويقية بمقدار 0.706 وحدة.

6- قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاستخبارات التسويقية على فاعلية إدارة الأزمات التسويقية والمعادلة التي تربط بين المتغير المستقل والمتغير التابع وهي فاعلية إدارة الأزمات التسويقية $= 0.505 + 0.814 \times$ الاستخبارات التسويقية وهذه المعادلة تفسير، بنسبة 37.6% من التغير في فاعلية إدارة الأزمات التسويقية. وهذا يعني أن كل زيادة بوحدة واحدة في استخدام الاستخبارات التسويقية تؤدي إلى زيادة في فاعلية إدارة الأزمات التسويقية بمقدار 0.814 وحدة.

7- قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبحوث التسويق على فاعلية إدارة الأزمات التسويقية، والمعادلة التي تربط بين المتغير المستقل والمتغير التابع وهي فاعلية إدارة الأزمات التسويقية $= 0.974 + 0.715 \times$ بحوث التسويق وهذه المعادلة تفسير، بنسبة 47.6% من التغير في فاعلية إدارة الأزمات التسويقية، وهذا يعني أن كل زيادة

بوحدة واحدة في استخدام بحوث التسويق تؤدي إلى زيادة في فاعلية إدارة الأزمات التسويقية بمقدار 0.715 وحدة.

8- قبول الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدعم القرار التسويقي على فاعلية إدارة الأزمات التسويقية. والمعادلة التي تربط بين المتغير المستقل والمتغير التابع وهي فاعلية إدارة الأزمات التسويقية $= 1.007 + 0.696X$ دعم القرار التسويقي هذه المعادلة تفسير، بنسبة 61.5٪ من التغير في فاعلية إدارة الأزمات التسويقية، فاعلية إدارة الأزمات التسويقية. وهذا يعني أن كل زيادة بوحدة واحدة في استخدام دعم القرار التسويقي تؤدي إلى زيادة في فاعلية إدارة الأزمات التسويقية بمقدار 0.696 وحدة.

ثالثاً: دراسة نظم المعلومات التسويقية وأثرها على فاعلية إدارة الأزمات التسويقية باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد Multiple Regression

نتائج تحليل الفرضية المتعلقة بنظم المعلومات التسويقية وأثرها على فاعلية إدارة الأزمات التسويقية

9- قبول الفرضية جزئياً والتي تنص على وجود أثر جوهري ذو دلالة إحصائية بين (دعم القرار التسويقي X_4 ، بحوث التسويق X_3 ، الاستخبارات التسويقية X_2) وفاعلية إدارة الأزمات التسويقية.

10- استبعد منها أثر (السجلات الداخلية) لعدم دلالاته الإحصائية بين (السجلات الداخلية X_1) وفاعلية إدارة الأزمات التسويقية.

يمكن صياغة المعادلة التي تربط بين المتغير المستقل والمتغير التابع كما يلي:

$$\text{فاعلية إدارة الأزمات التسويقية} = 0.420 \times \text{دعم القرار التسويقي} + 0.299 \times \text{بحوث التسويق} + 0.281 \times \text{الاستخبارات التسويقية}$$

من المعادلة السابقة يتضح أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في التغير في دعم القرار التسويقي X_4 تسبب في زيادة قدرها 0.420 في فاعلية إدارة الأزمات التسويقية وكل زيادة بمقدار وحدة واحدة في بحوث التسويق X_3 تسبب في زيادة 0.299 في فاعلية إدارة الأزمات التسويقية، زيادة بمقدار وحدة واحدة في الاستخبارات التسويقية X_2 تسبب في زيادة 0.281 في فاعلية إدارة الأزمات التسويقية.

رابعاً: تحليل المسار لدراسة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين نظم المعلومات AMOS التسويقية و فاعلية إدارة الأزمات التسويقية باستخدام البرمجية الإحصائية

تحليل العلاقة بين نظم المعلومات التسويقية و فاعلية إدارة الأزمات التسويقية إلى علاقات مباشرة وغير مباشرة وكذلك الكلية للنموذج المقترح، ومعرفة نسبة تفسير التباين في المتغير التابع من قبل المتغير المستقل

11- الاستخبارات التسويقية: من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (62.3) تبيان حجم التأثير الكلي لهذا المتغير هو 0.61، فيما سجل حجم التأثير المباشر 0.21 وكذلك التأثير غير مباشر 0.40

12- السجلات الداخلية: من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (62.3) تبيان حجم التأثير غير مباشر الكلي لهذا المتغير هو 0.52، فيما لم يسجل حجم التأثير المباشر له.

13- بحوث التسويق: من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (62.3) تبين أن حجم التأثير الكلي لهذا المتغير هو 0.69، فيما سجل حجم التأثير المباشر 0.29 وكذلك التأثير غير المباشر 0.40

14- دعم القرار التسويقي: من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (62.3) إن حجم التأثير الكلي لهذا المتغير هو 0.78، فيما سجل حجم التأثير المباشر 0.47 وكذلك التأثير غير المباشر 0.31

ثانياً- التوصيات:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة ولغاية تحسين عمل مصرف الجمهورية في دور نظم المعلومات التسويقية و فاعليتها في إدارة الأزمات التسويقية توصى الدراسة بالآتي:-

1- زيادة الاهتمام بمؤشرات نجاح نظم المعلومات التسويقية وتحسين درجة وجودها في المصارف قيد الدراسة للارتقاء بمستوى نجاح هذه النظم، باعتبارها من الأنظمة التي تدعم المصارف في مواجهة الأزمات التسويقية التي تهدد بقاءها واستمرارها.

2- يجب على المصرف العمل على تطوير نظم المعلومات التسويقية بالمصرف حتى يكون نظامه المعلوماتي التسويقي مستمر ودائم وعلى منهج علمي؛ ليكون مهماً يساهم في تزويد كافة الإدارات والفروع بالمعلومات اللازمة ويعمل على زيادة سرعة تحسين خدماتها وتنويعها حسب حاجات ورغبات الزبائن في الوقت والمكان المناسبين بالمصرف قيد الدراسة.

- 3- على الإدارات العليا في مصرف الجمهورية وفروعه المبحوثة أن تزيد من الاهتمام بنظام المعلومات التسويقية لما له من أهمية في فاعلية إدارة الأزمات التسويقية.
- 4- الاستعانة بمتخصصين في مجال إدارة الأزمات التسويقية وذلك للمساعدة في إدارة الأزمات التسويقية بشكل صحيح وفعال وتشكيل فريق عمل من مهامه رصد إشارات الإنذار المبكر واكتشاف مواطن الضعف ووضع المقترحات لحلها.
- 5- العمل على استحداث قسم بالهيكل التنظيمي يختص بإدارة الأزمات التسويقية والدراسات ودعمها بالوسائل والإمكانيات التي تساعد على تحقيق الأهداف بصورة أكثر دقة وفعالية.
- 6- على المصرف قيد الدراسة تخصيص ميزانية خاصة لتطوير وتحديث نظام المعلومات التسويقية بشكل مستمر من أجل مواكبة العصر والتأقلم مع التغيرات المحلية والعالمية.
- 7- إعداد برامج تدريبية وتطويرية لكافة موظفي إدارة التسويق على نظم المعلومات التسويقية بالنسبة للمصرف وكذلك تخصيص دوائر تكوينية لتدريبهم في مجال إدارة الأزمات التسويقية.
- 8- زيادة الاهتمام بنظم المعلومات التسويقية؛ لأنها تعتبر عصب العمل المصرفي وأن زيادة فاعلية النظام يعطي المصارف القدرة على تجنب الأزمات والتحوط منها والتخفيف من آثارها السلبية في حال وقوعها.

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب:

- 1- إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.
- 2- أبو النجا محمد ، أسس التسويق الحديث - الاسكندرية - الدار الجامعية ، مصر . 2011
- 3- أحمد فهمي جلال ، إدارة الأعمال أستاذ إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة القاهرة 2016
- 4 - جمال الدين المرسى . إدارة الأزمات البيعية والتسويقية، الدار الجامعية (2006)
- 5- جلاب حسان دهش ، هاشم فوزى دباس العبادي ، التسويق وفق منظور فلسفي ومعرفي معاصر ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، الطبعة الاولى ، 2010.
- 6 - حجي ، أحمد (2005): الادارة التعليمية و الادارة المدرسية، القاهرة دار الفكر العربي.

- 7 - حمدي عطفه منهجية البحث العلمي وتطبيقاتها في الدراسات التربوية والنفسية، القاهرة، دار النشر للجامعات. 1996
 - 8 - الخضر علي، ليلي غنام، إدارة التسويق في ازمات ، جامعة دمشق 2009.
 - 9 - سالم القحطاني، وآخرون منهج البحث في العلوم السلوكية: مع تطبيقات على ال SPSS، الرياض، (1421 هـ / 2002م):
 - 10 - السيد سعيداً استراتيجية إدارة الأزمات والكوارث : دور العلاقات العامة القاهرة أدار العلوم. 2006.
 - 11 - عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين الجنابي، نظام المعلومات و تكنولوجيا المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان، 2008.
 - 12 - عطية، الطاهر مرسى، أساسيات التسويق الحديث، طبعة 2004.
 - 13 - العلاق، بشير و العبدلي، قحطان، إدارة التسويق، دار زهران للنشر والتوزيع - عمان - الأردن، الطبعة السادسة 2009
 - 14 - فاروق السيد عثمان، التفاوض وإدارة الأزمات، دارالأمين للطباعة، القاهرة. 2004
 - 15 - فهيم إبراهيم الطاهر، إدارة الأزمات، أريد علم الكتب الحديثة، الطبعة الأولى، 2009 .
 - 16 - حريز. سامي محمد هشام المهارة في إدارة الأزمات وحل المشكلات الأسس النظرية والتطبيقية . دار البداية ناشرون وموزعون. عمان . 2007.
 - 17 - ليب، فؤاد، السعدي، رشوان، التسويق المبادي والتطورات الحديثة، القاهرة، 2017.
- أطروحات الدكتوراه ومذكرات الماجستير

- 1 - أونات بومدين، دور نظم المعلومات في تفعيل أداء مجلس الإدارة ، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراة في علوم التسيير ،جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان، 2010-2011.

المجلات والدوريات:

- 1- أبوغنيم، أزهار نعمة وجواد، رحاب حسين، تمكين العاملين وأثرها في إدارة الأزمة التسويقية، دراسة تطبيقية في معمل السجاد اليدوي في الحلقة، مجلة الغزى للعلوم الاقتصادية، والادارية، المجلد 22، السنة الثامنة، العدد الثاني والعشرون، 2012.

2- محمد، نجلة يونس، صالح، بشار ذاك، نظم المعلومات التسويقية ودورها في إدارة الأزمات التسويقية: دراسة لبعض الظواهر السلبية التسويقية في منظمات إنتاجية مختارة، مجلة تنمية الرافدين، العدد 97-2007.

3- منشورات إدارة التدريب والتطوير لمصرف الجمهورية، شارع النصر، طرابلس ليبيا 2009.

4- هبة بوشوشة، دور نظم المعلومات التسويقية في صنع القرارات التسويقية ودعم عملية الرقابة داخل وظيفة التسويق. دراسة تحليلية، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد الثالث، 2015.

-المؤتمرات والملتقيات:

1- الحملاوي، محمد رشاد، وعفيفي، زكريا يحيى، التعلم - ذاكرة المنظمة للمواجهة الفعالة للأزمات المحتملة، بحث مقدم - في المؤتمر السنوي الخامس لإدارة الأزمات والكوارث، كلية التجارة - وحدة بحوث الأزمة، جامعة عين شمس، القاهرة. 2000.

2- ألهدمي، ماجد سلام ، محمد، جاسم، مبادئ إدارة الأزمات الاستراتيجية والحلول ، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان -الأردن. 2008.

-أوراق عمل من الانترنت

:www.dti.gov.uk. (2004) "Crisis Management"

2010 . 2, www.mawdoo3.com خضر، مجد،

أثر البرامج التدريبية في أداء العاملين دراسة ميدانية على مدراء مكاتب الخدمة الاجتماعية بالكلية التابعة لجامعة الزاوية

أ.إيناس مصطفى علي حسين لاغا

ملخص

إنّ الهدف الرئيس من هذه الدراسة الميدانية حسب ما بيّنه الباحث في مقدمة البحث هو تحديد أثر البرامج التدريبية في فاعلية أداء العاملين. وتوصل الباحث إلى نتائج أهمها: كلما زادت البرامج التدريبية المتمثلة في (تحديد الاحتياجات التدريبية، التخطيط للتدريب، تنفيذ التدريب، التقييم أثناء وبعد التدريب) فإن ذلك سوف يؤدي إلى زيادة قدرة مدراء مكاتب الخدمة الاجتماعية على الأداء وأظهرت نتائج الانحدار المتعدد وجود تأثيرات معنوية إيجابية وذات دلالة إحصائية لجميع العوامل مجتمعة أو منفردة (تحديد الاحتياجات التدريبية، التخطيط للتدريب، تنفيذ التدريب، التقييم أثناء وبعد التدريب) على فاعلية أداء العاملين، حيث كانت النسبة الفائية أصغر من ألفا (0.05) لكل عامل على حده.

Abstract:

The main goal of this field study, according to what the researcher indicated at the forefront of the research is to determine the impact of training programs on the effectiveness of workers' performance. The researcher reached the most important results: the more training programs represented in (determining the training needs, planning for training, implementation of training, evaluation during and after training) will increase the ability of social service offices managers to perform. The results of the multiple decline showed that there are positive and statistically significant moral effects for all factors combined or individual (identifying training needs, planning for training, implementation of training, evaluation during and after training) on the effectiveness of workers' performance, as the meetings were smaller than alpha (0.05) for each worker on the other hand.

مقدمة

تحرص كافة المنظمات والمؤسسات على القيام بأعمالها ومهامها المختلفة بمستوى عال من الكفاءة والفعالية، حيث ترتبط فاعلية أي منظمة بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل ورغبته فيه باعتباره العنصر المؤثر والفعال في المنظمة، ومن الأفضل للمنظمة أن تعمل على تحسين أداء العاملين لديها بشكل مستمر لتستطيع الاستمرار والارتقاء، وبالتالي الاستثمار في العنصر البشري وسيلة للوصول إلى أهداف وغايات كافة المنظمات الخاصة والعامة.

ومن وسائل الاستثمار في العنصر البشري في العصر الحاضر هو التدريب الذي أصبح يحتل مكانة الصدارة في أولويات عدد كبير من دول العالم، فالتدريب يهدف إلى تزويد المتدربين بالمعلومات والمهارات والأساليب المختلفة المتجددة عن طبيعة أعمالهم الموكلة لهم وتحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم، ومحاولة تغيير سلوكهم واتجاهاتهم بشكل إيجابي، وبالتالي رفع مستوى الأداء.

فأهمية البرامج التدريبية تنبع من دورها المؤثر في كفاءة المؤسسات وكفاءتها، فالتدريب يعزز قدرة المنظمة على مجابهة التطورات البيئية والحالات الطارئة بمرونة ويسر كبيرين، فمن هنا فإن نجاح المؤسسات يعتمد بصورة رئيسية على تدريب وتطوير الموارد البشرية، وهذا يتطلب تبني سياسة واضحة للتدريب وبرامج معدة على أسس علمية واضحة يتم من خلالها الارتقاء بالأداء إلى مستوى أعلى حتى من المستوى المطلوب ولضمان الاستمرارية.

1- مشكلة الدراسة

التدريب يحتل مكانة هامة بين أنشطة الإدارة الهادفة التي تسعى إلى رفع الكفاءة، وذلك من خلال تحسين أساليب العمل، حيث يرجع السبب في ذلك إلى إيمان المؤسسات والمكاتب بالدور الذي يلعبه التدريب في تطوير وتنمية وصقل الكفاءات البشرية، مما يساعد على تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية، ويأتي هذا البحث للتأكيد على أثر البرامج التدريبية في أداء العاملين من خلال دراسة حالة لمدراء مكاتب الخدمة الاجتماعية بالكلية التابعة للجامعة الزاوية.

والحاجة الملحة لمكاتب الخدمة الاجتماعية تتطلب منها الارتقاء بمستوى أدائها للوصول بالجامعة إلى مصاف المؤسسات التعليمية الناجحة، حيث يعاني مدراء مكاتب الخدمة الاجتماعية التابعة لجامعة الزاوية من عراقيل تحول دون القيام بمهام هذه الوظيفة، وعدم قدرتهم على إنجاز مهامهم، فلذلك فهم بحاجة إلى تبني الأساليب التي تمكنهم من الارتقاء بمستوى الأداء والاعتماد على أسس ومعايير الإدارة والعمليات المتعلقة بتحديث ممارستهم المرتبطة بالتدريب

المنوطة بها إدارة تنمية وتطوير الموارد البشرية والتدريب بجامعة الزاوية لما له من أهمية في تحقيق مستويات أداء عالية، وهو ما يتطلب من المؤسسات التعرف على طبيعة البرامج التدريبية وما يمكن أن تؤثر به على أداء العاملين، واستناداً لما سبق، يمكن إظهار مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما أثر البرامج التدريبية في أداء العاملين بمكاتب الخدمة الاجتماعية بالكلية التابعة لجامعة الزاوية؟

1-1 أسئلة الدراسة

1. ما أثر البرامج التدريبية في أداء العاملين بمكاتب الخدمة الاجتماعية بالكلية التابعة لجامعة الزاوية؟

2. ما أثر متغيرات البرامج التدريبية المتمثلة في (تحديد الاحتياجات التدريبية، تخطيط البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) في أداء العاملين؟

2-1 فرضيات الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة، سيتم صياغة الفرضيات الآتية و التي سيجرى اختبارها والمتمثلة في

- لا يوجد أثر للبرامج التدريبية في أداء العاملين بمكاتب الخدمة الاجتماعية بالكلية التابعة لجامعة الزاوية.

- لا يوجد أثر لمتغيرات البرامج التدريبية المتمثلة في (تحديد الاحتياجات التدريبية، تخطيط البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) في أداء العاملين.

3-1 أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في:

1- تقدم للقارئ خلفية نظرية عن موضوع البرامج التدريبية في ظل المراجعة لأحدث الأدبيات في هذا التخصص.

2- تستمد الدراسة أهميتها من كونها محاولة لإثارة اهتمام المسؤولين بالبرامج التدريبية مدراء مكاتب الخدمة الاجتماعية.

3 - أهمية نتائج الدراسة لجامعة الزاوية عن واقع البرامج التدريبية لمعرفة نقاط القوة وتحسينها، ونقاط الضعف لمعالجتها وتقويتها.

1-4 أهداف الدراسة

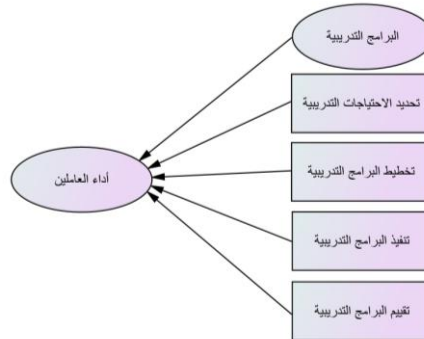
1. تحديد أثر البرامج التدريبية في أداء العاملين بمكاتب الخدمة الاجتماعية بالكلية التابعة لجامعة الزاوية.

2. قياس أثر متغيرات البرامج التدريبية المتمثلة في (تحديد الاحتياجات التدريبية، تخطيط البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) في أداء العاملين.

1-5 نموذج الدراسة

يسعى الباحث إلى معرفة أثر البرامج التدريبية التي تتألف من (تحديد الاحتياجات التدريبية، تخطيط البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) في أداء العاملين، حيث ساعد هذا النموذج الباحث عملياً في فهم المتغيرات المستقلة، والمتغيرات التابعة، مرتكزاً على الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، وآراء الخبراء والأكاديميين في هذا الحقل، حيث أسفرت عن نموذج عام، كما هو موضح في الشكل التالي والذي سيتم إخضاعه للتحليل باستعمال (spss)، باعتبارها من الأساليب الحديثة التي اعتمد عليها الباحثون؛ لتمكنها من دراسة العلاقات بين المتغيرات التابعة، والمتغيرات المستقلة، وكذلك في التنبؤ بالعلاقات، وتحديد المتغيرات السببية.

المتغير المستقل المتغير التابع



الشكل رقم (1) نموذج الدراسة

6-1 حدود الدراسة

يمكن تحديد الدراسة الحالية من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي الحدود الموضوعية التي تمثل العوامل الرئيسة التي تم التركيز عليها في هذا الدراسة، بالإضافة إلى الحدود المكانية التي تشير إلى النطاق المكاني الذي شهد تطبيق هذه الدراسة، والحدود الزمنية التي تمثل الحيز الزمني الذي تم فيه هذا التطبيق، وذلك على النحو التالي:

1- الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على تحليل الواقع السائد للبرامج التدريبية المتمثلة في (تحديد الاحتياجات التدريبية، تخطيط البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية)، وأثره في أداء العاملين كمتغير تابع.

2- الحدود المكانية: اقتصر تطبيق الدراسة الحالية على عينة من مدراء مكاتب الخدمة الاجتماعية بجامعة الزاوية.

الحدود الزمنية: تم جمع البيانات المتعلقة بهذه الدراسة وتطبيقها خلال شهري نوفمبر وديسمبر لسنة 2022.

7-1 منهج الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه المسحي. حيث يعتبر الأسلوب المسحي من البحوث الأساسية بل أكثرها شيوعاً في البحوث الوصفية، ويُعد المنهج الوصفي مناسباً لهذه الدراسة كونه يهدف لجمع البيانات ووصف ظاهرة معينة من خلال مجموعة من الخطوات أهمها تحديد واضح للمشكلة، وتحديد الأهداف، وصياغة أسئلة الدراسة وفرضياتها، واختيار العينة وأساليب جمع البيانات، ومن ثم تحليل الظاهرة وتفسيرها بشكل يساهم في توضيح الظاهرة موضوع الدراسة وفهمها بهدف تحسين الواقع وتطويره.

8-1 مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في مدراء مكاتب الخدمة الاجتماعية بالكلية التابعة لجامعة الزاوية وعددهم 22 كلية بمعنى 22 مدير لمكتب الخدمة الاجتماعية بالكلية بالإضافة إلى مدير مكتب الخدمة الاجتماعية بالجامعة أي مفردات المجتمع 23 مفردة وتم توزيع الاستبيان عليهم بالكامل

1-9 أداة الدراسة

من أجل تحليل العلاقة بين البرامج التدريبية وفاعلية أداء العاملين استهدف الباحث في هذه الدراسة تحديد هذه العلاقة محل البحث لجمع البيانات اللازمة وللإجابة على تساؤلات الدراسة الحالية وتحقيقاً للأهداف التي تسعى إليها سيتم الاعتماد على الكتب والدوريات والرسائل العلمية والمقالات التي تناولت موضوع الدراسة بشكل مباشر أو غير مباشر بغية إثراء الموضوع وإضفاء مصداقية أكثر، وأيضاً تم الاعتماد في جمع البيانات على استبانة من خلال تحليل الدراسات السابقة، والاطلاع على الأدب النظري الذي تناول موضوع البحث. وبناءً على هذا، تم تصميم استبانته تكونت من جزأين هما:

الجزء الأول: تكون من (16) فقرة تقيس متغيرات البرامج التدريبية

الجزء الثاني: تكون من (10) فقرة تقيس فاعلية أداء العاملين.

واستخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات متغيرات البرامج التدريبية وفاعلية أداء العاملين على أن يحدد المبحوث الإجابة على كل عبارة بالاختيار من خمس إجابات هي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

10-1 مصطلحات الدراسة

إدارة الموارد البشرية: مجموعة شاملة من الأنشطة الإدارية محور عملها العنصر البشري وكل ما يتعلق به من أمور وظيفية. (حسونة، 2008: 7).

التدريب: عمل مخطط يتكون من مجموعة برامج مصممة من أجل تعليم الموارد البشرية كيف تؤدي أعمالها بمستوى عالي من الكفاءة من خلال تطوير وتحسين أدائهم. (الخليل، 2018: 77).

البرامج التدريبية: هي الجهود المنظمة والمخطط لها لتزويد المتدربين بمهارات ومعارف وخبرات متجددة تستهدف تغييرات إيجابية في خبراتهم واتجاهاتهم وسلوكهم من أجل تطوير كفاءة أدائهم (الطعاني، 2008: 13).

الأداء: هو نتاج السلوك الذي يقوم به الأفراد فالسلوك هو النشاط أما نتاج السلوك فهو النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك. (المحاسنة، 2013: 104).

مكتب الخدمة الاجتماعية: هو إدارة تتولي اختصاصات عديدة منها رصد وبحث الظواهر المختلفة في الكليات والاشتراك في إعداد الدراسات والأبحاث المتعلقة بأساليب معالجة

الانحرافات وتقديم النصح والمشورة لأفراد المجتمع الجامعي بالكلية وغيرها. (مادة 45 من قرار اللجنة الشعبية سابقا رقم (22) لسنة 2008 بشأن الهيكل التنظيمي للجامعات ومؤسسات التعليم العالي:38).

2- الدراسات السابقة والإطار النظري

1- دراسة (سالم وآخرون، 2020) بعنوان أثر برامج التدريب على الأداء الوظيفي: دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات بولاية عنابة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير برامج التدريب على أداء الموظفين، وذلك باعتباره أحد الوظائف الأساسية في إدارة الموارد البشرية، كونه يسعى لتحقيق فعالية تنظيمية وهدف اجتماعي فردي يتمثل في تطوير نشاطات وأفعال وسلوكيات الموظفين. ويهدف تحقيق ذلك، وقد صممت استبانة مكونة من ثلاثة محاور وزعت على عينة شملت كافة الموظفين من إدارات عليا وأعاون تحكم وتنفيذ في الشركة الجزائرية للتأمينات.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير بين برامج التدريب وأداء الموظفين، أي أن التحضير الجيد للبرامج التدريبية من شأنه أن يرفع من مستويات الأداء الوظيفي.

2- دراسة (اللطاصمة، 2019) بعنوان أثر التدريب والتنمية في أداء الموظفين في بلدية عبد الله بن رواحه.

هدفت الدراسة إلى قياس أثر التدريب والتنمية في أداء الموظفين في بلدية عبد الله بن رواحه في الأردن وذلك للتعرف على أثر البرامج التدريبية المناسبة في تحسين أداء الموظفين، وبيان العلاقة بين تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين التي تناسب مهامهم الوظيفية واختصاصاتهم والأساليب التدريبية التنموية التي تزيد من الأداء الفعلي الذي يسعى التدريب إلى تحقيقه، وتقييم التدريب ومدى كفاءته وتصميمه في تحقيق أهداف التدريب المتمثلة في رفع مستوى الأداء وزيادة الإنتاجية لدى الموظفين.

3- دراسة (الخالدة، 2017) بعنوان تطبيق استراتيجيات المنظمة وتطوير الموارد البشرية على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على مدينة الحسن الصناعية بالأردن.

تهدف الدراسة إلى معرفة مدى توفر مقومات تطبيق استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية وتحديد مدى الارتباط بين المتغيرات المستقلة الخاصة باستراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية التدريب، التعلم التنظيمي، التحفيز (أول للمتغير التابع) أداء العاملين، بالإضافة إلى التأكد من وجود تأثير معنوي بين استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية وأداء العاملين في

مدينة الحسن الصناعية، حيث تمثلت مشكلة الدراسة في مدى تأثير استراتيجيات تنمية وتطوير المهارات وقد أثرت الموارد البشرية على إنجازات وأداء العاملين في الشركات الصناعية، ولتحقيق هدف الدراسة فقد تم تحديد مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مدينة الحسن الصناعية، فتكون مجتمع الدراسة من 13 مصنعا وشركة، أما فقد تم أخذ عينة عشوائية عن طريق المعاينة الطبقية وحجمها 131 موظفا ممثلة من جميع العاملين في كل إدارة وقسم من مجتمع الدراسة. وقد تم تطبيق الأساليب الإحصائية بما يتناسب مع طبيعة بيانات الدراسة.

