



مجلة الآفاق العلمية

للمعلومات الاقتصادية والمعرفة

مجلة علمية محكمة نصف سنوية تصدرها

جمعية الآفاق العلمية

المجلد الرابع . العدد العاشر . يوليو 2023

رئيس هيئة التحرير

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

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

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

كلمة العدد

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين والأنام سيدنا محمد (صلى الله عليه وسلم)

تواصل مجلة الآفاق إصداراتها المنتظمة. ويسرنا أن نضع بين أيديكم العدد العاشر والذي يحمل في ثناياه عدداً من الدراسات القيمة في موضوعات متنوعة، وإن إدارة المجلة تغتنم الفرصة لتجدد دعوتها لكل الأساتذة والباحثين والمتخصصين أن يثروا المجلة بأبحاثهم القيمة.

وإن شاء الله سنواصل السعي الى تحديث محتوى المجلة شكلاً ومضموناً لتكون كل المواضيع المختارة مفيدة لكل شرائح القراء.

رئيس التحرير بالمجلة

جمعية الافاق العلمية

ص.ب: طرابلس - ليبيا

هواتف محمولة

مدار (0913816221)

ليبiana (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 الدراسات، 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	التسويق المستدام وأثره في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة على فروع مصرف الجمهورية - طرابلس - ليبيا د. فرج علي عمار نصر
35	أثر رأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية على المصرف التجاري فرع الزاوية محمد عبد السلام كريش
67	السبب الإلكتروني في الشريعة والقانون (دراسة فقهية معاصرة) د. علي معتوق علي صالح
88	التأثير الإيجابي للقيادة الإدارية في التعامل مع الصراعات دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد العليا للتعليم التقني والفني أ. امحمد علي اعقيرب
119	الايقونة الهندسية الديناميكية لكاندنسكي (التكوين الثامن) الدكتورة . سسميرة نوري بن سعيد
146	واقع تطبيق منهج العدالة التنظيمية وتأثيرها على درجة الرضا الوظيفي د. رضاء عبد الله أبوراس
175	مقدمة في كتابة السيناريو الدرامي الاليات والمهارة إيمان احمد الحميدي
196	أهمية الصراع التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي للعاملين أ. محمد مصطفى الحجاج أ- أحمد الطاهر بالإبان أ- ربيعة سعيد معمر
230	تأثير المرونة المالية على تحقيق الاستقرار المالي أحلام عبد السلام سالم ميلاد
246	الأمم المتحدة بين الهيمنة ومبررات الإصلاح د. ابراهيم ابوصلاح ابراهيم
266	الإحباط الوظيفي وأثره على دوران العمل أ. حمزة محمد امسلم

294	أثر النمو الإدراكي للمراجع الخارجي في اكتشاف الغش د. مريم المهدي محمد مصباح
330	أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية أ. أحمد سالم الرميلى
353	عرض كتاب (حوكمة الشركات) عرض: أ. د مبروكة عمر محيريق

التسويق المستدام وأثره في تحسين جودة الخدمات المصرفية

دراسة على فروع مصرف الجمهورية - طرابلس - ليبيا

د. فرج علي عمار نصر

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة طرابلس

الملخص

هدفت الدراسة للتعرف على أثر التسويق المستدام على جودة الخدمة المقدمة من مصرف الجمهورية، ولهذا الغرض فقد تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات، حيث تم اعتماد عينة عشوائية قوامها (386) مفردة، وأُستخدِمَ المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وقد تمت معالجة البيانات بواسطة حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة مثل المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، ارتباط بيرسون ومعامل الفا كرونباخ للثبات.

وقد تضمنت الدراسة فرضية رئيسية لتحديد أثر التسويق المستدام كمتغير مستقل على جودة الخدمة كمتغير تابع، من خلال فرضيات فرعية تحدد أثر كل من البعد الاقتصادي، البعد البيئي، والبعد الاجتماعي على جودة الخدمة.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين البعد الاقتصادي وجودة الخدمة، ووجود علاقة طردية بين البعد البيئي وجودة الخدمة، وأيضاً وجود علاقة بين البعد الاجتماعي وجودة الخدمة، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التسويق المستدام وجودة الخدمة المقدمة من مصرف الجمهورية، حيث تبين أن التسويق المستدام يفسر ما نسبته (51.4%) من التغيرات في جودة الخدمة.

وخلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها؛ إقامة الدورات التدريبية للعاملين في القطاع المصرفي لرفع كفاءتهم في مجال التسويق المستدام، وضرورة الالتزام بالتوجيهات الصادرة من الجهات المختصة بحماية البيئة واتخاذ كافة الإجراءات التي تضمن الحفاظ على البيئة، والحرص على تقديم خدمات ذات منافع اجتماعية تقدم للزبائن مقارنة بخدمات المنافسين من المصارف الأخرى.

الكلمات المفتاحية: التسويق المستدام، البعد الاقتصادي، البعد البيئي، البعد الاجتماعي، جودة الخدمة

المقدمة:

يعتبر التسويق المستدام عنصراً هاماً في تحقيق ربحية المنظمة الأمر الذي يجعل لها موقعاً مميزاً في السوق، وأهمية التسويق المستدام في المنظمات هو لإدامة العلاقة مع المستهلكين، وإرضائهم وإشباع رغباتهم، ولتحقيق الميزة التنافسية وزيادة درجة نجاح أي منظمة عليها أن تبني أساليب تسويقية جديدة، تمكنها من البقاء في السوق، من هنا جاء دور التسويق المستدام الذي يساعد على تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المنظمات، وتحقيق الاستقرار الدائم المتمثل بالحفاظ على العملاء، والتقليل من قوة المنافسين وبالتالي تحقيق الأرباح المنشودة.

إن تنامي حدة المنافسة بين المنظمات الخدمية والمؤسسات، جعلها تواجه تحديات كبيرة، في ظل منافسة الأسواق والحصص السوقية وإرضاء المستهلكين، ولغرض مواجهة هذه التحديات اتجهت المنظمات إلى الاهتمام بجودة خدماتها، والتركيز على ما تقدمه لربائنها.

إن لجودة الخدمة أهمية خاصة؛ كونها من المعايير المهمة التي ينظر إليها المستهلكين اليوم، إذ يسعى كل مستهلك إلى الحصول على الخدمات ذات الجودة العالية، فأصبحت المنظمات تمتاز بتغيرات سريعة، الأمر الذي يتطلب أن تكون جودة الخدمة هي المطلب الرئيس، لذا وجب على المنظمة تسويق الخدمة إلى الزبائن، من أجل تعزيز العلاقة مع المستهلكين وتحقيق الأهداف التي تسعى منظمات الأعمال للوصول إليها، فالجودة هي الخطوة الأولى التي ينبغي الاهتمام بها.

وما دامت الجودة تعني عمل الأشياء بشكل صحيح منذ اللحظة الأولى لجميع عمليات ومراحل الإنتاج، وتحقيق الإرضاء العالي للعملاء، فالرضا المتعاقب يقود إلى الولاء والإخلاص، وهذا يقود إلى حصة سوقية أكبر للمنظمة، فقد أدركت المنظمات أن بإمكانها أن تجعل من جودة الخدمة مصدراً لقدرتها التنافسية، لتحقيق موطئ قدم في الأسواق، ومن هنا جاءت الدراسة لتؤكد ضرورة وأهمية هذه الموضوعات لمنظمات الأعمال.

وبناءً على ما سبق يتضح أن التسويق المستدام يلقي بظلاله على جودة الخدمة المقدمة، فالتسويق المستدام مع جودة الخدمة العالية يؤدي إلى زيادة أقبال الزبائن، وهو ما يؤدي إلى ضمان استمرارية نجاح المنظمات.

مشكلة الدراسة

هناك تساؤلات مهمة تفكر بها المنظمات من أجل تأمين وتوفير أفضل تجارب للعملاء من خلال إتباع التسويق المستدام، وتطبيق استراتيجياته بشكل صحيح، للوصول الى تحقيق أهدافها، والتربع على قمة النجاح بين المنظمات، لذا فإن اتباع التسويق المستدام قد يتخلله مواجهة صعوبات خاصة في البيئة، وذلك يعود الى الانفتاح الكبير الذي تشهده هذه البيئة في العصر الحالي، والتطورات المستمرة والتذبذب العالي في النواحي المالية والسياسية والثقافية، بل ولأن التسويق يواجه تحولات كبيرة ومهمة في تفكير رجال الأعمال في المنظمات اليوم، نظرا للتطور التكنولوجي المتسارع، وتنافس المنظمات، وصراعها الدائم حول كيفية تسويق خدمات ذات جودة عالية، ومن هنا تنطلق مشكلة الدراسة التي يمكن تلخيصها في التساؤل التالي:

ما أثر التسويق المستدام في تحسين جودة الخدمات المصرفية؟

ويتفرع منه التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما أثر البعد الاقتصادي كأحد ابعاد التسويق المستدام في تحسين جودة الخدمات المصرفية؟
2. ما أثر البعد البيئي كأحد ابعاد التسويق المستدام في تحسين جودة الخدمات المصرفية؟
3. ما أثر البعد الاجتماعي كأحد ابعاد التسويق المستدام في تحسين جودة الخدمات المصرفية؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للتسويق المستدام (البعد الاجتماعي، البعد الاقتصادي، البعد البيئي) على جودة الخدمة التي يقدمها مصرف الجمهورية، ويتفرع عنها ثلاث فرضيات فرعية:

- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد الاقتصادي كبعد من أبعاد التسويق المستدام على جودة الخدمة لمصرف الجمهورية.
- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد البيئي كبعد من أبعاد التسويق المستدام على جودة الخدمة لمصرف الجمهورية.

- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد الاجتماعي كبعد من أبعاد التسويق المستدام على جودة الخدمة لمصرف الجمهورية.

أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها من أهمية موضوعها وهو التسويق المستدام الذي سيفتح المجال أمام الباحثين للقيام بدراسات مستقبلية، وتكمن أهمية الدراسة في مقترحاتها التي يمكن أن تسهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية اعتماداً على التسويق المستدام.

أهداف الدراسة

تركز الدراسة على الوصول إلى الهدف الأساسي وهو التعرف على أثر التسويق المستدام على جودة الخدمات المصرفية من خلال:

1. تحديد أثر البعد الاقتصادي على جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها مصرف الجمهورية.
2. التعرف على أثر البعد البيئي على جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها مصرف الجمهورية.
3. التعرف على أثر البعد الاجتماعي على جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها مصرف الجمهورية.

منهج الدراسة:

من أجل القيام بالدراسة وفق الأسس العلمية والتي من شأنها إظهار الحقائق التي تفسر العلاقة بين متغيرات الدراسة فقد تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، من خلال وصف الظاهرة محل الدراسة وهي التسويق المستدام وصولاً إلى جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

أما الجانب التحليلي فسيتم من خلال تحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة الرئيسية، أي العلاقة بين التسويق المستدام وجودة الخدمات المصرفية، حيث تم المسح الإحصائي التحليلي للبيانات والمعلومات والجداول والأرقام المتحصل عليها من الدراسة الميدانية عن طريق الاستبيان وهو الأداة الرئيسية لجمع المعلومات، وإخراجها على هيئة أشكال وجداول ورسومات بيانية للوصول إلى أدق النتائج والتوصيات التي تخدم الدراسة.

وأيضاً الاعتماد في الجانب النظري على المعلومات والبيانات من المصادر والمراجع العلمية المتمثلة في الكتب والمجلات والرسائل العلمية والدراسات السابقة وبعض المواقع على شبكة المعلومات الدولية (الانترنت).

أدوات الدراسة:

اعتمد الباحث على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات من مجتمع الدراسة، وذلك من خلال الدراسة الميدانية على زبائن مصرف الجمهورية في طرابلس.

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: اقتضت الدراسة على دراسة التسويق المستدام ومدى تأثيره على جودة الخدمة.
- الحدود المكانية: شملت الدراسة عملاء فروع مصرف الجمهورية في طرابلس.
- الحدود الزمانية: وقت تنفيذ الدراسة في 2024.
- الحدود البشرية: عملاء فروع مصرف الجمهورية في طرابلس.

الإطار النظري:

التسويق المستدام:

يحظى موضوع التسويق المستدام بأهمية كبيرة لدى منظمات الأعمال؛ لأنه يرتبط بمدى قدرت المنظمات على وتحقيق أهدافها عن طريق تسويق منتجاتها، وبالتالي زيادة مبيعاتها وبقائها في السوق ونموها؛ لأن التسويق المستدام لا يهتم بالجانب الاقتصادي والمستهلك فقط، وإنما يهتم بالجانب الاجتماعي والبيئي وهذه الجوانب يركز عليها العميل أكثر من غيرها، لذا يعد توجه المؤسسات التي تهتم بالتسويق المستدام هو أحد الأسباب التي يمكن أن تؤدي إلى نجاحها وبقائها في السوق لما له من تأثيره على تحقيق المزايا التنافسية عن طريق أساليب تسويقية جديدة تمكنها من تحقيق التمايز والتفوق على المنافسين.

مفهوم التسويق:

يشير مفهوم التسويق إلى الأنشطة التي تقوم بها الشركات لترويج شراء أو بيع خدمة أو منتج ما، ويشمل التسويق الإعلان عن المنتجات وبيعها وتسليمها للعملاء أو إلى الشركات الأخرى،

هذا وقد يتم توكيل شركات متخصصة في مجال التسويق لتقوم بحملات إعلانية كبيرة لمنتجات تابعة لشركة أخرى مقابل مبلغ محدد يتم الاتفاق عليه بينهما بموجب عقد، لذلك يسعى الأشخاص المحترفون والمتخصصون في مجال التسويق إلى جذب انتباه العملاء من خلال إقامة الحملات أو الإعلانات التي تحتوي على تفاصيل تلفت الانتباه، أو حتى القيام باستخدام تغليفٍ نادر وملفت للمنتج المطروح بصورة مميزة مثلاً، وقد تتضمن الإعلانات أحياناً موافقات من المشاهير وعبارات أو شعارات جذابة، وبناءً على ما سبق فإن إنشاء قسم خاص أو شركات خاصة بالتسويق يعد أمراً في غاية الأهمية، فكلما كانت استراتيجية التسويق فعالة بالشكل الصحيح ستزداد المبيعات، وبالتالي زيادة فرصة كسب المزيد من الأرباح وتحقيق النجاح والاستمرارية في سوق العمل، عدا عن إمكانية النمو لتصبح الشركة مصدر خطر للمنافسين الذين يقدمون نفس الخدمات أو يبيعون نفس المنتجات في ذات البيئة أو المكان (ALxandra)، (2020).

عرفت جمعية التسويق الأمريكية (1976) التسويق بأنه "نشاط مجموعة من المنظمات والعمليات لخلق التواصل وتسليم وتبادل العروض ذات القيمة للزبائن والمستهلكين والشركاء والمجتمع ككل"، وعرف (Kotler) التسويق "بأنه عملية اجتماعية من خلالها يحصل الأفراد والجماعات على حاجاتهم ورغباتهم من خلال خلق القيمة وتبادل المنتجات والقيم مع الآخرين"، ومما تقدم نستنتج أن التسويق هو عبارة عن مجموعة من الأنشطة أو الوظائف المتكاملة التي تشترك في تحقيق أهداف المنظمة ومنافع المستهلك، لأنه يعمل على محو الفجوة المحتملة بين أهداف ومنافع، فهو لا يساعد فقط على تدفق السلع أو الخدمات من المنتج إلى المستهلك وإنما يهدف إلى إعداد الخطط لطبيعة السلع أو الخدمات المطلوبة انتاجها لإشباع رغبات المستهلكين.

مفهوم الاستدامة:

تدور الاستدامة في جوهرها حول التكاثر والاكتفاء الذاتي على المدى الطويل من أجل بقاء النظام، وان مصطلح الاستدامة مشتق من الكلمة اللاتينية (sus-tenere) تعني باللغة الانكليزية (to sustain) اي للاستدامة او للاستمرار (Ehnert، 8؛ 2015)، حيث ظهر مفهوم الاستدامة بشكله المعاصر في عام 1983 بعد ان قامت منظمة الامم المتحدة بوصف الاستدامة بأنها "تلبية احتياجات الحاضر من دون المساس بآجيال القادمة" (Minton et al.، 70؛ 2012)، ويشار ايضاً للاستدامة بأنها "خصائص أو سمات العمليات التي تُلبي الحاجات الانسانية من دون الاضرار بمستقبل الاجيال القادمة" (Krajewski et al.، 462؛ 2013). وعليه فإن الاستدامة تسعى إلى حماية البيئة الطبيعية وتحقيق

التوازن الاقتصادي وتعمل على تحسين نوعية حياة الانسان عن طريق الاهتمام بجودة حياتهم وتحقيق الرضى للجيل الحالي دون التأثير بنظم حفظ الحياة للأجيال المستقبلية.

وبناءً على ما سبق، يمكن تعريف مفهوم الاستدامة بأنها قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها التجارية وزيادة القيمة للمساهمين على المدى الطويل وذلك من خلال دمج الفرص الاقتصادية والقضايا البيئية والاجتماعية في استراتيجيات الأعمال الخاصة بها.

أهمية الاستدامة:

يجمع مفهوم الاستدامة جميع القضايا المتعلقة بالبيئة المادية والمجتمع والاقتصاد، وفي ظل ازدهار شركات الاعمال الاقتصادية اصبحت الشركات مطالبة بالتوفيق بين غاياتها الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، بحيث لا تكون قراراتها الاستراتيجية مبنية على منحى اقتصادي فقط، والذي تعمل من خلاله على تعظيم عائداتها ومكاسب المساهمين، بل يتطلب منها الاهتمام اكثر بالمسؤولية البيئية والاجتماعية، بالإضافة الى توجيه قراراتها باتجاه اخلاقي لتقليل الاثار السلبية التي تؤثر على البيئة الذي تعمل فيها، وتسعى الاستدامة إلى الارتقاء بنوعية حياة الإنسان وما يحيط بها وتحقيق الرضى مع الحفاظ على نظم حفظ الحياة للإنسان التي يركز عليها الجيل الحالي والالجيال القادمة من البشر، إن الاستدامة شأنها شأن المصطلحات المختلفة مثل الإنصاف والعدالة والمحافظة على المجتمع والبيئة وانجاز التوازن اقتصادي (حمدي والمولى، 2020: 4)

مفهوم التسويق المستدام:

عرف التسويق المستدام بأنه " فلسفة تسويقية هدفها تقديم منتجات مسؤولة بيئياً من خلال تحسين معدلات الأمان في المنتجات، وإعادة استخدام المخلفات، وتحسين أنظمة الرقابة على التلوث، وتطوير استغلال الطاقة واستخدام هذه المداخل لتدعيم مزاياها التنافسية، ومن ثم زيادة مبيعاتها وأرباحها (الحري وآخرون، 2022، 64)، ويعد التسويق المستدام مفهوم حديث الى حد ما، إذ توسعت فلسفات التسويق بمرور الوقت لحين البلوغ الى ما نحن عليه الآن، والتي تثبت على أن التطور الرأسمالي لا يمكن أن يدوم من دون أن يأخذ بالحسبان تأثير تجربة التسويق في المجتمع، لذلك فمستقبل الشركات سوف يستند على التقصي عن حلول داخل هيكل التسويق المستدام ليس صنفاً جديداً من التسويق، فالتسويق التقليدي ليس لديه غرض جديد ليقدمه، وبذلك يحل التسويق المستدام محل الشكل السابق من التسويق التقليدي. ان كل هذه الامور روجت لفكرة مفهوم التسويق المستدام الذي حل خلف النموذج السابق من التسويق التقليدي، حيث تأثر

التحول من التسويق التقليدي الى التسويق المستدام حصيلة تغيير مناخ الأرض على مدى العقود الماضية ، حيث ادت التغيرات المناخية الى تحول أدراك المنظمات وتسببت في زيادة حساسية المستهلك للقضايا الاجتماعية والبيئية والأخلاقية، وتغيير في رغبات المستهلكون وقراراتهم الشرائية التي بدورها أدت الى زيادة الطلب على المنتجات المستدامة (Smolinski، 2016:9)، وعند التحول من التسويق التقليدي الى التسويق المستدام تطلب نظرة مختلفة والمتطورة من قبل مديري التسويق والباحثين وذلك من خلال اربعة مجالات وهي:

(1) بداية انطلاق العمليات التسويقية معالجة المشكلات البيئية والاجتماعية.

(2) فهم المستهلك وما يروم الوصول اليه بشكل عام.

(3) تقدير واستعمال الامكانيات التحويلية لأنشطة السوق والعلاقات.

(4) اعادة تشكيل المزيج التسويقي من المنتج والسعر والمكان والترويج.

أهمية التسويق المستدام:

يعد التسويق المستدام امتداد لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات لما له من أهمية اقتصادية وبيئية واجتماعية، حيث تحدد أهميته في السمات التي تساهم في ضمان تحقيق اهداف المنظمة عن طريق النقاط التالية:

1- تبني مفهوم التسويق المستدام يساعد الشركة على انشاء علاقات مع العملاء الحاليين وتكسب قبول من المجتمع بشتى فئاته، وكذلك كسب عملاء جدد للمستقبل (مريم، 2014: 65).

2- اعادة تدوير المخلفات او بيعها او استعمالها في سلع اخرى، وعن طريق ادارة المخلفات تقوم الشركة بتخفيض التكاليف وزيادة العائدات (Masocha، 2018:250).

3- توفير منتجات صديقة للبيئة تشارك في صنع تكامل القيم بين المجتمعات وتساعد على حماية بيئة تلك المجتمعات من الأضرار التي تلحق بها، وزيادة جودة الحياة بشكل أخلاقي ومنصف مع رفاة المستهلكين واصحاب المصلحة بشكل عام لكل الأجيال (شيرين ابو وردة، 2017: 126).

4- التسويق المستدام يسعى الى الابتكار في تقديم سلع وخدمات جديدة متطورة وتساعد الشركة في تقليل تكاليف الانتاج عن طريق انخفاض مدخلات المواد والمحافظة على القوة التنافسية ودخول اسواق جديدة مما يؤدي إلى زيادة إيرادات الشركة (Hnut، 2011:39).

5- يشكل التسويق المستدام العصب الاساسي لجميع المؤسسات الانتاجية ومن خلاله تحقق المؤسسة اهدافها فهو يزيد الوعي لدى المهتمين بالقضايا الاجتماعية والبيئية، وايضا ميزة تنافسية تواجه بها الشركات الاخرى.

وتأتي اهمية التسويق المستدام اعطاء فوائد للمجتمع والمؤسسات على حد سواء، لان الاستدامة لا تعمل على حل المشكلات الانية فقط وانما تعثر على حلول للعقبات التي تواجه المنظمات، وتحث المنظمات على استراتيجية التسويق المستدام لما تقدمه من منتجات صديقة للبيئة وتلبي رغبة وحاجة المستهلك وتكون مناسبة للشراء (Basar & Bayramoglu, 2017: 106). واصبحت الاستدامة ملزمة للمنظمات ضمن نشاطها التسويقي، لان المستهلكون اليوم في جميع انحاء العالم يشددون على التمسك بالقضايا الخضراء والاجتماعية، والمنظمات التي تتبنى استراتيجية الاستدامة تمكناها من البقاء في الصدارة بين المنظمات المحلية، فضلا عن قيام الدول بفرض قوانين تلزم النشاطات التسويقية للمنظمات بحماية البيئة الطبيعية (Zeriti et al., 2014: 44-45).

ومن جهة النظر لمدخل المحافظة على الموارد التي يمكن الحصول عليها من خلال تطبيق استراتيجية التسويق المستدام وتعد احد الأسباب الرئيسة التي تجذب المنظمات الى النظر للاستثمار وللتطوير التكنولوجي الصديقة للبيئة التي كانت كلفتها كبيرة في بداية عملية الانتاج الا أنها سوف تؤدي الى تحقيق وفورات أكبر في الامد البعيد. وتزيد ايضا من سمعة الشركة التي تنفذ الاستدامة وتزيد من مشاركتها في تحقيق التنمية المستدامة، وتشجع المنظمات الحكومية وغير الحكومية المستهلكين بشراء منتجات المستدامة ويمكن ان تميزه بعلامة تدل على ان المنتج صحي وغير ضار وصديق للبيئة، والمنتج الذي يحمل يتميز بعلامة بيئية يضيف ثقة المستهلك بالمنتج والمؤسسة، فالزبائن يقدمون على شراء منتجات تكون صديقة للبيئة والشركة ذات سمعة جيدة في انتاجها ليس بسبب أسعارها، وهنا يكون دور التسويق المستدام في جذب زبائن جدد لم يكون لهم الاهتمام في السابق في منتجات المنظمة، ويمكن للمنظمة ان تحقق ميزة تنافسية عندما تنفذ التسويق المستدام نتيجة ايجاد موارد بديلة او عند استخدام مصادر الطاقة المتجددة وخاصة عندما تكون بعض الموارد شحيحة وترتفع اسعارها في الاسواق (Smolinski, 2016: 11-12).

أبعاد التسويق المستدام

إن مؤسسات الاعمال تطمح الى التميز والبقاء في السوق في ضل المنافسة الشديدة، حيث تستند على الميزة التنافسية التي تحتفظ بها المنظمات لتطوير موقعها في السوق رغبة بتحقيق الأرباح، وتتنهج الى استعمال الطرق التسويقية التي تمكنها من تحقيق التميز على المنافسين، وكل

هذا يساعدها في تعظيم قدرتها وإثبات التوازن بين أهدافها التي تتضمن الأهداف الاقتصادية أي تعزيز الموارد وكفاءة التسويقية لتطوير الميزة التنافسية وتحقيق العائدات للمساهمين، الأهداف البيئية تتمثل بالمحافظة على البيئة والعناية بالموارد الطبيعية، في حين تركز الأهداف الاجتماعية على الاهتمام برفاهية المجتمع من خلال رعاية الجمعيات الخيرية والاهتمام بالعلاقات المجتمعية، والمنظمة التي تحقق التوازن بين الأنشطة البيئية والاجتماعية والاقتصادية أي تلبية مطالب العميل وتحقيق أهداف الشركة في أن واحد يشار إليه بالتسويق المستدام، وللتسويق المستدام أبعاد اجتماعية وبيئية واقتصادية التي توفر نظرة متوازنة فيما يتعلق بالجهود البيئية والاجتماعية والأداء الاقتصادي للشركة، وبعد ذلك تم تحسين الأبعاد الثلاثة لاستدامة التسويق التي تعكس جهود التسويق التي تقدمها الشركة، وينص البعد البيئي على أن تقوم الشركات بإنشاء صورة صديقة للبيئة، وتأكيد المفهوم في إعلاناتها وإظهاره لتوفير الحماية البيئية (song، 2017: 265). ويتضمن التسويق المستدام ثلاثة أبعاد للاستدامة التي اتفق عليها أكثر الباحثون والكتاب وهي كما يلي:

البعد الأول/ البعد الاقتصادي:

تركز الشركات على تحقيق المكاسب الاقتصادية وأن الجوانب الاجتماعية متعلقة بنتائج البعد الاقتصادي، إذ أن توجه التسويق المستدام يمثل القدرة على تحقيق الأرباح وزيادة الأداء المالي وخلق قيمة للزبائن، مع الأخذ في الاعتبار احتياجات مجموعات المصالح الرئيسية، حيث تركز استراتيجية منظمات الأعمال على الكفاءة والفعالية في استخدام الموارد من أجل خلق ميزة تنافسية مقارنة بالمنافسين وتطوير العلاقة مع المجتمع وتحقيق ولاء أصحاب المصلحة، وعلية يتطلب البعد الاقتصادي من منظمات الأعمال تحقيق أهداف اقتصادية طويلة وقصيرة الأجل، كتطوير الميزة التنافسية، وخلق قيمة للزبائن، وتعظيم الأداء المالي، وتقسيم الأرباح بشكل متساوي (جرادات، 2016: 212).

البعد الثاني/ البعد الاجتماعي:

لقد ازدهرت شعبية المسؤولية الاجتماعية للشركات وأظهرتها الشركات في أغلب الصناعات، إذ باتت المنظمات المنتجة تتبع نهجاً أوسع لأصحاب المصلحة عن طريق مراعاة الموظفين والموردين والمجتمع بشكل العام، وذلك فإن البعد الاجتماعي للمنظمات موضوع نقاش كبير فقيل إن المسؤولية الرئيسية للمنظمة هي الانضمام للأنشطة التي تعود بالأرباح لمالكها ما دامت تلتزم بالقوانين (Angus and Westbrook، 2020: p53). وتكمن الأسباب الرئيسة وراء المبالغة في المسؤولية الاجتماعية لمنظمات هو الطلب المتزايد من قبل الزبائن ذلك لأن المستهلكين

أصبحوا أكثر ادراك بالقضايا الاجتماعية والبيئية فيطلبون المزيد من الخدمات والمنتجات المستدامة، وبطبيعة الحال أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تتمثل في الاهتمام بتحقيق الرفاهية الاجتماعية وتحد من تأثير منتجاتها على البيئة مع جني الأرباح للمالكين والمساهمين وتأخذ بعين الاعتبار عند تصميم او تنفيذ استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ومع تزايد التحديات الاجتماعية والبيئية وباتت هذه القضايا مكان تركيز مشترك للعلماء والباحثين بالصعوبات التي تواجه المجتمع، وبدات المنظمات في بتطبيق مبدأ المسؤولية الاجتماعية من خلال ممارسات مختلفة وبدأت تتطلع إلى ابعاد من تنفيذ الاهداف التقليدية، الامر الي يقضي النظر في اثارها على البيئة والمجتمع، والعمل على ايجاد سبل لتكوين علاقات مستدامة وإيجابية مع أصحاب المنفعة مع تحسين المنتجات والخدمات الاجتماعية والبيئية (Cohen and Munos، 2017: 27).

البعد الثالث/ البعد البيئي:

يهتم البعد البيئي للتسويق المستدام بالأنشطة التجارية او الاعمال المتعلقة بالموارد الطبيعية بالحد من التأثيرات السلبية على البيئة، ومحور التركيز هنا يتبلور حول جهود المؤسسات في تقليل من استهلاك الطاقة واستهلاك النفايات وما شابه ذلك، فيكون التأثير اكبر على البيئة عند مراحل الانتاج او الاستهلاك أو عند طرح المنتج في السوق، وتسعى المؤسسات التي تعنى الاستدامة في العمليات التسويقية الى الاهتمام بالبيئة والموارد الطبيعية التي تساهم في الحد من الاستهلاك الآثار السلبية على الارض والنظم البيئية، وفي المقابل تسعى المنظمات التي تتبنى البعد البيئي إلى الحصول على حصة سوقية جيدة عن طريق غرس السلوك الصديق للبيئة من خلال خلق تأثيرات إيجابية على عمل المنظمة بسبب تحسين استعمال الطاقة والمواد الخام والحد من المخاطر، مع الأخذ بنظر الاعتبار كل الموارد والطاقة المستخدمة والاموال المستثمرة في عملية الإنتاج والتغليف والخزن والنقل والتوزيع، وذلك للحصول على ادنى تأثير ممكن على البيئة المحلية خلال فترة استخدام المنتج او عند إعادة تصنيعه (منار واخرون، 2017: 160).

جودة الخدمة:

تُعد جودة الخدمة فلسفة شخصية، وثقافة تنظيمية ومهارات إدارية مترابطة لتحقيق اهداف مرسومة، وتلعب دور مهم وأساسي في تصميم وانتاج الخدمات وتسويقها بما يحقق الفائدة لكل من قدم الخدمة او المستفيد منها. وقبل ان نتطرق لمفهوم جودة الخدمة لابد من الإشارة الى مفهومي الجودة والخدمة.

مفهوم الجودة:

نالت الجودة انتشارا في عشرينيات القرن الماضي وشغلت الباحثين والاكاديميين للاهتمام بها، بعد ان بدأت المنظمات الاعمال تتجاوز حدودها المحلية، وبسبب زيادة المنافسة والتغير في ثقافة المستهلكين واذواقهم جعل المنظمات تتميز في قدرتها لتلبية حاجات المستهلكين ورغباتهم في بيئة الاعمال، وعرفها (الطائي، 2001، 27) بأنها " مهام واعباء ادارية تستعين بعدد من الوسائل يتم من خلالها انجاز كافة المهام المطلوبة من المنتجات والخدمات حسب مستويات معينة من الجودة" وعرفها (الصيرفي، 2003، 197) بأنها " المهارة في الوفاء بالمتطلبات واشباع الرغبات عن طريق انتاج سلع او تقديم خدمات تفي باحتياجات ومتطلبات المستهلك"، وبالرغم من التفاوت وتعدد اراء تعريفات الباحثين والكتاب فيما يتعلق بالجودة ان كانوا جمعيات أو معاهد وكتّاب، فقد تشير تعاريف الجودة على انها تتعلق باحتياجات المستهلك وليس احتياجات مقدمي الخدمة او مسؤولي التسويق، وايضا ليست احتياجات الادارة العامة فهي تعتمد على الخبرة في اداء عملها مع العميل للسلعة أو الخدمة (المسعودي، 2009: 23).

أهمية الجودة:

تعد الجودة ذات اهمية كبيرة لدى المنظمات والزبائن، فالمنظمة تحصل على شهرتها بناء على مستوى جودة منتجاتها، ويظهر ذلك من خلال علاقات الترابط بين المنظمات والموردين وخبرة الموظفين ومهاراتهم، والعمل على تقديم منتجات ذات مواصفات تليبي رغبات وحاجات المستهلكين، فكلما كانت المنتجات ذات جودة عالية وتناسب حاجات ورغبات الزبائن كلما استطاعت المنظمة على ان يكون لها حصه سوقيه تنافس المنظمات المماثلة، ومن العناصر المهمة في أهمية الجودة القدرة على المنافسة العالية فالتغير في السياسة الاقتصادية يؤثر في عملية تبادل المنتجات في الاسواق الدولية التنافسية في عصر العولمة، اذ تكسب الجودة اهميتها من المنظمة والمجتمع عند تحقيقها بهدف تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام، والدخول الى الاسواق العالمية، وان الانخفاض في مستوى جودة منتجات يحد من ارباح المؤسسة والعكس صحيح. إضافة إلى ذلك حماية المستهلك والذي يعتبر من العناصر التي تعكس أهمية الجودة فالجودة يتم تطبيقها في أنشطة المؤسسة والمواصفات القياسية للمنتج تساهم في حماية المستهلك من الغش التجاري، وان تعزيز الثقة في منتجات الشركة عندما تكون ذات مستوى الجودة منخفض يؤدي ذلك الى كف المستهلك عن شراء منتجات الشركة، وعدم رضى المستهلك هو فشل المنتج من القيام بالوظيفة التي يتوقع ان تليبي حاجة المستهلك. كما يمكن اعتماد تخفيض الكلفة كأحد

عناصر في أهمية الجودة كون إن تنفيذ الجودة في جميع مراحل الانتاج يتيح الفرص لإيجاد الاخطاء وتلافيها وتجنب المنتج من تحمل كلفة اضافية والاستفادة القصوى من عمل المكائن والآلات، من خلال تقليل الوقت العاطل عن عملية الانتاج وبالتالي الحد من كلفة الانتاج وزيادة ربح المنظمة (علوان، 2005: 97-98).