وذلك من خلال استخدام البرنامج الإحصائي ((SPSS وMinitab)) (وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1- تتوفر مقومات تطبيق إستراتيجية التدريب وإستراتيجية التعلم التنظيمي، بينما لا تتوفر مقومات تطبيق إستراتيجية التحفيز.
- 2- يوجد اعتمادية بين كل من إستراتيجية التدريب وإستراتيجية التحفيز وأداء العاملين، بينما لا توجد اعتمادية بين إستراتيجية التعلم التنظيمي وأداء العاملين.
- 3- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من استراتيجيات التدريب وإستراتيجية التحفيز وأداء العاملين، بينما لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية التعلم التنظيمي والمتغير التابع أداء العاملين.
- 4- هناك تأثير معنوي لجميع الأبعاد المستقلة (إستراتيجية التعلم التنظيمي وإستراتيجية التحفيز إستراتيجية التدريب (على المتغير التابع) أداء العاملين.
- 4- دراسة (عباس، 2018) بعنوان أثر تحديد الاحتياجات التدريبية ومحتوى التدريب ومدته في أداء العاملين: دراسة حالة "الجامعة السورية الخاصة".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تحديد الاحتياجات التدريبية ومدة ومحتوى التدريب في أداء العاملين في الجامعة السورية الخاصة، استخدم الباحث المنهج الوصفي، وقد تم الاعتماد على الاستبانة في الحصول على البيانات اللازمة. وقد استخدم الباحث طريقة الحصر الشامل حيث وزع الاستبيان على كل العاملين الإداريين في الجامعة والبالغ عددهم 85 وتم استعادة 73 استبانة بنسبة 85.55%. وقد تضمن الاستبيان 30 فقرة بالإضافة إلى المعلومات الديموغرافية التي أعدها الباحث موزعة على خمس رتب تراوحت بين موافق بشدة وغير موافق بشدة، ومن ثم تحليلها باستخدام برنامج "المجموعة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، كانت أهم النتائج: وجود أثر إيجابي وعلاقة طردية قوية الشدة بين تدريب العاملين وأدائهم، كما وجدت علاقة طردية إيجابية

بين تحديد احتياجات التدريب، وفترة التدريب، والمحتوى التدريبي، وأداء العاملين في الجامعة. كما أظهرت الدراسة غياب خطة وإستراتيجية تدريب واضحة، وعدم استخدام المعايير العلمية لتقييم نتائج التدريب، واقتصار التقييم أغلبيته على ردود فعل المتدربين فقط.

5- دراسة انقيلة، Angela ، (2014) بعنوانأثار التدريب على أداء العاملين: د راسة حالة العاملين في مكتب الدعم في بعثة الأمم المتحدة في الصومال.

هدفت الدراسة إلى معرفة آثار التدريب في أداء العاملين في بعثة الأمم المتحدة في الصومال، وتكون مجتمع البحث من 144 عامل في البعثة، وتم اختيار عينة عشوائية مؤلفة من 45 عامل. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية التدريب يؤثر على أداء العاملين من خلال الأثر الإيجابي لدمج العاملين في عملية التغيير والإبداع، والأداء الأفضل وزيادة الدافعية نحو العمل. كما أن التدريب يرفع أداء العاملين عن طريق التأثير الإيجابي على مستوى تحفيزهم عندما يشعرون بالتميز والاهتمام من قبل المنظمة، ومساعدتهم على تحقيق أهداف المنظمة، والمساهمة في تطوير صفاتهم القيادية الإيجابية، وتحفيز مهم لأداء العمل، وزيادة رضاهم عن العمل، وتمكينهم من استخدام مهاراتهم الخاصة، وتوفير فرص أفضل لزيادة الأجور والترقية عن طريق التأثير في نشاطات العمل.

2-1 البرامج التدريبية

العنصر البشري هو الثروة الحقيقية والمتغير الأهم في عملية التدريب، فالتدريب المناسب هو أحد المحاور الرئيسية لتحسين هذا العنصر البشري، حتى يصبح أكثر معرفة واستعدادا وقدرة على أداء المهام المطلوبة منه بالشكل المطلوب والمناسب، وتعتبر وظيفة التدريب مكملة لوظيفة الاختيار والتعيين، فلا يكفي أن تقوم إدارة الموارد البشرية باختيار العاملين وتعيينهم ويجب إعداد هؤلاء الأفراد وتنمية قدراتهم على أداء الأعمال المسندة إليهم ومساعدتهم على اكتساب الجديد من المعلومات والمعارف وتزويدهم بالأساليب الجديدة لأداء الأعمال وصقل مهارتهم في تنفيذ ما يعهد إليهم من واجبات ومسؤوليات.

1- مفهوم التدريب: يعد التدريب إنفاقا استثماريا يحقق عائدا ملموسا يسهم في تلبية احتياجات النمو الاقتصادي والاجتماعي فضلا عن كونه وسيلة مهمة في محاولات اللحاق بركب التقدم التكنولوجي.

التدريب هو عملية مخططة ومستمرة تهدف إلى تلبية الاحتياجات التدريبية الحالية والمستقبلية لدى الفرد، من خلال زيادة معارفه وتدعيم اتجاهاته وتحسين مهاراته، بما يساهم في تحسين أدائه في العمل وزيادة الإنتاجية في المنظمة (أبو النصر، 2012: 16)

كما يعرف التدريب بأنه عملية مدروسة لتعديل الاتجاه أو المعرفة أو السلوك من خلال اكتساب بعض الخبرة لتحقيق أداء فعال في نشاط واحد أو مجموعة من الأنشطة، ويتمثل الهدف من هذه العملية في تطوير قدرات الأفراد وفي تلبية احتياجات الأشخاص العاملين في الوقت الحاضر وفي المستقبل. (كشواي، 2006: 118)

وجاء تعريف (Tan)، (3: 2005) شاملاً بعض الشيء في تعريفه للبرامج التدريبية وهي أي وسيلة تهدف إلى تحسين الإنتاجية وتعزيز القدرة التنافسية في المنظمة.

2- أهداف التدريب

تشمل أهداف التدريب الآتي:

- 1- إكساب الفرد مهارات ومعلومات وخبرات تنقصه
- 2- إكساب الفرد أنماطاً واتجاهات سلوكية جديدة لصالح العمل
- 3- تحسين وصقل المهارات والقدرات الموجودة لدى الفرد
- 4 - إعداد الأفراد الذين يتوفر لديهم الاستعداد للترقي في السلم الوظيفي بشكل مناسب لتسليمهم مناصب وأعمال ذات مسؤوليات أكبر في المستقبل (كافي، 2014: 238).

2-2 مراحل العملية التدريبية

إن التدريب ليس غاية في حد ذاته بل وسيلة لتحقيق غايات معينة مثله مثل العمليات الإدارية الأخرى ولا يتم تطبيق أي وظيفة في منظمات الأعمال بطريقة عشوائية فجميع الوظائف والمهام يجب أن تكون بناءً على خطوات ومراحل متسلسلة، وكذلك فإن عملية التدريب للموارد البشرية يتم تنفيذها وفقاً لمجموعة من المراحل المنهجية، وتكمن تلك المراحل في: المرحلة الأولى: تحديد الاحتياجات التدريبية: أي تحديد ما هو التدريب المطلوب وذلك بناءً على احتياجات المنظمة.

الاحتياجات التدريبية تكمن في الفرق بين المستوى المعرفي والمهارات المطلوبة لأداء عمل معين وذلك المستوى الواجب توافره لدى الفرد الذي يؤدي هذا العمل.

وتتميز الاحتياجات التدريبية بأنها لا تقتصر على نقاط الضعف والقصور في الأداء بل تشمل أيضا على الجوانب التطويرية والمهارات الإبداعية اللازمة لمتطلبات الوظيفة، وتعتبر الاحتياجات التدريبية مرنة ومتجددة ومستمرة باستمرار وتواجد العنصر البشري من بداية العمل وأثناء تنفيذه.

ونحتاج إلى تحديد الاحتياجات التدريبية في الظروف التالية:

- 1 - تهيئة العاملين الجدد للوظائف التي سيقومون بها.
 - 2 - النقل والترقية.
 - 3 - تخطيط المسار الوظيفي للفرد.
 - 4 - استحداث وظائف جديدة أو تغيير الاختصاصات الخاصة بوظائف قائمة.
 - 5 - إدخال أساليب تكنولوجية حديثة في العمل.
 - 6 - ظهور مشاكل إدارية وسلوكية داخل التنظيم.
 - 7 - تحسين المناخ التنظيمي بالمنظمة.
- ومن أجل تحديد الاحتياجات التدريبية، فإنه يمكن استخدام الأسلوب التالي ذي الثلاث خطوات:

1. تحليل التنظيم: إن الهدف الأساسي من تحليل التنظيم هو تشخيص للوضع التنظيمي الحالي ويتضمن:

- أ - دراسة وتحليل أهداف المنظمة الحالية والمستقبلية
- ب - دراسة وتحليل سياسات المنظمة واستراتيجياتها.
- ج - دراسة وتحليل الهيكل التنظيمي. ويساعد تحليل التنظيم في تحديد مكان الاحتياج التدريبي؛ بمعنى أي مستوى من المستويات الإدارية داخل الهيكل التنظيمي يحتاج إلى تدريب وإدارة من الإدارات، وما هو نوع التدريب المطلوب.

2 - تحليل العمل: إن الهدف من تحليل العمل هو التركيز على المهارات المطلوبة للقيام بأعباء ومستويات الوظيفة، ومتطلباتها وهذا يتطلب تحليل العناصر التالية:

- أ - توصيف الوظيفة الحالية

ب - التغيرات التي ستطرأ على الوظيفة في المستقبل

ت - أهداف الوظيفة

ث - الشروط الواجب توافرها في شاغل الوظيفة الحالية والمستقبلية تمثيلاً مع التطورات

ج - معدلات الأداء الحالية مقارنة بالمعدلات النمطية

ح - أسلوب الأداء الحالي وإمكانية تحديثه

إن تحليل العمل يساعد في تحديد ما هو نوع الاحتياج التدريبي بالإضافة إلى أنه يساعد في تحديد الموضوعات التي يشملها البرنامج التدريبي وكذلك نوع التدريب المطلوب الذي يتفق مع متطلبات العمل وقدرات ومهارات الأفراد القائمين بهذا العمل.

3. تحليل الفرد: ويقصد به دراسة الفرد القائم بالعمل من حيث: اتجاهاته، مستوى المهارة، سلوكه، المستوى المعرفي، القدرات الإبداعية، مؤهلاته خبراته، خصائص الشخصية، ويفيد هذا التحليل في تحديد الأفراد الذين سيشملهم أما بهدف رفع مستوى المهارة الفنية أو بهدف تطوير المهارات الحالية أو إكساب الفرد مهارات جديدة .

المرحلة الثانية: تصميم البرامج التدريبية: هو عملية دائمة ورئيسة في العملية التدريبية حيث إن التخطيط يقوم بتحديد المعايير والأبعاد الرئيسة للجهد التدريبي والذي يتضمن عدد من العناصر المتكاملة مع بعضها البعض وتمثل هذه العناصر في:

1- تحديد أهداف البرنامج: وهي عبارة عن نتائج يجري تصميمها وإقرارها مقدماً وتوضح الأهداف ما يراد إحداثه من تغيير في مستوى أداء الأفراد واتجاهاتهم وسلوكهم وفي ضوءها يتم وضع المادة التدريبية.

2- تحديد نوع المهارات التي سيدرب عليها: يتم تحديد المهارة أو المهارات الملائمة لهذه الاحتياجات وقد تكون مهارات لغوية أو مهارات أساسية ذات طبيعة فنية لازمة لأداء عمل معين لأداء عمل معين مثل الكتابة على الآلة الكاتبة أو مهارات إقامة العلاقات مع الآخرين كالاتصالات والقيادة الإدارية أو مهارات فكرية مثل التخطيط وإعداد السياسات واتخاذ القرارات.

3- وضع المنهاج التدريبي: يقصد بالمنهاج التدريبي الموضوعات أو المواد ومفرداتها التي ستدرس أو يدرب عليها المتدربون، ويتم تحديده في ضوء الاحتياجات التدريبية، ويجب أن يكون نابع من البيئة الواقعية وليس مستورداً وأن يتسم بطابع المعقولية ويجب ألا تكون المعلومات

قديمة ومكررة بل جديدة ومستحدثة، كذلك يجب أن تأخذ في اعتبارها الأهداف النهائية المراد تحقيقها.

4- اختيار أسلوب التدريب: تتعدد الأساليب التي يمكن استخدامها في مجال التدريب ويمكن استخدام أحدها أو بعضها مكان البعض الآخر أو في بعض الظروف وأن اختيار أسلوب التدريب يعتمد على عدد من العوامل أو المعايير مثل:

الهدف الذي يسعى التدريب إلى تحقيقه، طبيعة العمل أو الوظيفة محل التدريب، المستوى الوظيفي، المادة التدريبية، فترة التدريب، التكاليف وعدد المتدربين، مستوى العمق أو الشمول في عرض الموضوعات، الخلفية السابقة للمشاركين، المدربون المتاحون

وفيما يأتي عرض بإيجاز لعدد من أساليب التدريب الأكثر شيوعاً في الاستعمال وهي:

أ- أسلوب المحاضرة: وهو عبارة عن حديث مكتوب أو غير مكتوب يقدمه فرد لمجموعة ما ومن أبرز مساوئ هذا الأسلوب بأنه قد لا يتيح المجال أمام المجموعة للنقاش وتبادل وجهات النظر

ب- أسلوب التطبيق العملي: يقوم المدرب بأداء عمل ما أمام مجموعة الأفراد المتدربين مع شرح نظري وعملي ويتميز هذا الأسلوب بقلة تكاليفه وقدرته على استيعاب عدد كبير من المتدربين

ج - أسلوب دراسة الحالات: يتطلب هذا الأسلوب ضرورة وجود مشكلة أو ظاهرة ما ومطلوب وضع حل أو توصيات لها من خلال مناقشتها من قبل المتدربين مع المدرب ولا يصلح هذا الأسلوب إلا إذا كان عدد المتدربين محدود وقد يأخذ عليه بأن التوصل إلى حل يتطلب وقتاً طويلاً

د - أسلوب تمثيل الأدوار: ويتضمن هذا الأسلوب خلق مواقف عملية وإشراك المتدرب كطرف مباشر فيها يواجه صراعاً أو تناقضاً معيناً ويطلب لعلاج الموقف بالسلوك الفعلي كما لو كان يعيشه في الحياة فعلاً، ثم يطلب المدرب من كل فرد أن يبدي رأيه في الطريقة التي تصرف بها زميله وأن يقترح ما يراه من حلول في هذا الشأن

و - أسلوب المباريات الإدارية: يتم بموجبه تقسيم المتدربين إلى مجموعتين فأكثر ويتراوح عدد المجموعة ما بين 5 - 7 متدربين تمثل كل مجموعة إدارة شركة ما ثم يتم إعطاء أعضاء المجموعة بيانات ومعلومات محددة عن ظروف الشركة التي يمثلونها لتقوم كل مجموعة بدورها

بتوزيع المهام والاختصاصات بين أفرادها وتقرر لنفسها أهدافا وسياسات تسترشد بها في اتخاذ القرار

ز - أسلوب تدريب الحساسية: هنا المتدربون يقومون تحت إشراف أخصائي نفسي بمصارحة بعضهم بآرائهم في سلوك كل منهم تجاه الآخر مع مراعاة الصراحة الكاملة وتداعي الأفكار ويظل دور المدرب محدودا، ويستخدم هذا الأسلوب في التدريب على العلاقات الإنسانية.

5. اختيار المدربين: المدرب الكفؤ يعتبر عامل من العوامل الرئيسية التي تعطي مؤشر مسبقا على زيادة احتمالات نجاح البرامج التدريبية ويتوقف اختيار المدرب على أسلوب التدريب المراد استخدامه - المادة التدريبية المراد إكسابها للمتدربين - نوعية المتدربين.

6. تحديد مكان التدريب: سبق الإشارة إليه

7 - تحديد فترة برنامج التدريب: تختلف المدة من برنامج لآخر طبقا لاعتبارات متعددة أهمها:

المنهاج التدريبي - الأساليب التدريبية المستخدمة - الإمكانيات المتاحة

8. توفير مستلزمات البرنامج التدريبي: يتعين قبل القيام بتنفيذ البرنامج التدريبي توفير كافة الاحتياجات والإمكانيات والوسائل اللازمة للتدريب ويشمل مكان التدريب المناسب والأدوات أو المعدات أو الوسائل السمعية أو البصرية أو الآلية.

المرحلة الثالثة: تنفيذ البرنامج التدريبي

يبدأ قسم التدريب في المنظمة عند البدء بعملية الإعداد والتجهيز والتحضير لكل الترتيبات الضرورية لتطبيق البرنامج التدريبي البشري حيث يتم في هذه المرحلة الإعلان عن البرنامج التدريبي ومكان انعقاده والفترة الزمنية له وتحديد عدد المشاركين في البرنامج التدريبي وأسمائهم ومواقع عملهم وتحديد أسماء المدربين في البرنامج التدريبي.

المرحلة الرابعة: تقييم البرنامج التدريبي

تعتبر عملية تقييم البرامج التدريبية الخطوة المهمة والأساسية في مراحل إدارة العملية التدريبية ؛ وهذا لأنها تسعى إلى قياس كفاءة وفعالية البرنامج التدريبي ومدى تحقيقه للنجاح في تحقيق الأهداف المخطط لها مسبقاً، وتتم عملية التقييم بشكل شامل وعلى مجموعة مستويات لقياس جميع الجوانب في البرنامج التدريبي بحيث يتم الاهتمام بالمتدربين والمهارات والمعارف

التي حصلوا عليها بعد انضمامهم للبرنامج التدريبي، وتمر عملية تقييم البرامج التدريبية بأربع مراحل هي:

1- التقييم قبل عقد البرنامج التدريبي: ويكون الغاية من هذه المرحلة هو تقييم خطة البرنامج التدريبي بشكل شامل، بحيث يشمل التقييم في هذه المرحلة التحقق من الاستعدادات والتجهيزات والأدوات التي تم تحضيرها لعقد البرنامج التدريبي، والتأكد من جميع النواحي التنظيمية لعقد البرنامج، مثل توفر الموقع الملائم والمادة التدريبية والعدد الكلي من المتدربين.

2- التقييم أثناء تنفيذ البرنامج التدريبي: يركز التقييم هنا في تصميم البرنامج التدريبي ومدى نجاحه في سير العملية التدريبية والنتائج التي تم الوصول لها أولاً بأول، ويتم هذا عن طريق التأكد من مدى الالتزام بالأهداف المحددة مسبقاً من خلال فترة انعقاد البرنامج التدريبي.

3- التقييم بعد انتهاء البرنامج التدريبي مباشرة: وهنا يكون تركيز التقييم على النتائج المترتبة على عقد البرنامج التدريبي، حيث يتم التركيز على رد فعل المتدربين، والمعارف التي حصل عليها المتدربون، ومدى التغيير في سلوك المتدربين، ونتائج الأداء الحقيقية لمكان العمل بعد انتهاء البرنامج التدريبي.

4- متابعة النتائج: تعتبر هذه المرحلة من أكثر المراحل صعوبة وأكثرها تعقيداً، خاصة إن الضعف الذي كان موجود في مرحلة من المراحل السابقة تظهر مؤثراته في هذه المرحلة.

وقياس العائد من الاستثمار في التدريب الذي يهدف إلى قياس التغيير الجديد في أداء المنظمة بعد مشاركة الموظفين في البرنامج التدريبي، ويؤخذ في الاعتبار وضع أدوات تقييم فعّالة ومنح فترة كافية؛ ليتم قياس أثر التدريب على أداء الموظف على الأقل 3 شهور من ممارسة الموظف المتدرب لعمله بعد انتهاء التدريب. (الخليل، 2018، ص ص 80-87)

2-3 مقومات التدريب الفعال: لزيادة فعالية البرامج التدريبية لابد أن تأخذ في الحسبان الاعتبارات التالية

1- ضرورة توفير المعلومات والبيانات التي تساعد على تخطيط التدريب وفقاً لاحتياجات التدريب.

2- تصميم البرامج التدريبية التي تتناسب مع الاحتياجات التدريبية للمتدربين.

3- التأكد من رغبة المتدربين في التعلم واكتساب الخبرة حتى تضمن الجدوية وتحقيق النتائج المرجوة.

- 4- العناية باختيار المدربين من ذوي الخبرات العلمية والعملية.
- 5- مراعاة التجانس في نوعية المتدربين والوسائل التدريبية بحيث تتماشى مع نوعية الموضوعات ومستوى المتدربين.
- 6- ضرورة وضع مقاييس تساهم في قياس فعالية التدريب.
- 7- توفير ميزانية كافية لتغطية أوجه نشاط التدريب.
- 8- اقتناع الإدارة العليا بأهمية التدريب وفاعليته (كافي، 2014، ص244).

2-4 الأداء الوظيفي

نظرا لما للأداء من أهمية في المنظمة فقد اخذ قسطا كبيرا من اهتمام الباحثين، وقد قدمت عدة تعاريف للأداء حيث يعتبر مؤشرا أساسيا للحكم على فعالية المستخدم في المنظمة فنجد عدة تعاريف منها:

يعتبر الأداء هو درجة تحقيق وإتمام مهام ومسؤوليات وظيفة الفرد وبما يحقق أهداف المنظمة، وذلك بتحسين جودة الأداء من خلال التدريب المستمر للعاملين.

ويشار للأداء الوظيفي بمؤشر الكفاءة الذي يشير إلى العلاقة النسبية بين المدخلات والمخرجات والذي يفسر كيفية انجاز الأعمال بأفضل الطرق والأساليب لتحقيق الأهداف، اما المؤشر الثاني للأداء الوظيفي هو الفعالية التي تعبر عن العلاقة بين النتائج الفعلية والأهداف المخططة مسبقا وهو ما يفسر القدرة على تحقيق الأهداف بالشكل الصحيح (Martory، B. and others، 2002).

الأداء هو المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة. (عبد المحسن، 2002:7)

ويعبر عن مفهوم الأداء الوظيفي بأنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام وبالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد (محمد، 2001:210)

2-5 عناصر الأداء الوظيفي

بينت التعاريف السابقة لأداء العامل، بان هذا الأخير مرتبط بتفاعل عاملين هما الرغبة في العمل، القدرة على العمل وفق العلاقة التالية:

$$\text{مستوى أداء الموظف} = \text{القدرة} * \text{الرغبة}$$

القدرة على العمل: تعرف القدرات على إنها إمكانية الفرد على القيام بعمل ما، وتمثل المكون الذي يتفاعل مع الدافعية في تكوين أداء العامل وتحقق القدرة على العمل نتيجة امتزاج ثلاثة عناصر رئيسية هي: المعرفة، المهارات والخبرات.

فالمعرفة هي حصيلة المعلومات الموجودة لدى الفرد العامل، بينما المهارات فهي مستوى الكفاءة والإتقان الذي يستطيع الفرد أن يؤدي به العمل، في حين تعرف الخبرات على أنها مجموع تراكمات التجارب في ذهن الفرد نتيجة مزاولته لعمل معين من خلال مدة زمنية طويلة، وتلعب البيئة والخبرات السابقة دورا هاما في تكوين القدرات المكتسبة وكذا التأثير على سلوك المستخدمين وتنمية قدراتهم الفطرية وتطويرها، وتكتسب عن طريق التعلم والتدريب.

2 - الرغبة في العمل: تعرف الدافعية بأنها القوة التي تحرك الفرد لكي يؤدي العمل أي قوة الحماس أو الرغبة للقيام بمهام العمل، وهذه القوة تنعكس في كثافة الجهد الذي يبذله الفرد وفي مثابرتهم واستمراره في الأداء وفي مدى تقديمه لأفضل ما عنده من قدرات ومهارات في العمل.

وتتأثر الرغبة في العمل بثلاث عناصر هي: ظروف العمل المادية، ظروف الموظف الاجتماعية وحاجات ورغبات الموظف (المغربي، 1994: 162)

2-6 محددات الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين المحددات التالية وهي

الجهد: وهو ناتج الطاقة الجسدية والعقلية والتي يبذلها الفرد لأداء مهمته من جراء حصوله على الحوافز.

القدرات: هي الخصائص الشخصية التي يستخدمها الفرد في الأداء الوظيفي ولا تتغير هذه القدرات خلال فترة زمنية قصيرة.

إدراك المهمة: هو الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله يتم تقويم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه. (شراره، 2019: 75)

2-7 العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

1. غياب الأهداف المحددة إذا كانت المنظمة لا تملك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات الإنتاج لإدارتها.

2 - عدم مشاركة العاملين في الإدارة يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين.

3 - اختلاف مستويات الأداء يؤثر في العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين في عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه.

4 - مشكلات الرضا الوظيفي: فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية التي تؤثر على الأداء الوظيفي، فكلما زاد الرضا زاد الأداء بالنسبة للعاملين. (محمد، 2001: 208)

2-8 تقييم الأداء الوظيفي

يعتبر تقييم الأداء الوظيفي الوسيلة التي تحكم كفاءة وقدرة العاملين على القيام بالواجبات والمسؤوليات الوظيفية الموكلة إليهم، وأداة للحكم على أهلية العاملين للبقاء في العمل وترقيتهم وتحفيزهم وتنزيل درجاتهم أو الاستغناء عن خدماتهم أحياناً، ولتطويرهم وتدريبهم، ووسيلة لإصدار حكم بموضوعية على كفاءة أداء الموظف، كما أنها عملية مستمرة إيجابية لا تسعى لكشف العيوب والأخطاء بهدف إنزال العقوبة فحسب، بل تسعى إلى تحسين وتطوير الأداء الفردي والجماعي بما يضمن فاعلية المنظمة حاضراً واستمرار فاعليتها مستقبلاً.

ولقياس وتقييم أداء وسلوك الأفراد أثناء العمل من خلال الملاحظة المستمرة والمتظمة لهذا الأداء والسلوك ونتائجها خلال فترات زمنية محددة، ولم تعد تقتصر عملية تقييم الأداء على الحكم في نهاية فترة معينة على مكافأة الجيد ومحاسبة المقصر وتشجيع أصحاب الأداء المميز، بل تعدت ذلك وأصبحت عملية مفيدة ونافعة للإدارة والمنظمة من جهة، وللأفراد والعاملين من جهة أخرى، وأصبحت نتائجها تستخدم لتطوير وتحسين الأداء ومنه زيادة الإنتاجية وتحقيق أهداف المنظمة، ويمكن أن نجمل فوائد عملية تقييم الأداء الوظيفي في وضع الرجل المناسب في المكان المناسب لتحقيق الفائدة وتحسين وتطوير مستوى الأداء، واختيار الأفراد المستحقين للنقل أو الترقية بناء على نتائج تقييم الأداء، وتساعد هذه النتائج الإدارات في إيجاد معادلات

لتغيير سلوك الموظفين نحو عادات عمل جيدة ترغب الإدارة في الوصول إليها، وتعطي نتائج هذا التقييم صورة واضحة للموظف عن أدائه وكيفية تحسينه وتطويره إذا كان دون المستوى المطلوب، كما وتعطي الإدارة معلومات تساعد في التخطيط المستقبلي للأفراد والمنظمة، وتحديد أماكن الخلل من أجل علاج جوانب القصور. (العقيلي، 2005: 44)

2-9 أهمية تقييم الأداء الوظيفي

تكمن أهمية تقييم الأداء الوظيفي في النقاط التالية:

1. يساهم الأداء الوظيفي في تحديد مدى قدرة المنظمة على استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدى العاملين.
2. يؤدي الأداء الفعال إلى خلق ميزة تنافسية للمنظمة من خلال الابتكار والإبداع في العمل وتخفيض التكاليف وترشيد الموارد وأنواعها.
3. يساهم في تحديد مدى نجاح الموارد البشرية وسلامة برامجها وخططه المعدة للمنظمة.
4. يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف لدى قوة العمل في منظمات الأعمال (الطائي وآخرون، 2006: 226)

3- تحليل البيانات

3-1 صدق وثبات الاستبانة.