مفهوم جودة الخدمة:

قد يصعب العثور على تعريف مشترك لجودة الخدمة عند المتخصصين والباحثين ويعود ذلك لطبيعة الخدمات وتميزها عن المنتجات الملموسة وتنوعها، والدور الذي يلعبه العنصر البشري من خلال عمليات الانتاج والاستهلاك للخدمات سواء كان مستهلك للخدمة او مقدم لها، وتجلي التقييمات الشخصية والافكار الفردية لدى المستهلك بالدرجة الاولى في الحكم على مستوى الجودة (نعيجات، 2015: 110)، فمن وجهة نظر المستهلكين ترتبط الجودة بقيمة السلعة او الخدمة او بفائدها، وكيف يمكن ان تحقق السلعة الغرض الاساسي الذي تم شرائها من اجله، اما من جهة المنتج تعني مطابقة السلعة او الخدمة للمواصفات المحددة (جهاد ، 2007 : 113). وعرف (الأسدي ،أبو غنيمه، 2010، 20) جودة الخدمة بأنها " كل ما يتعلق بشؤون المستهلكين والالتزام بجودة المنتج المقدم لهم عن طريق البحث المستمر واختيار افضل الطرق لإشباع حاجاتهم ورغباتهم " ، كما عرفها (السلمي، 1995، 18) بأنها " الفجوة بين توقعات المستهلك للخدمة وإدراك الجودة الخدمة بعد استهلاكها".

الإطار العملي:

أداة جمع البيانات اللازمة للدراسة:

استخدم الباحث الاستبيان لتحقيق أهداف الدراسة المتمثلة بالتعرف تأثير التسويق المستدام في جودة الخدمة، فقام الباحث بتصميم استمارة استبيان واشتملت على البيانات الشخصية للمستهدفين والمتمثلة بالجنس، والعمر والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة، كما أشتمل الاستبيان على متغيرين وكما مبين أدناه:

المتغير المستقل: التسويق المستدام، والمتمثل بالمحاور الآتية:

المحور الأول: البعد الاقتصادي، وتكون المحور من (4) عبارات.

المحور الثاني: البعد البيئي، وتكون المحور من (4) عبارات.

المحور الثالث: البعد الاجتماعي، وتكون المحور من (4) عبارات.

المتغير التابع الأول: جودة الخدمة وتكون المحور من (20) عبارة.

2.1.4 التحليل الإحصائي ومعالجة البيانات:

استخدم الباحث الترميز الرقمي في ترميز إجابات أفراد المجتمع للإجابات المتعلقة بالمقياس الخماسي حيث تم إعطاء درجة واحدة للإجابة (غير موافق بشدة) ودرجتان للإجابة (غير موافق) وثلاث درجات للإجابة (موافق إلى حد ما) وأربع درجات للإجابة (موافق) وخمس درجات للإجابة (موافق بشدة)، وقد تم تحديد اتجاه الإجابة لكل عبارة من عبارات الاستبيان ولكل محور من مقارنة قيمة متوسط الاستجابة المرجح مع طول فئة المقياس الخماسي، وحسب طول فئة المقياس من خارج قسمة (4) على (5).

جدول (1) ترميز بدائل الإجابة وطول فئة تحديد اتجاه الإجابة

اتجاه الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5
طول الفئة	1 إلى أقل من 1.8	1.8 إلى أقل من 2.6	2.6 إلى أقل من 3.4	3.4 إلى أقل من 4.2	4.2 إلى 5
درجة الموافقة	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً

3.1.4 أساليب التحليل الإحصائي للبيانات:

نحتاج في بعض الأحيان إلى حساب بعض المؤشرات التي يمكن الاعتماد عليها في وصف الظاهرة من حيث القيمة التي تتوسط القيم أو تنزع إليها القيم، ومن حيث التعرف على مدى تجانس القيم التي يأخذها المتغير، وأيضاً ما إذا كان هناك قيم شاذة أم لا. والاعتماد على العرض البياني وحدة لا يكفي، لذا فإننا بحاجة لعرض بعض المقاييس الإحصائية التي يمكن من خلالها التعرف على خصائص الظاهرة محل البحث، وكذلك إمكانية مقارنة ظاهرتين أو أكثر، ومن أهم هذه المقاييس مقاييس النزعة المركزية والتشتت، وقد تم استخدام الآتي:

- التوزيعات التكرارية: لتحديد عدد التكرارات، والنسبة المئوية للتكرار التي تحصل عليه كل إجابة، منسوباً إلى إجمالي التكرارات، وذلك لتحديد الأهمية النسبية لكل إجابة ويعطي صورة أولية عن إجابة أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المختلفة.
- المتوسط الحسابي المرجح: لتحديد اتجاه الإجابة لكل فقرة من فقرات المقياس وفق مقياس التدرج الخماسي.
- الانحراف المعياري: يستخدم الانحراف المعياري لقياس تشتت الإجابات ومدى انحرافها عن متوسطها الحسابي.
- معامل الارتباط: لتحديد العلاقة بين كل محور من محاور الاستبيان وإجمالي الاستبيان.
- معامل الانحدار: لتحديد أثر المتغير المستقل (التسويق المستدام) على المتغير التابع (جودة الخدمة).
- معامل الفا كرونباخ: لضمان ثبات الإجابات والبيانات التي تم جمعها بالاستبيان.
- التجزئة النصفية: لضمان ثبات الإجابات والبيانات التي تم جمعها بالاستبيان.

1.1.4 صدق فقرات الاستبيان:

وتم ذلك من خلال الآتي:

أولاً: استطلاع آراء المحكمين

حيث إن استطلاع آراء المحكمين يعد من الشروط الضرورية واللازمة لبناء الاختبارات والمقاييس والصدق يدل على مدى قياس الفقرات للظاهرة المراد قياسها، وإن أفضل طريقة لقياس الصدق هو الصدق الظاهري والذي هو عرض فقرات المقياس على مجموعة من الخبراء للحكم على صلاحيتها. وقد تحقق صدق المقياس ظاهرياً من خلال عرض الفقرات على مجموعة من المحكمين المتخصصين في إدارة الأعمال، وقد تم الأخذ في نظر الاعتبار جميع الملاحظات التي قدمت من قبل المحكمين.

ثانياً: صدق الانساق الداخلي

أ. البعد الاقتصادي

جدول (2) معاملات الارتباط بين عبارات محور البعد الاقتصادي وإجمالي المحور

ت	الفقرة	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية
1	يتبنى المصرف التسويق المستدام لتحقيق الأرباح على المدى الطويل	0.78**	0.000
2	تسعى إدارة المصرف من خلال تبني التسويق المستدام على تقوية مركزها التنافسي	0.723**	0.000
3	تحرص إدارة المصرف على تحقيق استخدام امثل للأموال اللازمة لتنفيذ عمليات دعم أنشطة الافراد.	0.638**	0.000
4	يشجع المصرف مقترحات التطوير الهادفة إلى رفع مستوى الاستدامة بشرط ألا يقترن ذلك بارتفاع في التكاليف.	0.749**	0.000

** القيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.01)

لقد بينت النتائج في الجدول (2) أن قيم الدلالة الإحصائية جميعها أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية وتشير إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين عبارات محور البعد الاقتصادي وإجمالي المحور وتثبت صدق الاتساق الداخلي لهذا المحور.

ب. البعد البيئي

جدول (3) معاملات الارتباط بين عبارات محور البعد البيئي وإجمالي المحور

ت	الفقرة	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية
1	يتم تلبية حاجات ورغبات الزبائن بأقل تأثير سلبي على البيئة سواء في عمليات القروض او الاستهلاك	0.765**	0.000
2	يلتزم المصرف بالتوجهات الصادرة من الجهات المختصة بحماية البيئة	0.731**	0.000

0.000	***0.682	يملك المصرف مهمة هادفة وواضحة ومفهومة لجميع أصحاب المصلحة الذين يتعاملون معه وهي تحقيق رغباتهم بعيدا عن ضرر البيئة.	3
0.000	***0.762	تميز الاستراتيجية التسويقية للمصرف بأنها استراتيجية مستدامة تحقق أهداف المصرف وتحافظ على البيئة الطبيعية في نفس الوقت.	4

*** القيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.01)

لقد بينت النتائج في الجدول (3) أن قيم الدلالة الإحصائية جميعها أقل من 0.05 وهي دالة إحصائياً وتشير إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين عبارات محور البعد البيئي وإجمالي المحور وتثبت صدق الاتساق الداخلي لهذا المحور.

ج. البعد الاجتماعي

جدول (4) معاملات الارتباط بين عبارات محور البعد الاجتماعي وإجمالي المحور

ت	الفقرة	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية
1	يقدم المصرف خدمات ذات منافع اجتماعية مقارنة بخدمات المنافسين	***0.749	0.000
2	يحقق المصرف القبول الاجتماعي بسبب انسجام أهدافه مع أهداف المجتمع	***0.735	0.000
3	يعد المصرف الزبائن شركاء في حملاتها التسويقية لجميع خدماته.	***0.77	0.000
4	يزود المصرف الزبائن بكل ما هو جديد من معلومات عن الخدمات المصرفية	***0.815	0.000

*** القيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.01)

لقد بينت النتائج في الجدول (4) أن قيم الدلالة الإحصائية جميعها أقل من 0.05 وهي دالة إحصائياً وتشير إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين عبارات البعد الاجتماعي وإجمالي المحور وتثبت صدق الاتساق الداخلي لهذا المحور.

د. جودة الخدمة

جدول (5) معاملات الارتباط بين عبارات محور جودة الخدمة وإجمالي المحور

ت	الفقرة	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية
1	يشعر الزبائن بالثقة عند تعاملهم مع العاملين في المصرف.	0.702***	0.000
2	يملك المصرف سجلات وبيانات دقيقة جدا عن عمليات العميل كافة	0.653***	0.000
3	يهتم المصرف بالسرية في تعاملاته مع الزبائن	0.734***	0.000
4	تحقق الخدمة المصرفية المقدمة الاشباع التام لحاجات رغبات الزبائن.	0.767***	0.000
5	تعمل ادارة المصرف على الاستجابة السريعة في انجاز الخدمات المطلوبة من قبل الزبائن.	0.765***	0.000
6	يملك العاملون الرغبة في انجاز طلبات الزبائن كافة .	0.731***	0.000
7	يملك العاملون ولاء عاليا للمصرف.	0.682***	0.000
8	يستجيب المصرف بأقسامه لمتطلبات زبائنه كافة.	0.762***	0.000
9	يتمتع العاملون في المصرف بمستوى عالي من اللطف	0.749***	0.000
10	يهتم الموظفون بالزبائن عند الدخول إلى المصرف وطلب الخدمة	0.735***	0.000
11	تلائم التجهيزات والتقنيات الحديثة تقديم الخدمة	0.77***	0.000
12	يتميز المصرف بتوطيد علاقات جيدة مع الزبائن	0.815***	0.000

13	ترافق خدمات المصرف إجراءات بسيطة وسريعة ودون صعوبات تذكر.	**0.702	0.000
14	يتمتع المصرف بسمعة جيدة تميزه عن منافسيه من المصارف الأخرى .	**0.653	0.000
15	تهتم إدارة المصرف بحل مشاكل العميل في الحصول على الخدمة	**0.734	0.000
16	تعد خدمة العميل هدفا أساسيا يسعى المصرف الى تحقيقه.	**0.767	0.000
17	تعزز جودة الخدمة من دقة الأمور الإيجابية للعميل	**0.872	0.000
18	يؤثر التفاعل والتكامل الدقيق لجودة الخدمة في تكوين اتجاهات العميل وخلق الولاء لديه	**0.688	0.000
19	تعد مؤشرات جودة الخدمة سلاح تسويقي فاعل في دعم الأفكار الإيجابية للزبون	**0.836	0.000
20	تساهم جودة الخدمة في تحقيق رضى العميل	**0.82	0.000

** القيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.01)

لقد بينت النتائج في الجدول (5) أن قيم الدلالة الإحصائية جميعها أقل من 0.05 وهي دالة إحصائياً وتشير إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين عبارات محور جودة الخدمة وإجمالي المحور وتثبت صدق الاتساق الداخلي لهذا المحور .

ثالثاً: صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة

جدول (6) معامل الارتباط بين محاور الدراسة وإجمالي الاستبيان

ت	المحور	عدد الفقرات	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية
1	البعد الاقتصادي	4	**0.634	0.000
2	البعد البيئي	4	**0.683	0.000
3	البعد الاجتماعي	4	**0.865	0.000

** القيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.01

لقد بينت النتائج في الجدول (6) أن قيم معامل الارتباط بين إجمالي الاستبيان ومحاور الدراسة تراوحت ما بين (0.634) إلى (0.865)، وكانت قيم الدلالة الإحصائية دالة إحصائياً حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية جميعها أقل من (0.05)، وهذا يشير إلى صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة.

الوثبات:

وهو الاتساق في نتائج المقاييس إذ يعطي النتائج نفسها بعد تطبيقه مرتين في زمنين مختلفين على الأفراد أنفسهم، وتم حساب الوثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ، حيث إن معامل ألفا كرونباخ بتقدير جيد في أغلب المواقف وتعتمد هذه الطريقة على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، وأن قيمة معامل ألفا للوثبات تعد مقبولة إذا كانت (0.6) وأقل من ذلك تكون منخفضة (Uma Sekaran، 2003: 311)، ولاستخراج الوثبات وفق هذه الطريقة تم استخدام الاستمارات البالغ عددها (386) استمارة، وقد تراوحت قيم معامل ألفا للوثبات من (0.669) إلى (0.767)، وبلغ معامل الوثبات لإجمالي الاستبيان (0.899)، وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج.

جدول (7) معامل الفاكرونباخ للوثبات

ت	المحاور	عدد الفقرات	معامل الفا
1	البعد الاقتصادي	4	0.695
2	البعد البيئي	4	0.717
3	البعد الاجتماعي	4	0.767
4	جودة الخدمة	20	0.669
	إجمالي الاستبيان	32	0.899

6.1.4 مجتمع الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة بزبائن مصرف الجمهورية في طرابلس، ونظراً لكبر حجم المجتمع وصعوبة الوصول إلى جميع مفرداته لذلك فإن الباحث سيستخدم أسلوب المعاينة بالاعتماد على عينة عشوائية بسيطة، وحيث إن مجتمع الدراسة غير محدد فتم اعتماد القانون التالي لتحديد حجم العينة (البشير وآخرون، 2005: 150)

$$n = \frac{(Zy)^2 P(1-P)}{e^2}$$

حيث P : ترمز إلى تقدير نسبة أفراد المجتمع الذين يملكون الخاصية المدروسة

$e = 0.05$ ، Zy : هي قيمة مناظرة لمستوى الثقة المطلوبة، وبفرض إن $P = 0.5$ ،

وقيمة Zy المناظرة لفترة ثقة $95\% = 1.96$ ومنها تم تحديد حجم العينة كالتالي

$$= \frac{(1.96)^2 0.5(1-0.5)}{0.05^2} = 384 \quad n = \frac{(Zy)^2 P(1-P)}{e^2}$$

أي ان حجم العينة المطلوب لا يقل عن (384) مفردة، ولضمان الحصول على العدد المطلوب قام الباحث بتوزيع (400) استبيان، واسترد منها (386) استبيان ونسبة (96.5%) وكما مبين في الجدول رقم (8).

جدول (8) عدد الاستثمارات الموزعة والفاقد منها والاستثمارات الصالحة للتحليل

الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات المفقودة	نسبة الاستثمارات المفقودة	الاستثمارات الغير صالحة	نسبة الاستثمارات الغير صالحة	الاستثمارات الصالحة	نسبة الاستثمارات الصالحة
400	10	2.5%	4	1%	386	96.5%

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية:

جدول (9) توزيع المستهدفين حسب الخصائص والسمات الشخصية

الجنس	العدد		النسبة %		المجموع	
	ذكر	أنثى				
	292	94	386		100%	
	75.65		24.35			
العمر	18 - أقل		25 - أقل		33 - أقل من	
	من 25 سنة		من 33 سنة		من 41 سنة	
	49 سنة فأكثر		41 - أقل		49 سنة	

العدد	32	112	92	88	62	386
النسبة/٪	8.29	29.02	23.83	22.80	16.06	100
المستوى التعليمي	ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراه	المجموع
العدد	38	135	178	28	7	386
النسبة/٪	9.84	34.97	46.11	7.25	1.81	100

من الجدول (9) تبين إن (292) مستهدفًا وما نسبته (75.65٪) كانوا من الذكور و(94) مستهدفًا وما نسبته (24.35٪) من الإناث. أما فيما يخص العمر؛ فقد تبين إن (32) مستهدفًا وما نسبته (8.29٪) تراوحت أعمارهم من 18 إلى أقل من 25 سنة، و(112) مستهدفًا وما نسبته (29.02٪) كانت أعمارهم ضمن الفئة العمرية 25 إلى أقل من 33 سنة، و(92) مستهدفًا وما نسبته (23.83٪) تراوحت أعمارهم من 33 إلى أقل من 41 سنة، و(88) مستهدفًا وما نسبته (22.8٪) تراوحت أعمارهم من 41 إلى أقل من 49 سنة، و(62) مستهدفًا وما نسبته (16.06٪) كانت أعمارهم 49 سنة فأكثر. وفيما يتعلق بالمستوى التعليمي؛ فقد تبين إن (38) مستهدفًا وما نسبته (9.84٪) يحملوا المؤهلات الثانوية، و(135) مستهدفًا وما نسبته (34.97٪) يحملوا الدبلوم، و(178) وما نسبته (46.11٪) يحملوا المؤهل الجامعي، و(28) مستهدفًا وما نسبته (7.25٪) يحملوا مؤهل الماجستير، و(7) مستهدفين وما نسبته (1.81٪) يحملوا مؤهلات الدكتوراه.

ثانيًا/ التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

لتحديد درجة الموافقة لكل عبارة ولكل محور من محاور من محاور الدراسة سيتم الاعتماد على طول خلايا المقياس الخماسي، حيث تتم مقارنة قيمة متوسط الاستجابة المرجح مع طول خلايا المقياس المبينة في الجدول رقم (4-1).

أولاً/ المتغير المستقل: - التسويق المستدام

أ. البعد الاقتصادي

جدول (10) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمحور البعد الاقتصادي

ت	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يتبنى المصرف التسويق المستدام لتحقيق الارباح على المدى الطويل	3.69	0.773	مرتفعة
2	تسعى ادارة المصرف من خلال تبني التسويق المستدام على تقوية مركزها التنافسي	3.56	0.843	مرتفعة
3	تحرص ادارة المصرف على تحقيق استخدام امثل للأموال اللازمة لتنفيذ عمليات دعم أنشطة الافراد.	4.09	0.695	مرتفعة
4	يشجع المصرف مقترحات التطوير الهادفة إلى رفع مستوى الاستدامة بشرط ألا يقترن ذلك بارتفاع في التكاليف.	3.66	0.854	مرتفعة
	إجمالي البعد الاقتصادي	3.75	0.73	مرتفع

من الجدول رقم (10) تبين إن قيم المتوسطات لفقرات محور البعد الاقتصادي، تراوحت ما بين (3.56) إلى (4.09)، كما تبين إن جميع عبارات المحور كانت قيم متوسطاتها ضمن الفترة (3.4) إلى أقل من (4.2) وهذا يشير إلى إن درجة الموافقة كانت مرتفعة على تلك العبارات، ولتحديد مستوى البعد الاقتصادي، لقد بينت النتائج في الجدول (10) أن متوسط الاستجابة لإجمالي محور البعد الاقتصادي كان (3.75) ويقع ضمن الفئة (3.4) إلى أقل من (4.2) لذا فإن مستوى البعد الاقتصادي كان مرتفعاً.

ب. البعد البيئي

جدول (11) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمحور البعد البيئي

ت	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يتمّ تلبية حاجات ورغبات الزبائن بأقل تأثير سلبي على البيئة سواء في عمليات القروض او الاستهلاك	3.88	0.854	مرتفعة
2	يلتزم المصرف بالتوجهات الصادرة من الجهات المختصة بحماية البيئة	3.71	0.756	مرتفعة
3	يملك المصرف مهمة هادفة وواضحة ومفهومة لجميع أصحاب المصلحة الذين يتعاملون معه وهي تحقيق رغباتهم بعيدا عن ضرر البيئة.	3.44	0.874	مرتفعة
4	تميز الاستراتيجية التسويقية للمصرف بأنها استراتيجية مستدامة تحقق أهداف المصرف وتحافظ على البيئة الطبيعية في نفس الوقت.	3.41	0.784	مرتفعة
	إجمالي البعد البيئي	3.61	0.684	مرتفع

من الجدول رقم (11) تبين إن قيم المتوسطات لفقرات محور البعد البيئي، تراوحت ما بين (3.41) إلى (3.88)، كما تبين إن جميع عبارات من عبارات هذا المحور كانت قيم متوسطاتها ضمن الفترة (3.4 إلى أقل من 4.2) وهذا يشير إلى إن درجة الموافقة كانت مرتفعة على تلك العبارات، ولتحديد مستوى البعد البيئي، فقد بينت النتائج في الجدول رقم (11) أن متوسط الاستجابة لإجمالي محور البعد البيئي كان (3.61) ويقع ضمن الفئة (3.4 إلى أقل من 4.2) لذا فإن مستوى البعد البيئي كان مرتفعاً.

جـ. البعد الاجتماعي

جدول (12) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمحور البعد الاجتماعي

ت	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يقدم المصرف خدمات ذات منافع اجتماعية مقارنة خدمات المنافسين	3.42	0.984	مرتفعة
2	يحقق المصرف القبول الاجتماعي بسبب انسجام اهدافه مع اهداف المجتمع	3.47	0.849	مرتفعة
3	يعد المصرف الزبائن شركاء في حملاتها التسويقية لجميع خدماته.	3.41	0.901	مرتفعة
4	يزود المصرف الزبائن بكل ما هو جديد من معلومات عن الخدمات المصرفية	3.51	0.883	مرتفعة
	إجمالي البعد الاجتماعي	3.45	0.721	مرتفع

من الجدول رقم (12) تبين إن قيم المتوسطات لفقرات محور البعد الاجتماعي، تراوحت ما بين (3.41) إلى (3.51)، كما تبين إن جميع عبارات هذا المحور كانت قيم متوسطاتها ضمن الفترة (3.4) إلى أقل من (4.2) وهذا يشير إلى إن درجة الموافقة كانت مرتفعة على تلك العبارات، ولتحديد مستوى البعد الاجتماعي، لقد بينت النتائج في الجدول رقم (12) أن متوسط الاستجابة لإجمالي محور البعد الاجتماعي كان (3.45) ويقع ضمن الفئة (3.4) إلى أقل من (4.2) لذا فإن مستوى البعد الاجتماعي كان مرتفعاً.

• إجمالي التسويق المستدام

والمتمثل بـ (البعد الاقتصادي، البعد البيئي، والبعد الاجتماعي)

جدول (13) نتائج لإجمالي متغير التسويق المستدام

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
التسويق المستدام	3.6	0.614	مرتفع

ولتحديد مستوى التسويق المستدام بالمصرف قيد الدراسة، والمتمثلة بـ (البعد الاقتصادي، البعد البيئي، والبعد الاجتماعي) فإن النتائج في الجدول رقم (13) بينت أن متوسط الاستجابة لإجمالي المتغير يساوي (3.6) ويقع ضمن الفئة (3.4 إلى أقل من 4.2) وتشير إلى أن مستوى التسويق المستدام بالمصرف قيد الدراسة كان مرتفعاً.

ثانياً: المتغير التابع (جودة الخدمة)

جدول (14) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمحور جودة الخدمة

ت	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يهتم الموظفون بالزبائن عند الدخول إلى المصرف وطلب الخدمة	3.51	0.981	مرتفعة
2	يتميز المصرف بتوطيد علاقات جيدة مع الزبائن	4.13	0.854	مرتفعة
3	تلائم التجهيزات والتقنيات الحديثة تقديم الخدمة	4.05	0.759	مرتفعة
4	يتمتع العاملون في المصرف بمستوى عالي من اللطف	3.42	0.845	مرتفعة
5	يستجيب المصرف بأقسامه لمتطلبات زبائنه كافة	3.41	1.002	مرتفعة
6	تعمل الإدارة على الاستجابة السريعة في انجاز الخدمات المطلوبة من قبل الزبائن	3.56	0.982	مرتفعة
7	تعمل الإدارة على الاستجابة السريعة في انجاز الخدمات المطلوبة من قبل الزبائن.	4.02	0.875	مرتفعة
8	يمتلك العاملون الرغبة في انجاز طلبات الزبائن كافة	3.5	0.789	مرتفعة

مرتفعة	0.825	3.46	يشعر الزبائن بالثقة عند تعاملهم مع العاملين في المصرف.	9
مرتفعة	0.864	3.42	يملك المصرف سجلات وبيانات دقيقة جدا عن عمليات العميل كافة	10
مرتفعة	0.912	3.53	يهتم المصرف بالسرية في تعاملاته مع الزبائن	11
مرتفعة	0.853	4.08	تحقق الخدمة المصرفية المقدمة الاشباع التام لحاجات رغبات الزبائن.	12
مرتفعة	0.784	3.58	تتوفر لدى المصرف التجهيزات والمعدات المصرفية ذات التقنية المتطورة والعالية	13
مرتفعة	0.851	3.62	تعد الصالات صحية ومريحة للانتظار وجذابة للعملاء	14
مرتفعة	1.122	4.12	يتمتع موظفو المصرف بالمظهر الحسن الذي يجذب العملاء	15
مرتفعة	0.965	4.02	الموقع الجغرافي للمصرف ملائم، ويمكن الوصول إليه بسهولة، وتتوفر لديه مواقف للسيارات	16
مرتفعة	0.954	3.58	تعد خدمة العميل هدفا اساسيا يسعى المصرف الى تحقيقه	17
مرتفعة	0.921	3.4	تهتم ادارة المصرف بحل مشاكل العميل في الحصول على الخدمة	18
مرتفعة	1.002	3.48	يتمتع المصرف بسمعة جيدة تميزه عن منافسيه من المصارف الاخرى	19
مرتفعة	0.864	4.05	ترافق خدمات المصرف إجراءات بسيطة وسريعة ودون صعوبات تذكر	20
مرتفع	0.548	3.7	إجمالي جودة الخدمة	

من الجدول رقم (14) تبين إن قيم المتوسطات لفقرات محور الثقة كأحد أبعاد جودة الخدمة، تراوحت ما بين (3.4) إلى (4.12)، وهذا يشير إلى إن جميع عبارات المحور كانت قيم متوسطاتها ضمن الفترة (3.4) إلى أقل من (4.2) وهذا يشير إلى إن درجة الموافقة على تلك العبارات كانت مرتفعة، ولتحديد مستوى جودة الخدمة التي يقدمها المصرف قيد الدراسة، فإن النتائج في الجدول رقم (14) بينت أن متوسط الاستجابة لإجمالي المتغير يساوي (3.7) ويقع ضمن الفئة (3.4) إلى أقل من (4.2) وتشير إلى أن مستوى جودة الخدمة التي يقدمها المصرف قيد الدراسة كان مرتفعاً.

اختبار الفروض:

سيتم استخدام ارتباط بيرسون لاختبار جوهرية العلاقة بين التسويق المستدام وكل من جودة الخدمة، فتكون العلاقة طردية إذا كانت قيمة معامل الارتباط موجبة وتكون عكسية إذا كانت قيمة معامل الارتباط سالبة، وتكون العلاقة معنوية (ذات دلالة إحصائية) إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، وتكون غير معنوية إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05.

ولتحديد أثر التسويق المستدام على كل من جودة الخدمة، سيتم استخدام تباين الانحدار لبيان نسبة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع عن طريق معامل التحديد

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتسويق المستدام (البعد الاجتماعي، البعد الاقتصادي، البعد البيئي) على جودة الخدمة التي يقدمها مصرف الجمهورية، ويتفرع عنها ثلاث فرضيات فرعية:

الفرضية الفرعية الأولى: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد الاقتصادي كبعد من أبعاد التسويق المستدام على جودة الخدمة لمصرف الجمهورية.

جدول (15) نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر البعد الاقتصادي على جودة الخدمة

معاملات الانحدار		قيمة الدلالة	نسبة الأثر	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط
البعد الاقتصادي	الثابت				
0.282	2.617	0.000	16.5%	0.165	0.406

قيمة F المحسوبة = 75.918 درجات الحرية (1، 384)، قيمة F الجدولية = 3.8415

أظهرت النتائج في الجدول رقم (15) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين البعد الاقتصادي كبعد من أبعاد التسويق المستدام على جودة الخدمة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.406)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية العلاقة بين المتغيرين، أي إن الاهتمام بالبعد الاقتصادي يُسهم في تحسين جودة الخدمة.

ولتحديد أثر البعد الاقتصادي على جودة الخدمة، فإن قيمة F تساوي (75.918) وهي قيمة مرتفعة قياسًا بالقيمة الجدولية (3.8415)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (P-Value) تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05، وهذا يدل يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.165) وتدل على أن ما نسبته (16.5%) من التغيرات في جودة الخدمة يفسره البعد الاقتصادي ما لم يؤثر مؤثر آخر. لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الاقتصادي كبعد من أبعاد التسويق المستدام على جودة الخدمة لمصرف الجمهورية".

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد البيئي كبعد من أبعاد التسويق المستدام على جودة الخدمة لمصرف الجمهورية.

جدول (16) نتائج تبين الانحدار لتحديد أثر البعد البيئي على جودة الخدمة

معامل الارتباط	معامل التحديد (R^2)	نسبة الأثر	قيمة الدلالة	معاملات الانحدار	
				الثابت	البعد البيئي
0.527	0.277	27.7%	0.000	2.539	0.333

قيمة F المحسوبة = 147.432 درجات الحرية (1، 384)، قيمة F الجدولية = 3.8415

أظهرت النتائج في الجدول رقم (16) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين البعد البيئي كبعد من أبعاد التسويق المستدام على جودة الخدمة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.527)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية العلاقة بين المتغيرين، أي إن الاهتمام بالبعد البيئي يُسهم في تحسين جودة الخدمة.

ولتحديد أثر البعد البيئي على جودة الخدمة، فإن قيمة F تساوي (147.432) وهي قيمة مرتفعة قياسًا بالقيمة الجدولية (3.8415)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (P-Value) تساوي صفرًا

وهي أقل من 0.05، وهذا يدل يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.277) وتدل على أن ما نسبته (27.7٪) من التغيرات في جودة الخدمة يفسره البعد البيئي ما لم يؤثر مؤثر آخر. لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد البيئي كبعد من أبعاد التسويق المستدام على جودة الخدمة لمصرف الجمهورية".

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد ذو دلالة إحصائية للبعد الاجتماعي كبعد من أبعاد التسويق المستدام على جودة الخدمة لمصرف الجمهورية.

جدول (17) نتائج تبين الانحدار لتحديد أثر البعد الاجتماعي على جودة الخدمة

معامل الارتباط	معامل التحديد (R^2)	نسبة الأثر	قيمة الدلالة	معاملات الانحدار	
				الثابت	البعد الاجتماعي
0.705	0.497	49.7٪	0.000	2.237	0.412

قيمة F المحسوبة = 379.37 درجات الحرية (1، 384)، قيمة F الجدولية = 3.8415

أظهرت النتائج في الجدول رقم (17) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين البعد الاجتماعي كبعد من أبعاد التسويق المستدام على جودة الخدمة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.705)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية العلاقة بين المتغيرين، أي إن الاهتمام بالبعد الاجتماعي يُسهم في تحسين جودة الخدمة.

ولتحديد أثر البعد الاجتماعي على جودة الخدمة، فإن قيمة F تساوي (379.37) وهي قيمة مرتفعة قياسًا بالقيمة الجدولية (3.8415)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (P-Value) تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05، وهذا يدل يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.497) وتدل على أن ما نسبته (49.7٪) من التغيرات في جودة الخدمة يفسره البعد الاجتماعي ما لم يؤثر مؤثر آخر. لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة " هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد الاجتماعي كبعد من أبعاد التسويق المستدام على جودة الخدمة لمصرف الجمهورية".

الفرضية الرئيسة: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للتسويق المستدام (البعد الاجتماعي، البعد الاقتصادي، البعد البيئي) على جودة الخدمة التي يقدمها مصرف الجمهورية

جدول (18) نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر التسويق المستدام على جودة الخدمة

معامل الارتباط	معامل التحديد (R^2)	نسبة الأثر	قيمة الدلالة	معاملات الانحدار		
				الثابت	البعد الاقتصادي	البعد البيئي
0.717	0.514	51.4%	0.000	2.096	-0.005	0.102
						0.358

قيمة F المحسوبة = 134.488 درجات الحرية (3، 382)، قيمة F الجدولية = 2.6049

أظهرت النتائج في الجدول رقم (18) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التسويق المستدام بأبعاده (البعد الاجتماعي، البعد الاقتصادي، البعد البيئي) وجودة الخدمة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.717)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية العلاقة بين المتغيرين، أي إن التسويق المستدام يُسهم في تحسين جودة الخدمة.

ولتحديد أثر التسويق المستدام على جودة الخدمة، فإن قيمة F تساوي (134.488) وهي قيمة مرتفعة قياسًا بالقيمة الجدولية (2.6049)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (P-Value) تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05، وهذا يدل يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.514) وتدل على أن ما نسبته (51.4%) من التغيرات في جودة الخدمة يفسره التسويق المستدام ما لم يؤثر مؤثر آخر. لذا يتم قبول الفرضية الرئيسة الأولى "هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للتسويق المستدام (البعد الاجتماعي، البعد الاقتصادي، البعد البيئي) على جودة الخدمة التي يقدمها مصرف الجمهورية".

النتائج والتوصيات:

1. أظهرت الدراسة وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين البعد الاقتصادي كبعد من أبعاد التسويق المستدام على جودة الخدمة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.406)، ونتج عنها أثر للبعد الاقتصادي كبعد من أبعاد التسويق المستدام على جودة الخدمة لمصرف الجمهورية ونسبته (16.5%).

2. بينت الدراسة وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين البعد البيئي كبعد من أبعاد التسويق المستدام على جودة الخدمة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.527)، ونتج عنها أثر للبعد البيئي كبعد من أبعاد التسويق المستدام على جودة الخدمة لمصرف الجمهورية وقيمته (27.7%).
3. أوضحت الدراسة وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين البعد الاجتماعي كبعد من أبعاد التسويق المستدام على جودة الخدمة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.705)، ونتج عنها أثر للبعد الاجتماعي كبعد من أبعاد التسويق المستدام على جودة الخدمة لمصرف الجمهورية وقيمته (49.7%).
4. أظهرت الدراسة وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التسويق المستدام بأبعاده (البعد الاجتماعي، البعد الاقتصادي، البعد البيئي) وجودة الخدمة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.717)، ونتج عنها أثر للتسويق المستدام (البعد الاجتماعي، البعد الاقتصادي، البعد البيئي) على جودة الخدمة التي يقدمها مصرف الجمهورية وقيمته (51.4%).
5. أظهرت الدراسة إن مستوى التسويق المستدام كان مرتفعاً، حيث بلغت قيمة متوسط الاستجابة (3.6) وفق مقياس التدرج الخماسي.
6. بينت الدراسة إن مستوى جودة الخدمة التي يقدمها المصرف قيد الدراسة كان مرتفعاً، حيث بلغت قيمة متوسط الاستجابة (3.68) وفق مقياس التدرج الخماسي.

التوصيات:

- بعد تحليل البيانات التي تم جمعها والوصول إلى استنتاجاتها، فإن الدراسة توصي بالآتي:
1. توفير مصادر طاقة بديلة وصديقة للبيئة تضمن العمل المستمر بالمصرف عند انقطاع التيار الكهربائي.
 2. إقامة الدورات التدريبية للعاملين في القطاع المصرفي لرفع كفاءتهم في مجال التسويق المستدام.
 3. الأخذ بنظر الاعتبار الحفاظ على سمعة المصرف عند إتمام إجراءات الزبائن.