وبعد التدقيق الإملائي والنحوي للاستبانة، والصياغة لبنودها بشكل يبعد عن التعقيد والغموض ويميل إلى الوضوح والإيجاز تم التحقق من صدق أداة الدراسة الظاهري بعد عرضها على عدد من الأساتذة من أجل مراجعتها وإبداء ملاحظاتهم على بنودها، ومدى ملاءمتها لقياس ما وضعت لأجله، وتم إخراج الاستبيان بصورته النهائية بعد إجراء التعديلات اللازمة، وتم توزيعه على أفراد العينة حيث بلغ عدد الاستمارات الموزعة (23) استمارة وبعد ذلك تم تجميع عدد (23) استبياناً وهذا تكون نسبة العائد 100%. وتم ترميز الاستبيان وإدخال البيانات في برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

تم التحقق من ثبات الاستبانة باستخدام ألفا كرونباخ، حيث بلغ معامل الثبات للمجموع الكلي لفقرات المتغير المستقل (0.890)، كما بلغ معامل الثبات للمجموع الكلي لفقرات المتغير التابع (0.792) وهذا يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أنه يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، ومعامل الثبات يأخذ قيماً تتراوح بين الصفر والواحد

الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح، وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات من الواحد كان الثبات مرتفعاً وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضاً.

قبل البدء في عملية تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صحة الفرضيات المتعلقة بالارتباط بين المتغيرات المستقلة (تحديد الاحتياجات التدريبية، التخطيط للتدريب، تنفيذ التدريب، التقييم أثناء وبعد التدريب) والمحك/ المتغير التابع (فاعلية أداء العاملين) قام الباحث باختبار الفروض الإحصائية المتعلقة بالتحليل من أجل ضمان ملاءمة البيانات لفروض تحليل الانحدار والحصول على نتائج دقيقة. والمعروف أن لكل طريقة من الطرق الإحصائية معايير معتمدة وفرضيات لازم إيفائها للاستنتاجات الهادفة والقرارات البناءة تعبر عن الحقيقة على أرض الواقع.

3-2 فروض تحليل الانحدار المتعدد

3-3 اختبار التعدد الخطي (عدم وجود ارتباط عالي بين العوامل)

بالنظر في الجدول رقم (1) نلاحظ أن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات المستقلة (تحديد الاحتياجات التدريبية، التخطيط للتدريب، تنفيذ التدريب، التقييم أثناء وبعد التدريب) لا تقل عن واحد وتتراوح بين (1.193 - 2.466) وهذا يدل على عدم وجود تعدد خطي في المتغيرات المستقلة، كما أن قيم اختبار التباين المسموح (Tolerance) تراوحت بين (0.410 - 0.838) وهي قيم لا يجوز أن تكون أكبر من واحد، ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة وأن لكل متغير مستقل استقلالته الكاملة دون أن يفسره المتغير المستقل الآخر في النموذج.

جدول رقم (1) أدلة الارتباط الداخلي القوي بين المتغيرات المستقلة

المتغيرات المستقلة	تضخم التباين VIF	التباين المسموح Tolerance
تحديد الاحتياجات التدريبية	2.466	0.406
التخطيط للتدريب	2.440	0.410
تنفيذ التدريب	1.193	0.838
التقييم أثناء وبعد التدريب	2.322	0.431

3-4 التوزيع الطبيعي

بعد أن تأكد الباحث من قيم عوامل تضخم التباين التي كانت تدل على عدم وجود تعدد خطي لجميع المتغيرات المستقلة بالدراسة اختبر الباحث التوزيع الطبيعي لها باحتساب معامل

الالتواء ومعامل التفرطح لدراسة صلاحية البيانات المستخدمة في إجراء البحث الإحصائي. وكما أتفق كثير من الإحصائيين أن الالتواء والتفرطح يجب أن يكونا بين 2 سالباً أو موجباً لاتصاف البيانات بالتوزيع الاعتدالي، ويتضح من خلال نتيجة هذه الدراسة أن البيانات المستخدمة تتسم بالتوزيع الطبيعي من خلال احتساب معامل الالتواء ومعامل التفلطح، حيث إن القيم المتحصل عليها لا تتجاوز الحد المسموح والمقترح من قبل المختصين (2-+).

3-5 نتيجة الانحدار الخطي المتعدد

وبالنظر إلى الجدول رقم (2) نجد أن نموذج الانحدار ذات دلالة إحصائية حيث بلغت قيمة الفاء الإحصائي (81.663)، والنسبة الفائية (0.001) وهي أقل من ألفا (0.05) وبهذه النتيجة فإنه تم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية وهذا يعني إن العوامل المستقلة تؤثر على المتغير التابع مجتمعة أو منفردة وبالتالي فإنه كلما زادت متغيرات البرامج التدريبية المتمثلة في (تحديد الاحتياجات التدريبية، التخطيط للتدريب، تنفيذ التدريب، التقييم أثناء وبعد التدريب) فإن ذلك سوف يؤدي إلى زيادة القدرة على فاعلية الأداء بين مدراء مكاتب الخدمة الاجتماعية بجامعة الزاوية.

جدول رقم (2) تحليل التباين (بي)

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	الفاء الإحصائي	النسبة الفائية
الخطي	56.730	4	14.182	81.663	.001
الخطأ المعياري	55.922	322	0.174		
المجموع	112.652	326			

3-6 تحديد نسبة تفسير المتغيرات المستقلة للمتغير التابع

وبالنظر إلى الجدول رقم (3) نلاحظ إن قيمة معامل الارتباط (0.710^3) ومربع معامل الارتباط يساوي (0.504)، وهي قيمة تدل أيضاً على عدم وجود تعدد خطي في المتغيرات المستقلة، ومربع معامل الارتباط المعدل يساوي (0.497)، وهو دائماً أقل من مربع الارتباط؛ لأنه لا يتأثر بالعوامل الخارجية، وأيضاً الارتباط التربيعي المعدل له أهمية كبيرة جداً في تفسير نتائج الانحدار المتعدد حيث أنه يعبر عن مقدار التباين في المتغير التابع والذي يرجع لتأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة أو يعبر عن مقدار التباين في المتغير التابع الذي يمكن تفسيره بواسطة تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة ويعرف في بعض الأحيان بالتباين المفسر وهذا يعني في هذه الدراسة إن المتغيرات المستقلة (تحديد الاحتياجات التدريبية، التخطيط للتدريب، تنفيذ

التدريب، التقييم أثناء وبعد التدريب) استطاعت أن تفسر مجتمعة (0.497) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع والباقي يعزى إلى عوامل أخرى لم تدخل في التحليل.

جدول (3) ملخص النموذج

النموذج	الارتباط	الارتباط التربيعي	الارتباط التربيعي المعدل
1	0.710 ^a	0.504	0.497

وبالنظر إلى جدول المعاملات Coefficient رقم (4) يتضح أنه تم الاعتماد على معامل بيتا (Beta) لمعرفة التغير المتوقع في المتغير التابع بسبب التغير الحاصل في كل متغير مستقل انفرادياً، وبمعنى آخر التعرف على مساهمة كل عامل على حده في تفسير التغيرات الحاصلة في المتغير التابع، كما أن المقارنة بين قوة تفسير كل متغير من المتغيرات المستقلة قد قيس من خلال اختبار تي (T-test)، وقد تم اعتماد ألفا (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير أو العلاقة، حيث تمت مقارنة النسبة الفائية لكل عامل مع قيمة ألفا.

حيث أظهرت نتائج الانحدار المتعدد الموضحة في الجدول رقم (4) وجود تأثيرات معنوية إيجابية وذات دلالة إحصائية لجميع العوامل (تحديد الاحتياجات التدريبية، التخطيط للتدريب، تنفيذ التدريب، التقييم أثناء وبعد التدريب) على فاعلية أداء العاملين، حيث كانت النسبة الفائية أصغر من ألفا (0.05) لكل عامل على حده.

أما على مستوى العلاقات التفصيلية فقد أشارت قيم تي (T-test) في الجدول رقم (4) إلى تباين الأهمية النسبية من حيث أثر متغيرات البرامج التدريبية الأربعة على أداء العاملين، وقد تباين هذا التأثير من متغير إلى آخر، فقد جاء متغير تحديد الاحتياجات في المرتبة الأولى من حيث التأثير على فاعلية أداء العاملين، يليه متغير التقييم أثناء وبعد التدريب والذي يأتي في المرتبة الثانية من حيث التأثير على فاعلية أداء العاملين، يليه متغير تنفيذ التدريب الذي يأتي في المرتبة الثالثة من حيث التأثير على فاعلية أداء العاملين وأخيراً يأتي متغير التخطيط للتدريب الأقل تأثيراً بين متغيرات البرامج التدريبية على فاعلية أداء العاملين.

أما فيما يتعلق بأثر متغير تحديد الاحتياجات التدريبية في فاعلية أداء العاملين فقد أوضحت النتائج والمبينة في الجدول (4) وجود تأثير معنوي إيجابي وذو دلالة إحصائية على فاعلية أداء العاملين، حيث بلغ معامل (Beta) (0.358) وكانت قيمة تي (T-test) (5.812) ونسبة فائية ذات دلالة إحصائية (0.001) وهي أقل من ألفا (0.05) وبهذه النتيجة فإنه تم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية.

أما فيما يتعلق بآثر متغير تخطيط التدريب في فاعلية أداء العاملين فقد أوضحت النتائج والمبينة في الجدول (4) وجود تأثير معنوي إيجابي وذو دلالة إحصائية علية فاعلية أداء العاملين، حيث بلغ معامل ((Beta 0.173)) وكانت قيمة تي (T-test) (2.824) ونسبة فائدية ذات دلالة إحصائية (0.005) وهي أقل من ألفا (0.05) وبهذه النتيجة فإنه تم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية.

أما فيما يخص أثر متغير تنفيذ التدريب في فاعلية أداء العاملين، فقد أوضحت النتائج المبينة في الجدول (4) وجود تأثير معنوي إيجابي وذو دلالة إحصائية علية فاعلية أداء العاملين، حيث بلغ معامل ((Beta 0.092)) وكانت قيمة تي (T-test) (2.155) ونسبة فائدية ذات دلالة إحصائية (0.032) وهي أقل من ألفا (0.05) وبهذه النتيجة فإنه تم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية.

أما فيما يخص أثر متغير التقييم أثناء وبعد التدريب في فاعلية أداء العاملين فقد أوضحت النتائج المبينة في الجدول (4) وجود تأثير معنوي إيجابي وذو دلالة إحصائية علية فاعلية أداء العاملين، حيث بلغ معامل ((Beta 0.213)) وكانت قيمة تي (T-test) (3.564) ونسبة فائدية ذات دلالة إحصائية (0.001) وهي أقل من ألفا (0.05) وبهذه النتيجة فإنه تم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية.

الجدول رقم (4): معاملات

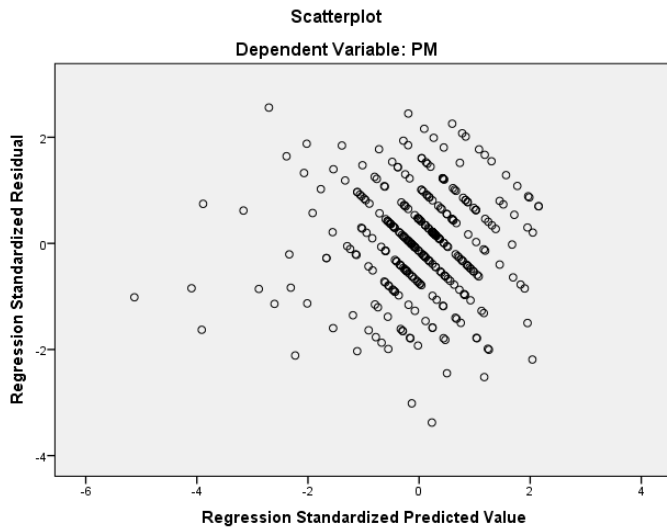
النسبة الفائدية	تي	معاملات غير مقننة		النموذج
		معاملات مقننة	بيتا	
0.001	3.608	-	0.201	المحك
0.001	5.812	0.358	0.057	تحديد الاحتياجات التدريبية
0.005	2.824	0.173	0.062	التخطيط للتدريب
0.032	2.155	0.092	0.048	تنفيذ التدريب
0.001	3.564	0.213	0.052	التقييم أثناء وبعد التدريب

وللتحقق من التوزيع الطبيعي للأخطاء قمنا بتمثيل القيم الاحتمالية التراكمية للأخطاء على المحور على الأفقي والقيم التراكمية المتوقعة للأخطاء على المحور الرأسي، ولاحظنا من الشكل رقم (2) الناتج أن معظم النقاط تتجمع تقريباً بمحاذاة الخط المستقيم، مما يشير إلى أن البواقي تتوزع طبيعياً بمتوسط يساوي الصفر.



الشكل رقم (2) التوزيع الطبيعي للأخطاء

وللتحقق من فرضية تجانس تباين الخطأ العشوائي، قمنا بتمثيل قيم المحور الأفقي (y) والبقايا المعيارية standardized residual على المحور الرأسي ولاحظنا من الشكل الناتج شكل رقم (3) أن النقاط تتوزع بشكل شريط أفقي متساوٍ حول الصفر؛ مما يدل على توافر فرضيات التحليل بصورة عامة، حيث لا يعاني النموذج من مشكلة عدم تجانس تباين الخطأ العشوائي.



شكل رقم (3) التحقق من فرضية تجانس تباين الخطأ العشوائي

خاتمة

إنّ الهدف الرئيس من هذه الدراسة الميدانية حسب ما بيّنه الباحث في مقدمة البحث هو دراسة أثر البرامج التدريبية في فاعلية أداء العاملين. وقد استخدم الباحث الانحدار الخطي المتعدد؛ لاختبار هذا الهدف بسبب ما له من قوة إحصائية جبارة في التعامل مع المتغيرات المستقلة المتعددة، وأثرها في المتغير التابع الواحد. وتوصل الباحث إلى نتائج أهمها:

كلما زادت البرامج التدريبية المتمثلة في (تحديد الاحتياجات التدريبية، التخطيط للتدريب، تنفيذ التدريب، التقييم أثناء وبعد التدريب) فإن ذلك سوف يؤدي إلى زيادة قدرة مدراء مكاتب الخدمة الاجتماعية على الأداء.

وأظهرت نتائج الانحدار المتعدد وجود تأثيرات معنوية إيجابية وذات دلالة إحصائية لجميع العوامل (تحديد الاحتياجات التدريبية، التخطيط للتدريب، تنفيذ التدريب، التقييم أثناء وبعد التدريب) على فاعلية أداء العاملين، حيث كانت النسبة الفائية أصغر من ألفا (0.05) لكل عامل على حده.

أما على مستوى العلاقات التفصيلية فقد أشارت قيم تي (T-test) إلى تباين الأهمية النسبية من حيث أثر متغيرات البرامج التدريبية الأربعة على أداء العاملين، وقد تباين هذا التأثير من متغير إلى آخر، فقد جاء متغير تحديد الاحتياجات في المرتبة الأولى من حيث التأثير على فاعلية أداء العاملين، يليه متغير التقييم أثناء وبعد التدريب والذي يأتي في المرتبة الثانية من حيث التأثير على فاعلية أداء العاملين، يليه متغير تنفيذ التدريب والذي يأتي في المرتبة الثالثة من حيث التأثير على فاعلية أداء العاملين وأخيراً يأتي متغير التخطيط للتدريب الأقل تأثيراً بين متغيرات البرامج التدريبية على فاعلية أداء العاملين.

قائمة المراجع

1. المراجع العربية

أولاً: الكتب

1. حسونة، فيصل. (2008). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار أسامة.
2. الخليل، عبد الحميد. (2018). إدارة الموارد البشرية. سوريا: الجامعة الافتراضية السورية.
3. شرارة، مجدي عبد الله. (2019) الاتجاهات والادوار الحديثة في إدارة الموارد البشرية.

4. الطائي، يوسف حجي، والعبادي، هاشم فوزي (2015) إدارة الموارد البشرية. عمان: دار صفاء، ط 1.
5. الطعاني حسناحمد. (2008) التدريب مفهومه وفعالياته في بناء البرامج التدريبية وتقويمها. عمان: دار الشروق.
6. العريقي، منصور محمد إسماعيل. (2012). إدارة الموارد البشرية. صنعاء: دار الكتاب الجامعي، ط 2.
7. عقيلي، عمر وصفي (2005) إدارة القوة العاملة، دار وهران للنشر والتوزيع: الاردن أهمية تقييم الأداء الوظيفي.
8. كافي، مصطفى يوسف. (2013). إدارة الموارد البشرية. عمان: مكتبة المجتمع العربي. ط 1.
9. كامل، مصطفى. باشري، نفيسة محمد. رستم، دعاء محمد. (2018) إدارة الموارد البشرية. القاهرة.
10. كشواي، باري. (2006). إدارة الموارد البشرية. القاهرة: دار الفاروق للنشر.
11. المحاسنة، إبراهيم محمد. (2013) تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. الأردن: دار جرير للنشر.
12. محمد، راوية. (2001) إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية. الدار الجامعية: القاهرة.
13. المغربي، كامل محمد، (1994) السلوك التنظيمي، دار الفكر للنشر: عمان، الطبعة الثانية.

ثانياً: رسائل الماجستير

1. سالم، راضية وبوزيد، نعيمة. (2020) أثر برامج التدريب على الأداء الوظيفي: دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات بولاية عنابة. مجلة ارتقاء للبحوث والدراسات الاقتصادية. المجلد 02. العدد (01). 2021.
2. الخالدة، فالح عبد الله الحموان (2017) دراسة أثر تطبيق استراتيجيات المنظم وتطوير الموارد البشرية على أداء العاملين. جامعة طيبة: المملكة العربية السعودية.
3. عباس، منير (2018) دراسة تحديد الاحتياجات التدريبية ومحتوى التدريب ومدته في أداء العاملين دراسة حالة "الجامعة السورية الخاصة". الجامعة السورية الخاصة، سوريا.
4. اللصاصمة، إبراهيم قفطان إبراهيم. (2019) دراسة أثر التدريب والتنمية في أداء الموظفين في بلدية عبد الله بن رواحه. وزارة الإدارة المحلية، الأردن.

2. المراجع الانجليزية

1. Martory (B), and others (2002) resources humane, pilotage social ET performance, imprimerie chart, Paris.
2. Angela ,G. (2014). Effects of Training on Employee Performance: A Case Study of United Nations Support Office for the African Union Mission in Somalia. Chand Aria School of Business ,United States International University ,Nairobi.Retrieved on March.
3. Hong Tan, (2005) Evaluating Training Programs for Small and Medium Enterprises, World Bank Policy Research Working Paper3760, p3.

التسويق الإلكتروني وأثره في الترويج للخدمات السياحية دراسة ميدانية على وكالات السفر والسياحة بمدينة طرابلس

سالمه علي إبراهيم إمرحيل / كلية السياحة والضيافة.

ملخص الدراسة:

تتمحور هذه الدراسة بمعرفة مدى تأثير التسويق الإلكتروني للترويج للخدمات السياحية في كل من المكاتب السياحية الموجودة في مدينة طرابلس، وذلك بمعرفة أثر استخدام التسويق الإلكتروني في الترويج للخدمات السياحية، وزيادة أعداد السائحين كوسيلة لجذب السياح، واستخدامها للأساليب ترويجية لها وتأثيرها في الزيادة من أوراق المنافسة لجذب أكبر عدد من السائحين، حيث تؤثر المواقع الإلكترونية في الوكالات السياحية الخاصة بالترويج على الخدمات السياحية، حيث لها تأثير بتنشيط السياحة على المستوى المحلي، وهنا تكمن مشكلة الدراسة في السؤال التالي: (ما هو الدور التسويق الإلكتروني في الترويج للخدمات السياحية؟).

فرضيات الدراسة:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التسويق الإلكتروني في ترويج للخدمات السياحية في وكالات السفر والسياحة بمدينة طرابلس.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التسويق الإلكتروني في الترويج للخدمات السياحية في وكالات السفر والسياحة بمدينة طرابلس.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. إلقاء الضوء على ماهية التسويق الإلكتروني ومتطلباته الأساسية المتمثلة بالبنية التحتية اللازمة لعملية التسويق الإلكتروني.
2. التعرف على أثر التسويق الإلكتروني في ترويج للخدمات السياحية.
3. الوصول إلى نتائج تساعد في اقتراح توصيات مناسبة لأصحاب الوكالات السياحية للمنافسة في سوق وكلاء السياحة والسفر.

4. المساعدة في جذب انتباه القطاع الخاص لأهمية الترويج السياحي من خلال التسويق الإلكتروني.

5. محاولة تقديم حلول للمشاكل التي تعيق من تحقيق أهداف الدراسة.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من الدور الذي تتبناه إدارات وكالات السفر والسياحة في التسويق الإلكتروني لإنجاح عملها وتحقيق أهدافها التسويقية وذلك من خلال استخدام شبكة الانترنت في تقديم الخدمات وضمان جودتها للسياح، إضافة إلى إمكانية البحث عن الأساليب المختلفة التي تساعد الوكالات السياحية في تحقيق رضا كبير من قبل سياح اتجاهها، وإن أهمية هذه الدراسة أيضا تكمن في معرفة المنافع الأساسية التي يبحث عنها السياح ويفضلون تواجدها في وكالات السياحة حتى تتمكن هذه الوكالات من توفيرها وتقديمها لهم لضمان جودتها، إضافة إلى مساعدة الوكالات السياحية في الاستحواذ على اهتمام السياح وجذبهم للتعامل معها، وذلك من خلال ادراك الوكالات السياحية لأثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات السياحية.

منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، من خلال الاطلاع على الكتب والدراسات السابقة و المؤتمرات والمجلات العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة في الجانبين النظري والعملي، وهذا لبلورة الفرضيات والمنطلقات الأساسية للدراسة لغرض الوصول إلى أهم النتائج، أما في الجانب العملي اعتمدت الباحثة على تصميم الاستبانة وتوزيعها على الموظفين في الوكالات السياحية بمدينة طرابلس، وبعدها تم تجميع الاستبانات وتحليلها باستخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS الإصدار 21 وتحليل نتائج هذه الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين بالوكالات السياحية بمدينة طرابلس ولقد تم اختيار خمسة وكالات سياحية بمدينة طرابلس والجدول التالي يبين أسماء الوكالات:

ت	أسم الوكالة	العنوان	عدد الموظفين	الموقع
1	البركة	طرابلس	12	http://www.albaraka.ly/
2	مواكب	طرابلس	14	Mawakebibya.com
3	وادي زمزم	طرابلس	11	http://misrata.libya/
4	الرخاء	طرابلس	12	alrakhaatrrel@gmail.com
5	المشاعر المقدسة	طرابلس	15	Almashaer.ly@gmail.com

ولقد تم اختيار عينة عشوائية بتوزيع الاستبانة على الموظفين البالغ عددهم 60 مفردة.

الدراسات السابقة:

1. دراسة فهمي، (2016) بعنوان: أثر استخدام التسويق الإلكتروني في تحقيق ميزة تنافسية لشركات السياحة الأردنية دراسة ميدانية، هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى استخدام التسويق الإلكتروني في شركات السياحة الأردنية وأثر ذلك على تحقيق ميزة تنافسية في هذه الشركات، ويضم مجتمع الدراسة مديري الوحدات الوظيفية في شركات السياحة البالغ عددها (14) شركة، واستخدم أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة، حيث تم توزيع استبانة على جميع المديرين، وتم استرداد ما نسبته (96 %) من مجموع الاستبانات، وتم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام معامل الثبات ألفا، والتكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات والانحرافات المعيارية، واختبارات، وتحليل التباين الأحادي والانحدار البسيط، ومن أهم نتائج الدراسة وجود توجه من قبل شركات السياحة الأردنية نحو استخدام الإنترنت في التسويق، من أجل متابعة متطلبات العملاء ومعرفة آرائهم، فضلا عن القدرات التنافسية لشركات السياحة التي تمكنها من تنمية حصتها السوقية وتقديم منتجات بأسعار منافسة وخدمات بسرعة مميزة، وكان من أهم التوصيات جعل استخدام الشركات تكنولوجيا الإنترنت في تسويق خدماتها جزءا من الإستراتيجية التسويقية، مما يعزز قدراتها التنافسية محليا وعالميا.

2. دراسة هداية، (2020) بعنوان: واقع استخدام التسويق الإلكتروني في تنشيط الخدمات السياحية العاملة في مدينة القاهرة، هدفت الدراسة إلى معرفة مدى استخدام التسويق الإلكتروني في الشركات السياحية وما يحققه من ميزات بالنسبة للشركات السياحية، وتوفير قاعدة بيانات، ودعم البحث والتطوير من قبل إدارة الشركات عند استخدام التسويق الإلكتروني، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وتم توزيع استبانة لجمع البيانات على عينة الدراسة المؤلفة من (59) موظفا عاملا في الشركات، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك استخدام للتسويق الإلكتروني لدى الشركات بنسبة تفوق (80.0%) وأن ذلك يوفر مزايا بالنسبة

للشركات والعملاء والكادر الوظيفي، وأوصى لتعزيز استخدام التسويق الإلكتروني والوسائل التكنولوجية الأخرى في الأعمال السياحية.

3. دراسة الطاهر، (2018) بعنوان نمو التسويق الإلكتروني وتأثيره على الاقتصاد المحلي، هدفت الدراسة إلى التعريف بأهمية الشبكة العنكبوتية العالمية والتي هي مستقبل النشاطات التسويقية والإعلانية، والتي نقلت التسويق من المحلية إلى الإقليمية وتأثيره على الاقتصاد المحلي للدول، إذ أصبح الانترنت الوسيلة التسويقية الأولى التي لا تضاهيها أي وسيلة أخرى، والتي خففت من الميزانيات المرصودة لبحوث التسويق بتعاملها المباشر مع العملاء، وقد أجريت الدراسة في المملكة الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى أهمية التسويق الإلكتروني في تخفيض حجم الميزانيات المعدة لبحوث التسويق والوصول إلى العملاء، حيث الاتصال المباشر من خلال الانترنت وتوفير ذلك من خلال التغذية الراجعة، وأوصت الدراسة باتباع نهج التسويق الإلكتروني كأسلوب أساسي في عمليات التسويق.

4. دراسة عيسى (2018). بعنوان مدى توظيف الإعلام الرقمي في الترويج للسياحة الأثرية، هدفت الدراسة للتعرف على مدى توظيف الإعلام الرقمي في الترويج للسياحة الأثرية بالتطبيق على وزارة السياحة والآثار والحياة البرية، والتعرف على أنواع الإعلام الرقمي المستخدمة للترويج للسياحة بوزارة السياحة، معرفة مدى ارتباط الخطط الاعلامية بالوزارة بالخطط الاستراتيجية للدولة، استخدمت الباحثة أداة الاستبانة لجمع البيانات من عينة البحث والتي تكونت من (50) مبحوثا العاملين في أقسام مختلفة شملت الترويج وقسم الاعلام والعلاقات العامة وقسم العلاقات الدولية وقسم تقنية المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى ضعف مستوى الوعي بأهمية الاعلام الرقمي في الترويج للسياحة، ضعف تنفيذ الخطط ومتابع مجالالات الاعلام الرقمي، أوصت الدراسة بضرورة إبتكار الأساليب والوسائل المتعددة في الترويج للسياحة.

5. دراسة عبدالغفور (2017 م)، بعنوان دور الترويج على جودة الخدمات السياحية تمثلت مشكلة الدراسة في غياب المفاهيم المتعلقة بترويج الخدمات في الشركات السياحية والفندقية مما ينعكس سلبا علي العلاقة بين الشركات الخدمية والأعمال، وأن العجز في تخصيص، مزيج ترويجي خدمي، لكل هدف سوقي، قد يزيد من الصعوبات في تحقيق الأهداف المرصودة، وأيضا عدم توافر الخدمات السياحية الملائمة لكل الفئات، وهدفت الدراسة إلي تأكيد أهمية الترويج في القطاع السياحي والفندقي والدور الذي يلعبه في ترويج للخدمات السياحية والفندقية وخاصة في فنادق ولاية الخرطوم، توصلت الدراسة إلى أن اسعار الخدمات لا تتناسب

ودخول النزلاء المادية، وهذا ينعكس بطريقة أو بأخرى علي فترة الإقامة في الفنادق، وكذلك قرب مواقع الفنادق من معظم المناطق في تفضيل النزلاء السياحية الجاذبة كان سببا لاقامة فيها، و أوصت الدراسة بالقيام بعمليات المسح السياحي الشامل، بكل مقومات السياحة في مختلف عناصرها، توثيق المقومات السياحية وتصنيفها وإستخدام كل وسائل الإعلام والترويج.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

الجدول التالي يبين أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث متغيرات الدراسة والحدود المكانية والزمنية لها والمنهج المتبع والأداة المستخدمة في الدراسة:

الدراسات	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
دراسة فهمي 2016	توجد تشابه في متغير التسويق الإلكتروني والمنهج المستخدم	الاختلاف في متغير الترويج للخدمات السياحية ومكان دراسة الحالة وأداة الدراسة
دراسة عبدالغفور 2017	تشابه مع الدراسة الحالية في متغير الترويج للخدمات السياحية	تختلف الدراسة في متغير التسويق الإلكتروني ومكان دراسة الحالة
دراسة عيسى 2018	تشابه في الدراسة في متغير جودة الخدمات السياحية والمنهج المستخدم	تختلف الدراسة في متغير التسويق الإلكتروني ومكان الدراسة
دراسة الطاهر 2018	يوجد تشابه في متغير التسويق الإلكتروني والمنهج المستخدم والدراسة الحالة	يكنم الاختلاف في متغير المستقل ومكان دراسة الحالة
دراسة هداية 2020	يوجد تشابه في متغير المستقل التسويق الإلكتروني ومتغير التابع جودة الخدمات السياحية	تختلف في مكان دراسة الحالة

المصدر : من إعداد الباحثة

أولاً- تعريف التسويق الإلكتروني:

وهو وصف الجهود التي تبذلها الشركة لإبلاغ المشتريين- والتواصل- وترويج- وبيع منتجاتها وخدماتها على شبكة الإنترنت، (الطاهر، 2018: 36).

ثانياً- أهمية التسويق الإلكتروني:

لقد ازدادت الأهمية الاستراتيجية للتسويق الإلكتروني بداية التوسع في الاستخدامات التجارية للإنترنت، وقد فتح التسويق الإلكتروني آفاقاً جديدة في عالم التسويق حيث أنه نتيجة

التوسع في استخدام الإنترنت وانتشاره على نطاق العالم، أصبح من السهل الحصول على أي معلومة تخص منتج أو خدمة، حيث يمكن الحصول عليها في زمن قصير لتمكين أي مسوق من الترويج لسلعته أو خدمته دون حدود، أي جعل التسويق الإلكتروني الحصول على السلع أو الخدمات دون قيود مكانية أو زمانية، وبالتالي يمكن تحديد فوائد التسويق الإلكتروني من خلال العديد من وجهات (محمد، 2017: 71).

ثالثاً- أهداف التسويق الإلكتروني:

سعى المسوقون من شركات أو أفراد إلى القيام بالجهود التسويقية، عبر الإنترنت لتحقيق الأهداف الأساسية التالية: (عبدالفتاح، 2019: 62).

- 1- تحسين الصورة الذهنية للشركة أو الوكالة.
- 2- تقديم الخدمات وتحسين العناية بالعملاء.
- 3- البحث عن العملاء جدد وخلق فرص تسويقية جديدة.
- 4- زيادة معدل الوصول إلى أكبر عدد ممكن من العملاء على الصعيد المحلي أو الدولي وزيادة نطاق السوق المحلية والعالمية.
- 5- تخفيض التكاليف وتحقيق السرعة في أداء الأعمال.
- 6- تقديم قيمة مضافة وفائدة حقيقية للعملاء.

رابعاً- الخصائص المميزة للتسويق الإلكتروني:

يتميز التسويق الإلكتروني بخصائص أهمها:

1. الخدمة الواسعة: التسويق الإلكتروني يتميز بأنه يقدم خدمة واسعة، ويمكن للعملاء المتعاملين مع الموقع التسويقي التعامل معه في أي وقت وأن تعرف الشركة صاحبة الموقع من قرأ رسالتها الإلكترونية إلا إذا اتصل العميل بها كما لا يمكنها مراقبة الزائرين لموقعها.
2. عالمية التسويق الإلكتروني: أن الوسائط المستخدمة في التسويق الإلكتروني لا تعرف الحدود الجغرافية، بحيث يمكن التسوق من أي مكان يتواجد فيه العميل من خلال حسابه الشخصي، على الموقع المخصص للشركة مع وجود محذور منعدم، تبلور القوانين التي تحكم التجارة الإلكترونية، وخصوصاً ما يتعلق منها بأمان الصفقات التجارية، (فهيمي، 2016: 83).

3. سرعة تغير: المفاهيم يتميز التسويق الإلكتروني بسرعة تغير المفاهيم وما يغطيه من أنشطة وما يحكمه من قواعد، ذلك أن التجارة الإلكترونية مرتبطة بوسائل.

4. أهمية الإعلان عبر الشبكة الدولية: يجب استخدام عنصر الإثارة وانتباه المستخدم للرسائل الإلكترونية كما هو الحال في الإعلانات التلفزيونية نظراً لتعدد الشركات التي تطرح رسائلها الإلكترونية.

5. وجود تحدي أخلاقي يتمثل في الحفاظ على الخصوصية للمستهلكين والحفاظ على معلوماتهم من السرقة، (عزام، 2014: 55).

خامساً- عيوب التسويق الإلكتروني:

على الرغم من المزايا المتعددة للتسويق الإلكتروني إلا أنه لا يخلو من بعض العيوب ومنها:

1. محدودية عنصر الأمان في بعض الأحيان حيث أنه يؤدي الى شعور الزبائن بالخوف من الجرائم التي تحدث عبر الإنترنت ومنها سرقة أرقام بطاقاتهم الإلكترونية واستخدامها.

2. عدم مجازاة الزبائن للتطورات الإلكترونية.

3. الخداع والشركات الوهمية: تزداد أهمية الحذر من التسويق غير الصادق الذي لا يحمل مضمونا حقيقيا، لأنه من السهل نشر هذه المعلومة عن الشركة عبر الإنترنت وأن أحد الزبائن قد يتعرض لحالة خداع من هذه الشركة الوهمية أو غير الملتزمة، مثل التعامل ببطاقة مسروقة أو تقديم ضمانات خدمات ما بعد التصنيع دون الالتزام بالتنفيذ الفعلي، أو صفة المصرف لتجميع الأموال وتقديم إغراءات بالحصول على عوائد مجزية وغير ذلك من الأساليب، ذلك أن مسألة تسديد مبالغ الشراء للسلع والخدمات بواسطة إرسال أرقام البطاقات الائتمانية عبر الشبكة ما تزال غير آمنة، (زياد، 2018: 91).

4. وجود تحدي ثقافي مثلا في الدول النامية يوجد محدودية في استخدام تكنولوجيا المعلومات ممثلا بالبطاقات الإلكترونية الائتمانية ومحدودية توفر البنية الأساسية للتكنولوجيا.

5. وجود ملايين من المواقع الإلكترونية مما يدفع المستهلك للوصول إلى مرحلة الارتباك في الاختيار وصعوبة لدى السوق في جذب انتباه المستهلك.

6. التشريعات القانونية وعمليات الحماية للعملية التسويقية عبر الإنترنت، (بهجت، 2015: 49).

سادساً- مجالات التسويق الإلكتروني:

هناك العديد من المجالات التي يخدمها التسويق الإلكتروني ومنها، (هداية، 2020: 53):

1. الإعلان: يمكن استخدام التسويق الإلكتروني في الإعلان عن الحالة ونشاطاتها والإعلان عن المنتجات.
2. البيع: يمكن من خلال الإنترنت القيام بعملية إعداد كشوفات بأسماء العملاء المتوقعين والبيانات الشخصية لهم والعمل على إرسال العروض البيعية ومناقشتها ومعرفة حاجتهم، والعمل أيضا على تلقي الأوامر الشرائية ومتابعتها.
3. المنتجات الجديدة: حيث يمكن الاعتماد على التسويق الإلكتروني في الحصول على أفكار عن المنتجات الجديدة من خلال البيئة التسويقية سواء من خلال الزبائن، الموردين، والعمل على اختيار المزيج التسويقي المقترح، (الاسطل، 2011: 39).
4. خدمة العملاء: أي العمل لتنفيذ مطالب ورغبات العملاء بأسرع وقت ممكن.
5. بحوث التسويق: من خلال جمع البيانات عن الشركات المنافسة والقيام بتنظيم مقابلات متعمقة ومقابلات جماعية مع العملاء المتوقعين لمعرفة ردود أفعالهم وآرائهم سواء عن المنظمات أو المنتجات.
6. التوزيع والشراء: حيث يعتبر الإنترنت أحد أشكال قنوات التوزيع المباشر للزبائن.

سابعاً- المعوقات الأساسية للتسويق الإلكتروني:

توجد العديد من عقبات تحد من نجاح عملية التسويق الإلكتروني تتمثل فيما يلي، (أبوفارة، 2009: 73):

- 1- اللغة والثقافة: وتحد من التفاعل بين العملاء والمواقع المختلفة لذا هناك حاجة ملحة لتطوير البرمجيات، التي من شأنها إحداث نقلة نوعية في ترجمة النصوص إلى اللغات المختلفة ليفهمها العملاء، وضرورة مراعاة الاختلافات الثقافية والعادات والتقاليد بين الأمم بحيث لا يكون هناك عائقا نحو استخدام المواقع التجارية.
- 2- الإدارة الجيدة: يحتاج التسويق الإلكتروني إلى إدارة جيدة وخطط واضحة لمواجهة التغيير المستمر في حركة السوق المحلي أو العالمي ولا يمكن للتسويق الإلكتروني أن ينجح إن لم يتوفر المختصون في هذا المجال، (هاني، 2017: 82).

3- السرية والخصوصية: وهي تحد أيضاً من عملية التسوق الإلكتروني وخصوصاً أنه يفترض الحصول على بعض البيانات المتعلقة بالعمل مثل الاسم، النوع، الجنسية، العنوان، طريقة السداد، أرقام بطاقات الائتمان وغيرها وهذا ما يفترض استخدام البرمجيات الخاصة للحفاظ على السرية، وتأمين الصفقات والدفع الإلكتروني الذي يتم عبر الانترنت.

4- القوانين والتشريعات: وهي ضرورية لتنظيم عمليات التسويق الإلكتروني وحماية حقوق الملكية والنشر على شبكة الانترنت، فضلاً عن تطوير الانظمة المالية والتجارية لتسهيل عمليات التسوق الإلكتروني.

ثامناً- أنواع العلاقة في التسويق الإلكتروني:

إن امكانية الوصول إلى المعلومات ومصادقية الرسائل والمعاملات التي ترسل أو ترد من طرف لآخر يحددها نوع العلاقة بين الأطراف، ولتوضيح ذلك يتم التعرف على العلاقات داخل الوكالة والعلاقة مع الشريك أو الزبون، (الاسطل، 2011: 71):

1- العلاقة داخل الوكالة: إن وجود علاقة إيجابية وطيبة بين الموظفين في الوكالات له أثر إيجابي على علاقة الوكالة مع جمهورها الخارجي، لذلك يجب أن تتدفق المعلومات بين أقسام الوكالة بشكل يضمن حسن سير الأعمال فيها.

2- الشريك: إن العلاقة القوية والصادقة بين الشركاء تدفعهم بشكل مباشر إلى التعاون والمحافظة على المصالح المشتركة من خلال استخدام الربط مع الشبكة، وعادة ما يقوم الشركاء التجاريون بالتعاون فيما بينهم في مجالات الإنتاج والتصميم والتسويق، لذلك يلجأ إلى التعاون مع بعضهم من خلال شبكة الانترنت، (بهجت، 2015: 65).

3- الغريب: قد يكون هناك طرفان بينهما مصالح مشتركة ويرغبان في توجيه جهودها نحو تحقيق مهمة معينة أو للتعامل مع بعضها وفق علاقة غير ملزمة وهذه العلاقة عادة ما يشوبها العناية والحذر الكبير نتيجة عدم معرفة الطرفين ببعضهما مسبقاً.

4- الزبون: من المستحيل أن تتعرض مصلحة الزبون مع البائع حيث يقوم عادة بتقديم المعلومات التي تهمة إلى الزبون ولكن هل يثق الزبون بهذه المعلومات وإلى أية درجة، وهل هذه المعلومات تلبي طموحه أم لا.

الترويج للخدمات السياحية

أولاً- مفهوم الترويج الفعال:

هو الاتصال بالأفراد والمجموعات أو الوكالات بهدف تسهيل تبادل المعلومات وإقناع الجمهور بقبول منتجات الشركة، ويمكن اعتبار الترويج بأنه نشاط قصير الأجل يستهدف استمالة العملاء للشراء أينما وجدوا أو حفز الموزعين على بذل جهود أكبر لدعم المنتج، (زكي، 2015: 21).

ثانياً- أهداف الترويج الفعال:

لتحديد أهداف الترويج الفعال يجب أن نجيب عن سؤالين، (محمود، 2016: 51)

الأول: ما هو الأثر المطلوب تحقيقه في السوق من وراء الترويج

الثاني: ما هو الأثر الذي سيلعبه الترويج في جهود التسويق

ويرتبط تحديد أهداف الترويج بتحديد الجماهير المستهدفة هل هم المستوردون أم المصنعون أم الوكلاء التجاريون أم طبقة معينة من العملاء أم المجتمع ككل.

ذكر بعض الباحثين أن الترويج الفعال بالإضافة إلى ما سبق فإنه يهدف إلى زيادة أرقام المبيعات والحصة السوقية للشركة والتي يمكن أن نقيسها فور الانتهاء من الحملة الإعلانية أو تحقيق الإتصال عن طريق التعريف بالمنتجات وخلق اتجاهات ايجابية من قبل المستهلكين نحوها.

ثالثاً- شروط تحقيق الفاعلية للرسالة الترويجية

- 1- يجب أن تجذب انتباه المرسل إليه أو المستقبل
- 2- يجب أن تكون الرسالة مفهومة من جميع أطراف العملية
- 3- يجب أن تؤدي الرسالة إلى إثارة حاجة المستقبل
- 4- يجب أن توضح الرسالة كيفية إشباع حاجة المستقبل، (زكي، 2015: 53).

رابعاً- أساليب الترويج الفعال:

يشمل المزيج الترويجي ستة أنواع، أولها اصدار مطبوعات متنوعة الأشكال تحتوي على معلومات عن الشركة ومنتجاتها وثانيها الدعاية والاعلان بأنواعهما المختلفة المقروءة

والمسموعة والمرئية، ومن أساليب الترويج أيضا الزيارات الميدانية للأسواق للالتقاء برجال الأعمال من المهتمين باستيراد المنتجات المرغوب ترويجها، وتعتبر المعارض التجارية الدولية أحد أهم وسائل الترويج باعتبارها وسيلة فعالة لعرض السلعة علي العملاء والإجابة بصورة فورية على استفساراتهم، ويأتي أيضا تنشيط المبيعات كوسيلة من وسائل الترويج ويشمل كافة الأنشطة المؤدية لتحفيز العملاء على زيادة مشترياتهم، وأخيرا الترويج المباشر الذي يعتمد على الاتصال المباشر مع العملاء، وتجدر الإشارة الى أن هذه الأساليب متكاملة أي يكمل بعضها البعض وليست بديلة لبعضها البعض وكل منها يحقق هدف محدد ويستخدم في الوقت المناسب وبأسلوب المناسب، كما أن لكل أسلوب من أساليب الترويج قواعد وأسس يلزم تفهمها واتباعها لضمان تحقيق أقصى استفادة ممكنة، (محمود، 2016: 72).

خامساً- التنسيق بين عناصر المزيج الترويجي :

من الضروري أن يكون هناك تنسيق تام بين جميع عناصر المزيج الترويجي بحيث يقوم كل منها ولكن بطريقة بتوصيل نفس الرسالة للمشاركة في تحقيق الهدف الأسمى: زيادة الطلب على منتجات المنظمة، ويجب أن يقوم كل عنصر بتعزيز العناصر الأخرى وأن يكملها في تناسق واتساق، فلا يعقل أن تتضارب الرسائل التي ينقلها الإعلان مع تلك التي يقولها جل البيع وكلاهما مع الأخبار المنشورة عن المنظمة ومنتجاتها، (قاسم، 2019: 49).

سادساً- تعريف الخدمة:

هي أنشطة أو فعاليات غير ملموسة ونسبيا سريعة الزوال، وهي تمثل نشاطا أو أداء يحدث من خلال عملية تفاعل تهدف إلى تلبية توقعات العملاء وإرضائهم إلا أنها عند عملية الاستهلاك الفعلي ليس بالضرورة أن ينتج عنها نقل للملكية، (قاسم، 2019: 61).

سابعاً - الخدمة السياحية تتميز بخصائص معينة هي:

- 1- اللاملموسة: لا يمكن مشاهدة الخدمة أو لمسها أو تجربتها قبل شرائها.
- 2- التلازمة: وتعني درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، وقد يترتب على ذلك في كثير من الأحيان حضور طالب الخدمة في مكان تقديمها (هداية، 2020: 76).

3- التغير: لان الخدمة تعتمد على من يقدمها على مكان تقديمها لذلك يلاحظ إنالخدمات تتميز بمعدل عالي للتغير.

4- القابلية على الفناء:الخدمات السياحية تستهلك بسرعة ولا يمكن تخزينها، فمثلا الغرف الفندقية غير المشغولة تعتبر خسارة للفندق، والمقاعد الفارغة في الرحلاتالسياحية تعتبر خسارة للشركة.

5- متكاملة في ذاتها:الخدمة السياحية كل متكامل ومترايط الأجزاء والعناصر، فإذاما أريد للبرنامج السياحي النجاح فيجب التأكد من تكامله وترابطه وانسجام أجزائه، (عيسى، 2018: 46).

6- اعتما دها على عنصر التسويق الشخصي: يجب أن يتميز العاملون في القطاع السياحي بالتدريب الجيد، القابلية على الإقناع، حسن الهندام، اللياقة، الأمانة.

7- احتياجها إلى هوية خاصة ومفهوم خاص:حتى يمكن تمييزها والتحدث بها وإقناعالزبون بها وبخاصة في الحملات الترويجية للبرامج السياحية.

ثامناً-الإنفاق على الخدمات السياحية:

من المعروف أن الطلب السياحي هو المقياس الأساسي لمدى نجاح أي وكالة سياحية في جذب السياح، و يمكن التعبير عن الطلب السياحي باعتماد عدد السائحين الوافدين إلى البلد المضيف، أو بعدد الليالي التي يقضيها السائحون في البلد المضيف، أو الإنفاق السياحي الذي يقوم به السائحون في البلد المضيف و هو ما يمثل الإيرادات السياحية، إلا أنه من الأفضل التعبير عن الطلب السياحي بالإنفاق و ليس بأعداد السائحين لأن أعداد السياح لا تعبر عن الإيرادات أو المداخل السياحية التي تمثل إنفاق السائحين عن كمية السلع و الخدمات المباعة أو المستهلكة من طرفهم، كما أن الليالي السياحية لا تتضمن مجموع الخدمات والمنتجات المشتراه من طرف السياح، في حين أن الإنفاق على الخدمات السياحية يعبر عن حجم السلع و الخدمات المستهلكة بكل أنواعها ليس فقط الخدمات الفندقية.

و أثبتت الدراسات و الأبحاث في مجال الإنفاق على الخدمات السياحية أن الفرد الذي يزور دولة ما ينفق 31.99 ٪من ميزانيته على خدمات الإيواء، خدمات النقل البري و الجوي و البحري 25.21٪، خدمات الإطعام 13.37٪، المشتريات و التسوق 29.43٪، (عبد الغفور، 2017: 53).

تاسعاً - أنواع الخدمات السياحية:

1. خدمات النقل: وتشمل جميع خدمات النقل ووسائله التي تسهم في نقل السائح إلى وجهته المرغوبة ومنها إلى بلاده كالطرق البرية، وسكك الحديد، والطرق المائية، بما في ذلك جميع وسائل النقل العامة.
2. خدمات الإيواء: وتشمل الفنادق، الموتيلا، الشاليهات، الأكواخ المؤقتة، المخيمات.
3. خدمات الطعام والشراب: التي تقوم بخدمة السياح من طريقهم إلى المنطقة السياحية وفي المنتجعات السياحية، (عيسى، 2018: 61).

عاشراً - عوامل نجاح الخدمة السياحية:

يتوقف نجاح الخدمة السياحية وتفوقها على العوامل التالية:

1. طبيعة الخدمة السياحية: كلما اتصفت الخدمة السياحية بالسهولة واليسر في تقديمها بعيداً عن التعقيد والصعوبة كلما كانت أكثر فائدة وجذبا للسائحين لأن السائح يبحث دائماً عن الراحة والهدوء والاستقرار وهذا لا يتحقق في ظل الخدمات السياحية التي تتصف بكثرة الإجراءات والتعقيدات.
2. أسلوب تقديم الخدمة السياحية: يهتم السائحون عادة بالأسلوب الذي يتم به تقديم الخدمة السياحية بجانب اهتمامهم بمستوى جودتها ومقدار ما تحققة لهم الخدمات من منافع توفر لهم إشباع حاجاتهم المختلفة فالخدمة السياحية يجب أن تقدم للسائح بصورة تليق بمكانة الدولة السياحية وتتفق مع القواعد والبروتوكولات التي تنظم العمل السياحي بمختلف مجالاته.
3. وضوح الخدمة السياحية: إن الخدمات السياحية التي تقدمها الدولة للسائحين يجب أن تكون واضحة ومعروفة لديهم من حيث أماكن تواجدها وأنواعها وأسعارها، (قاسم، 2019: 82).
4. الأسعار المناسبة للخدمة السياحية: تعتبر الخدمة السياحية الجيدة بالسعر المناسب هي جوهر العمل السياحي الناجح لأن السائح دائماً بعيد النظر ذو حساسية شديدة للخدمات التي تقدم له في مناطق الزيارة يبحث عن الأفضل بأنسب الأسعار.

5. مدى تميز الخدمة وجودتها عن غيرها من الخدمات المقدمة في المقاصد السياحية الأخرى، (عبد الغفور، 2017: 71).

إحدى عشر - جودة الخدمة السياحية:

إن تحسين مستوى جودة العرض السياحي، الذي يتأذى بدوره في احترام العملاء هو هدف يجب وضعه في الاعتبار ويمكن تعريف الجودة: بأنها ارتقاء الخدمة السياحية إلى المستوى المتوقع من السائحين. ويجب النظر إلى الجودة على أنها رضا العملاء والعاملين معا وهي السبيل المؤكد لرفع الإنتاجية وزيادة الدخل في الوكالات السياحية بوجه عام، كما أن الجودة تعني مواءمة الخدمة للمقاييس المحددة والملائمة للسعر او القيمة المناسبة والموجهة للأسواق المعينة وهي تعظيم رضا السائح، ومن أفضل التعريفات في الجودة على أنها: الصلاحية أو المناسبة للوظيفة أو الغرض ويجب التزام العاملين في صناعة السياحة والسفر بتحقيق مستويات الجودة التي يتوقعها السائحون وهو ما يعبر عنه بضمان الجودة أو تأكيد الجودة، فلكي نؤكد الجودة ونضمنها لابد من التأكد من أن رضا العميل السائح قد تحقق وهذا يأتي بتكامل جهود جميع العاملين بهذه الوكالات لتقديم خدمة سياحية تنال الرضا الكامل من العميل، كما يجب على القائمين على إدارة الشركات السياحية التعرف على المكونات الأساسية للجودة (حسني، 2019: 62).

إثنا عشر - قياس جودة الخدمات السياحية:

تنقسم طرق قياس جودة الخدمات السياحية إلى أساليب مباشرة وأساليب غير مباشرة وهي (خليل، 2017: 47):

1. الطرق المباشرة لقياس جودة الخدمات:

أ- مناهج الاستقصاء: وبموجب هذه الوسيلة تؤخذ عينة محددة من تمثل جميع أفراد المجتمع، ويتم اختيار هذه العينة إما بطريقة عشوائية أو منتظمة، حيث توزع على أفرادها استمارة الاستقصاء، وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة حول الموضوع مراد معرفة أداء هذه الفئة، وتعد هذه الأسئلة بطريقة واضحة حتى يسهل على الأفراد الإجابة عليها، ومن ثم تقوم أجهزة متخصصة بتبويب الإجابات وتحليل المعلومات للحصول على النتائج وتسييرها، وعليها تأخذ الإجراءات المناسبة.

ب- الملاحظة المباشرة: ويعتمد هذا الأسلوب على أن تتولى الإدارة نفسها عملية القياس جودة خدماتها بطريقة الملاحظة للإجراءات الإدارية المختلفة في ميدان العمل ذو

الاحتكاك المباشر بالعملاء وملاحظة ردود أعمالهم، ملاحظة مقدمي الخدمات أثناء عملهم، ومن أمثلة أسلوب الملاحظة المباشرة حساب الوقت الفعلي لتقديم الخدمة، وملاحظة حسن وفن التعامل مع العملاء من طرف مقدمي الخدمة مع توجيه أسئلة مباشرة للعملاء عن مدى رضاهم عن مستوى الخدمة عموم.

2. طرق القياس الغير مباشرة لجودة الخدمة: هناك الكثير من الطرق والوسائل الغير مباشرة لقياس جودة الخدمات، ولكن الأكثر اعتماداً في البحوث والدراسات نجدهمقياس الفجوة و مقياس الأداء الفعلي، (شحادة، 2013: 81).

- مقياس الفجوة الخاص بجودة الخدمات: ظهر هذا النموذج سنة 1985 من خلال الدراسات التي قام بها بعض الباحث، حيث تستند على توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وإدراكاتهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة فعلياً، ومن ثم تحديد الفجوة أو التطابق بين هذه التوقعات الإدراكية وذلك باستخدام الأبعاد الخمس الممثلة لمظاهر جودة الخدمة، إن توقعات الزبون تمثل المعايير أو النقطة المرجعية للأداء الناتجة عن خبرات التعامل مع الخدمة والقابلة للمقارنة، والتي إلى حد ما تصاغ في شروط ما، يعتقد الزبون أن تكون في الخدمة أو سوف يحصل عليها، أما إدراكاته فتتمثل الخدمة كما قدمت له فعلياً، ويمكن التعبير عن ذلك بالعلاقة التالية: جودة الخدمة = الخدمة المدركة - الخدمة المتوقع، (حسني، 1019: 91).

- مقياس الأداء الفعلي لجودة الخدمات: نتيجة للانتقادات التي وجهت لمقياس الفجوة لجأت بعض الدراسات الأخرى إلى استخدام مقياس الأداء الفعلي، والذي يركز على تقديم الأداء الفعلي للخدمة أي التركيز على جانب الإدراكات الخاصة بالعميل فقط، ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات وهي دالة إدراكات العملاء، السابقة والخبرات وتجارب التعامل مع الوكالة ومستوى الرضا عن الأداء للخدمة، فالرضا حسب هذا النموذج يعتبر عاملاً وسيطاً بين الإدراكات السابقة للخدمة والأداء الحالي لها، وضمن هذا الإطار تتم عملية تقييم جودة الخدمة من طرف العميل، ويمكن التعبير على ذلك من خلال المعادلة التالية: جودة الخدمة = الأداء، (عبد الغفور، 2017: 103).

الجانب العملي:

تمهيد:

بعدما استعرضنا في الجانب النظري أهم المفاهيم والجوانب المتعلقة بموضوع التسويق الإلكتروني وترويج للخدمات السياحية سوف نحاول في الجانب العملي إيجاد العلاقة بين

التسويق الإلكتروني و الترويج للخدمات السياحية وذلك بإسقاط الموضوع على مجموعة من الوكالات السياحية بمدينة طرابلس وتمت دراسة التسويق الإلكتروني لبعض وكالات السياحة بمدينة طرابلس و الترويج للخدمات السياحية، وهذا لدراسة أثر التسويق الإلكتروني في الترويج للخدمات السياحية.

الاساليب الاحصائية المستخدمة.

الإجابات على عبارات الاستبيان مغلقة ومقياسها ترتيبى حيث استخدمت الباحثة مقياس ليكرت خماسي لقياس الاجابات علي كل عبارة من العبارات وتم ترميزها كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (1) مقياس ليكرت الخماسي					
العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة
القياس	1	2	3	4	5

من أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم تفريغ وتحليل البيانات والمعلومات بالحاسب الآلي باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS والذي يشير اختصاراً إلى الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Statistical Package for Social Sciences" وتم استخدام الاساليب الاحصائية التالية:

(التوزيع التكراري والنسب المئوية للإجابات- الوسط الحسابي المرجح والعام- الانحراف المعياري- اختبار ألفا كرونباخ - اختبار ارتباط بيرسون).