4. ضرورة الالتزام بالتوجيهات الصادرة من الجهات المختصة بحماية البيئة واتخاذ كافة الإجراءات التي تضمن الحفاظ على البيئة.
5. ضرورة الاستجابة السريعة لمتطلبات ورغبات الزبائن وإتمام إجراءاتهم بأسرع وقت ممكن.
6. الحرص على تقديم خدمات ذات منافع اجتماعية تقدم للزبائن مقارنة بخدمات المنافسين من المصارف الأخرى.
7. ضرورة أن تكون الاستراتيجية التسويقية للمصرف هي استراتيجية مستدامة تحقق أهداف المصرف وتحافظ على البيئة الطبيعية في نفس الوقت.
8. الأخذ بنظر الاعتبار مقترحات الزبائن بشأن تطوير الخدمات المقدمة والتعامل بجدية مع الشكاوى المقدمة من قبل الزبائن ووضع الحلول الناجحة لها.

المراجع:

المراجع العربية:

1. شيرين ابو وردة، (2017)، "التسويق المستدام: مدخل التسويق الشامل وتطبيقاته في المنظمات العلمية والاجنبية"، تنوير للنشر والتوزيع.
2. علوان، قسام نايف، (2005)، "إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الآيزو، 2000:9001"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
3. مريم، بن الشيخ، (2018) "دور التسويق المستدام في تحسين سلوك المؤسسة الاقتصادية وفق مبادئ واهداف التنمية المستدامة: دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف.
4. الحريري، صالح عمرو/ وحويل، عبد الله بن محمد: التسويق المستدام دراسة مرجعية بالتطبيق على المنظمات الصناعية، مجلة الدراسات المالية، محاسبية وجبائية، المجلد (2)، العدد (2)، 2022، اليمن.

5. حمدي، زهراء صالح ، ومولى، ايمان عبد المطلب: حجم الاستثمار في الطاقة المتجددة وانعكاسها على التنمية الاقتصادية المستدامة مقارنة بين الدول المتقدمة والنامية، كتاب المؤتمر الدولي المغاربي الأول لمستجدات التنمية المستدامة المنظم من 5 إلى 10 ديسمبر 2020، العراق.

ثالثاً: المصادر الاجنبية:

1. Krajewski، L، J، Ritzman، L، P، & Malhotra، M، K، (2013). Operations management: processes and 12 supply chains، 10th Ed Vol، 1 New York، NY: Pearson".
2. Minton et al.، 2012: Sustainable Marketing and social Media : A Cross-Country Analysis of Motives for Sustainable Behaviors، <https://www.researchgate.net/publication/260141898>
3. Stanton William .J & Futrell Charles، Fundamentals of Marketing، 8 th edition، New York، McGraw-Hill edition، 1987.
4. Ehnert، I.، Harry، W.، & Zink، K. J. (2014). Sustainability and HRM. In Sustainability and human resource management (pp. 3-32). Springer، Berlin، Heidelberg.
5. Uma Sekaran : Research Methods For Business، A Skill - Building Approach، Fourth Edition، Southern Illinois University at Carbondale، 2003.
6. ALEXANDRA TWIN (17/8/2020)، "Marketing"، Investopedia، Retrieved.

أثر رأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية على المصرف التجاري فرع الزاوية

إعداد/ محمد عبد السلام كريش

مستخلص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع رأس المال الفكري بالمصرف التجاري فرع الزاوية، ومعرفة مستويات ومعايير جودة الخدمات المصرفية المعتمدة به، ودراسة وتحليل أثر رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف قيد الدراسة، حيث تمت صياغة المشكلة الرئيسية لهذه الدراسة في صيغة تساؤل كالتالي (ما أثر رأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية؟)، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، من خلال استخدام الإستمبنة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات من مفردات مجتمع الدراسة البالغ عددهم (20) موظف، حيث تم استخدام أسلوب الحصر الشامل لمفرداته نظرا لصغر حجمه، وقد تم توزيع عدد (20) إستمبنة على موظفي المصرف قيد الدراسة، تم إسترجاعها بالكامل بدون وجود إستمارات مفقودة، وكانت جميع الإستمارات صالحة للتحليل الإحصائي، وبناء على ما ورد من إستجابات من مفردات مجتمع الدراسة حول العبارات التي تضمنتها الإستمبنة، وبعد إخضاع هذه الإستجابات للتحليل الإحصائي بإستخدام برنامج (الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية) والمعروف إختصارا بـ (SPSS)، توصلت الدراسة لعدة نتائج منها أن ادارة المصرف التجاري فرع الزاوية تهتم بتوظيف الأفراد ذوي المهارات والقدرات العالية للإعتماد عليهم في تقديم الخدمات المصرفية، كما تعمل على تشجيع موظفيها على تقديم مقترحاتهم للمساهمة في حل المشاكل التي قد تواجه العمل، وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن المصرف التجاري فرع الزاوية يعتمد مفاهيم رأس المال (البشري، الهيكلي، الزبائني) كأبعاد رئيسية لإدارة رأس المال الفكري، كذلك أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر رأس المال البشري وجودة الخدمات المصرفية، وبناء على ما ورد من نتائج إقترحت الدراسة مجموعة توصيات منها ضرورة الإستفادة من مستويات الخبرة المتوافرة لدى بعض موظفيها في الرفع من مستوى جودة الخدمات المصرفية بما يحقق رضا زبائن هذا المصرف، كما أوصت الدراسة إدارة المصرف بالعمل المستمر على تحسين جودة الخدمات المصرفية وتقليل فترة إنتظار الزبائن، والحرص على تقديم الخدمات المصرفية بالسرعة والجودة المناسبة، كذلك أوصت الدراسة

بأهمية العمل من قبل إدارة المصرف على زيادة مستوى وضوح السياسات والإجراءات والعمليات المصرفية المعمول بها لكافة الموظفين داخل المصرف.

الكلمات المفتاحية: - رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني، الجودة، جودة الخدمات المصرفية.

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

في ظل الانفتاح والتطور المعرفي التي أفرزته العولمة وثورة تقنية المعلومات والاتصالات ظهرت مجموعة من التحولات والتغيرات أمام المؤسسات، الأمر الذي جعلها تعمل في ظل أجواء تنافسية دفعتها لتكوين رؤية واضحة لجودة أدائها وخدماتها، ووضع إستراتيجيات كفيلة ببقائها وتطورها ونهوضها، فأصبحت تسعى نحو محاولة وإعادة تقييم موجوداتها المادية كما ركزت على إعادة تقييم موجوداتها المعرفية من خلال إدارة رأس المال الفكري، والمتمثل في المعرفة والمهارة والابتكار، بما يضمن لها الاستثمار الحقيقي للمعرفة والمعلومات التي لها القدرة على تطوير المؤسسات، وإدخال التعديلات الجوهرية على كافة أنشطتها وبمختلف تخصصاتها. (الراشدي، 2017، ص 12)

كما شهد العالم في الآونة الأخيرة إهتماما بالغا بموضوع الجودة وضمائها وأصبحت المنظمات المختلفة تضع نصب أعينها الميزة التنافسية، كون المنظمات لا تستطيع المحافظة على مركزها التنافسي إلا بتحقيق الجودة الشاملة وتأكيدا في جميع مجالاتها، ولم تقتصر هذه المنافسة على المؤسسات والمنظمات الصناعية أو التجارية فقط، بل أصبحت المؤسسات المصرفية تسعى نحو محاولة تقديم خدمات عالية الجودة تحظى بقبول ورضا الزبائن من ناحية، وتواكب متطلبات البيئة التي تعمل بها من ناحية أخرى، وفي ذلك الوقت تحظى برضا وقبول العاملين بها. (سعاوي وعبود، 2018، ص 35)

وقد أدركت العديد من المؤسسات المصرفية أهمية رأس المال الفكري ودوره الفعال في تحقيق متطلبات الجودة، وأخذت تهتم بدراسة مكوناته وعناصره المختلفة وطرق قياسه، فضلا عن كيفية إدارته واستثماره، باعتباره الأساس للارتقاء بمستوى جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها هذه المؤسسات، كما تعد إدارة رأس المال الفكري المصدر الرئيس لتحقيق الميزة التنافسية ورضا

العملاء، خاصة في ظل تناقص الأهمية النسبية للأصول الملموسة، في مقابل زيادة أهمية الأصول الغير ملموسة المبنية على المعرفة عالية الجودة. (يوسف، 2016، ص 21).

2.1 مشكلة الدراسة:

بالرغم من التطورات الكبيرة التي شهدتها المؤسسات المصرفية على المستوى الدولي والإقليمي خلال العقدین الأخيرین، إلا أن الاستفادة من رأس المال الفكري على المستوى المحلي مازال دون المطلوب، وبقي هذا القطاع عرضة للعديد من المشاكل مما إنعكس سلباً على تطور الخدمات المصرفية التي يقدمها ومستوى جودتها، وأصبحت المؤسسات التابعة لهذا القطاع تواجه العديد من التحديات التي أضعفت مستوى كفاءتها وفعاليتها وقللت من قدراتها على تلبية رغبات زبائنهم، وترتبط هذه التحديات بشكل رئيس بمدى قدرة هذه المؤسسات على إستغلال رأس المال الفكري المتاح لها بإعتباره من المصادر الأساسية لزيادة كفاءتها والرفع من مستوى جودة خدماتها، وفي هذا السياق أشارت نتائج بعض الدراسات السابقة إلى الدور الذي تلعبه إدارة رأس المال الفكري في تحقيق جودة الخدمات المصرفية، فعلى سبيل المثال لا الحصر أشارت دراسة (زاهية: 2020) إلى وجود أثر معنوي إيجابي لرأس المال المعرفي على جودة الخدمات المصرفية، كما توصلت دراسة (الأعوج: 2017) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري بأبعاده (القدرة - المعرفة - المهارة - الخبرة) على تحسين جودة الخدمات المصرفية بأبعادها (الملموسية - الإعتمادية - الأمان - التعاطف)، ومن هذا المنطلق تم توجيه بعض التساؤلات لبعض موظفي المصرف التجاري فرع الزاوية خلال المقابلة الشخصية التي تمت معهم، وبناءً على إستجاباتهم على هذه التساؤلات، تبينت بعض الأعراض، نجملها في النقاط التالية:-

- 1- تدني مستوى العمل المستمر على تحسين جودة الخدمات المصرفية، وعدم مواكبة التطورات المتسارعة في تقديم الخدمات المصرفية بما يحقق رضا الزبون.
- 2- ضعف مستوى الإهتمام ببناء قاعدة بيانات فعالة داخل المصرف بما يحقق الوصول للبيانات والمعلومات في الوقت المناسب.
- 3- ضعف مستوى الإهتمام بعمليات التطوير والتحسين المستمر لكافة الإجراءات والسياسات المعتمدة.

4- تدني مستوى تطبيق معايير الجودة على مختلف الأنشطة الإدارية بما يتوافق مع متطلبات الجودة.

وانطلاقاً من الأعراض السابقة الذكر تم صياغة المشكلة الرئيسية لهذه الدراسة في التساؤل التالي: - (ما أثر إدارة رأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري فرع الزاوية ؟)

3.1 فرضيات الدراسة:

صيغت فرضيات الدراسة كما يلي:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري فرع الزاوية.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف قيد الدراسة .

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الزبائني على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف قيد الدراسة .

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي على الخدمات المصرفية بالمصرف قيد الدراسة .

4.1 أهداف الدراسة:

1- التعرف على واقع رأس المال الفكري بالمصرف قيد الدراسة.

2- الوقوف على مستويات ومعايير جودة الخدمات المصرفية المعتمدة بالمصرف قيد الدراسة.

3- دراسة وتحليل أثر رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة على جودة الخدمات المصرفية.

5.1 أهمية الدراسة:

- 1- يؤمل أن تساهم نتائج هذه الدراسة في توضيح طرق وأساليب الاستفادة من رأس المال الفكري، في الرفع من مستويات جودة الخدمات المصرفية.
- 2- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تم إجراؤها داخل القطاع المصرفي وما يمثله هذا القطاع من أهمية بالغة في دعم الإقتصاد الوطني.
- 3- تساهم هذه الدراسة في صقل قدرات الباحث وزيادة تعمقه في مجال البحث العلمي.

6.1 منهج الدراسة:

إستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لتحليل وتوصيف المتغيرات موضوع الدراسة ، ومن خلال الإجابات المختلفة لمجتمع الدراسة على العبارات التي تضمنتها أداة الدراسة (الاستبانة) بهدف معرفة أثر رأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية، وقد إستخدم هذا المنهج أيضاً من أجل جمع البيانات وتحليلها، كونه يعتمد بدرجة كبيرة على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي موجودة في الواقع، والتعبير عنها تعبيراً كيفياً وكمياً وتفصيل جوانبها المختلفة وصفاً دقيقاً وشاملاً .

7.1 أدوات الدراسة:

الجانب النظري: تم الاستعانة ببعض الكتب والدوريات والرسائل العلمية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

الجانب العملي: تم إستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات من مفردات مجتمع الدراسة، إضافة إلى ذلك سيتم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية وإختبارات الفروض.

8.1 حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: أثر رأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية.

الحدود البشرية: موظفو المصرف التجاري فرع الزاوية.

الحدود المكانية: المصرف التجاري فرع الزاوية الواقع في نطاق بلدية الزاوية.

الحدود الزمنية: فصل الخريف 2024 / 2025م.

9.1 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي المصرف التجاري فرع الزاوية، والبالغ عددهم (20) موظف، وقد تم استخدام أسلوب المسح الشامل نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة.

10.1 مصطلحات الدراسة:

1- رأس المال الفكري: - هو "مجموعة من المصادر المعلوماتية في شكل معارف ظاهرة يسهل التعبير عنها ونقلها كوثائق، ومعارف ضمنية مسندة إلى الخبرة الشخصية يتطلب الأمر لإدارتها البحث عنها وتنظيمها وجعلها متاحة للاستخدام وإيجاد البيئة التنظيمية المناسبة لها". (كاظم، 2011، ص 245)

2- رأس المال البشري: - هو "مجموعة من المهارات والخبرات والمعارف الضمنية والصريحة والصفات والخصائص المختلفة الكامنة لدى العاملين بالمؤسسات". (شلفوح، 2019، ص 14)

3- رأس المال الهيكلي: - هو "المعلومات والموجودات الفكرية وبراءات الاختراع وحقوق النشر التي تحصل عليها المؤسسات وتجعلها جزء لا يتجزأ من هيكلها التنظيمي". (ميرخان، 2003، ص 26)

4- رأس المال الزبائني: - هو "العلاقة مع المؤسسات الأخرى والأفراد من خلال دراسة رضا المستفيد وتحديد أوجه التعاون المناسبة معه للاحتفاظ به وكسب ولاء المؤسسات". (الراشدي، 2017، ص 42)

5- جودة الخدمات المصرفية: - "نظام إداري شامل قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المؤسسة، بحيث تشمل هذه التغييرات الفكر والسلوك، القيم والمعتقدات التنظيمية، والمفاهيم الإدارية، ونمط القيادة، ونظم وإجراءات العمل الإداري". (الريبيعي، 2008، ص 50)

6- الجودة: - هي "أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء". (السامرائي، 2007، ص 28)

11.1 الدراسات السابقة: -

1- دراسة: (بلحسين، 2020)، بعنوان. دور أدوات إدارة الجودة في تطوير أداء المؤسسات المصرفية.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة إمكانية وجود أثر يبرز دور أساليب وأدوات إدارة الجودة في تطوير الأداء المالي والإداري والمجتمعي في المؤسسات المصرفية، وتوصلت الدراسة الى العديد من النتائج أهمها أن مستوى تطبيق أساليب وأدوات إدارة الجودة بتالمؤسسات المصرفية الجزائرية محل الدراسة هو مستوى ليس بالمرتفع، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق حول مستوى تطبيق أساليب وأدوات إدارة الجودة في المؤسسات المصرفية محل الدراسة تعزي لمتغير مسمى المصرف.

2- دراسة: (عجالي، 2017)، بعنوان. إدارة رأس المال الفكري كمدخل لدعم وتحسين تنافسية شركات التأمين - دراسة ميدانية على مؤسسات التأمين بالجزائر.

هدفت هذه الدراسة الى طرح إشكالية تأثير إدارة رأس المال الفكري لمؤسسات التأمين الجزائرية على دعم وتحسين تنافسيته، وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج منها أن إدارة رأس المال الفكري تدعم وتحسن تنافسية المؤسسات، كما توصلت إلى أنه توجد علاقة قوية بين إدارة رأس المال الفكري (إدارة المعرفة، إدارة الابتكار وإدارة الملكية الفكرية)، في مؤسسات التأمين الجزائرية وتحسين تنافسيته.

3- دراسة (بوجمعة، 2016)، بعنوان. رأس المال الفكري كألية لتحقيق الميزة التنافسية"، دراسة ميدانية بمؤسسة موبليس للهاتف النقال بدمشق.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على رأس المال الفكري كألية لتحقيق الميزة التنافسية، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها أن رأس المال الفكري يعد إحدى الوسائل الإستراتيجية الهامة التي تساهم في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة وكذا بقاءها ونموها وزيادة قدرتها على تحقيق أهدافها الإستراتيجية، كما توصلت الدراسة إلى أن المؤسسة قيد الدراسة لا تعتمد رأس المال الفكري كأحد السبل الفعالة في تحقيق التميز التنافسي في مواجهة المؤسسات الأخرى العاملة في قطاع الإتصالات بمدينة دمشق.

4- دراسة (نايلي، 2016)، بعنوان. أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية، دراسة حالة البنوك الجزائرية.

هدف البحث إلى التعرف على جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية حسب وجهة نظر الإداريين والزبائن، وتوصلت النتائج إلي وجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى لجميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية، كما رأت الدراسة أن الميزة التنافسية عنصر هام وجوهري وجدري في تفعيل دور المصارف التجارية، كونها تعطي دافع لإدارة البنوك التجارية محل الدراسة لتحسين جودة العمليات المصرفية.

5- دراسة: (يوسف، 2016)، بعنوان. أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي، دراسة حالة أعضاء هيئة التدريس والطلبة، في جامعة باتنة الحاج لخضر، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي،

ورأس المال الزباني) على جودة التعليم العالي، ولقد توصلت هذه الدراسة الى أن هناك التطبيق الفعلي لمعايير الجودة داخل المؤسسة الجامعية، ولتحقيق النقلة النوعية يجب التوجه نحو وإحتضان الموارد الفكرية الخلاقة ذات الأفكار والابداعية من خلال تكوين الكفاءات وتشجيع البحث العلمي.

2. الجانب النظري للدراسة

1.2 رأس المال الفكري:-

2.1.2 تعريف رأس المال الفكري: -

يعد موضوع رأس المال الفكري من الموضوعات الإدارية التي طرحتها الأدبيات الإدارية المعاصرة التي برز الاهتمام بها من قبل الباحثين في بداية عقد التسعينات من القرن الماضي، إذ أظهرت الأدبيات مواضيع متعددة غيرت النظرة التقليدية لمفهوم رأس المال والربحية. (شلفوخ، 2019، ص 95)

حيث عرفه البعض بأنه " القدرة المتفردة للمنظمة التي تتنافس وتتفوق بها على المنظمات الأخرى ". (أبو النصر، مدحت محمد، 2017، ص 27)

كما تم تعريفه بأنه " مجموع من الأشخاص الذين يمتلكون المعارف والخبرات التي تمكنهم من الاسهام في أداء المنظمات التي يعملون بها ". (عبد الرحيم، 2018، ص 87)

وعرفه آخرون بأنه " بأنه أصول غير ملموسة تتضمن مجموعة من الموارد التي تسيطر عليها المنشأة نتيجة لأحداث ماضية عن طريق الملكية أو الحقوق القانونية، ومن المتوقع أن تحقق هذه الأصول منافع اقتصادية مستقبلية تسهم في دعم القدرة التنافسية للمنظمة". (الربيعي، 208، ص 32) حيث يعرف بأنه "تنسيق القدرات المعرفية والتنظيمية التي يتمتع بها العاملون، والتي يمكن وضعها في الإستخدام لتحقيق التميز والتفوق التنافسي للمنظمة، وهو المهارات والإجراءات والعمليات التي تؤدي إلى المعرفة والتحويل إلى أرباح في المستقبل". (الصادق، 2010، ص 9) ويرى البعض أن رأس المال الفكري هو "تخطيط وتنظيم مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة التي

3.1.2 أهمية إدارة رأس المال الفكري:-

- تتضح أهمية إدارة رأس المال الفكري من خلال النقاط التالية:- (الراشدي، 2017، ص 30)
- 1- إن عملية إستثمار العقول المتوفرة بالمؤسسات المصرفية يساعد في إنشاء المنظمات التعليمية الذكية، التي تساهم إيجاد بيئة عمل أكثر مهنية وتطوراً تعتمد على التكنولوجيا والمعلومات المتوفرة لها.
 - 2- تعتبر إدارة رأس المال المصدر الحقيقي للمؤسسات المصرفية، وذلك لان المعرفة الحقيقية والمعلومات الصحيحة والدقيقة تعطي المنظمة القدرة على النمو والاستثمار والتنافس.
 - 3- إن الاهتمام بإدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات المصرفية، يساهم في دعم عمليات التنمية المستدامة وتحقيق العائد الحقيقي للاستثمار في الطاقات الفكرية والبشرية.
 - 4- إن الاستثمار في رأس المال الفكري يعود بفوائد على المؤسسات المصرفية، من خلال عمليات التطوير والنمو وذلك بإدخال التعديلات الجوهرية والابتكار والتجديد في الممارسة الإشرافية.

4.1.2 أبعاد رأس المال الفكري:-

تعددت مكونات رأس المال الفكري بتعدد آراء الباحثين، وسنعرض فيما يلي أهم مكونات وأبعاد إدارة رأس المال الفكري:- (ميرخان، 2013، ص. ص 23-24)

1- رأس المال البشري: - إن مفهوم رأس المال البشري ليس مفهوماً جديداً فقد كان مستخدماً من قبل في القرن الثامن عشر كما أنه إستخدام كمصطلح في (1961)، كونه يمثل القدرات الفطرية والمكتسبة لدى كل فرد عامل والتي تؤدي إلى زيادة القيمة الاقتصادية المضافة لكافة مجالات الأعمال إذا أحسن إستثمارها مثل باقي الأصول، فهو يعد مخزون المعرفة المهارات، والقدرات الضمنية (في الفرد العامل الذي ينتج من الموهبة الطبيعية).

2- رأس المال الهيكلي: - يمثل رأس المال الهيكلي المكون الثاني لرأس المال الفكري، ويعد بمثابة الهيكل الداعم والساند لرأس المال البشري، والذي يمكن امتلاكه والمتاجرة به، كما يمثل البنى التحتية التي يمكن أن تساعد على دعم العاملين في مساهمهم للأداء الفكري وكذلك أداء الأعمال المنظمة، وهو يمثل كل مخزون المعرفة غير البشرية في المنظمة مثل المخططات التنظيمية والعمليات والاستراتيجيات .

3- رأس المال الزبائني: - هو المكون الثالث لرأس المال الفكري ويشير إلى القيمة المتضمنة في علاقات المنظمة مع زبائنها ورضا الزبائن وولائهم للمنظمة، ويسمى أيضاً رأس المال العلاقي أو رأس المال الخارجي، ويعتمد على قدرة الارتباط بالآخرين وإيجاد إجابات بسرعة أكبر حول المنتجات.

5.1.2 أساليب المحافظة على رأس المال الفكري: -

وللمحافظة على رأس المال الفكري يجب على المنظمة إتباع استراتيجيات عمل ذات قواعد عقلانية تمكنها من حماية كيائها من الصعوبات المجهولة التي قد تواجهها مستقبلاً، في ظل المنافسة الشديدة

وهذه الاستراتيجية يمكن أن تبنى على القواعد التالية: - (الزيادي، 2012، ص.ص 16-17)

1- تنشيط الحافز المادي الاعتباري: - هي مجموعة من العوامل والمؤثرات الخارجية التي تثير الفرد وتدفعه لأداء الأعمال الموكلة اليه على أكمل وجه من خلال اشباع حاجاته ورغباته المادية والمعنوية.

2- التصدي للتقادم التنظيمي: - يقصد به جميع الإجراءات والوسائل التي تتخذها المنظمة من أجل تطوير قدرات وخبرات العاملين فيها باستمرار، مما يجعلهم قادرين على مواكبة آخر التطورات التجارية.

3- مواجهة الإحباط التنظيمي: - الإحباط التنظيمي هو حالة نفسية تنشأ من جراء فشل الفرد في إنجاز أو تحقيق أهداف معينة بسبب وجود عوائق وعقبات مادية، كالاغتراب الشخصي، وعوائق نفسية أخرى.

4- تقليل فرص الاغتراب التنظيمي: - هو حالة الشعور بعدم الاندماج والابتعاد عن الجميع حيث تعد المعايير الاجتماعية التي يشترك فيها الآخرون عديمة المعنى بالنسبة للشخص المغترب اجتماعياً.

5- تعزيز التميز التنظيمي: - يقصد به جميع وسائل والأساليب التي من شأنها زيادة المساهمة الفكرية للعاملين بالمنظمة من خلال إمتصاص المعرفة المفيدة للأفكار الجديدة الموجودة في عقولهم عن طريق تشجيع الابداع، والابتكار والعمل بروح الفريق وإحترام الآراء .

2.2 جودة الخدمات المصرفية:-

1.2.2 تعريف جودة الخدمات المصرفية: -

يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) التي يقصد بها طبيعة الشخص أو الشيء ودرجة الصلابة، وكانت تعني قديماً الدقة والاتقان، من خلال قيامهم بتصنيع الآثار والتماثيل والقلاع والقصور لأغراض التفاخر أو لاستخدامها لأغراض الحماية، ويعد مصطلح الجودة من المصطلحات التي نالت في عالم اليوم رواجاً كبيراً على مختلف الثقافات، وكثرت المناداة بتطبيقها على مختلف المؤسسات والإدارات، ومن هنا تعددت تعريفات الجودة التي قدمها العلماء والباحثون.

حيث عرفت الجودة "بأنها (بلوغ شيء ما درجة عالية من النوعية الجيدة والقيمة الجيدة، وتعتبر الجودة معياراً موثقاً به، لتمييز إنجاز ما عن غيره من الانجازات الموجودة في البيئة نفسها وفي المجال نفسه). (الشرفا، 2010، ص22)

وعرفها آخرون "بأنها (استراتيجية تنظيمية وأساليب إدارية تؤدي إلى تسليم منتجات أو خدمات ذات جودة عالية إلي المستهلك أو العميل). (الباهي، 2016، ص16)

أما فيما يتعلق بجودة الخدمة فقد عرفها البعض "بأن (يكون مستوى انتاجها وتقديمها على النحو الذي يتوافق مع رغبات وتوقعات المستفيد المعلقة والمتوقعة). (عبد السيد، 2009، ص

(9)

أما جودة الخدمات المصرفية فقد تم تعريفها بأنها "خصائص الخدمة التي ترضي توقعات الزبون سواء كانت هذه التوقعات صريحة أو ضمنية، موضوعية أو شخصية واعية أو غير واعية." (الشريف، 2018، ص.ص 21-22).

وعرفها آخرون بأنها "مجموعة من الأنشطة المتعلقة بتحقيق المنافع في مجال العمليات المصرفية معينة للزبون، سواء كان ماديا أو معنويا، ويقوم المصرف بتقديم خدماته للزبون." (الشريف، 2018، ص 54)

2.2.2 أهمية جودة الخدمات المصرفية:

تعتبر الجودة أحد العوامل التي تحدد حجم الطلب على منتجات المؤسسة وتكون الأهمية كما يلي: (الشرفا، 2010، ص 21، 22)

1- يلعب قطاع المصارف دورا مهما الذي يمكنها من البقاء في السوق والوقوف في وجه المنافسة.

2- أن الجودة أصبحت السمة المميزة للقرن الواحد والعشرون والعنصر الأكثر أهمية في تحقيق أهداف المؤسسات إنتاجية أو خدمية.

3- تعد جودة الخدمة المصرفية من القضايا الحديثة في الفكر التسويقي.

4- جودة الخدمة المصرفية ترتبط بالعنصر البشري مقدم الخدمة ومتطلبات تقديمها بصورة مميزة، لذا يتم إختيارهم بصورة دقيقة وتدريبهم لإنجاز أعمالهم بكفاءة والحفاظ علي العملاء الذين إزدادت معرفتهم واطلاعهم بالخدمات التي تقدمها المصارف. (الشاعر، 2017، ص 45)

3.2.2 أهداف جودة الخدمات المصرفية:-

إن الهدف الأساسي من تطبيق جودة الخدمات في المصارف هو (تطوير الجودة والخدمات مع إحراز تخفيض في التكاليف والإقلال من الوقت والجهد الضائع لتحسين الخدمة وكسب رضاءهم).

وهذا الهدف الرئيسي للجودة يشمل ثلاث فوائد رئيسية مهمة وهي :-

1 - خفض التكاليف:- إن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف .

2- تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل :- فالإجراءات التي وضعت من قبل المؤسسة لإنجاز الخدمات للعميل قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها وبالتالي جاءت هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما أثر تأثيراً سلبياً على العميل .

3- تحقيق الجودة :- وهي " تطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء، والاهتمام بالجودة بما يؤدي لتقليل وقت الأداء، وبالتالي تقليل شكوى المستفيدين من هذه الخدمات. (الشاعر 2017 ص 48)

4.2.2 خطوات تحقيق جودة الخدمات المصرفية:-

هناك إشارات يستخدمها العملاء لتقييم جودة الخدمة التي يتلقونها ومنها ما يلي:- (الباهي، 2017، ص 65)

1- الموثوقية:- البعد الأول لجودة الخدمة هو الموثوقية. يشير لقدرة المنظمة على أداء الخدمة بدقة. كما يتضمن أيضاً قدرة الشركة على إكمال الخدمة في الوقت المحدد وبصورة ثابتة وخالية من الأخطاء.

2- الإستجابة:- البعد الثاني لاستجابة جودة الخدمة. مثلما يوحي العنوان ينظر هذا إلى قدرة المؤسسة على الاستجابة لاحتياجات العميل على الفور. عندما تفشل الشركات في الاستجابة للعميل، وخاصة عندما لا يكون هناك سبب أو تفسير واضح، يخلق تصوراً سلبياً في أذهان العملاء.

3- الاعتمادية:- يقصد بالاعتمادية ما ينبغي أن تقدم المؤسسة من خدماتها بصورة تعكس درجة عالية من الاعتمادية على هذه الخدمات، ويجب ان توفر هذه الخدمات درجة عالية من الثبات.

4- اللباقة (التعامل):- يقصد بها يجب أن يكون مقدم الخدمة يتحلا بقدر من الاحترام والادب، وان يتسم بالمعاملة الودية مع المستهلكين.

5- فهم المستهلك:- ويقصد به يجب على المؤسسات التركيز على التعرف وفهم المستفيد، وهذا ليس من وجهة نظر المستفيد فقط بل من وجهة نظر سوق العمل أيضاً.

3. الجانب العملي للدراسة

1.3 الإطار العام للمنهجية المتبعة في الجانب العملي للدراسة.

1.1.3 مجتمع الدراسة :-

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي المصرف التجاري فرع الزاوية، والبالغ عددهم (20) مفردة، وقد تم استخدام أسلوب المسح الشامل نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة.

2.1.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات :-

استخدمت الدراسة الاختبارات المتوفرة في برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) كما يلي :-
(الوسط الحسابي - اختبار كرونباخ ألفا - اختبار t للعينة الواحدة - تحليل الانحدار البسيط - اختبار تحليل التباين - معامل بيرسون للارتباط - معامل التحديد - اختبارات صدق الأداة وثباتها).

3.1.3 أداة الدراسة :-

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، نظراً لسهولة تطبيقها وتحليل نتائجها، كونها تغطي

جوانب كثيرة من موضوع الدراسة لجمع المعلومات، حيث تم إعداد أداة الدراسة الحالية بما يتناسب وأهدافها وفروضها وتشتمل الاستبانة على ما يلي :-

الجزء الأول: البيانات الشخصية والديموغرافية وخصائص وسمات مجتمع الدراسة.

القسم الثاني: أبعاد رأس المال الفكري وجودة الخدمات المصرفية، حيث تم وضعها في صورة محاور رئيسية وعبارات فرعية، وكان ترتيب محاور وعبارات الاستبانة كما يلي :-

المحور الأول: رأس المال البشري :- ويشتمل على أربعة عبارات، من (1-4).

المحور الثاني: رأس المال الهيكلي :- ويتكون من أربعة عبارات، من (5-8).

المحور الثالث: رأس المال الزبائني :- ويتكون كذلك من أربعة عبارات، من (9-12).

المحور الرابع: جودة الخدمات المصرفية :- ويشتمل أيضاً على إثني عشرة عبارة، من (13-

24).

تم توزيع الإستمارات وبشكل مباشر على عناصر مجتمع الدراسة، بحيث تمت العملية على مراحل، بحيث تم توزيع الاستمارات وتسليمها مباشرة وفي ذات الوقت، بحيث لا يتم فقدان أي إستمارة، وهو ما حصل بالفعل حيث كانت المحصلة عدم وجود أي فاقد في عدد الاستبانات، والجدول التالي يبين ذلك.

الجدول (1.3) عدد الاستبانات الموزعة والمسترجعة

عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المسترجعة	عدد الاستبانات المفقودة	الاستبانة المدروسة
20	20	0	% 100

4.1.3 صدق الاستبانة :-

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس عبارات الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين وهما :-

1- صدق أداة الدراسة (الصدق الظاهري):-

تمّ التأكد من صدق محتوى أداة الدراسة بعرض الاستبانة بعد تصميمها، على مجموعة من المتخصصين في مجال إدارة الأعمال، وبذلك تمّ إخراج استبانة الدراسة في صورتها النهائية بعد إجراء التعديلات التي استلزم إجراؤها من إضافة أو حذف أو تعديل، وقد تم إعتداد الفقرات التي وافق عليها أكثر المحكمين.

2- صدق المقياس (الاتساق الداخلي):-

يقصد بصدق المقياس (الاتساق الداخلي) مدى إتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation) بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

وقد بينت النتائج في الجدول رقم (3.3) أن معاملات الارتباط بين كل محور من محاور الدراسة وإجمالي الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.01)، حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية جميعها أقل من (0.01)، وبذلك تعتبر المحاور صادقة لما وضعت.

الجدول رقم (3.3) معامل الارتباط بين محاور الدراسة وإجمالي الاستبانة

ت	المحاور	عدد الفقرات	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية
1	رأس المال البشري	4	0.875	**0.000
2	رأس المال الهيكلي	4	0.839	**0.000
3	رأس المال الزبائني	4	0.674	**0.000
4	جودة الخدمات المصرفية	12	0.625	**0.000

5.1.3 ثبات الاستبانة:-

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة تطبيقها بعد مدة وتحت نفس الظروف على نفس أفراد العينة الاستطلاعية، ويمكن التحقق من ثبات الاستبانة بإجراء إحدى الطرق الثلاث (التجزئة النصفية، معامل ألفا كرونباخ، معامل الاوميغا). في هذه الدراسة قد تم التحقق من ثبات صحيفة الاستبيان من خلال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient)، والاتساق الداخلي من خلال الجذر التربيعي لمعامل كرونباخ ألفا، كانت النتائج كما هي في الجدول (4.3).

الجدول (4.3) نتائج الثبات والاتساق الداخلي للاستبانة

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا	معامل جدر ألفا	القرار
الدرجة الكلية للاستبانة	24	0.669	0.818	ثابتة ومتسقة

يتضح من خلال الجدول (4.3) يلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ للدرجة الكلية للمحاور كان أكبر من القيمة المفترضة (0.60)، عليه فإن الباحث قد تأكد من صدق وثبات الاستبانة والاتساق الداخلي لجميع عبارات محاورها وصلاحياتها للتحليل والإجابة على أسئلة الدراسة ومن تم الوصول للنتائج اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة التي وضعت من أجلها الاستمارة.