1- اساليب صدق وثبات أداة الدراسة:

أ- الصدق الظاهري

قامت الباحثة بعرض الاستبانة في صورتها المبدئية على مجموعة من المحكمين والمتخصصين بمجال الدراسة، وبعد إجراء التعديلات في ضوء المقترحات المقدمة أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية كما هو موضح.

ب- اختبارات الثبات والصدق الإحصائي:

لقياس الثبات والصدق للاستبيان استخدمت الباحثة اختبار الفا كرونباخ وكانت نتائج الاختبار كالآتي.

- المحور الاول (التسويق الإلكتروني) :

الجدول رقم (2) يبين نتائج اختبار الفا كرونباخ للمحور.

جدول (2) يبين اختبار الصدق والثبات			
المحور	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
التسويق الإلكتروني	14	0.961	0.979

يتضح من نتائج الجدول اعلاه أن جميع نتائج الثبات كانت (0.961) و معامل الصدق كان (0.979) لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بكل بعد من ابعاد الدراسة، وعلى الاستبيان كاملاً كانت أكبر من (60 %) مما يدل على أن الاستبيان يتصف بالثبات والصدق وهو يحقق أغراض الدراسة، ويجعل التحليل الإحصائي سليماً ومقبولاً.

المحور الثاني (الترويج للخدمات السياحية).

الجدول رقم (3) يبين نتائج اختبار الفا كرونباخ للمحور .

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
الترويج للخدمات السياحية	14	0.964	0.968

يتضح من نتائج الجدول اعلاه أن جميع نتائج الثبات كانت (0.964) و معامل الصدق كان (0.968) لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بكل بعد من ابعاد الدراسة، وعلى الاستبيان كاملاً كانت أكبر من (60 %) مما يدل على أن الاستبيان يتصف بالثبات والصدق وهو يحقق أغراض الدراسة، ويجعل التحليل الإحصائي سليماً ومقبولاً.

ثانياً: الوصف الإحصائي لعبارات المحاور.

2. المحور الاول : التسويق الإلكتروني .

الجدول رقم (4) يبين المتوسط المرجح والانحراف المعياري والترتيب ودرجة الموافقة عن كل عبارة من العبارات.

ر.م	العبارة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	ترتيب الاجابة	درجة الموافقة
1	يتيح استخدام التسويق الإلكتروني للوكالة فرصة تقديم خدمات متعددة.	763.	1.42	2	موافق
2	تستخدم الوكالة التسويق الإلكتروني للوصول المباشر إلى السائح.	212.	1.31	14	غير موافق
3	للتسويق الإلكتروني دور فعال في زيادة عدد العملاء في الأسواق الخارجية.	3.82	1.61	1	موافق

4	يساعد التسويق الإلكتروني على التعرف بدقة على خصائص السائح المستهدف.	382.	1.41	11	غير موافق
5	الوكالة التي تستخدم التسويق الإلكتروني تكون أكثر استعداداً لخدمة العملاء.	372.	1.09	12	غير موافق
6	تستخدم الوكالة التسويق الإلكتروني لتقديم الخدمات التي تعزز رضى السائح.	2.83	1.32	8	موافق إلى حد ما
7	استخدام التسويق الإلكتروني يحقق المزايا التنافسية للوكالة.	3.17	0.93	6	موافق إلى حد ما
8	تؤمن الوكالة بأهمية التسويق الإلكتروني للتواصل مع العملاء وخلق صورة ذهنية جيدة للوكالة.	3.41	1.31	4	موافق
9	يساعد التسويق الإلكتروني في سرعة الاستجابة لطلبات العملاء.	2.82	0.86	9	موافق إلى حد ما
10	تؤمن الوكالة بضرورة تطبيق التسويق الإلكتروني ضمن إطار نشاطها التسويقي.	3.65	0.93	3	موافق
11	يساهم التسويق الإلكتروني في تخفيض عدد الوسطاء والموزعين.	2.65	1.24	10	موافق إلى حد ما
12	التسويق الإلكتروني يساعد في سهولة وسرعة انجاز المعاملات المقدمة للعميل.	3.32	1.37	5	موافق إلى حد ما
13	يتم وضع الإعلانات في المواقع المشهورة والتي يزورها الكثير من الزوار.	3.11	0.76	7	موافق إلى حد ما
14	يساعد التسويق الإلكتروني على اعتماد أسعار تنافسية مقارنة مع الوكالات الأخرى.	2.32	1.45	13	غير موافق

يتضح من نتائج الجدول اعلاه الاتي :

1. جاءت العبارة رقم (5) وهي الوكالة التي تستخدم التسويق الإلكتروني تكون أكثر استعداداً لخدمة العملاء، بالمرتبة الثانية عشر بمتوسط (2.37) وانحراف معياري (1.09) والاجابات كانت في اتجاه (غير موافق).
2. جاءت العبارة رقم (6) وهي تستخدم الوكالة التسويق الإلكتروني لتقديم الخدمات التي تعزز رضى السائح، بالمرتبة الثامنة بمتوسط (2.83) وانحراف معياري (1.32) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).
3. جاءت العبارة رقم (4) وهي يساعد التسويق الإلكتروني على التعرف بدقة على خصائص السائح المستهدف، بالمرتبة الحادية عشر بمتوسط (2.38) وانحراف معياري (1.41) والاجابات كانت في اتجاه (غير موافق).
4. جاءت العبارة رقم (8) وهي تؤمن الوكالة بأهمية التسويق الإلكتروني للتواصل مع العملاء وخلق صورة ذهنية جيدة للوكالة، بالمرتبة الرابعة بمتوسط (3.41) وانحراف معياري (1.31) والاجابات كانت في اتجاه (موافقة).

5. جاءت العبارة رقم (11) وهي يساهم التسويق الالكتروني في تخفيض عدد الوسطاء والموزعين، بالمرتبة العاشرة بمتوسط (2.65) وانحراف معياري (1.24) والاجابات كانت في اتجاه (موافق إلى حد ما).
6. جاءت العبارة رقم (9) وهي يساعد التسويق الالكتروني في سرعة الاستجابة لطلبات العملاء، بالمرتبة التاسعة بمتوسط (2.82) وانحراف معياري (0.86) والاجابات كانت في اتجاه (الموافقة إلى حد ما).
7. جاءت العبارة رقم (3) وهي للتسويق الالكتروني دور فعال في زيادة عدد العملاء في الأسواق الخارجية، في المرتبة الأولى بمتوسط (3.82) وبانحراف معياري (1.61) والاجابات كانت في اتجاه (موافق).
8. جاءت العبارة رقم (1) وهي يتيح استخدام التسويق الالكتروني للوكالة فرصة تقديم خدمات متعددة، بالمرتبة الثانية بمتوسط (3.76) وانحراف معياري (1.42) والاجابات كانت في اتجاه (موافقة).
9. جاءت العبارة رقم (2) وهي تستخدم الوكالة التسويق الالكتروني للوصول المباشر إلى السائح، بالمرتبة الرابعة عشر بمتوسط (2.21) وانحراف معياري (1.31) والاجابات كانت في اتجاه (موافقة).
10. جاءت العبارة رقم (10) وهي تؤمن الوكالة بضرورة تطبيق التسويق الالكتروني ضمن إطار نشاطها التسويقي، بالمرتبة الثالثة بمتوسط (3.65) وانحراف معياري (0.93) والاجابات كانت في اتجاه (موافق).
11. جاءت العبارة رقم (11) وهي يساهم التسويق الالكتروني في تخفيض عدد الوسطاء والموزعين، بالمرتبة العاشرة بمتوسط (2.65) وانحراف معياري (1.24) والاجابات كانت في اتجاه (موافق إلى حد ما).
12. جاءت العبارة رقم (12) وهي التسويق الالكتروني يساعد في سهولة وسرعة انجاز المعاملات المقدمة للعميل، بالمرتبة الخامسة بمتوسط (3.32) وانحراف معياري (1.37) والاجابات كانت في اتجاه (موافق إلى حد ما).
13. جاءت العبارة رقم (14) وهي يساعد التسويق الالكتروني على اعتماد أسعار تنافسية مقارنة مع الوكالات الأخرى بالمرتبة الثالثة عشر بمتوسط (2.32) وانحراف معياري (1.45) والاجابات كانت في اتجاه (غير موافق).

14. جاءت العبارة رقم (13) وهى يتم وضع الإعلانات في المواقع المشهورة والتي يزورها الكثير من الزوار بالمرتبة السابعة بمتوسط (3.11) وانحراف معياري (0.76) والاجابات كانت في اتجاه (موافق إلى حد ما).

3. المحور الثاني : الترويج للخدمات السياحية.

الجدول رقم (5) يبين المتوسط المرجح والانحراف المعياري والترتيب ودرجة الموافقة عن كل عبارة من العبارات.

ر.م	العبارة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	ترتيب الاجابة	درجة الموافقة
1	تعرض الوكالة إعلاناته للترويج لخدماته السياحية من الإذاعة المسموعة.	02.8	1.28	8	موافق إلى حد ما
2	تعرض الوكالة إعلاناتها للترويج لخدماتها السياحية من خلال المعارض السياحية.	153.	351.	6	موافق إلى حد ما
3	تقدم الوكالة بدائل من الخدمات والبرامج السياحية التي تمكن السائح من اختيار الأمثل منها.	12.8	1.09	7	موافق إلى حد ما
4	تشارك الوكالة في إقامة المعارض السياحية المحلية.	173.	551.	5	موافق إلى حد ما
5	تعرض الوكالة برامجه وخدماته بواسطة محرري الأخبار السياحية.	3.87	1.19	2	موافق
6	تنظم الوكالة دورات تدريبية لمنذوبيها على كيفية التعامل مع السائح.	3.70	1.47	4	موافق
7	تقوم الوكالة بممارسه أعمال الإرشاد السياحي.	2.49	1.39	13	غير موافق
8	تجري الوكالة مقابلات مع السائح والمسافرين لمعرفة رغباتهم.	2.71	1.46	11	موافق إلى حد ما
9	تتابع الوكالة زبائنهم أثناء الإتيان من برامجه وخدماتها.	4.37	1.04	1	موافق بشدة
10	يتأثر دور الوكالة الترويج للخدمات السياحية بسمعة الوكالة نفسها.	2.29	1.63	14	غير موافق
11	تشارك الوكالة في إقامة الإحتفالات والمسابقات.	3.79	1.36	3	موافق
12	تواجه الوكالة مشكلة نقص الكوادر الفنية في العمل السياحي.	2.73	1.08	10	موافق إلى حد ما
13	تواجه الوكالة مشكلة ضعف التنسيق بين الجهات العاملة في قطاع السياحة.	2.80	1.41	9	موافق إلى حد ما
14	تقوم الوكالة بحملات إعلانية للمواقع التاريخية بشكل دوري.	2.69	1.43	12	موافق إلى حد ما

يتضح من نتائج الجدول أعلاه الآتي :

1. جاءت العبارة رقم (5) وهي تعرض الوكالة برامجه وخدماته بواسطة محرري الأخبار السياحية، بالمرتبة الثانية بمتوسط (3.87) وانحراف معياري (1.19) والاجابات كانت في اتجاه (موافق).
2. جاءت العبارة رقم (6) وهي تنظم الوكالة دورات تدريبية لمنذوبيها على كيفية التعامل مع السياح، بالمرتبة الرابعة بمتوسط (3.70) وانحراف معياري (1.47) والاجابات كانت في اتجاه (موافق).
3. جاءت العبارة رقم (7) وهي تقوم الوكالة بممارسه أعمال الإرشاد السياحي، بالمرتبة الثالثة عشر بمتوسط (2.49) وانحراف معياري (1.39) والاجابات كانت في اتجاه (غير موافق).
4. جاءت العبارة رقم (8) وهي، تجري الوكالة مقابلات مع السياح والمسافرين لمعرفة رغباتهم، بالمرتبة الحادية عشر بمتوسط (2.71) وانحراف معياري (1.46) والاجابات كانت في اتجاه (موافق إلى حد ما).
5. جاءت العبارة رقم (9) وهي تتابع الوكالة زبائنها أثناء الإنتهاء من برامجه وخدماتها، في المرتبة الأولى بمتوسط (4.37) وبانحراف معياري (1.04) والاجابات كانت في اتجاه (موافق بشدة).
6. جاءت العبارة رقم (10) وهي يتأثر دور الوكالة الترويج للخدمات السياحية بسمعة الوكالة نفسها في المرتبة الرابعة عشر بمتوسط (2.29) وبانحراف معياري (1.63) والاجابات كانت في اتجاه (غير موافق).
7. جاءت العبارة رقم (11) وهي تشارك الوكالة في إقامة الاحتفالات والمسابقات، في المرتبة الثالثة بمتوسط (3.79) وبانحراف معياري (1.36) والاجابات كانت في اتجاه (موافق).
8. جاءت العبارة رقم (12) وهي تواجه الوكالة مشكلة نقص الكوادر الفنية في العمل السياحي، في المرتبة العاشرة بمتوسط (2.73) وبانحراف معياري (1.08) والاجابات كانت في اتجاه (موافق إلى حد ما).

9. جاءت العبارة رقم (13) وهي تواجه الوكالة مشكلة ضعف التنسيق بين الجهات العاملة في قطاع السياحة، في المرتبة التاسعة بمتوسط (2.80) وبانحراف معياري (1.41) والاجابات كانت في اتجاه (موافق إلى حد ما).

10. جاءت العبارة رقم (14) وهي تقوم الوكالة بحملات إعلانية للمواقع التاريخية بشكل دوري، في المرتبة الثانية عشر بمتوسط (2.69) وبانحراف معياري (1.43) والاجابات كانت في اتجاه (موافق إلى حد ما).

11. جاءت العبارة رقم (1) وهي تعرض الوكالة إعلاناتها للترويج لخدماتها السياحية من الإذاعة المسموعة، في المرتبة الثامنة بمتوسط (2.80) وبانحراف معياري (1.28) والاجابات كانت في اتجاه (موافق إلى حد ما).

12. جاءت العبارة رقم (2) وهي تعرض الوكالة إعلاناتها للترويج لخدماتها السياحية من خلال المعارض السياحية، في المرتبة السادسة بمتوسط (3.15) وبانحراف معياري (1.35) والاجابات كانت في اتجاه (موافق إلى حد ما).

13. جاءت العبارة رقم (3) وهي تقدم الوكالة بدائل من الخدمات والبرامج السياحية التي تمكن السائح من إختيار الأمثل منها، في المرتبة السابعة بمتوسط (2.81) وبانحراف معياري (1.09) والاجابات كانت في اتجاه (موافق إلى حد ما).

14. جاءت العبارة رقم (4) وهي تشارك الوكالة في إقامة المعارض السياحية المحلية، في المرتبة الخامسة بمتوسط (3.17) وبانحراف معياري (1.55) والاجابات كانت في اتجاه (موافق إلى حد ما).

ثالثاً: اختبار الفرضية.

فرضية الدراسة :

للوصول إلى قرار بشأن رفض أو قبول فرضية العدم وذلك باستخدام معامل الارتباط حيث كانت صياغة الفرضية كالآتي :

الفرضية الصفريية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التسويق الإلكتروني في ترويج للخدمات السياحية في وكالات السفر و السياحة بمدينة طرابلس.

الفرضية الصفريية H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التسويق الإلكتروني في ترويج للخدمات السياحية في وكالات السفر والسياحة بمدينة طرابلس.

الجدول رقم (6) يبين نتائج معامل ارتباط بيرسون لقياس أثر العلاقة بين التسويق الإلكتروني و ترويج للخدمات السياحية في وكالات السفر و السياحة بمدينة طرابلس .

جدول (6) يبين نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون	
م. الارتباط	مستوى المعنوية المشاهدة p value
6r = 0.99	0.000

من نتائج الجدول اعلاه يتبين أن قيمة مستوى المعنوية المشاهدة تساوي (0.000) وهي (أصغر) من (0.05) وهذا يعني (رفض) الفرضية الصفرية أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اجابات المبحوثين حول عبارات محوري الدراسة، كما نلاحظ أن العلاقة قوية بين التسويق الإلكتروني وترويج للخدمات السياحية في وكالات السفر و السياحة بمدينة طرابلس .

النتائج:

1. تم الاستفادة من التسويق الإلكتروني لإتاحة تقديم خدمات متعددة وتحقيق مزايا تنافسية للوكالة.
2. تحسين صورة ذهنية جيدة من خلال إتباع حملات تسويقية إلكترونية، وسرعة الاستجابة لطلبات العملاء، وسرعة إنجاز المعاملات المقدمة للعميل.
3. ضعف إستخدام التسويق الإلكتروني للوصول المباشر إلى السائح و أيضاً ضعف بالتعرف بدقة على خصائص السائح المستهدف.
4. إهتمام الوكالة بحملات إعلانية للترويج لخدماتها السياحية من خلال الإذاعة المسموعة والمعارض السياحية المحلية.
5. تقوم الوكالة بدورات تدريبية لمندوبيها من أجل التعامل مع السائح، وتتابع زبائنها أثناء الانتهاء من برامجها وخدماتها.
6. هناك ضعف في التنسيق في الجهات العاملة في قطاع السياحة.

التوصيات:

1. الإستمرار في الاستفادة من التسويق الإلكتروني لغرض الاستفادة من المزايا التنافسية والعمل على نفس النهج في اتباع الحملات التسويقية الالكترونية.
2. العمل على إتباع استراتيجية تسويقية من أجل الوصول المباشر للسائح.
3. زيادة الاهتمام بدورات تدريبية لمندوبيها في مجال التعامل مع زبائنها.

4. العمل على تنسيق بين الجهات العاملة في قطاع السياحة من خلال المندوب عن العلاقات العامة.

المراجع:

1. أبو فارة، يوسف (2009)، التسويق الإلكتروني-عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت. الأردن، ط3، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
2. بهجت، سعيد (2015)، التسويق الإلكتروني، الاسكندرية:الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر.
8. حسني، عبد القيوم، (2019)، مبادي صناعة الضيافة، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
9. خليل، أحمد، (2017)، مدخل إلى السياحة، دار الإعصار للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
3. زباد، أحمد (2018)، إدارة التسويقمدخل معاصر عمان، مجدلاوي للنشر و التوزيع، الاردن.
10. شحادة، على (2013)، التسويق السياحي، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
4. عبد الفتاح، سعيد (2019)، إدارة التسويق، الاسكندرية:الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر.
5. عزام، أحمد، (2014)، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، عمان، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط:4، الاردن.
6. محمد، إبراهيم (2017)، المزيج التسويقي الإلكتروني، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن.
7. هاني، أسعد (2017)، التسويق الإلكتروني، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن.

الدراسات السابقة:

1. الأسطل، رندا رشدي (2011)، واقع استخدام التسويق الإلكتروني لدى البنوك العاملة في قطاع غزة، مجلة جامعة الأزهر بغزة، العلوم الإنسانية، المجلد 13، العدد2 : 179-234.

2. الطاهر، نرجس على، (2018) نمو التسويق الإلكتروني وتأثيره على الاقتصاد المحلي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الهاشمية، عمان، الاردن.
3. عبدالغفور، حسين عثمان، (2017) دور الترويج على جودة الخدمات السياحية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين، السودان.
4. عيسى، صلاح محمود، (2018) مدى توظيف الاعلام الرقمي في الترويج للسياحة الاثريّة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، مصر.
5. فهمي، مروان على، (2016) أثر استخدام التسويق الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الاسكندرية، مصر.
6. قاسم، حسن العبيدي (2019)، أثر الاعلان الالكتروني في تنشيط الخدمات السياحية، مجلة بابل للعلوم الإنسانية، المجلد 19، العدد 1، 2011م.
7. هداية، يوسف محمود، (2020) واقع استخدام التسويق الالكتروني في تنشيط الخدمات السياحية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان، الاردن.

ممارسات القيادات الاستراتيجية للرفع من أداء المؤسسات التعليمية

داسة ميدانية على جامعة الزاوية

عبدالله الفيتوري المرابط / كلية الاقتصاد - جامعة الزاوية

ملخص الدراسة

انطلقت هذه الدراسة في معالجة المشكلة من خلال التساؤل العام التالي، "ما اثر الممارسات للقيادة الاستراتيجية في رفع من أداء المؤسسات التعليمية حيث تمثلت أبعاد القيادة الاستراتيجية في (التوجه الاستراتيجي، التفكير الاستراتيجي، تطوير رأس المال البشري) أما ابعاد أداء المؤسسات التعليمية فتمثلت في (جودة العمل، التحسين المستمر)، وكان الهدف معرفة واقع ممارسة القيادة الاستراتيجية للرفع من الاداء المؤسسي في جامعة الزاوية من وجهة نظرة القيادات الادارية والاكاديمية بالجامعة ومن ثم اختبار العلاقة بين الممارسات والاداء .

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على وصف حقائق ثابتة ودراستها وتحليلها والخروج منها بنتائج محددة لتقديم حلول لمشكلة الدراسة حيث استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مفردات مجتمع الدراسة الذي تكون من القيادات الادارية والاكاديمية بجامعة الزاوية والذي كان عددهم حوالي (70) مفردة تمثل عينة الدراسة وقد تم استرداد (64) استبانة بنسبة (91.4٪)، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة توافر العلاقة بين ممارسات القيادة الاستراتيجية للرفع من الاداء المؤسسي في الجامعة المبحوث كانت بدرجة مرتفعة حيث كانت قيمة معامل الارتباط تساوي 0.873 ومستوى الدلالة أقل من 0.05.

الإطار العام للدراسة :

1.1-المقدمة

اصبحت القيادة الاستراتيجية تشكل محوراً ترتكز عليه مختلف النشاطات الادارية في المنظمات العامة والخاصة على حد سواء وفي العصر الحديث ومع تطور واتساع نطاق خدماتها اصبحت للقيادات الاستراتيجية عنصراً أساسياً لازماً لتحقيق الأداء المؤسسي في الجامعات، وحشد طاقات العاملين نحو تحقيق أهداف هذه المؤسسات، وتزداد اهميتها في العصر الحديث لما لهذه المؤسسات من تحديات ومتطلبات ومتغيرات في شتى المجالات (1)، (ماريق، 2019)

الامر الذى يحتم على هذه المنظمات استخدام اساليب ادارية تتصف في ضل هذه التغيرات الديناميكية بالحكمة والحيوية والتطور الدائم ، كي تستطيع ان ترقى بأفعالها الى مستوى التطورات الحاصلة في واقعها ، وبما ان هذه المؤسسات اصبحت منبعاً يحصل عليه المجتمع على فيض متدفق من الكفاءات العالية عليها التأقلم والتحكم في متغيراتها التي تحدث في البيئة المحيطة بعملها ، وذلك بما يسمح لها بالمحافظة على مراكزها التنافسية ، وتحسينها بالنسبة لمنافسها او بالنسبة لما كانت عليه في الماضي ، فان عليها الجو الى تطبيق اسلوب القيادة الاستراتيجية الفعالة كونها تمثل منهجاً فكرياً يتميز بالحدثة والريادة ، ويتسم من خلال عملياتها ووسائلها بالقدرة على زيادة القدرات التنافسية للمنظمة ، وتطور ادائها . (2) ، (سليطين ، 2007)

2.1 مشكلة البحث .:

ان ما تعانيه بعض المؤسسات التعليمية من مشاكل ادارية يجعل من الممارسات الاستراتيجية ذات اهمية كبيرة لدراسة امكانية جودة الأداء لهذه المؤسسات وتحسينها بطرق ابداعية بعيدة عن الروتين الذى يجعلها سبب في تراجعها ، وبما ان القيادات الادارية تمثل المحور الاساسي لهذه الممارسات ، باعتبارها عملية تأثير في الآخرين وأن نجاحها يتوقف أساساً على خصائص و سمات الشخصية التي تحدد نوع النمط القيادي الذي يمارسه القائد في التأثير على مرؤوسيه لتحسين مستوى الأداء لديهم. من هنا أصبح جلياً أن تقدم المؤسسات ما هو إلا نتيجة طبيعية لجهود هذه القيادة الاستراتيجية الواعية والمسؤولة في تحسين ورفع مستوى الأداء لدى أفرادها ، وقدرت هذه القيادة على ترسيخ وتطوير الابتكار والإبداع كوسائل فاعلة تدعم فاعلية الأداء ، وتزود العاملين بالطاقة الفاعلة ولهذا يفترض وجود أنماط وممارسات قيادية فاعلة تعمل على تطوير نسق الاداء المؤسسي ، ليس باعتباره وظيفة أو منصب فقط ، ولكنها كذلك تفاعل اجتماعي بين القائد ومرؤوسيه ، لان ذلك يعتبر إحدى المسؤوليات الأساسية للقيادة التي تخلق وتعزز الجهد الجماعي ، وإيجاد الفهم المشترك للعمل في المنظمة كقدرة جماعية (3) (اعقابة ، 2027) .

وبنا على ذلك فان مشكلة الدراسة تتبلور في محاولة التعرف على اثر الممارسات الاستراتيجية من قبل القيادات على جودة الاداء والتحسين المستمر بجامعة الزاوية.

وفي ضوء هذه المتغيرات ، يبرز لنا ، التساؤل العام التالي

"ما اثر الممارسات للقيادة الاستراتيجية في رفع من أداء المؤسسات التعليمية ؟

ويتفرع من هذا التساؤل العام الأسئلة الفرعية الآتية .

1. ما هو اثر التوجه الاستراتيجي على الاداء المؤسسي بأبعده جودة الاداء ، وتحسين المستمر في الاداء في جامعة الزاوية ؟
2. ما هو اثر التفكير الاستراتيجي على الاداء المؤسسي بأبعده جودة الاداء ، والتحسين المستمر في الاداء في جامعة الزاوية ؟
3. ما هو اثر تطوير رأس المال البشري على الاداء المؤسسي بأبعده جودة الاداء ، والتحسين المستمر في الاداء في جامعة الزاوية ؟

3.1 - فروض الدراسة:

بناء على موضوع الدراسة و استجابة لمتطلبات تحقيق أهدافها فقد تم صياغة مجموعة من الفرضيات الآتية لاختبارها وهي:

الفرضية الرئيسية

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات القيادة الاستراتيجية وزيادة رفع الأداء المؤسسي .

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية .

الفرضية الاولى : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوجه الاستراتيجي ورفع الاداء المؤسسي بجامعة الزاوية .

الفرضية الثانية : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التفكير الاستراتيجي ورفع الاداء المؤسسي بجامعة الزاوية .

الفرضية الثالثة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير في راس المال البشري ورفع من الاداء المؤسسي بجامعة الزاوية .

4.1 - أهداف الدراسة .

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية .

- 1 . التعرف على مفهوم القيادة الاستراتيجية و مفهوم الاداء المؤسسي وعناصره وأنواعه وأهميته..

2 . التعرف على الممارسات الاستراتيجية المطلوب لتحقيق زيادة أداء المؤسسات الجامعية.

3 . اختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة .

4 . تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات بهدف مساعدة القادة الاستراتيجيون ممارسة التفكير والتوجه الاستراتيجي .

5.1 - منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي له أهمية في دراسة الظواهر الإنسانية لوصف خصائصها بدقة وقد تم اعتماده في الجانب النظري لإبراز التعاريف والمفاهيم المرتبطة بهذا الجانب، أما فيما يخص الجانب التطبيقي أي الدراسة الميدانية فقد تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة لتحليل العلاقة بين المتغيرات الرئيسية والتعرف على واقع موضوع الدراسة وهو ممارسات القيادة الاستراتيجية وأثرها على الأداء المؤسسي

6.1 - أهمية الدراسة :

* يرى الباحث: أن أهمية هذه الدراسة تنبع من أهمية التعرف على مدى معرفة الاثر الذي يتركه تطبيق القيادة الاستراتيجية على الاداء في جامعة الزاوية كونها مؤسسة أكاديمية وعريقة، بالإضافة إلى المحافظة على مستواها وسمعتها بين الجامعات. من وجهة نظر قياداتها الادارية والاكاديمية ، والعاملين بها .