2.3 الوصف الإحصائي لمفردات مجتمع الدراسة وفق الخصائص الشخصية.

الجدول (5.3) التوزيع التكراري والنسبي لعناصر مجتمع الدراسة حسب السمات الشخصية

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة. %
النوع	ذكر	18	90
	أنثى	2	10
العمر	أقل من 30 سنة	5	25
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	12	60
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	1	5
	من 50 سنة فأكثر	2	10
المؤهل العلمي	متوسط فأقل	1	5
	جامعي	18	90
	ماجستير	1	5
سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	4	20
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	8	40
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	6	30
	من 15 سنة فأكثر	2	10

يتبين من خلال الجدول (5.3) ما يلي :-

1- يلاحظ أن أغلب المبحوثين ذكور ونسبة 90.0٪، 10٪ إناث. قد يكون ذلك راجع لطبيعة مجتمع البحث.

2- يلاحظ أن أغلب المبحوثين أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة ونسبة 60.0٪، 25.0٪ كانت أعمارهم أقل من 30 سنة، أي أنه بشكل عام 85.0٪ من المبحوثين أعمارهم أقل من 40 سنة.

3- يلاحظ أن أغلب المبحوثين يحملون مؤهل جامعي ونسبة 90.0٪/ 5.0٪ ماجستير. و 5.0٪ متوسط فأقل.

4- أن المبحوثين يتمتعون بخبرة في العمل بوظيفتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 40.0٪، الذين خبرتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة كانوا بنسبة 30.0٪، الذين خبرتهم من 15 سنة فما فوق كانوا بنسبة 10.0٪، الذين خبرتهم أقل من 5 سنوات كانوا بنسبة 20.0٪.

3.3 التحليل الإحصائي لإجابات مفردات مجتمع الدراسة:-

1.3.3 مدى توافر مفهوم رأس المال البشري كأحد مفاهيم رأس المال الفكري بالمصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث .

لمعرفة مستوى توافر مفهوم رأس المال البشري كأحد مفاهيم رأس المال الفكري بالمصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة ، كذلك استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة من وإلى الدرجة الكلية لبعد رأس المال البشري، فكانت نتائج كما في الجدول (6.3).

الجدول (6.3) نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر رأس المال البشري بالمصرف

القرار	P-value	احصاء الاختبار	المتوسط الحسابي	رأس المال البشري
موافقة	0.000	4.273	4.05	1 تشجع إدارة المصرف العاملين على تقديم مقترحاتهم للمساهمة في حل المشاكل التي تواجه العمل.
موافقة	0.002	3.596	3.90	2 تهتم إدارة المصرف بتوظيف الأفراد ذوي المهارات والقدرات العالية، للإعتماد عليهم في تقديم الخدمات المصرفية بجودة عالية .

3	تحرص إدارة المصرف على دفع العاملين نحو التطوير المستمر لقدراتهم وإمكانياتهم، بما يكفل تحسين مستوى جودة الأداء بالمصرف.	4.10	6.850	0.000	موافقة
4	تسعى إدارة المصرف على توفير أجواء عمل مناسبة تساعد العاملين على أداء مهامهم وتقديم أفضل الخدمات لزبائن المصرف.	3.90	3.758	0.001	موافقة
	الدرجة الكلية لرأس المال البشري	3.99	5.487	0.000	موافقة

من خلال الجدول (6.3)، يلاحظ أن مستوى المعنوية المشاهد P -value لجميع العبارات كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسطات حسابية أكبر من 3، مما يدل على أن المبحوثين أجابوا بالموافقة حول هذه العبارات.

وهذا يدل على أن إدارة المصرف التجاري فرع الزاوية (تشجع على تقديم مقترحاتهم للمساهمة في حل المشاكل التي تواجه العمل، تهتم بتوظيف الأفراد ذوي المهارات والقدرات العالية للإعتماد عليهم في تقديم حل للمشاكل التي تواجه العمل، تهتم بتوظيف الأفراد ذوي المهارات والقدرات العالية للإعتماد عليهم في تقديم الخدمات المصرفية بجودة عالية، تحرص على دفع العاملين نحو التطوير المستمر لقدراتهم وإمكانياتهم بما يكفل تحسين مستوى جودة الأداء بالمصرف، تسعى على توفير أجواء عمل مناسبة تساعد العاملين على أداء مهامهم وتقديم أفضل الخدمات لزبائن المصرف).

مما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P -value للدرجة الكلية لبعده رأس المال البشري والذي كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي 3.99، نجد أن المصرف التجاري فرع الزاوية يطبق مفهوم رأس المال البشري كأحد مفاهيم رأس المال الفكري.

2.3.3 مدى توافر مفهوم رأس المال الهيكلي كأحد مفاهيم رأس المال الفكري بالمصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث .

لمعرفة مستوى توافر مفهوم رأس المال الهيكلي كأحد مفاهيم رأس المال الفكري بالمصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة ، كذلك استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة من وإلى الدرجة الكلية لبعد رأس المال الهيكلي. فكانت النتائج كما في الجدول (7.3).

الجدول رقم (7.3) نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر رأس المال الهيكلي

القرار	P-value	إحصاء الاختبار	المتوسط الحسابي	رأس المال الهيكلي
موافقة	0.000	5.667	3.85	1 تقوم إدارة المصرف ببناء ثقافة تنظيمية إيجابية تدعم الابتكار والإبداع وتشجع التطوير والتجديد.
موافقة	0.000	4.292	3.80	2 تعتمد إدارة المصرف على سياسات وإجراءات وقواعد تتميز بالمرونة والقابلية للتعديل وفقاً للمتغيرات.
موافقة	0.000	8.718	4.20	3 تسعى إدارة المصرف نحو مواكبة التطور في أساليب العمل وتصميم الهياكل التنظيمية وطرق تقديم الخدمات.
موافقة	0.001	4.000	3.80	4 يمتلك المصرف بنية تحتية تكنولوجية تمكنه من إدارة المعرفة، وتعزز من قدرته على مواكبة المتغيرات البيئية المتسارعة.
موافقة	0.000	8.722	3.91	الدرجة الكلية لرأس المال الهيكلي

من خلال الجدول (7.3) يلاحظ أن مستوى المعنوية المشاهد P -value لجميع العبارات كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسطات حسابية أكبر من 3، مما يدل على أن المبحوثين أجابوا بالموافقة حول هذه العبارات، وهذا يدل على أن إدارة المصرف التجاري فرع الزاوية (تقوم ببناء ثقافة تنظيمية إيجابية تدعم الابتكار والإبداع وتشجع التطوير والتجديد، تعتمد على سياسات وإجراءات وقواعد تتميز بالمرونة والقابلية للتعديل وفقاً للمتغيرات، تسعى نحو مواكبة التطور في أساليب العمل وتصميم الهياكل التنظيمية وطرق تقديم الخدمات، تمتلك بالمصرف بنية تحتية تكنولوجية تمكنه من إدارة رأس المال الفكري وتعزز من قدرته على مواكبة المتغيرات البيئية المتسارعة).

مما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P -value للدرجة الكلية لبعد رأس المال الهيكلي والذي كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي 3.91، نجد أن المصرف التجاري فرع الزاوية يطبق مفهوم رأس المال الهيكلي كأحد مفاهيم رأس المال الفكري.

3.3.3 مدى توافر مفهوم رأس المال الزبائني كأحد مفاهيم رأس المال الفكري بالمصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث.

لمعرفة مستوى توافر مفهوم رأس المال الزبائني كأحد مفاهيم رأس المال الفكري بالمصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة ، كذلك استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة من وللدرجة الكلية لبعد رأس المال الزبائني، فكانت نتائج كما في الجدول (8.3).

الجدول رقم (8.3) نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر رأس المال الزبائني

رأس المال الزبائني	المتوسط الحسابي	إحصاء الاختبار	P-value	القرار
1	3.90	4.723	0.000	موافقة
تسعى إدارة المصرف نحو بناء علاقات قائمة على الثقة المتبادلة مع الأفراد والجهات والمؤسسات المستفيدة من خدماته المصرفية.				

2	تقوم إدارة المصرف بشكل مستمر بإجراء دراسات للنظر في رغبات الزبائن ومعرفة تطلعاتهم وحل مشاكلهم.	3.75	3.470	0.003	موافقة
3	تقوم إدارة المصرف بفتح المجال للتواصل مع المؤسسات والشركات والأفراد، للتعرف على حجم ونوع وطريقة الخدمات المصرفية التي يرغبون بها.	3.80	3.760	0.001	موافقة
4	تحرص إدارة المصرف على تقديم أفضل الخدمات المصرفية التي ترضي الزبون، وبما يتوافق مع المعايير الخدمات المصرفية المعتمدة الدولية والمحلية.	4.00	5.210	0.000	موافقة
	الدرجة الكلية لرأس المال الزبائني	3.86	6.830	0.000	موافقة

من خلال الجدول (8.3)، يلاحظ أن مستوى المعنوية المشاهد P -value لجميع العبارات كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسطات حسابية اكبر من 3، مما يدل على ان المبحوثين اجابوا بالموافقة حول هذه العبارات. وهذا يدل على أن ادارة المصرف التجاري فرع الزاوية (تسعى نحو بناء علاقات قائمة على الثقة المتبادلة مع الأفراد والجهات والمؤسسات المستفيدة من خدماته المصرفية، تقوم بشكل مستمر بإجراء دراسات للنظر في رغبات الزبائن ومعرفة تطلعاتهم وحل مشاكلهم، تقوم بفتح المجال للتواصل مع المؤسسات والشركات والأفراد للتعرف على حجم ونوع وطريقة الخدمات المصرفية التي يرغبون بها، تحرص على تقديم أفضل الخدمات المصرفية التي ترضي الزبون .

مما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P-value للدرجة الكلية لبعء رأس المال الزبائني والذي كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي 3.86، نجد ان المصرف التجاري فرع الزاوية يطبق مفهوم رأس المال الزبائني كأحد مفاهيم رأس المال الفكري.

من خلال نتائج الجداول السابقة ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P-value للدرجة الكلية لمحور رأس المال الفكري والذي كان اصغر من 0.05 وبمتوسط حسابي 3.92، نصل لنتيجة مفادها ان المصرف التجاري فرع الزاوية يطبق مفهوم رأس المال الفكري.

4.3.3 مدى مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة من المصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث؟.

لمعرفة مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة من المصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة ، كذلك إستخدام إختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة من وللدرجة الكلية لجودة الخدمات المصرفية. فكانت نتائج كما في الجدول (9.3).

الجدول (9.3) نتائج المتوسط الحسابي وإختبار t حول مستوى جودة الخدمات المصرفية

القرار	P-value	إحصاء الاختبار	المتوسط الحسابي	مستوى جودة الخدمات المصرفية
موافقة	0.000	5.210	4.00	1 تتوفر لدى المصرف التجهيزات ذات التقنية المتطورة والعالية، التي تساعد في تطوير سرعة ودقة أداء المهام.
موافقة	0.000	6.190	3.95	2 تستخدم إدارة المصرف التطبيقات التكنولوجية الحديثة في مجال الإتصال في تطوير أدائها وتحسين إجراءات العمل المعتمدة بها.
موافقة	0.000	4.292	3.80	3 ينتظر زبائن المصرف فترات طويلة نسبياً للحصول على الخدمات المصرفية المختلفة .

4	تسعى إدارة المصرف وبشكل مستمر لتطوير الخدمات المصرفية حفاظا على رضا الزبون.	4.35	9.000	0.000	موافقة
5	تحرص إدارة المصرف على معرفة إحتياجات الزبون لتحقيق رضاه عن الخدمات المصرفية.	3.90	5.107	0.000	موافقة
6	تضع إدارة المصرف مصلحة الزبائن كأولوية من أولويات الإدارة والموظفين بالمصرف.	4.05	6.185	0.000	موافقة
7	يتم تطبيق معايير الجودة الشاملة على مختلف الأنشطة والإجراءات الإدارية والمالية والإلكترونية بالمصرف.	3.85	3.101	0.006	موافقة
8	يوجد غموض في بعض السياسات والإجراءات المعتمدة بالمصرف، مما يؤدي لإرباك العمل وكثرة الأخطاء.	3.65	3.322	0.004	موافقة
9	يحرص الموظفون على التواجد في مقر عملهم طوال ساعات الدوام الرسمي لتقديم الخدمات المصرفية.	3.85	4.073	0.001	موافقة
10	تقوم إدارة المصرف بتدليل كافة الصعوبات التي يمكن أن تعترض العاملين وتؤثر على جودة الخدمات المصرفية.	3.95	3.866	0.001	موافقة
11	يتعامل موظفو المصرف بتجاوب وحسن معاملة عند تقديم الخدمات لزبائن المصرف.	3.95	7.025	0.000	موافقة

12	يتم الاعتماد على الخدمات الإلكترونية الحديثة وبطاقات الدفع الإلكتروني وبرامج التحويل بالرسائل الإلكترونية، لتنفيذ الخدمات المصرفية بالسرعة والجودة المطلوبة.	4.45	10.722	0.000	موافقة
	الدرجة الكلية لجودة الخدمات المصرفية	3.98	15.969	0.000	موافقة

من خلال الجدول (9.3)، يلاحظ أن مستوى المعنوية المشاهد P -value لجميع العبارات كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسطات حسابية أكبر من 3، مما يدل على أن الباحثين أجابوا بالموافقة حول هذه العبارات، وهذا يدل على أن إدارة المصرف التجاري فرع الزاوية (تتوفر لديها التجهيزات ذات التقنية المتطورة والعالية، التي تساعد في تطوير سرعة ودقة أداء المهام، تستخدم التطبيقات التكنولوجية الحديثة في مجال الإتصال في تطوير أدائها وتحسين إجراءات العمل المعتمدة بها، تحرص على معرفة إحتياجات الزبون لتحقيق رضاه عن الخدمات المصرفية، تضع مصلحة الزبائن كأولوية من أولويات الإدارة والموظفين بالمصرف، تعمل على تطبيق معايير الجودة الشاملة على مختلف الأنشطة والإجراءات الإدارية والمالية والإلكترونية بالمصرف، تحرص على تواجد الموظفين في مقر عملهم طوال ساعات الدوام الرسمي، تقوم بتدليل كافة الصعوبات التي يمكن أن تعترض العاملين، تهتم بتعامل موظفيها بحسن معاملة عند تقديم الخدمات بالاعتماد على الخدمات الإلكترونية الحديثة).

إلا أنه يعاب عليها (انتظار الزبائن لفترات طويلة نسبياً للحصول على الخدمات المصرفية المختلفة، وجود غموض في بعض السياسات والإجراءات المعتمدة بالمصرف، مما يؤدي لإرباك العمل)

مما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P -value للدرجة الكلية لجودة الخدمات المصرفية والذي كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي 3.98، نجد أن المصرف التجاري فرع الزاوية يتمتع بخدمات مصرفية ذات جودة.

4.3 إختبار فرضيات الدراسة:-

الفرضية الرئيسية:-

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري فرع الزاوية.

الفرضية الفرعية الأولى:-

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري فرع الزاوية .

لمعرفة ما إذا كان هناك دلالة إحصائية لتأثير رأس المال البشري على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار جودة الخدمات المصرفية (Y) على رأس المال البشري (X_1)، فكانت على الصورة التالية:-

الجدول (10.3) نتائج تحليل إنحدار جودة الخدمات المصرفية على رأس المال البشري

جودة الخدمات المصرفية	ادوات الاختبار
474.752	F
0.000	P-value_F
0.000	P-value_β ₁
0.981	R
0.962	R^2
القرار	النموذج معنوي

من خلال الجدول (10.3)، يلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج إنحدار جودة الخدمات المصرفية على رأس المال البشري بالمصرف أقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، مما يعني أن النموذج معنوي إحصائياً، كذلك (p-value) لمعلمة الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على دلالة العلاقة بين رأس المال البشري بالمصرف وجودة الخدمات المصرفية. أيضاً، من معامل التحديد R^2 يتبين أن رأس المال البشري بالمصرف استطاع أن يفسر ما قيمته 0.962 من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات المصرفية. كذلك، من خلال معامل الارتباط $R=0.981$ نلاحظ وجود علاقة طردية بين رأس المال البشري بالمصرف وجودة الخدمات المصرفية.

الفرضية الفرعية الثانية:-

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري فرع الزاوية .

لمعرفة ما إذا كان هناك دلالة إحصائية لتأثير رأس المال الهيكلي على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار جودة الخدمات المصرفية (Y) على رأس المال الهيكلي (X_2)، فكانت على الصورة التالية:-

الجدول (11.3) نتائج تحليل إنحدار جودة الخدمات المصرفية على رأس المال الهيكلي

جودة الخدمات المصرفية	ادوات الاختبار
1465.187	F
0.000	P-value_F
0.000	P-value_β ₁
0.994	R
0.987	R^2
القرار	النموذج معنوي

من خلال الجدول (11.3)، يلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار جودة الخدمات المصرفية على رأس المال الهيكلي بالمصرف أقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، مما يعني أن النموذج معنوي إحصائياً، كذلك (p-value) لمعلمة الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على دلالة العلاقة بين رأس المال الهيكلي بالمصرف وجودة الخدمات المصرفية. أيضاً، من معامل التحديد R^2 يتبين أن رأس المال الهيكلي بالمصرف استطاع أن يفسر ما قيمته 0.987 من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات المصرفية، كذلك، من خلال معامل الارتباط $R=0.994$ نلاحظ وجود علاقة طردية بين رأس المال الهيكلي بالمصرف وجودة الخدمات المصرفية.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الزبائني على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري فرع الزاوية .