* وتأتي أهمية هذه الدراسة أيضاً في أنها سوف تساهم بتزويد المهتمين والمسؤولين بالمعلومات التي يحتاجونها وأهم المعوقات التي تحول دون تبني القيادة الاستراتيجية الفعالة من أجل رفع مستوى الأداء في هذه المؤسسات العلمية والعمل على إيجاد الآليات والحلول المناسبة لنجاحها .

* تمثل أهمية علمية من خلال الاخذ بأهمية مفهوم القيادة استراتيجية للمؤسسات الجامعية حتي تكون قادرة على تقديم خدماتها بجودة عالية وبالتالي تحقيق الإبداع والابتكار والتميز والتطوير والتحسين المستمر، وزيادة التنافس والانسجام بين كافة اداراتها واقسامها .

* تساهم هذه الدراسة في عرض مدى التزام المؤسسات العلمية باختيار عناصر قيادية جيدة يعتبر موضوع مهم لم يأخذ حقه في البحث والدراسة وبيان أوجه القصور وكشف الغموض الذي

يكتنفه وان تكون نتائج هذه الدراسة بمثابة البوصلة التي توجه متخذ القرار بالجامعات إلى نظام متميز يسهم في النهوض بالعاملين وتنمية ثقافتهم وقدراتهم الوظيفية .

1-7. مجتمع وعينة الدراسة:

أولاً : مجتمع الدراسة: العاملون بجامعة الزاوية .

ثاني : عينة الدراسة: القيادات الأكاديمية والإدارية بالجامعة .

1.8 - حدود ومحددات الدراسة .

أ- الحدود الموضوعية : اقتصرت الدراسة على معرفة مدى أثر القيادات الاستراتيجية على الأداء المؤسسي بجامعة الزاوية من خلال قياس أثر القيادة الاستراتيجية الناجحة في زيادة الأداء .

وهل تؤثر صفات القادة الاستراتيجيون في تحسين جودة الخدمة ومدى تأثيره على الانتاجية.

ب- حدود مكانية: يتحدد مجال التطبيق الميداني لهذه الدراسة على القيادات الأكاديمية والإدارية بالجامعة . ونظراً لتساع الرقعة الجغرافية الواقعة عليها جامعة الزاوية سوف تكون الدراسة على الإدارة العامة والكليات الواقعة بالمركب الجنوبي للجامعة .

ج- الحدود الزمنية : تم تطبيق الدراسة بالعام الجامعي 2022 / 2023 م

1.9- مصادر وأدوات الدراسة:

مصادر الأولية: تتمثل في الاستبانة.

مصادر الثانوية: تتمثل في الكتب والمراجع والانترنت والرسائل العلمية.

1.10- الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث .

سوف يتم استخدام مجموعه من الأساليب الإحصائية مثل، (النسبة المئوية ،الوسط الحسابي، الانحراف المعياري) في تحليل البيانات اعتماداً على مقياس ليكرت الخماسي في تصميم استمارة الاستبانة .

11.1 - مصطلحات الدراسة .

أ- القيادة الاستراتيجية : هي القيادة القادرة على تبني ثقافة تنظيمية قائمة على الإبداع والابتكار ودعم الآخرين من أجل تطوير رؤية مستقبلية مشتركة تلبي احتياجات جميع الأطراف في بيئة تتصف بالغموض والتعقيد وعدم التأكد. (4)، (المغربي ، 2015)

ب- التفكير الاستراتيجي : يشير التفكير الاستراتيجي الي توافر القدرات والمهارات الضرورية لقيام الفرد بالتصرفات الاستراتيجية وممارسة مهام الإدارة الاستراتيجية بحيث يمد صاحبه بالقدرة علي فحص وتحليل

عناصر البيئة المختلفة، والقيام بإجراء التنبؤات المستقبلية الدقيقة، مع إمكانية صياغة الاستراتيجيات واتخاذ القرارات الكفيلة في ظروف التطبيق والقدرة علي كسب معظم المواقف التنافسية، بالإضافة الي إدراك الأبعاد الحرجة والمحورية في حياة المنظمة والاستفادة من مواردها النادرة (5)، (نور تيدي ، 2020)

ب- الاداء : هو العمل الذي يؤديه الفرد و مدى تفهمه لدوره و اختصاصاته و فهمه ، للتوقعات المطلوبة منه، و مدى إتباعه لطريقة ما أو لأسلوب عمل ترشد له الإدارة عن طريق المشرف المباشر . (6)، (ماريق ، 2019) مرجع سابق

د- الجامعة : يقصد بها المؤسسة التربوية العلمية المنظمة التي تقع على قمة السلم التعليمي في المجتمع تقوم بإعداد الفرد مهنيًا بالإضافة إلى قيامها بالأبحاث العلمية التي تخدم خطط التنمية الشاملة وإعداد الباحثين المميزين لخدمة المجتمع عامة . (7)، (حسن ، 2007)

الابتكار : ويقصد به برامج العمل التفصيلية والسياسات والاجراءات الدقيقة التي تهدف إلى تخفيض الجزء الفكري عند المنفذين فليس من المتوقع منهم أن يفكروا ويقترحوا ، واذا تم توصيل

مقترحات من أسفل المدير فإنهم غالبًا ما يحكم عميها بسرعة وبأنها لن تنفع (8) ، (الفكي ، 2020)

رأس المال البشري : هو القيمة الموجودة في المعرفة، بالإضافة الى انه يشير الى المهارات والقدرات والخبرات الخاصة بالأفراد، ان القادة الاستراتيجيون يجب ان يحصلوا على المهارات الضرورية لكي تساعدهم على تطوير رأس المال البشري في حدود مجالات مسؤولياتهم واختصاصاتهم وعندما تكون استثمارات رأس المال البشري ناجحة فان النتيجة بالتأكيد هي وجود قوة عمل قادرة على التعلم بصورة مستمرة.

12.1 - الدراسات السابقة :

أولا - دراسة : رامي المغربي، (2015) هدفت هذه الدراسة إلى واقع ممارسة القيادة الاستراتيجية والإبداع الإداري في الجامعات الفلسطينية العاملة بقطاع غزة (جامعة الأزهر- الجامعة الإسلامية- جامعة الأقصى) من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا في هذه الجامعات، ومن ثم اختبار العلاقة بين ممارسات القيادة الاستراتيجية والإبداع الإداري .

واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على وصف حقائق ثابتة ودراساتها وتحليلها والخروج منها بنتائج محددة لتقديم حلولاً لمشكلة البحث، كما استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مفردات مجتمع البحث، حيث تمثل مجتمع البحث بأعضاء مجالس الجامعات الفلسطينية وعددهم (64) عضواً، وقد تم استرداد (54) استبانة بنسبة استرداد بلغت (84.38 %) ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث: توافر ممارسات القيادة الاستراتيجية في الجامعات المبحوثة بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (4.08)، توافر أبعاد الإبداع الإداري بدرجة مرتفعة أيضاً وبمتوسط حسابي (3.82)، وكذلك توصل البحث إلى وجود علاقة موجبة قوية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات القيادة الاستراتيجية، وتحديد التوجه الاستراتيجي .

وأوصى الباحث قادة الجامعات الفلسطينية بعدة توصيات أهمها: ضرورة المحافظة على امتلاك الجامعات لتصورات وتوجهات استراتيجية واضحة ومحددة تستند إلى تحليل دقيق للبيئة الداخلية والخارجية، وبما يدعم من زيادة مستوى الإبداع الإداري لدى العاملين في الجامعات، (9)، (المغربي، 2015) مرجع سابق

ثانيا- دراسة: أقطي جوهرة، (2014)، هدفت الدراسة إلى اختبار الأثر المباشر لممارسات القيادة الاستراتيجية على سلوك التشارك في المعرفة واستراتيجيتها، والأثر غير المباشر لها من خلال كل من التسويق الداخلي، ولتوجه التسويقي الداخلي، وثقافة التعلم التنظيمي. توصلت الدراسة، إلى أن كل من سلوك واستراتيجية التشارك تفسرها ممارسات القيادة الاستراتيجية بأبعادها الممارسات المرتبطة بالثقافة التنظيمية، والممارسات المرتبطة برأس المال البشري، والممارسات المرتبطة بالتصور الاستراتيجي، والممارسات المرتبطة بالرقابة المتوازنة، كما أن الممارسات القيادية الاستراتيجية أثر غير مباشر في كل من سلوك واستراتيجية التشارك في المعرفة من خلال كل من التسويق الداخلي وثقافة التعلم التنظيمي. بينما لا يوجد أثر غير مباشر لممارسات القيادة الاستراتيجية في كل من سلوك التشارك في المعرفة واستراتيجيتها من خلال

التوجه التسويقي الداخلي. وقد اوصت الدراسة بمجموعة تطبيقات عملية وتوصيات للفنادق الجزائرية تتمحور حول نموذج الدراسة. (10) (جوهرة، 2014)

ثالثا - دراسة : محمد القاسم القيسي (2015)، هدفت هذه الدراسة للتعرف على دور القيادة الاستراتيجية في تطوير السياسات الإدارية بوزارة الصحة الفلسطينية. حيث تكون مجتمع الدراسة من العاملين في الوظائف الإشرافية (مدير دائرة حتى وكيل وزارة).

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- بلغت الدرجة الكلية للاستبانة حول واقع ممارسات القيادة الاستراتيجية بوزارة الصحة الفلسطينية بقطاع غزة وزنا نسبيا (62.4 %)، بينما بلغت الدرجة الكلية حول واقع السياسات الإدارية بوزارة الصحة الفلسطينية بقطاع غزة كانت وزنا نسبيا (67.8 %)

- يوجد دور للقيادة الاستراتيجية في تطوير السياسات الإدارية في وزارة الصحة الفلسطينية، (حيث كان معامل ارتباط بيرسون (0.805)

وقد خلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها:

- تعزيز ممارسات القيادة الاستراتيجية بوزارة الصحة الفلسطينية.

- العمل على تحفيز الموظفين من خلال طرق مختلفة ومتنوعة، ومكافأة الموظفين ذوي التقديرات العالية.

- الالتزام بمعايير التوظيف والترقية على أساس الكفاءة والقدرات المتميزة، والعمل على تهيئة وأعداد قادة مستقبليين. (11)، (القيسي، 2015)

رابعا - دراسة : كرار علي حسين الغزاوي، (2021)م هدفت الدراسة الى اختبار تأثير القيادة الاستراتيجية عن طريق أبعادها (التركيز على العاملين، كفاءة العملية، تطوير الاعمال، الابداع التنظيمي في تعزيز الأداء العالي) عن طريق أبعاده (جودة الادارة، التحسين والتجديد المستمر، التوجه طويل الامد، الانفتاح والتوجه الفعال، جودة الموظف) ، وتوصلت الدارسة الى مجموعة من الاستنتاجات أهمها (وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية للأبعاد القيادة الاستراتيجية في تعزيز الأداء العالي في حياة الحشد الشعبي) ، وخرجت الدارسة بمجموعة من التوصيات المتعلقة بمتغيراتها الحالية أبرزها .

• ينبغي على الهيئة مجتمع الدراسة زيادة إدراكها لدور وأهمية القيادة الاستراتيجية في رسم وتحديد توجهاتها في إطار وصولها لتحقيق أهدافها في البقاء والنمو ومواجهة التحديات على الأمد الطويل بتحقيق الأداء العالي على مستوى الهيئة ككل. (12)، (الغزاوي، 2021)

خامسا -دراسة : حلا علي حمود (2018)، هدفت الدراسة للتعرف على أثر ممارسات القيادة الاستراتيجية في أداء وزارة التعليم العالي

الإدارة المركزية حيث تكون مجتمع الدراسة من العاملين في الوزارة على اختلاف مناصبهم الوظيفية (مدير -معاون - موظف) وقدر عددهم 370 موظفا في الوزارة أما عينة الدراسة فاعتمدت الباحث على المسح الشامل لمجتمع الدراسة من جميع العاملين والبالغ عددهم (86) وقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج التي بينت أثر الممارسات التي تتبعها القيادة في الوزارة. حيث أوضحت الدراسة من خلال النتائج التي تم الحصول عليها وجود أثر واضح لأهمية التصور الاستراتيجي للوزارة والعمل على تطبيقه كونه قادر على مواكبة جميع التطورات التي يمكن أن تطرأ في البيئة الداخلية والخارجية للوزارة بالإضافة إلى التأكيد على الأثر المهم والواضح لضرورة وجود رقابة استراتيجية تساعد القيادة العليا على تحقيق أهداف الوزارة .

ومن خلال النتائج التي حصل عليها الباحث حيث كان من أهمها دعم القيادة العليا للأفكار الجديدة المقترحة من قبل الموظفين اعتماد المدراء على أسس تتمثل بالخبرة والكفاءة الوظيفية في ترقية العاملين في الوزارة ، تشجيع الإدارة العليا للموظفين كي يكونوا شركاء في وضع اهداف الوزارة .(13)، (حمود، 2018)

13.1 - التعقيب على الدراسات السابقة

تأسيسا على ما سبق ، يتضح من خلال الدراسات السابقة والتي أمكن الوصول إليها ، وكانت ذات ارتباط بموضوع الدراسة الحالية .

يتضح من الدراسات السابقة والتي امكن للباحث الحصول عليها أن كافة الدراسات ركزت بشكل رئيسي على دور القيادة الاستراتيجية في تطوير السياسات الادارية ، وعلاقة القيادات الاستراتيجية بالتعليم التنظيمي ، واقع ممارسة القيادة الاستراتيجية والإبداع الإداري ، كما جاءت بعض الدراسات لألقاء الضوء على جودة الاداء المؤسسي وعلاقته بالتخطيط الاستراتيجي ، ودور بعض الاستراتيجيات في تحسين اداء الصناعة ، وما مدى تأثير الادارة الاستراتيجية علي كفاءة وفاعلية الاداء ، والتخطيط الاستراتيجي وعلاقته بالأداء المؤسسي فيحين القليل من

الدراسات التي حاولت التركيز على علاقة القيادات الاستراتيجية واداء بعض المؤسسات الصناعية.

ومن هنا تتضح الفجوة في قلة الدراسات التي ركزة بشكل عام على العلاقة بين القيادات الاستراتيجية والمؤسسات التعليمية وذلك على حد علم الباحث الامر الذي جعل الباحث يركز علي مثل هذه الدراسة

الإطار النظري للدراسة :

تمهيد:

تمارس المؤسسات العامة والخاصة أعمالها بواسطة كادرها البشري وذلك لتنفيذ أهدافها على المدى القريب والبعيد، حيث تعيش منظمات الأعمال في القرن الحالي تحولات جذرية، نظرا لما تواجهه من تحديات ومشكلات بالغة الخطورة من منافسة شديدة، وتطور تكنولوجي وثقافي ومعرفي هائل في ظل بيئة متغيرة تتصف بالغموض والتعقيد وعدم التأكد، وهذا يتطلب وجود قادة استراتيجيين قادرين على تطوير الخطط والاستراتيجيات المناسبة والفعالة التي يستطيعون من خلالها مواجهة تلك التحديات وتحقيق الأهداف وصولاً إلى البقاء والنمو، حيث تعبر القيادة الاستراتيجية عن واقع وطموحات مستقبلية تهدف في المقام الأول إلى تسليط الضوء على مجالات النمو والتطوير بهدف تحقيق أهداف المنظمات بأقل وقت وجهد وتكلفة من خلال تلافي السلبيات، والعمل في نظام مفتوح يدعم المشاركة البناءة والحوار، ويحقق عناصر الكفاءة والفاعلية من خلال حسن ترشيد واستخدام موارد المنظمة، والعمل على التطوير المستمر، ودعم التعلم التنظيمي للأفراد والجماعات (14)، (المربع، 2008)

ولكن قبل التطرق لمفهوم القيادة الاستراتيجية لابد من التفرقة بين القيادة الاستراتيجية والقيادة التقليدية ، حيث يمكن التفرقة بين القيادة الاستراتيجية والقيادة التقليدية على النحو التالي كما هو موضح في الجدول التالي

معايير التمييز	القيادة التقليدية	القيادة الاستراتيجية
المجال	تسعى الى الكفاءة الكلية للمؤسسة استنادا على المواجهة بين الفرص والموارد المتاحة	تسعي الى تحقيق الفاعلية الكفاءة المؤسسية المستندة الى العلاقة بين الاهداف والفرص المتاحة
التركيز	تركز على المواءمة الداخلية بين الوظائف والافعال لأغراض التنسيق الداخلي لما يجب عليه	تركز على جانب المواءمة الداخلية والخارجية والسعي للتكيف مع ما يجري داخل المؤسسة وخارجها

التخطيط	اعتماد الخطط التشغيلية في مواجهة الاحداث الالية فقط استنادا الي ما يمتلكه القايد من مهارات تقليدية	اعتماد التحليل والتخطيط الاستراتيجي بالاستناد الى ما منطوق التفكير الاستراتيجي والتكامل لمواجهة الاحداث الالية والمستقبلية
القرارات	اتباع منهج محدد ومخطط لما يجب عمله وفي ضوء ضوابط محددة ومقاسة سلفا بعيدا عن المخاطر وعدم التأكد في القرارات	اتباع البديه وحسن اتخاذ في القرارات خصوصا في ظل الازمات بالاستناد الى الخبرات والمهارات
المرونة	يميل الي الالتزام بتتابع التعليمات والإجراءات للعمل	يميل الي المرونة بتتابع التعليمات والإجراءات للعمل
التغير	يميل الي التغير الجزئي والتحسين المستمر	يميل الي التغير الجزئي ويأتون بابتكارات جديدة

المصدر موفق حسام ، مساهمات القيادة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة ،مجلة ، ابحاث اقتصادية وادارية ،العدد الرابع ، 2013 ، جامعة بسكرة ، الجزائر ، ص 297

1.2 : تعريف القيادة الاستراتيجية:

تعرف القيادة الاستراتيجية بانها هي القيادة القادرة على تبني ثقافة تنظيمية قائمة على الإبداع والابتكار، ودعم الآخرين من أجل تطوير رؤية مستقبلية مشتركة تلبي احتياجات جميع الأطراف أصحاب المصالح في بيئة تتصف بالغموض والتعقيد وعدم التأكد.(15) ، (المغربي ، 2015) ، مرجع سابق كما عرفت القيادة الاستراتيجية على أنها القيادة التي تتضمن الإدارة من خلال الآخرين لمساعدة المنظمات على مواجهة التغير المتسارع الذي تنطوي عليه بيئة الأعمال في ظل أحداث العولمة المتلاحقة (16) ، (الخفاجي، 2008)

ومن منطلق العلاقة بين القيادة الاستراتيجية والقادة الاستراتيجيين، فإن القيادة الاستراتيجية تعرف على أنها قدرة ذوي الخبرة والكفاءة ممن لديهم الحكمة والرؤية على وضع وتنفيذ الخطط والقرارات في ظل بيئة تتصف بالغموض والتعقيد وعدم التأكد ، أما من منطلق التحول من المنظور التشغيلي للقيادة إلى المنظور الاستراتيجي، فإن القيادة الاستراتيجية هي وسيلة للربط بين المهام القيادية التشغيلية في الأجل القصير، مع التوجه الاستراتيجي طويل الأمد، من خلال إضافته قيمة وصبغة استراتيجية الي مهام القيادة.(17) ، (المغربي ، 2015) ، مرجع سابق

2.2 : الحاجة إلى القيادة الاستراتيجية:

ويمكن تلخيص أهمية القيادة الاستراتيجية فيما يأتي:

• القيادة الاستراتيجية تطور، تهتم، وتدعم هيكل المنظمة، الأفراد، رأس المال الاجتماعي، والقدرات التنظيمية، من أجل استغلال الفرص وتجنب التهديدات في الوقت المناسب

• اشار المؤتمر الأمريكي في دراساته الحديثة للأعضاء التنفيذيين أشار أن 40 % من مشاريع تطوير تكنولوجيا المعلومات ألغيت قبل إكمالها، والسبب الرئيسي لهذا الفشل يعود إلى ضعف القيادة الاستراتيجية .

• تحتاج القيادة الاستراتيجية في القرن الحادي والعشرين قيام منظمات تتراوح بين المصادر والقدرات، وبين رأس المال البشري الذي يملك المهارة والمعرفة، ورأس المال الاجتماعي الذي يملك المصادر الفاعلة، وكلاهما مهمان لتحقيق قوة دفع للمنظمة والتنافسية

• يعود للقيادة الاستراتيجية الفضل في تفوق منظمات على أخرى، لذلك ينبغي التخلص من الأدوار التقليدية والتوجه للدور الاستراتيجي، الذي يتطلع إلى الأفق الأفضل، ويملك فيه القائد الرؤية كصفة مميزة، فالقيادة الاستراتيجية تفهم مغزى الأحداث دون التأثير بظواهرها، ولديها القدرة على اتخاذ القرارات بالسرعة الممكنة دون أن يعيق ذلك الخطر المتوقع. (18)، (جوهره، 2014)، مرجع سابق

ويري البعض ان اهمية القيادة الاستراتيجية في أي مؤسسة هي العنصر القادر علي احداث وادخال التغيير والتطور في اداء التابعين ، كما ان عملية ادارة وتقويم وتطوير الاداء عملية تنبع من دافع ذاتي صادق وقدرة تأهليه متكاملة لدي القيادة الاستراتيجية ،كونها الاعلم بمواطن القوة والضعف في الاداء وبالمسارات التطويرية المطلوبة وتكمن اهمية القيادة الاستراتيجية في دورها في التوفيق بين حاجات الاطراف المختلفة من خلال ما تحمله من قدرات ومؤهلات للتعامل مع هذه المهام ، الامر الذي يؤكد اهمية العلاقة التبادلية بين أي مؤسسة وبيئتها الاجتماعية وبرامجها التي تعود بالنفع لاحقا على المؤسسة ذاتها. (19)، (موفق، 2013) مرجع سابق، ص 300

ومن ناحية تحديد التوجه الاستراتيجي: وهو أحد المهام الرئيسية للقادة وهي تحديد رؤية ورسالة المنظمة، فالقادة بحاجة أن يتأكدوا أن الرؤية المستقبلية ستكون قادرة على مواجهة التحديات التي ستواجه المنظمة، ويجب أن تصل هذه الرؤية بشكل مفصل وواضح لجميع العاملين لضمان تنفيذها ومن المهم المشاركة في صياغتها من قبل الجميع، لضمان عملية التفاعل وتشجيع تقاسم المعرفة والتعلم من خلال تعزيز العلاقات (20) (كنزة، وآخرون، 2021)

ومن ناحية أخرى تحديد الاتجاه الاستراتيجي يحدد الصورة الشخصية التي تسعى المنظمة إلى تطويرها بمرور الوقت إذ يتم وضع الإطار الاستراتيجي ضمن إطار الظروف مثل الفرص والتهديدات والتي يتوقع القادة الاستراتيجيون أن توجه المنظمة في غضون خمس أو عشر سنوات أو أكثر وأن الاتجاه الاستراتيجي المثالي على المدى الطويل يتكون من جزئين الأول أيديولوجي أساسي ، والثاني مستقبل متصوراً ففي حين أن الأيديولوجية الأساسية تحفز الموظفين من خلال تراث المنظمة فإن المستقبل المتصور يشجع الموظفين على تجاوز توقعاتهم بالإنجاز ويتطلب تغيراً كبيراً وتقدمًا حتى يتحقق ويعد المستقبل المتصور دليلاً للعديد من جوانب استراتيجية المنظمة. (21)، (المشهداني، 2019)

أما عن التفكير الاستراتيجي فهو يمثل أسلوب تحليل مواقف تواجه المنظمة تتميز بالتحدي والتغير، والتعامل معها من خلال التصور الاستراتيجي لضمان بقاء المنظمة وارتقاءها بمسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية حاضراً ومستقبلاً، حيث يؤدي أسلوب التفكير الاستراتيجي إلى تمكين المؤسسة من دراسة اتجاهات العمل البديل الذي يتطلب تحديد الاختيارات على أساس وضعها الحالي والتي يمكن أن تكون لها أهمية كبيرة في مستقبل المؤسسة. حيث يساعد هذا النوع من التفكير في استخدام "الحدس والتخيل وملكة الابتكار والإبداع" في صياغة الخطة الاستراتيجية خاصة على مستوى البرنامج الذي يشجع على تصميم أنماط برمجية جديدة يعتقد أنها ستنجح بصورة أفضل من البرامج المستخدمة في الوقت الراهن. وأن التفكير بالمستقبل ليس معناه رفض الأداء السابق للمؤسسة. (22)، (العشي 2013)

بل هو أسلوب يمكن من خلاله القادة من توجيه مؤسساتهم والانتقال بها من مجرد العمليات اليومية ومواجهة الأزمات إلى رؤية مختلفة للعوامل الديناميكية الداخلية والخارجية، القدرة على تحقيق التغيير في البيئة المحيطة بهم بما يحقق ، في النهاية توجهها فعالاً بشكل أفضل لمؤسساتهم بحيث يصبح المنظور الجديد للمستقبل، هو المصطلح الأكثر ملائمة لاستخدامه لمواكبة متطلبات الحاضر وصولاً إلى رسم صورة مستقبلية للمؤسسة تتناسب ومتطلبات الأوضاع الحالية والمستقبلية ، ويعد التفكير الاستراتيجي تمهيداً لتحديد التصرف المطلوب تجاه المواقف ووضع سبل التفاعل مع الفرص والقيود التي تعترض مسار المؤسسة ، وتنأى الحاجة في المنظمات الحديثة إلى القيادة التي تستطيع المساهمة بصورة أكبر في خلق تنظيم يتجه بنشاط نحو تحقيق أهداف المنظمة المستقبلية، بجانب العمل على حل المشاكل أو الطوارئ اليومية، والى يطغى ما هو عاجل على ما هو أجل، وأصبحت هناك فناعة كاملة لدى خبراء الإدارة على أن التفوق في

المنافسة في السنوات القادمة يعني ضرورة وضع المستقبل على قائمة الاهتمامات. (23)
(خرموش، 2021)

2. 3: خصائص القيادة الاستراتيجية:

إن القائد الاستراتيجي هو الذي يضطلع بتحديد التوجه الاستراتيجي، وتوظيف القدرات الجهرية، والمحافظة عليها، وإدامة ثقافة المنظمة الفعالة، ويكون ضمن أفراد الإدارة العليا، وقد وضعت أربعة خصائص للقائد الاستراتيجي تتمثل في الآتي .

أولاً : الرؤية المتميزة : إن الشركات تولد لتبقى في المدى البعيد، وهذا لن يكون ممكن بدون رؤية توفر قاعدة العمل المسبق في قيادة الظروف، وليس الاستجابة لها، ومن الضروري أن تكون الرؤية ذات بعد مستقبلي متقدم، بمعنى أن تأتي بقدر من الجودة والتميز.

ثانياً: القدرة على تحقيق التوافق: وتشير هذه الخصيصة إلى قدرة القائد الاستراتيجي على تحقيق توافق جميع سياسات وخطط المنظمة مع الرؤية الاستراتيجية، بما يحقق وحدة الاتجاه في عمل المنظمة.

ثالثاً: القدرة على الابتكار الإداري: إن الابتكار الإداري هو الإتيان بالجديد، أي إنه التوصل إلى المفاهيم الجديدة القابلة للتحويل إلى سياسات وتنظيمات وطرق جديد تساهم في تميز المنظمة عن منافسيها.

رابعاً: التركيز الاستراتيجي على الأفراد: وهذه الخصيصة ترتبط بعدم الانجرار وراء التكنولوجيا بطريقة تفقد المنظمة قدرة الابتكارية الحقيقية التي تتمثل بالعاملين المؤهلين والفاعلين.

خامساً: القيادة الأخلاقية: إن أخلاقيات القيادة أصبحت موضوع اهتمام متزايد، وهذا حذا ببعض الحديث عن نمط جديد في الأعمال، هو القيادة الأخلاقية، بوصفها القيادة التي تكسب من خلال العاملين، والزبائن، والمجتمع الذي تعمل فيه .

ويستخلص مما سبق: أن القادة الاستراتيجيون يجب أن يتحلوا بنفاذ البصيرة، والالتزام والارتباط مع العاملين، والسعي لتطوير نشاطات المؤسسات، والتمتع برؤية تكاملية وشمولية، واستحضار المستقبل، وتقبل النقد، وتشجيع الإبداع والمبدعين. (24)، (القيسي، 2015)

4.2 : الأداء المؤسسي

تمهيد

يعد الأداء أحد المميزات المهمة التي يتميز بها الافراد والمؤسسات لذا تعد مهمة تعزيز الأداء ضرورة لأي منظمة سواء أكانت اقتصادية ربحية أم حكومية غير ربحية ويكون ذلك على المستويات كافة إذ يعد تعزيز الأداء في المنظمات أمراً ملحاً ولكون ذلك الأداء له ارتباط كبير جد ا بنوع القيادة فيها لذا فإن القيادة الاستراتيجية تعد المحرك والمحفز للأداء والتي تم التطرق إليها والتي تسهم في تحسين ونمو الأداء لمستويات عالية عن طريق عدة جوانب وأبعاد اهمها التوجه طويل المدى من اجل التحسين والتجديد المستمر نحو جودة العمل ، وزيادة الانتاج .

5.2 : مفهوم الاداء. على الرغم من كثرة البحوث والدارسات التي تناولت الأداء إلا أنه لم يتم التوصل إلى إجماع أو اتفاق حاول مفهوم محدد له وهذا ينبع من اختلاف الزوايا والمعايير والمقاييس التي تعتمد في دراسة الاداء وقياسه ، حيث يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، وقد تعددت تعريفات الأداء، حيث يعرف الأداء بأنه: تفاعل لسلوك الموظف، وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدرته. (25) ، (آسية، 2015)

وعرف الأداء على أنه هو القدرة على التكيف مع البيئة والاستقرار وتحقيق الروح المعنوية للعاملين وأخيراً الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة ومادى قدرة المنظمة على تحقيق التكامل ما بين هذه العناصر. (26)، (بن يعقوب ، 2020)

بينما عُرِف الاداء عند البعض على انه "مجموعة الأنشطة الرسمية المكونة للوظيفة ، تنجز حسب متطلبات الوظيفة ، (القابل للقياس) وفق معايير محددة ، التي يقوم بها الفرد بغية تحقيق أهداف المؤسسة بالاستغلال الأمثل لمواردها في ظل البيئة التي تعمل فيها، تقدم في شكل نتائج معبر عنها بالأرقام، من اجل مقارنة النتائج الفعلية مع الأهداف المسطرة" ، (27) ، (كيرد ، 2015)

اما العلاقة بين مفهوم الأداء، والكفاءة والفعالية:

فيربط الباحثون الأداء بعدة مفاهيم تعبر عن مدى بلوغ المؤسسة أهدافها أحياناً وأحياناً أخرى بمدى الاقتصاد في استخدام مواردها المتميزة بالندرية النسبية، وبعبارة أخرى يستخدم للتعبير عن مستويات الكفاءة والفعالية التي تحققها المؤسسة. حيث يقصد بالكفاءة مدى تحقيق الأهداف وبالتالي فهي تقاس بالعلاقة بين النتائج المحققة والأهداف المرسومة، في حين يقصد بالفعالية

القدرة على تدنية مستويات استخدام الموارد دون المساس بالأهداف المسطرة التي تقاس بالعلاقة بين النتائج وعوامله أو النتائج والموارد المستخدمة

ومن أجل وصول المنظمات الى اي من مستويات الأداء المقبولة، الجيدة، العالية لابد من توفر حد ادنى لتفاعل ثلاث عناصر رئيسة لدى الفرد هي ، ادراك وفهم طبيعة العمل، القدرات المتنوعة ضمن إطار العمل، الجهد الكبير في العمل (28)، (الغزوي، 2021)

وقد يعرف الاداء : بأنه، مدى قدرة القادة الأكاديميين داخل المؤسسات الجامعية في إدارة أنشطتها الإدارية والأكاديمية المختلفة بكفاءة، وإنجاز المهام والأعمال الموكلة اليها بفاعلية عالية، خلال فترة زمنية محددة، من خلال تحسين أداء العاملين فيها، وتحويل المدخلات والموارد المتاحة إلى مخرجات بالنوعية والكمية والجودة المطلوبة، (29)، (حاتمله، 2019)

وقد تتفق الكتابات المتخصصة في تطوير ودعم الأداء المؤسسي على ان دور القيادة الاستراتيجية يجب أن تتضمن بذل جهودا منظمة ،ومن خلال ضوابط ومعايير ووضع وتنفيذ الخطة استراتيجية لتحقيق ادراك اجابي ومعرفة كافية لدى المستفيدين لأنشطة الجامعة وخدماتها وان توفر انظمة وقواعد عمل ميسرة للحصول علي هذه الخدمات، (30)، (الكلبي، 2018)

6.2 علاقة القيادة الاستراتيجية بالأداء المؤسسي .

من أجل القيام بمبادرة إبداعية وتدعيمها، لابد من التزام القائد بتقدير المشاركة الفكرية من قبل العاملين، وتقدير جميع المعلومات المتاحة، كما يجب عليه تحديد مجموعة من الأفكار والمبادرات ، بالإضافة إلى تحديد بيئة مشجعة للإبداع، وكذلك توقع تحقيق الإبداع من قبل العاملين في كل المستويات الإدارية، كما يجب على القائد أيضاً صياغة استراتيجية للإبداع تشمل الفهم والتدريب والأهداف المتوقعة تحقيقها من الإبداع، وكذلك الدور الذي يجب أن يقوم به المسؤولين والمدراء والعاملين من أجل التحول من المفهوم الضيق للإبداع إلى مفهوم أوسع قائم على المتاجرة بالمنتج أو الخدمة لتحقيق عوائد اقتصادية، ويمكن للمسؤولين والمدراء أن يكونوا قدوة من خلال سلوكياتهم واتجاهاتهم الإبداعية وأدائهم ودعمهم كما تتمثل أهمية الربط بين القيادة والاداء المؤسسي في ضمان نجاح واستمرار العمليات الإبداعية داخل المؤسسة، وفي تهيئة وتنمية المناخ الإبداعي، فالقادة المبدعون لا يركزون على إعادة ترتيب الهياكل الموجودة فقط، بل يسعون دائماً لإيجاد طرق وأساليب عمل جديدة قادرة على ابتكار الحلول المناسبة للمشكلات التي تواجههم في العمل بما يساهم في تحقيق المصلحة العليا من خلال رفع وعي القادة والمنظمة ككل (31)، (المغربي، 2015) وقد ينظر للقيادة الاستراتيجية على انها القدرة على توضيح الرؤيا الاستراتيجية علاوة على القدرة على تحفيز المرؤوسين او اقناعهم على

التفاعل مع هذه الرؤيا ، فالقيادة الاستراتيجية قادرة على خلق رؤيا واقعية قابلة للإنجاز ، والتي تمكن المنظمة من ان تحسن وضعها القائم او القدرة على خلق رؤيا واقعية ومقبولة لمستقبل المؤسسة ، فالقائد يقوم بوضع صورة مستقبلية للمؤسسة ، بالإضافة الى ابتكار استراتيجية وطرائق تنبني من اجل التميز عن الاخرين باستخدام التفكير الاستراتيجي بالإضافة الى اشاعة ثقافة الاداء المتميز لغرض زيادة الفرص الابتكارية والابداعية وكل هذه من شأنه تحقيق التميز في الاداء للمؤسسة ، فالقيادة الاستراتيجية تدعم قوة أي مؤسسة في تميزها عن المؤسسات الاخرى (32) ، (باديس ، 2014)

الإطار العملي للدراسة :

صدق وثبات أداة الدراسة:

صدق الأداة:

اختبر الباحث صدق أداة الدراسة إذ تم استخدام أسلوب الصدق وذلك من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أصحاب الخبرة في مجال الدراسة وقد أخذ الباحث بغالبية ملاحظات المحكمين لوضعها في صيغتها النهائية.

ثبات الأداة:

من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا لاختبار الاتساق الداخلي للأداة، حيث تشير النتائج الواردة في الجدول (1) إلى درجة ثبات في استجابات عينة الدراسة كانت 96.2٪ وهي نسبة مقبولة، لأن قيمة ألفا المعيارية أكثر من 60٪. وبالتالي يمكن القول إن هذا المقياس ثابت بمعنى أن المبحوثين يفهمون بنوده بنفس الطريقة وكما يقصدها الباحث، وعليه يمكن اعتماده في هذه الدراسة الميدانية لكون نسبة تحقيق نفس النتائج لو أعيد تطبيقه مرة أخرى تقدر 96.2٪

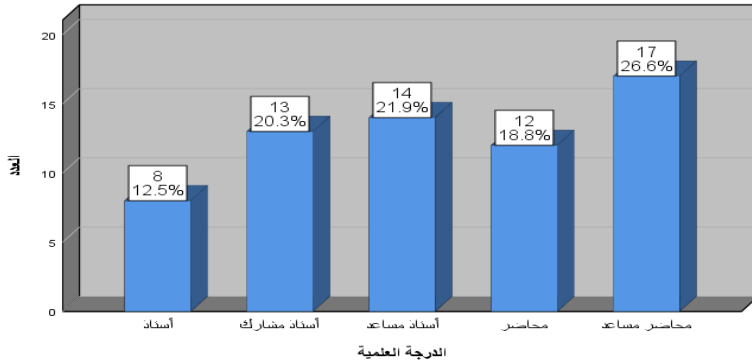
جدول رقم (1) نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (كرونباخ ألفا)

المحور	عدد الفقرات	معامل كرونباخ
تحديد التوجه الاستراتيجي	6	0.836
تحديد التفكير الاستراتيجي	7	0.835
تطوير رأس المال البشري	7	0.885
جودة الأداء	6	0.871
التحسين المستمر	6	0.936
الاستبانة ككل	32	0.962

توزيع عينة الدراسة جدول (2) توزيع أفراد العينة حسب متغير الدرجة العلمية

الدرجة العلمية	العدد	النسبة
أستاذ	8	12.5%
أستاذ مشارك	13	20.3%
أستاذ مساعد	14	21.9%
محاضر	12	18.8%
محاضر مساعد	17	26.6%
الإجمالي	64	100%

الجدول رقم (2) يشير إلى أن 12.5% من عينة الدراسة درجاتهم العلمية أستاذ، وأن 20.3% من عينة الدراسة درجاتهم العلمية أستاذ مشارك، بينما 21.9% من عينة الدراسة درجاتهم العلمية أستاذ مساعد، وأن 18.8% من عينة الدراسة درجاتهم العلمية محاضر، في حين أن 26.6% من عينة الدراسة درجاتهم العلمية محاضر مساعد.

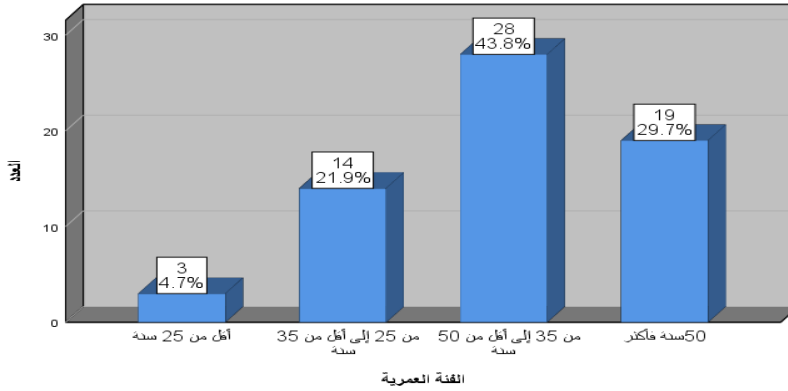


توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية جدول (3)

الفئة العمرية	العدد	النسبة
أقل من 25 سنة	3	4.7%
25 إلى أقل من 35 سنة	14	21.9%
35 إلى أقل من 50 سنة	28	43.8%
50 سنة فأكثر	19	29.7%
الإجمالي	64	100%

الجدول رقم (3) يشير إلى أن 4.7% من عينة الدراسة أعمارهم أقل من 25 سنة، وأن 21.9% من عينة الدراسة أعمارهم من 25 إلى أقل من 35 سنة، بينما 43.8% من عينة الدراسة

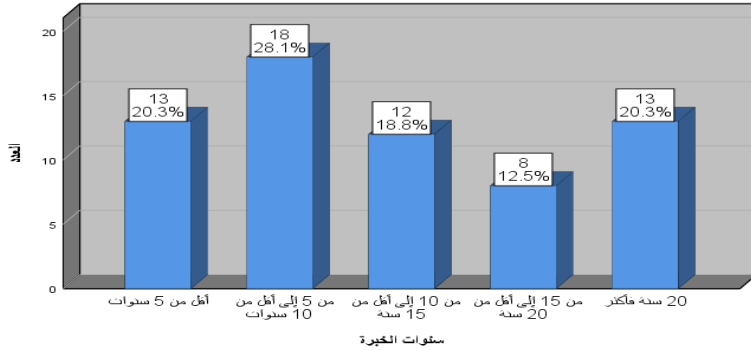
أعمارهم من 35 إلى أقل من 50 سنة، في حين أن 29.7٪ من عينة الدراسة أعمارهم 50 سنة فأكثر.



جدول (4) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة	العدد	سنوات الخبرة
20.3٪	13	أقل من 5 سنوات
28.1٪	18	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
18.8٪	12	من 10 إلى أقل من 15 سنة
12.5٪	8	من 15 إلى أقل من 20 سنة
20.3٪	13	20 سنة فأكثر
100٪	64	الإجمالي

الجدول رقم (4) يشير إلى أن 20.3٪ من عينة الدراسة لديهم خبرة أقل من 5 سنوات في مجال عملهم، وأن 28.7٪ من عينة الدراسة لديهم خبرة من 5 إلى أقل من 10 سنوات في مجال عملهم، بينما 18.8٪ من عينة الدراسة لديهم خبرة من 10 إلى أقل من 15 سنة في مجال عملهم، وأن 12.5٪ من عينة الدراسة لديهم خبرة من 15 إلى أقل من 20 سنة خبرة في مجال عملهم، في حين أن 20.3٪ من عينة الدراسة لديهم خبرة 20 سنة فأكثر في مجال عملهم.



أولاً: إجابات أفراد عينة الدراسة حول معلومات مرتبطة بممارسات القيادات الاستراتيجية

البعد الأول: التوجه الاستراتيجي

جدول (5): إجابات أفراد العينة على فقرات معلومات مرتبطة بالتوجه الاستراتيجي .

ت	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	مستوى التوافق
1	تمتلك الجامعة رؤية طويلة الأجل تستند إلى تحليل دقيق للبيئة الداخلية والخارجية	3.58	1.219	71.6%	مرتفع
2	تعكس الرؤية بوضوح الصورة الذهنية المثالية التي تسعى الجامعة الوصول إليها	3.44	0.957	68.8%	مرتفع
3	رسالة الجامعة قابلة للتحويل إلى خطط وسياسات وبرامج عمل واضحة .	3.86	1.082	77.2%	مرتفع
4	يشارك في صياغة اهداف الجامعة جميع الأطراف المسؤولة عن تحقيقه تلك الاهداف	3.33	0.993	66.6%	متوسط
5	تعمل إدارة الجامعة على مشاركة جميع الموظفين في تطوير الرؤية الاستراتيجية.	3.08	1.159	61.6%	متوسط
6	تستفيد إدارة الجامعة من تجارب الجامعات المحلية والعربية والدولية في تحديد التوجه المستقبلي للجامعة .	3.77	1.205	75.4%	مرتفع
	الفقرات ككل	3.51	0.821		مرتفع

من خلال الجدول رقم (5)، يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى التوجه الاستراتيجي بجامعة الزاوية تتراوح من (3.08) إلى (3.86)، وجميعها تشير إلى أن مستوى التوجه الاستراتيجي بجامعة الزاوية هو بدرجة متوسطة أو مرتفعة. فلقد حصلت الفقرة

القائلة "رسالة الجامعة قابلة للتحويل إلى خطط وسياسات وبرامج عمل واضحة" على المرتبة الأولى إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (3.86) وبلغ انحرافها المعياري (1.082)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها مرتفعة، في حين حصلت العبارة "تعمل إدارة الجامعة على مشاركة جميع الموظفين في تطوير الرؤية الاستراتيجية" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.08) وانحراف معياري (1.159) وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها متوسطة. كما تشير النتائج إلى أن المتوسط العام لفقرات مستوى التوجه الاستراتيجي بجامعة الزاوية يساوي (3.51) بانحراف معياري (0.821)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها مرتفعة، مما يدل على أنه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى التوجه الاستراتيجي بجامعة الزاوية بشكل عام هو بدرجة مرتفعة.

البعد الثاني: التفكير الاستراتيجي

جدول (6): إجابات أفراد العينة على فقرات معلومات مرتبطة بالتفكير الاستراتيجي

ت	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	مستوى التوافق
1	تركز الجامعة على الأفكار التي لم تؤخذ مسبقاً في الاعتبار .	3.64	1.045	72.8%	مرتفع
2	تحاول الجامعة فهم كيفية ترابط الحقائق مع بعضها البعض في المواقف .	3.63	1.062	72.6%	مرتفع
3	تتعامل الجامعة مع المشاكل مجتمعة بدلاً من فصلها عن بعضها .	3.06	1.067	61.2%	متوسط
4	عادتا ما يوجد أكثر من تفسير للطريقة التي تسير بها الامور في الجامعة .	3.36	0.982	67.2%	متوسط
5	تعمل الجامعة على تطور قدرات العاملين من خلال العمل بطرق ابداعية	3.20	1.287	64.0%	متوسط
6	تمتلك الجامعة القدرة على تقديم أكثر من فكرة في وقت زمني قصير .	3.06	1.258	61.2%	متوسط
7	تمتلك الجامعة القدرة على دمج العناصر المختلفة لغرض تحليلها وفهم الكيفية التي تتفاعل بموجبه .	3.34	1.130	66.8%	متوسط
	الفقرات ككل	3.33	0.796		متوسط

من خلال الجدول رقم (6)، يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى التفكير الاستراتيجي بجامعة الزاوية تتراوح من (3.06) إلى (3.64)، وجميعها تشير إلى أن مستوى التفكير الاستراتيجي بجامعة الزاوية هو بدرجة متوسطة أو مرتفعة. فلقد حصلت

الفقرة القائلة "تركز الجامعة على الأفكار التي لم تؤخذ مسبقا في الاعتبار" على المرتبة الأولى إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (3.64) وبلغ انحرافها المعياري (1.045)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها مرتفعة، في حين حصلت العبارة "تحاول الجامعة فهم كيفية ترابط الحقائق مع بعضها البعض في المواقف" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.06) وانحراف معياري (1.062) وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها متوسطة. كما تشير النتائج إلى أن المتوسط العام لفقرات مستوى التفكير الاستراتيجي بجامعة الزاوية يساوي (3.33) بانحراف معياري (0.796)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها متوسطة، مما يدل على أنه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى التفكير الاستراتيجي بجامعة الزاوية بشكل عام هو بدرجة متوسطة.

البعد الثالث: تطوير رأس المال البشري

جدول (7): إجابات أفراد العينة على فقرات معلومات مرتبطة بتطوير رأس المال البشري

ت	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	مستوى التوافق
1	تشجع الجامعة عاملها على المشاركة في الملتقيات قصد تطوير المعارف والقدرات في مجال العمل .	3.56	1.180	71.2%	مرتفع
2	تنظم الجامعة دورات لتحسين المستوى المرتبطة بمواضيع ذات علاقة بتخصصات العاملين.	3.64	1.187	72.8%	مرتفع
3	تبذل الجامعة قصارى جهدها لتطبيق نظام فعال للمكافآت يرضي عاملها ويحفزهم على العمل أكثر	2.61	1.203	52.2%	متوسط
4	تشجع الجامعة عاملها على إيجاد الحلول والإجراءات والأساليب الجديدة في العمل .	3.22	1.240	64.4%	متوسط
5	تقوم إدارة الجامعة بمراجعة مستمرة لتحديد احتياجات القوى البشرية للاستفادة من التدريب والتطوير .	3.31	1.125	66.2%	متوسط
6	تبذل إدارة الجامعة قصارى جهدها للاحتفاظ بالقوى البشرية ذوي المعرفة العالية بمتطلبات العمل .	3.41	1.178	68.2%	مرتفع
7	تسعى الجامعة إلى نشر الأعمال المتميزة وتثني على القائمين بها امام الجميع .	3.31	1.233	66.2%	متوسط
	الفقرات ككل	3.29	0.917		متوسط

من خلال الجدول رقم (7)، يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى تطوير رأس المال البشري بجامعة الزاوية تتراوح من (2.61) إلى (3.64)، وجميعها تشير إلى أن مستوى تطوير رأس المال البشري بجامعة الزاوية هو بدرجة متوسطة أو مرتفعة. فلقد حصلت الفقرة القائلة "تنظم الجامعة دورات لتحسين المستوى المرتبطة بمواضيع ذات علاقة بتخصصات العاملين" على المرتبة الأولى إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (3.64) وبلغ انحرافها المعياري (1.187)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها مرتفعة، في حين حصلت العبارة "تبذل الجامعة قصارى جهدها لتطبيق نظام فعال للمكافآت يرضي عاملاتها ويحفزهم على العمل أكثر" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.61) وانحراف معياري (1.203) وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها متوسطة. كما تشير النتائج إلى أن المتوسط العام لفقرات مستوى تطوير رأس المال البشري بجامعة الزاوية يساوي (3.29) بانحراف معياري (0.917)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها متوسطة، مما يدل على أنه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى تطوير رأس المال البشري بجامعة الزاوية بشكل عام هو بدرجة متوسطة.

ثانياً: إجابات أفراد عينة الدراسة حول معلومات مرتبطة بالأداء المؤسسي

البعد الرابع: جودة الأداء

جدول (8): إجابات أفراد العينة على فقرات معلومات مرتبطة بجودة الأداء

ت	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	مستوى التوافق
1	نجحت الجامعة في تزويد وتطوير خريجها بمهارات التواصل لتقديم الأفكار والمقترحات.	3.27	1.250	65.4%	متوسط
2	يتمتع عاملين الجامعة بالمقدرة على استخدام التكنولوجيا لحل المشاكل في مجال التخصص ذات العلاقة بالعمل.	3.17	1.149	63.4%	متوسط
3	يتم تشجيع الابتكار والإبداع في السياسات الواضحة على كافة المستويات في الجامعة	3.16	1.072	63.2%	متوسط
4	تحرص الجامعة على المشاركة في البحوث العلمية وورش العمل ذات العلاقة بالبرنامج التطويرية.	3.59	1.123	71.8%	مرتفع
5	تقبل ادارة الجامعة اي مشاركات واستعدادها لتبادل الآراء والحوار مع العاملين لتقليل أثر التغيير على سير العمل.	3.30	1.204	66.0%	متوسط
6	تحرص الجامعة على توفير فرص متكافئة لعاملاتها للتطور المهني والترقية الوظيفية.	3.25	1.321	65.0%	متوسط
	الفقرات ككل	3.29	0.927		متوسط

من خلال الجدول رقم (8)، يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى جودة الأداء بجامعة الزاوية تتراوح من (3.16) إلى (3.59)، وجميعها تشير إلى أن مستوى جودة الأداء بجامعة الزاوية هو بدرجة متوسطة أو مرتفعة. فلقد حصلت الفقرة القائلة "تحرص الجامعة على المشاركة في البحوث العلمية وورش العمل ذات العلاقة بالبرامج التطويرية" على المرتبة الأولى إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (3.59) وبلغ انحرافها المعياري (1.123)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها مرتفعة، في حين حصلت العبارة "يتم تشجيع الابتكار والابداع في السياسات الواضحة على كافة المستويات في الجامعة" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.16) وانحراف معياري (1.072) وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها متوسطة. كما تشير النتائج إلى أن المتوسط العام لفقرات مستوى جودة الأداء بجامعة الزاوية يساوي (3.29) بانحراف معياري (0.927)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها متوسطة، مما يدل على أنه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى جودة الأداء بجامعة الزاوية بشكل عام هو بدرجة متوسطة.

البعد الخامس: التحسين المستمر

جدول (9): إجابات أفراد العينة على فقرات معلومات مرتبطة بالتحسين المستمر

ت	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	مستوى التوافق
1	تبتكر الجامعة اجراء التحسينات الضرورية لخدماتها بشكل مستمر.	3.23	1.282	64.6%	متوسط
2	العمل على وجود سياسة تعليمية واضحة ومحددة يزيد من فرصة تحسين الخدمات الجامعية .	3.44	1.153	68.8%	مرتفع
3	يعد التحسين المستمر من الاستراتيجيات التي تتبناها الجامعة للحفاظ على قدرتها التنافسية .	3.36	1.173	67.2%	متوسط
4	تعمل الجامعة على تحديد وتحليل المشاكل ومعرفة ما المطلوب لتحسين الخدمات الجامعية.	3.12	1.175	62.4%	متوسط
5	تطور الجامعة اهدافها الاستراتيجية بشكل مستمر من خلال مراجعتها بشكل دائم .	3.30	1.204	66.0%	متوسط
6	تعمل ادارة الجامعة على تمكين العاملين وتطوير قدراتهم وفق خطط محددة بشكل مستمر.	3.41	1.269	68.2%	مرتفع
	الفقرات ككل	3.31	1.054		متوسط

من خلال الجدول رقم (9)، يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى التحسين المستمر بجامعة الزاوية تتراوح من (3.12) إلى (3.44)، وجميعها تشير إلى أن

مستوى التحسين المستمر بجامعة الزاوية هو بدرجة متوسطة أو مرتفعة. فلقد حصلت الفقرة القائلة "العمل على وجود سياسة تعليمية واضحة ومحددة يزيد من فرصة تحسين الخدمات الجامعية" على المرتبة الأولى إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (3.44) وبلغ انحرافها المعياري (1.153)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها مرتفعة، في حين حصلت العبارة "تعمل الجامعة على تحديد وتحليل المشاكل ومعرفة ما المطلوب لتحسين الخدمات الجامعية" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.12) وانحراف معياري (1.175) وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها متوسطة. كما تشير النتائج إلى أن المتوسط العام لفقرات مستوى التحسين المستمر بجامعة الزاوية يساوي (3.31) بانحراف معياري (1.054)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها متوسطة، مما يدل على أنه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى التحسين المستمر بجامعة الزاوية بشكل عام هو بدرجة متوسطة.

اختبار فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات القيادة الاستراتيجية وزيادة رفع الأداء المؤسسي بجامعة الزاوية.

من الفرضية الرئيسية، تم صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الصفريّة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوجه الاستراتيجي ورفع الأداء المؤسسي.

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوجه الاستراتيجي ورفع الأداء المؤسسي.

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لاختبار الفرضية أعلاه، حيث كانت النتائج كما موضحة بالجدول التالي رقم (10):

جدول رقم (10) نتائج اختبار العلاقة بين التوجه الاستراتيجي ورفع الأداء المؤسسي

المتغير	التوجه الاستراتيجي	
	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
جودة الأداء	0.595**	0.000
التحسين المستمر	0.713**	0.000
رفع الأداء المؤسسي	0.678**	0.000

من الجدول رقم (10) يتضح أن:

- (1)- توجد علاقة موجبة ذات دلالة احصائية بين التوجه الاستراتيجي وجودة الأداء، حيث أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.595 ومستوى الدلالة أقل من 0.05.
 - (2)- توجد علاقة موجبة ذات دلالة احصائية بين التوجه الاستراتيجي والتحسين المستمر، حيث أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.713 ومستوى الدلالة أقل من 0.05.
 - (3)- توجد علاقة موجبة ذات دلالة احصائية بين التوجه الاستراتيجي ورفع الأداء المؤسسي، حيث أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.595 ومستوى الدلالة أقل من 0.05.
- الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التفكير الاستراتيجي ورفع الأداء المؤسسي.

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التفكير الاستراتيجي ورفع الأداء المؤسسي.

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لاختبار الفرضية أعلاه، حيث كانت النتائج كما موضحة بالجدول التالي رقم (11):

جدول رقم (11) نتائج اختبار العلاقة بين التفكير الاستراتيجي ورفع الأداء المؤسسي

المتغير	التفكير الاستراتيجي	
	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
جودة الأداء	0.632**	0.000
التحسين المستمر	0.707**	0.000
رفع الأداء المؤسسي	0.692**	0.000

من الجدول رقم (11) يتضح أن:

- (1)- توجد علاقة موجبة ذات دلالة احصائية بين التفكير الاستراتيجي وجودة الأداء، حيث أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.632 ومستوى الدلالة أقل من 0.05.
- (2)- توجد علاقة موجبة ذات دلالة احصائية بين التفكير الاستراتيجي والتحسين المستمر، حيث أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.707 ومستوى الدلالة أقل من 0.05.

(3) - توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين التفكير الاستراتيجي ورفع الأداء المؤسسي، حيث أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.692 ومستوى الدلالة أقل من 0.05.

الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية الصفريّة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التطوير في رأس المال البشري ورفع الأداء المؤسسي.

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التطوير في رأس المال البشري ورفع الأداء المؤسسي.

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لاختبار الفرضية أعلاه، حيث كانت النتائج كما موضحة بالجدول التالي رقم (12):

جدول رقم (12) نتائج اختبار العلاقة بين التطوير في رأس المال البشري ورفع الأداء المؤسسي

المتغير	رأس المال البشري	
	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
جودة الأداء	0.881***	0.000
التحسين المستمر	0.785***	0.000
رفع الأداء المؤسسي	0.856***	0.000

من الجدول رقم (12) يتضح أن:

(1) - توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين التطوير في رأس المال البشري وجودة الأداء، حيث أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.881 ومستوى الدلالة أقل من 0.05.

(2) - توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين التطوير في رأس المال البشري والتحسين المستمر، حيث أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.785 ومستوى الدلالة أقل من 0.05.

(3) - توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين التطوير في رأس المال البشري ورفع الأداء المؤسسي، حيث أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.856 ومستوى الدلالة أقل من 0.05.

الفرضية الرئيسية:

الفرضية الصفريّة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات القيادة الاستراتيجية ورفع الأداء المؤسسي.

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات القيادة الاستراتيجية ورفع الأداء المؤسسي.

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لاختبار الفرضية أعلاه، حيث كانت النتائج كما موضحة بالجدول التالي رقم (13):

جدول رقم (13) نتائج اختبار العلاقة بين ممارسات القيادة الاستراتيجية ورفع الأداء المؤسسي

المتغير	ممارسات القيادة الاستراتيجية	
	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
رفع الأداء المؤسسي	0.873**	0.000

من الجدول رقم (13)

يتضح أنه توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات القيادة الاستراتيجية ورفع الأداء المؤسسي، حيث أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.873 ومستوى الدلالة أقل من 0.05.

النتائج والتوصيات :

أولاً: النتائج :

بعد تحليل بيانات الدراسة احصائيا توصل الباحث الى مجموعة من النتائج كانت أهمها .

* تشير الدراسة إلى أن الدرجات العلمية كانت لصالح من كانت درجاتهم العلمية محاضر مساعد بنسبة 26.6٪ من عينة الدراسة ،تليها من كانت درجاتهم العلمية استاذ مساعد ، بنسبة 21.9٪ بينما كانت اقل لمن كانت درجاتهم العلمية استاذ مشارك بنسبة 20.3٪ .

* اوضحت الدراسة ان اعمار افراد العينة كانت لصالح من كانت اعمارهم من 35 إلى أقل من 50 سنة وذلك بنسبة 43.8٪ بينما كانت اقل لمن كانت أعمارهم أقل من 25 سنة بنسبة 4.7٪

* بينت الدراسة ان مستوى الخبرة كان لصالح من كانت خبرته من 5 إلى أقل من 10 سنوات في مجال عملهم بنسبة 28.7٪ بينما كانت النسبة اقل لمن كانت خبرتهم من 15 إلى أقل من 20 سنة خبرة وذلك بنسبة 12.5٪ من عينة الدراسة ، الا انها تساوت بنسبة 20.3٪ لمن لديهم خبرة اقل من 5 سنوات واكثر من 20 سنة في مجال عملهم .

* اوضحت الدراسة على أن هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى التوجه الاستراتيجي بجامعة الزاوية بشكل عام هو بدرجة مرتفعة. حيث تتراوح من (3.08) إلى (3.86)، وهذا يشير إلى أن مستوى التوجه الاستراتيجي بجامعة الزاوية هو بدرجة متوسطة الى مرتفعة .

* اثبتت الدراسة على أنه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى التفكير الاستراتيجي بجامعة الزاوية بشكل عام هو بدرجة متوسطة. تراوح من (3.06) إلى (3.64)، وهذا يشير إلى أن مستوى التفكير الاستراتيجي بجامعة الزاوية هو بدرجة متوسطة .

* بينت الدراسة أن هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى تطوير رأس المال البشري بجامعة الزاوية بشكل عام هو بدرجة متوسطة ، تراوح ما بين (2.61) إلى (3.64) ، وهذا يشير إلى أن مستوى الاهتمام برأس المال البشري بجامعة الزاوية هو بدرجة متوسطة .

* اوضحت الدراسة على أن هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى جودة الأداء بجامعة الزاوية بشكل عام هو بدرجة متوسطة ، تراوح ما بين (3.16) إلى (3.59) ، وهذا يدل إلى أن مستوى الاهتمام جودة الأداء بجامعة الزاوية هو بدرجة متوسطة ، الى مرتفعة .

* اشارة الدراسة الى ان هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى التحسين المستمر بجامعة الزاوية بشكل عام هو بدرجة متوسطة ، تراوح ما بين (3.12) إلى (3.44)، وهذا يبين ان هناك اهتمام بشكل متوسط بمستوى التحسين المستمر بجامعة .

* من خلال اختبار فرضيات الدراسة يتضح أن علاقة موجبة ذات دلالة احصائية بين ممارسات القيادة الاستراتيجية ورفع الأداء المؤسسي، حيث أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.873 ومستوى الدلالة أقل من 0.05.

ثانيا التوصيات :

* العمل على ان تتضمن رسالة الجامعة معلومات واضحة وواقعية عن الرؤيا الاستراتيجية لها وعن القيم الاساسية فيها والقوى الدافعة لها، وان تراعى مطالب اصحاب المصلحة، وكتابتها ونشرها للعاملين بالجامعة حتى تكون بمثابة المرشد واطار عام لهم من خلاله يتخذون الاستراتيجيات المختلفة .

* ضرورة المحافظة على امتلاك الجامعات لتصورات وتوجهات استراتيجية واضحة ومحددة تستند إلى

تحليل دقيق للبيئة الداخلية والخارجية، وتعبر عن ما تطمح قيادة الجامعات الفلسطينية في الوصول إليه مستقبلا وبما يدعم من زيادة مستوى الإبداع الإداري لدى العاملين في الجامعات،

* ضرورة اهتمام القيادة الاستراتيجية بجامعة الزاوية براس المال البشري الذي هو اساس العملية التعليمية وتنمية روح الإبداع لديهم بشكل أكبر مما يعود بالمنفعة على المؤسسة ويحرك الطاقات الكامنة لديهم؛ وتدريب القادة المستقبليين وصقل مهاراتهم لتمكينهم لممارسة القيادة الاستراتيجية على أكمل وجه .

* العمل على توفير مناخ تنظيمي صحي ملائم يساعد القادة الاستراتيجية على إنجاز المهام الموكلة إليهم على أكمل وجه دون الخوف من الفشل أو العقاب، وتحديد معايير علمية دقيقة لاستقطاب الكفاءات البشرية واختيارها، وتعيينها، وكذلك عقد لقاءات دورية من أجل التعرف إلى الكفاءات الداخلية واعدادها للقيام بالمهام الاستراتيجية،

* تنمية واستثمار الطاقات الفكرية والقدرات الابداعية للأفراد العاملين وتشجيع الموهبين منهم لتقديم افكارهم وخبراتهم لخدمة اهداف الجامعة .

* توفير الإمكانيات والتسهيلات التي تساعد على توفير بيئة مناسبة لتطوير أداء العاملين من أجل زيادة دافعية الإنجاز لديهم في الجامعة، من خلال العمل على تنمية أدائهم وتطوير مهارات الأداء لديهم ومواكبة التطور وتحسين فاعلية إنتاج مؤسستهم.

* ضرورة الاهتمام بتطوير الذكاء الاستراتيجي للقيادات الادارية والاكاديمية من خلال ادخالهم دورات تدريبية خاصة، والسعي المتواصل لتشخيص الصعوبات التي تعترض عملهم .

المراجع

- 1- احمد حميدان ماريق (القيادة الادارية ودورها في رفع كفاءة العاملين) رسالة ، ماجستير
- 2- سوما على سليطين (الادارة الاستراتيجية واثرها في رفع اداء منظمات الاعمال) رسالة ماجستير غير منشورة في ادارة الاعمال ، كلية الاقتصاد ، جامعة تشرين ، 2006/ 2007 م ص6 غير منشورة ، جامعة النيلين ، سنة 2019 ، ص 1
- 3- اعقابة حنان (دور القيادة الاستراتيجية في تطوير ثقافة التنظيمية فالمؤسسات الجامعية الجزائرية) رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة باتنة ، الجزائر 2016/ 2017 م ، ص 3

- 4- رامي إبراهيم موسى المغربي ، ممارسات القيادة الاستراتيجية وعلاقتها بالإبداع الإداري من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الأزهر ، غزة ، 2015 ، ص 6
- 5- محمد حنفي محمد نور تبيدي ، أثر الإدارة الاستراتيجية علي كفاءة وفعالية الأداء ، اطروحة دكتوراه غير منشورة أجامعة الخرطوم 2020 م ، ص 26
- 6- احمد حميدان ماريق عبد الغنى ، القيادة الادارية ودورها في رفع كفاءة العاملين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النيلين ، 2019 م ، ص 38
- 7- أميرة محمد حسن (توثيق العلاقات بين الجامعة والمجتمع) المؤتمر السادس لجامعة البحرين التعليم العالي ومتطلبات التنمية يومي 24،22 نوفمبر 2007 ص 9
- 8- عمر الحافظ على السيد الفكي ، اثر القيادة الادارية على اداء العاملين ،رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة العلوم والتقنية سنة 2020 ، ص 33
- 9- رامي إبراهيم موسى المغربي ، ممارسات القيادة الاستراتيجية وعلاقتها بالإبداع الإداري من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الأزهر ، غزة ، فلسطين ، 2015 م
- 10- أقطي جوهرة ، أثر القيادة الاستراتيجية على التشارك في المعرفة ، دراسة حالة مجموعة فنادق جزائرية ، اطروحة ، دكتوراه غير منشورة في علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر ، 2014 م
- 11- محمد قاسم عطا القيسي ، "دور القيادة الاستراتيجية في تطوير السياسات الإدارية بوزارة الصحة الفلسطينية ، رسالة ، ماجستير غير منشورة ، اكااديمية الادارة والسياسات للدراسات العليا ، فلسطين ، 2015 م
- 12- كرار علي حسين الغزاوي ، تأثير القيادة الاستراتيجية في تعزيز الأداء العالي دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من القيادات العليا في هيئة الحشد الشعبي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة كربلاء ، العراق ، 2021 م
- 13- حلا علي حمود أثر ممارسات القيادة الاستراتيجية في أداء المنظمة

- (دراسة حالة وزارة التعليم العالي - الإدارة المركزية) ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الافتراضية السورية ، دمشق ، 2018
- 14- المربع، 2008 ، ص 15) المربع، صالح (2008)، (. " القيادة الاستراتيجية ودورها في تطوير الثقافة التنظيمية في الأجهزة الأمنية"، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض.
- 15- رامي إبراهيم موسى المغربي (2015) ، ممارسات القيادة الاستراتيجية وعلاقتها بالإبداع الإداري من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة، الأزهر، غزة ، 2015 م ص 12
- 16- الخفاجي، نعمة عباس. (2008)، (. الفكر الاستراتيجي: قراءات معاصرة. ط 1 . دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن ، ص 180،
- 17- رامي إبراهيم موسى المغربي (2015) ، ممارسات القيادة الاستراتيجية وعلاقتها بالإبداع الإداري من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة، الأزهر، غزة ، 2015 م ص 12
- 18- أقطي جوهرة (2014)، أثر القيادة الاستراتيجية على التشارك في المعرفة دراسة حالة مجموعة فنادق جزائرية ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، الجزائر 2014 ، ص 22
- 19- موفق حسام ، مساهمات القيادة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة ،مجلة ،ابحاث اقتصادية وإدارية ،العدد الرابع ، 2013 ، جامعة بسكرة ، الجزائر ، ص 300
- 20- بودرهم كنزة ، وآخرون ، ممارسات القيادة الاستراتيجية ودورها في تحقيق التميز التنظيمي ، دراسة استطلاعية لآراء الموظفين ، مجلة الواحات للبحوث و الدراسات المجلد 14 العدد 3 سنة 2021 بجامعة ورقلة ص1093
- 21- عمي بدر احمد المشهداني (2019) م دور القيادة الاستراتيجية في الحد من المخاطر التنظيمية ، دراسة استطلاعية لعينة من القادة الاستراتيجيين في مركز وزارة التخطيط العرقية رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة الموصل ، العراق ص39

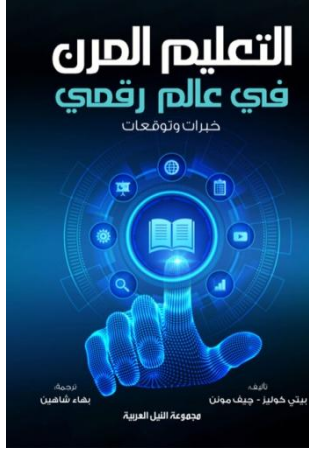
- 22- نهال شفيق العشي (2013)، أثر التفكير الاستراتيجي على أداء الإدارة العليا في المنظمات غير الحكومية العاملة في مجال التأهيل في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ص 22
- 23- خرموش منى، وآخرون، التفكير الاستراتيجي كاستراتيجية تطويرية للمنظمات في ظل تغيرات اليوم، منظور تحليلي، بحث منشور بمجلة العلوم الإنسانية - المركز الجامعي علي كاف العدد 2، المجلد 5، الجزائر ص 268
- 24- محمد قاسم عطا القيسي (2015)، دور القيادة الاستراتيجية في تطوير السياسات الإدارية بوزارة الصحة الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسات للدراسات العليا، مع جامعة لأقصى، غزة، فلسطين، ص 33
- 25- بن أحمد آسية (2015) أثر القيادة الاستراتيجية على أداء الموظفين الإداريين في جامعة آل البيت، دراسة ميدانية، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 10، العدد 10، جوان 2015، الأردن ص 40.
- 26- بن يعقوب صارة وآخرون، (2020)، القيادة الإدارية ودورها في تحسين أداء المنظمة، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدينة، الجزائر ص 55
- 27- كيرد عمار (2015)، تأثير القيادة الإدارية على أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة اكلي محند، الجزائر ص 60
- 28- كرار علي حسين الغزاوي (2021) م، تأثير القيادة الاستراتيجية في تعزيز الأداء العالي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة، كربلاء، كلية الادارة والاقتصاد قسم إدارة الأعمال، العراق ص 41
- 29- حابس محمد حتمله، وآخرون (2019)، الأداء المؤسسي ودوره في تحسين إنتاجية الجامعات الخاصة في شمال الأردن، من وجهة نظر القادة الأكاديميين، دراسات، العلوم التربوية، المجلد 46، العدد 2، جامعة جدارا، اربد، الأردن، 2018، ص 274
- 30- عايض شافي الاكلمي (2018) دور القيادة الاستراتيجية في دعم الأداء المؤسسي، دراسة علمية بالتطبيق على جامعة شقراء وكلياتها، المجلد التاسع عشر، العدد الأول، يناير 2018 جامعة شقراء، المملكة العربية السعودية ص 221

- 31- رامي إبراهيم موسى المغربي (2015) ، ممارسات القيادة الاستراتيجية وعلاقتها بالإبداع الإداري من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الازهر ، غزة ، ص 38
- 32- عليان حسين باديس (2014) دور ممارسة القيادة الاستراتيجية في تحسين الميزة التنافسية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة محمد خضرم ، بسكرة ، الجزائر ص 76

عرض كتاب

التعليم المرن في عالم رقمي خبرات وتوقعات *

أ. د. مبروكة عمر محيريق



نتناول في هذا العرض أحد الكتب المهمة التي صدرت حديثاً عن مجموعة النيل العربية حول التعليم المرن في عالم رقمي : الخبرات والتوقعات لمؤلفين متميزين بقدرات عالية في مجال التعليم الرقمي، وهما بيتي كوليز & جيف مونن PETTY COLLIS & JEF MOONEN وقام بترجمته بهاء شاهين .

يتناول هذا الكتاب موضوع التعليم والتعلم موضوع التعليم والتعلم والتدريس، والدور الذي يمكن أن تلعبه التكنولوجيا في تحسين هذه العمليات الثلاث بالنسبة للمعلم والمتعلم، والمؤسسات التعليمية على حد سواء .

والمعلومات التي يضمها الكتاب تتخطى مجرد استعراض تكنولوجيا التعليم والتعلم، بل تتعداه إلى تقديم مجموعة من الإرشادات والتوجيهات العملية التجريبية المستقاة من تطبيقات التكنولوجيا في مجال التعليم .

وكتاب التعليم المرن في عالم رقمي يقدم رؤية متكاملة تشير إلى مدى ارتباط التكنولوجيا بالمتغيرات المرتبطة بالتعليم، وتشير أيضاً إلى أن الخبرات والتجارب الراهنة والمستقبلية قد تنطوي على الكثير من فرص النجاح للعاملين في هذا المجال . ونظراً لما يتسم به هذا الكتاب من رؤية ثاقبة وبنية متقدمة ومتماسكة، فإنه يعد أحد الكتب الهامة التي لا غنى عنها للمعلمين

والمدرسين والمطورين ممن يهتمون بأمر تطوير وترقية عملية التعليم والتعلم، وكل من يتعامل مع تكنولوجيا التعليم المرن بشكل عملي .

يقدم هذا الكتاب ثمانية عشر درساً عملياً قام الكاتبان بتطويرها، حيث يمكن أن يستفيد منها كل من يتعامل مع تكنولوجيا التدريس والتعلم بمستوياته المختلفة، سواء كان من المستوى الإداري أو المؤسسي، أو كان من المعنيين بتطبيق مناهج وأساليب جديدة في التعليم، أو كان من المهتمين بعلوم أصول التدريس وفعاليتها وأيضاً كل من يتعامل مع تكنولوجيا التعليم المرن .

ويتعمق الكتاب في عرض وتأسيس الخبرات الراهنة والناشئة في شكل سلسلة من (18) ثمانية عشر درساً أساسياً تم تعلمها من الدورات السابقة للتغيير التعليمي وإمكانات التكنولوجيا .

لقد انخرط الكاتبان في البحث والتطبيق العملي الخاص بالتكنولوجيا والتغيير التعليمي منذ سبعينيات القرن الماضي وما زالوا منشغلين بذلك على نحو عميق . وقد فكرا على مر السنين وكتبا عن مسائل كثيرة تتعلق بالتكنولوجيا والتغير المرتبط بالتعليم، والتي لا تعتمد فقط على الخبرات الخاصة، وإنما على خبرات متراكمة في أرجاء العالم . وقد اعتمد الكاتبان في إعداد هذا الكتاب على الخلفية التاريخية للتعليم كأساس لإعداد الدروس الثمانية عشر المستفادة . وهما لا يقدمان الدروس المعروضة في هذا الكتاب في شكل نتائج لاستعراض أدبي، وإنما في شكل خطوط إرشادية عملية ... وهدف هذه الدروس الثمانية عشر هو بلورة الخبرة السابقة وجعلها مفيدة في الحاضر والمستقبل .

ويمكن تدعيم كل درس بأبحاث متعمقة بالإضافة إلى الخبرة العملية من خلال عمل سنوات متواصلة . وفيما يلي نستعرض باختصار هذه الدروس الثمانية عشر :

الدرس الأول / كن محدداً، ينبغي أن نحدد المصطلحات ونعبر عن أهدافنا في شكل يمكن قياسه وإلا سيكون من الصعب إحراز تقدم في عملية التوجيه وإحراز نجاح .

الدرس الثاني / انتقل من مرحلة الطالب إلى مرحلة المحترف، التعلم في مرحلة الدراسات العليا لا ينطوي فقط على عملية اكتساب المعرفة ولكنه عملية مشاركة تدريجية وإسهام في المجتمع المهني . وينبغي أن يعكس علم أصول التدريس كل من نموذجي اكتساب المعرفة والإسهام .

الدرس الثالث / لن تعجز للقيام بذلك، الفكرة التي حان وقتها لا يمكن مقاومتها .

الدرس الرابع / لا تنسى خارطة الطريق، إن التغيير يستغرق وقتاً طويلاً وهو عملية متفاعلة ويظهر أحياناً بوسائل لا يمكن توقعها .

الدرس الخامس / راقب 4Es، إن احتمال قيام أي فرد بالتطوع باستخدام نوع معين من التكنولوجيا لغرض ربط بالتعليم هو إحدى وظائف المناظير الأربعة : السياق البيئي، وإدراك الفرد للفاعلية التعليمية، وسهولة الاستخدام وإحساس الفرد بالاهتمام الشخصي بالتكنولوجيا، والسياق البيئي وإحساس الفرد الشخصي بالاهتمام بالتكنولوجيا هي الأكثر أهمية .

الدرس السادس / اتبع القائد الأشخاص الرئيسيون لهم أهمية كبيرة .

الدرس السابع / التزم بدقة التوقيت، إن النشاطات التي يشارك فيها العاملون لتحفيز المدرسين على استغلال التكنولوجيا لا تكون فعالة تماما بوجه عام . وينبغي التركيز على تدعيم الوقت المدد بدقة لأداء المهام الضرورية .

الدرس الثامن / أخرج من نافذة العرض، معظم المنتجات التكنولوجية يقتصر استخدامها على مطوريها . لذا يجب مراعاة عملية التطبيق والاهتمام بشكل أساسي بالعوامل الأربعة عند اختيار أي منتج تكنولوجي .

الدرس التاسع / بعد الانتهاء من الجزء الأساسي، تخير تقديم المزيد، ينطوي اختيار التكنولوجيا على جزء أساسي وعناصر أخرى تكميلية منها . ويتحدد الجزء الأساسي عادة من خلال التاريخ والظروف، ويحتاج تغييره عادة إلى ضغوط متعمقة تتعلق بالسياق . ويستطيع كل مدرس الخيار بين أنواع التكنولوجيا التكميلية، وينبغي أن يتسم خياره بالمرونة .

الدرس العاشر / ألا تبالغ في الأعباء الملقة فرض المزيد لا يكون أفضل بالضرورة .

الدرس الحادي عشر / قدم شيء ما للجميع ، ينبغي أن يوفر، أي نظام جيد التصميم يعتمد على الشبكة العنكبوتية ، للمستخدمين مجموعة متنوعة من الاحتمالات لتدعيم التعليم المرن ذي التوجه الإسهامي بحيث لا يهيمن عليه أي توجه ذي خلفية أحادية . وإذا كان الأمر كذلك، فهو أكثر أشكال التكنولوجيا " الرئيسية أو التكميلية " ملائمة للتعليم المرن .

الدرس الثاني عشر / راقب حدود السرعة ، لا تحاول تغيير الكثير في نفس الوقت، أبداً أينما يكون المدرس، ووفر قدر من المرونة من خلال جلسات الاتصال الممتدة التي تتم قبل المواجهة وأثنائها وبعدها، على أن يتسم ذلك كله بمزيد من المرونة . وانتقل بالتدرج إلى مستوى الإسهام

الدرس الثالث عشر / عملية تشغيل المنتج من خلال نشاطات عملية التعليم ذي التوجه الإسهامي، يساعد المتعلمون من الدارسين أنفسهم على إنتاج المواد التعليمية اللازمة للمقرر الدراسي .

الدرس الرابع عشر / هدف النشاط، تتمثل الأدوار الرئيسية للمدرس في القيام بدور التخطيط والإشراف ومراقبة الجودة .

الدرس الخامس عشر / تصميم النشاط، ينبغي أن يركز تصميم التعليمات على النشاطات والعمليات في المقام الأول، ويأتي المحتوى والمنتج المحدد سلفاً في المرتبة الثانية .

الدرس السادس عشر / إعداد أداة قياس جديدة، إن أكثر الأمور التي تهتم بها فيما يتعلق بالتعليم باعتباره نتاج لاستخدام التكنولوجيا لا يمكن قياسه أحياناً في فترة قصيرة أو بدون استخدام أساليب قياس . وعليك بقياس ما يمكن قياسه، مثل المكاسب قصيرة الأجل في الكفاءة أو زيادة المرونة .

الدرس السابع عشر / كن واعياً بلافتة السعر، إن استخدام التكنولوجيا لا يوفر الوقت أو المال، على الأقل في الأمد القصير .

الدرس الثامن عشر / تلاعب بالأشياء الغريبة، إن استخدام منهج مبسط للتنبؤ بعائد الاستثمار الذي يظهر في القدر الواضح من التغيير النسبي في العوامل التي تؤثر أيما تأثير في الفاعلين المختلفين، يعد أحد المناهج المفيدة .

وبرؤية ثاقبة نرى أن الدروس الثمانية عشر تنطوي على قيمة بالغة، ليس في التركيز على الحاضر، وإنما في التنبؤ بالمستقبل وتوجيهه . وبذلك نجد أن هذا الكتاب يستهدف جمهوراً عريضاً، ويمكن أن يقرأ المرة تلو أخرى من المهتمين بإلقاء نظرة عامة على إحدى الظواهر المعقدة / ظاهرة التكنولوجيا والتعليم المرن . وهو كتاب متماسك ومتكامل حيث بني كل فصل على الفصل السابق له . فهو ليس مجموعة من الفصول المنقولة عن مجموعة مختلفة من المؤلفين . ومع ذلك يمكن قراءة الفصول المفردة بمعزل عن بعضها البعض، لكل من يهتم اهتماماً خاصاً بالمنظور الذي يهتم به أحد الفصول ... ويمكن استخدام الفصول، والكتاب في مجمله، ككتاب مرجعي في التعليم العالي، كما يمكن استخدامه أيضاً كمصدر للمعلومات من قبل من يهتمون بالفعل بالتعليم المرن وتطبيق التكنولوجيا ... وبالرغم من أن الكتاب يعتمد على سياق التعليم العالي، فإن الدروس والقضايا المطروحة قابلة للتطبيق في قطاعات أخرى عديدة .

وتتسلسل فصول الكتاب على النحو التالي :

الفصل الأول حول التعليم المرن : ينطوي التعليم المرن على أبعاد كثيرة، واحد منها فقط هو الذي يتعلق بموقع المشاركة .

الفصل الثاني : يتم إرجاع التعليم المرن إلى المتغيرات الرئيسية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي في أنحاء العالم . ولكي يكون للتعليم المرن معنى في أية مؤسسة ، ينبغي أن ينطوي على ما هو أكثر من الجهد الذي يبذله الرواد العرضيين، ويجب أن تلتزم المؤسسة بإجراء تغيير مؤسسي . الفصل الثالث المسائل الخاصة بالتطبيق : يشتمل التطبيق على التقبل بالإضافة إلى الاستخدام الفعلي العملي للتكنولوجيا .

الفصل الرابع : تم فيه استخدام نموذج الـ 4 Es لتوجيه الانتباه إلى اتجاه يتعلق بالشروع بالعمل في مجال التكنولوجيا . كما تناول نظم إدارة المقررات الدراسية التي تعتمد على الشبكة العنكبوتية (WWW) باعتبارها التكنولوجيا الأساسية الراهنة في تطبيق التعليم المرن

الفصل الخامس : ركز بوجه خاص على مجموعة العوامل الخاصة بعلوم أصول التدريس التي تنطوي على قدر أكبر من المرونة وإرجاعها إلى قرارات المعلم الخاصة بوسائل التدريس والتي تعتمد على تعريف جديد لمصطلح " طالب نشيط " .

الفصل السادس : ركز فيه الكتاب على محور مختلف يتعلق بشأن مسائل الجدوى الاقتصادية، خاصة من قبل متخذي القرارات في أي مؤسسة تعليمية تفكر في تنفيذ أي تعهد أو التزام خاص باستثمار تكنولوجيا جديد .

وفي الفصلين السابع والثامن أكد الكاتبان على توضيح الدروس المستفادة، وكذلك تقديم أمثلة عملية كي تساعد الآخرين على تشكيل وإعداد مواقفهم الخاصة بخصوص التعليم الجديد .