لمعرفة ما إذا كان هناك دلالة إحصائية لتأثير رأس المال الزبائني على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي

البسيط لبناء نموذج انحدار جودة الخدمات المصرفية (Y) على رأس المال الزبائني (X_3)، فكانت على الصورة التالية:-

الجدول (12.3) نتائج تحليل إنحدار جودة الخدمات المصرفية على رأس المال الزبائني

أدوات الاختبار	جودة الخدمات المصرفية
F	876.027
P-value_F	0.000
P-value_β ₁	0.000
R	0.989
R^2	0.979
النموذج معنوي	القرار

من خلال الجدول (12.3) يلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج إنحدار جودة الخدمات المصرفية على رأس المال الزبائني بالمصرف أقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، مما يعني أن النموذج معنوي احصائياً، كذلك (p-value) لمعلمة الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على دلالة العلاقة بين رأس المال الزبائني بالمصرف وجودة الخدمات المصرفية. أيضاً، من معامل التحديد R^2 يتبين أن رأس المال الزبائني بالمصرف استطاع أن يفسر ما قيمته 0.979 من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات المصرفية كذلك، من خلال معامل الارتباط $R=0.989$ نلاحظ وجود علاقة طردية بين رأس المال الزبائني بالمصرف وجودة الخدمات المصرفية.

عليه، يمكن القول بوجود دلالة إحصائية لأثر رأس المال الزبائني على جودة الخدمات المصرفية.

من خلال نتائج الجداول السابقة ومن خلال إيجاد معادلة إنحدار جودة الخدمات المصرفية على رأس المال الفكري، نجد أن التغيرات الحادثة في رأس المال الفكري استطاعت ان تفسر ما قيمته 0.986 من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات المصرفية، أي أنه هناك أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث.

5.3 النتائج والتوصيات.

1.5.3 النتائج :-

- 1- أظهرت نتائج الدراسة أن أغلب المبحوثين ذكور جامعيين، أعمارهم بين 29 و 40 سنة وخبرتهم جيدة في مجال عملهم حيث تتراوح بين 5 و 10 سنوات.
- 2- بينت النتائج أن إدارة المصرف التجاري فرع الزاوية تهتم بتوظيف الأفراد ذوي المهارات والقدرات العالية للإعتماد عليهم في تقديم الخدمات المصرفية بجودة عالية، كما تعمل على تشجيع موظفيها على تقديم مقترحاتهم للمساهمة في حل المشاكل التي قد تواجه العمل.
- 3- توصلت الدراسة إلى أن المصرف التجاري فرع الزاوية يعتمد مفاهيم رأس المال (البشري، الهيكلي، الزبائني) كأبعاد رئيسية لإدارة رأس المال الفكري.
- 4- يعاب على إدارة المصرف التجاري فرع الزاوية عدم مقدرتها على تجاوز معضلة إنتظار الزبائن لفترات طويلة نسبياً للحصول على الخدمات المصرفية المختلفة، كما ان بعض السياسات والإجراءات المعتمدة بالمصرف يشوبها بعض الغموض مما يؤدي لإرباك العمل وكثرة الأخطاء.
- 5- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر رأس المال البشري وجودة الخدمات المصرفية، أي أنه كلما إهتمت إدارة المصرف برأس المال البشري كلما ساهم ذلك في الرفع من جودة الخدمات المصرفية.
- 6- بينت النتائج أن هناك دلالة إحصائية لأثر رأس المال الهيكلي على فعالية إستعمال نظم تقييم الاداء الموظفين، فكلما حسنت إدارة المصرف من رأس المال الهيكلي ساهم ذلك في الرفع من جودة الخدمات.
- 7- توصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الزبائني على جودة الخدمات المصرفية. فكلما عملت إدارة المصرف على تقوية رأس المال الزبائني كلما زادت من جودة خدماتها.

2.5.3 التوصيات:-

- 1- توصي الدراسة إدارة المصرف قيد الدراسة بالاستفادة من مستويات الخبرة المتوافرة لدى بعض موظفيه في الرفع من مستوى جودة الخدمات المصرفية بما يحقق رضا زبائن هذا المصرف.

- 2- توصي الدراسة إدارة المصرف بالعمل المستمر على تحسين جودة الخدمات المصرفية وتقليل فترة انتظار الزبائن، والحرص على تقديم الخدمات المصرفية بالسرعة والجودة المناسبة.
- 3- أهمية العمل من قبل إدارة المصرف على زيادة مستوى وضوح السياسات والإجراءات والعمليات المصرفية المعمول بها لكافة الموظفين داخل المصرف.
- 4- توصي الدراسة بالاهتمام بإدارة رأس المال الفكري بالمصرف قيد الدراسة لما لذلك من أثر بالغ الأهمية في تحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية.
- 5- توصي الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات التي تتناول أثر رأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية، وذلك لأهمية البحث في هذا الموضوع من جهة، ولتغطية أوجه النقص والقصور التي تضمنتها هذه الدراسة من جهة أخرى.

قائمة المصادر

أولاً:- الكتب:

- 1- أبو النصر مدحت، (2017)، التنمية المستدامة، مفهومها، أبعادها، مؤشرات، (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر).
- 2- الراشدي، حامد هاشم محمد، 2017، إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات المصرفية، (مكة المكرمة: دار طيبة الخضراء للنشر والتوزيع).
- 3- السامرائي، مهدي صالح، (2007)، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، (عمان، دار ابن الهيثم للنشر).
- 4- عبد السيد، ناظم حسن، (2009)، محاسبة الجودة، مدخل تحليلي، (عمان: دار الثقافة للنشر).
- 5- كاظم، جواد، (2011)، الإدارة الحديثة، (عمان: دار صفاء للنشر).

ثانياً:- المجلات والدوريات:-

- 1- الشاعر، عبد الله ومحمد السرحان (2017). "جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية في بنك الرياض". مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المجلد 22، العدد 2.

- 2- الشريف، محمد (2018). "جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية في المملكة العربية السعودية". مجلة الإدارة العامة، المجلد 14، العدد 1.
 - 3- سعادي، وعبود، خالد ومحسن (2018)، رأس المال البشري ودوره في تبني إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة - دراسة حالة مركب الملح بولاية بسكرة (مجلة دراسات، جامعة بسكرة) العدد 12.
- ثالثاً:- الرسائل العلمية:-
- 1- الباهي، عقيل محمد (2016)، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن بالبنك الإسلامي الأردني، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة).
 - 2- الشرفا، سلوى (2016)، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة).
 - 3- بوجمعة بن حمين (2016) رأس المال الفكري كألية لتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة موبليس للهاتف النقال " (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، دمشق).
 - 4- الصادق، فوزي عبد الكريم، (2010)، أثر رأس المال الفكري على الثقافة التنظيمية، (دراسة ميدانية على بعض الجامعات الليبية، كلية الاقتصاد صرمان، جامعة صبراتة ليبيا).
 - 5- عبد الرحيم، محمد، (2018)، دور معلومات راس المال الفكري في تقويم الأداء المالي بمؤسسات التعليم العالي-دراسة ميدانية على جامعتي الجزيرة وجامعة سنار بالسودان، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان).
 - 6- زاهية، آمنه مؤيد، (2021)، تحليل وقياس أثر رأس المال المعرفي على جودة الخدمات المصرفية، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الفراهيدي، بغداد).
 - 7- ميرخان، خالد محمد أمين، (2013)، العلاقة ما بين الأساليب المعرفية ورأس المال الفكري وتأثيرها في التوجيه الاستراتيجي - دراسة تحليل لاء عينة من مديري مجلس إدارة شركة القطاع الخاص، (أطروحة دكتورا غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية).

- 8- نايلي، إلهام بوراس، أحمد، (2016)، أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية، دراسة حالة البنوك الجزائرية، دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة ام البواقي.
- 9- يوسف، مريم، 2016، أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي - دراسة حالة أعضاء هيئة التدريس والطلبة، في جامعة باتنة الحاج لخضر، (أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة باتنة، الجزائر).

السب الإلكتروني في الشريعة والقانون (دراسة فقهية معاصرة)

د. علي معتوق علي صالح

الجامعة الأسمرية الإسلامية

الملخص:

تعد ظاهرة السب الإلكتروني تحديًا متزايد الانتشار في البيئة الرقمية، حيث يتم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية لنشر الإساءة والشتم، وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل فعالية القوانين الليبية في مواجهة هذه الظاهرة. يتمثل أهمية الدراسة في حماية الأفراد والمجتمعات من آثار السب الإلكتروني، وتعزيز السلوك الأخلاقي في البيئة الرقمية. تتضمن الدراسة استعراضًا للقوانين الليبية ذات الصلة، والعقوبات المقررة لمن يمارسون السب الإلكتروني، ومدى تطبيق وفعالية هذه القوانين، وتسليط الدراسة الضوء أيضًا على التحديات التقنية والتوعية المستمرة للجمهور بأهمية التصرف بشكل أخلاقي وقانوني على الإنترنت، ويأمل البحث أن يساهم في تطوير سياسات الحوكمة الرقمية وتحسين القوانين لتواجه تحديات السب الإلكتروني بشكل فعال.

الكلمات المفتاحية:

السب الإلكتروني، القوانين الليبية، التوعية، العقوبات، البيئة الرقمية.

المقدمة:

تشهد العصر الحالي تطورًا سريعًا في مجال التكنولوجيا والاتصالات، حيث أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي والإنترنت جزءًا لا يتجزأ من حياة الناس، وتزايدت استخدامات وسائل الإعلام الرقمية وتحولت إلى وسيلة أساسية للتواصل والتفاعل بين الأفراد، ومع هذا التطور التكنولوجي، ظهرت ظاهرة جديدة تعرف بالسب الإلكتروني، والتي أصبحت تمثل تحديًا معاصرًا يؤثر على الحوار الرقمي والعلاقات الاجتماعية.

يعبر السب الإلكتروني عن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الإلكترونية لنشر الإساءات والشتم والانتقادات السلبية بطرق تستهدف المرأة والرجل على حد سواء، وبغض النظر عن التقنية والابتكارات الإيجابية التي أحدثتها الشبكة العنكبوتية، فإن السب الإلكتروني أثر بشكل سلبي على البيئة الرقمية وتعاملات الأفراد بها.

ويهدف هذا البحث هو تسليط الضوء على ظاهرة السب الإلكتروني وتحليلها من منظور فقهي وقانوني، وخاصةً في السياق الليبي، وسيتم تقديم تعريف شامل للسب الإلكتروني وتحليل كيفية اختلافه عن السب التقليدي، وسنستعرض الوسائل والأدوات التي يمكن استخدامها لممارسة السب الإلكتروني، ونلقي الضوء على التأثيرات السلبية التي يمكن أن تنجم عنها.

بالإضافة إلى ذلك، سنقوم بدراسة موقف الشريعة الإسلامية من ظاهرة السب، ونحلل الأدلة من القرآن الكريم والسنة على موقف الإسلام من السب والشتم، وسنبحث أيضًا عن التوجيهات والعقوبات الدينية المعتمدة لمن يمارسون هذا السلوك.

مشكلة البحث:

ظاهرة السب الإلكتروني تمثل مشكلة متنامية تتجاوز حدود الزمان والمكان، فهي تؤثر على الأفراد والمؤسسات على حد سواء، حيث يُستخدم الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي لنشر الإساءات والشتائم بطرق تستهدف الأفراد بشكل شخصي والمجتمعات بشكل عام، وتسبب هذه الظاهرة تدهورًا في العلاقات الاجتماعية والنفسية، وتضر بسمعة الأفراد والمؤسسات.

أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف:

- فهم طبيعة السب الإلكتروني: ستقوم الدراسة بتحليل تعريف السب الإلكتروني وتوضيح كيفية اختلافه عن السب التقليدي، بالإضافة إلى استعراض الوسائل والأدوات التي يتم استخدامها للقيام بالسب الإلكتروني.
- تقديم وجهات النظر الشرعية والقانونية: ستقوم الدراسة بتحليل موقف الشريعة الإسلامية والقانون الليبي من السب الإلكتروني، وتقديم الأدلة والمعايير التي تحدد ما هو جائز وما هو محرم في هذا السياق.
- تقييم فعالية التشريعات: ستقوم الدراسة بتقييم مدى فعالية القوانين الليبية في مواجهة ظاهرة السب الإلكتروني، من خلال تحليل تطبيق القوانين وفعالية العقوبات المقررة وتحديد مدى تأثيرها على ردع ممارسي السب الإلكتروني.

- توجيهات للتصدي للسبب الإلكتروني: ستقدم الدراسة توجيهات واقتراحات للتصدي لظاهرة السبب الإلكتروني، سواء من خلال تعزيز الوعي والتثقيف الرقمي، أو من خلال تعزيز تطبيق القوانين وتوجيه العقوبات بشكل مناسب.

أهمية البحث:

- تتجلى أهمية دراسة ظاهرة السبب الإلكتروني وتحليل فعالية القوانين المتعلقة بها في عدة نقاط:
- حماية الأفراد والمجتمعات: ظاهرة السبب الإلكتروني تشكل تهديداً على الصعيدين الشخصي والاجتماعي، فالأفراد يمكن أن يتعرضوا لإساءات وشتم تؤثر على صحتهم النفسية وسمعتهم، بينما يمكن للمجتمعات أن تتعرض لنشويه وتقسيم نتيجة لانتشار هذا السلوك السلبي.
- الحفاظ على السلوك الأخلاقي: تعزز دراسة ظاهرة السبب الإلكتروني من الوعي بأهمية السلوك الأخلاقي في البيئة الرقمية، ويعمل التحليل الشرعي والقانوني على توجيه الأفراد نحو تصرفات إيجابية ومسؤولة على الإنترنت.
- توعية الجمهور: تساهم الدراسة في زيادة الوعي لدى الجمهور حول أخطار وأثار السبب الإلكتروني، مما يشجع على تحسين التصرفات الرقمية والتفاعلات الاجتماعية عبر الإنترنت.
- تعزيز القوانين والعقوبات: من خلال تقييم فعالية القوانين المعمول بها والعقوبات المفروضة، يمكن تحسين التشريعات وضمان أنها تتناسب مع خطورة الجريمة الإلكترونية.
- تعزيز الثقافة الرقمية الآمنة: تساهم الدراسة في تعزيز الثقافة الرقمية الآمنة والمحترمة، مما يؤدي إلى تقليل النزاعات وتحسين العلاقات الاجتماعية في البيئة الرقمية.
- تطوير سياسات الحوكمة الرقمية: من خلال تحليل القوانين وفعاليتها تنفيذها، يمكن تطوير سياسات الحوكمة الرقمية التي تضمن الحفاظ على حقوق الأفراد والتعامل المسؤول على الإنترنت.

الإطار النظري

المبحث الأول: التعريف بالسبب الإلكتروني:

في عصر الرقمية الحالي، تتوسع شبكة الإنترنت بسرعة فائقة، مُحطمةً الحواجز الزمنية والمكانية ومُعززةً التواصل بين أفراد المجتمع من خلال منصات متعددة. هذا التوسع الرقمي، رغم

فوائده العديدة، أحدث تغييرات جذرية في طريقة تفاعلنا مع الآخرين، ومع الأوجه الإيجابية لهذه الثورة التكنولوجية، تظهر أوجه سلبية لا يمكن تجاهلها، ومن بين هذه الأوجه السلبية، يبرز ظاهرة "السب الإلكتروني" كواحدة من أبرز التحديات التي يواجهها المجتمع الرقمي، وتتناول هذه المبحث مفهوم السب الإلكتروني، أشكاله، وكيفية تمييزه عن أشكال السب التقليدية، لتقديم صورة شاملة حول هذه الظاهرة التي تأخذ توسعاً يوماً بعد يوم وسوف نشرحه من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: تعريف السب الإلكتروني واختلافه عن السب التقليدي

أولاً) تعريف السب:

أ- تعريف السب لغة:

السب هو التجريح والشتم لشخص ما، سواءً كان ذلك من خلال استخدام لفظ صريح يدل على الإساءة إليه أو من خلال استخدام تعابير توحى بذلك.⁽¹⁾

ب- تعريف السب اصطلاحاً:

السب هو إساءة للشخصية والكرامة الشخصية لشخص معين بقصد تشويه شرفه أو اعتباره، من خلال إلقاء ألفاظ تحمل تصريحاً بالعيوب أو الإساءة إليه، ويكفي في السب أن تتضمن الألفاظ التي تخدش الوجه وتؤثر في سمعة الشخص.

وفي سياق السب، يمكن للأقوال التي تخص الشخص بألفاظ مسيئة مثل الاتهام بالسرقة، التزوير، الاحتيال، والاستعباد، أن تصنف كأقوال تشكل جريمة السب، عندما تكون هذه الأقوال تهدف إلى تشويه سمعته والتأثير على سمعته في المجتمع.

على سبيل المثال، في بعض القوانين، يُعتبر السب جريمة إذا كانت الأقوال المسيئة محمولة بالعبارات الخادشة للشرف والكرامة الشخصية للشخص المستهدف.

تعريف السب الإلكتروني: هو نوع من أنواع الاعتداء اللفظي أو المكتوب الذي يتم من خلال وسائط إلكترونية مثل وسائل التواصل الاجتماعي، المنتديات الإلكترونية، البريد الإلكتروني، وغيرها من المنصات الرقمية، وهذا النوع من السب يتميز بسرعته في الانتشار والتفاعل، فضلاً عن القدرة على التخفي والبقاء مجهولاً أثناء ممارسة السب.

(1) لسان العرب لابن منظور والمصباح المنير للفيومي 2001، الموسوعة الفقهية 2001

ثانياً) اختلاف السب الإلكتروني عن السب التقليدي:

يختلف عن السب الإلكتروني عن السب التقليدي في عدة جوانب:

- 1- وسيط التواصل: السب التقليدي يحدث في الغالب وجهًا لوجه أو من خلال وسائل تواصل محددة مثل الرسائل الورقية، بينما السب الإلكتروني يتم عبر الإنترنت.
- 2- الانتشار: السب الإلكتروني قد يصل لأعداد غفيرة من الناس في وقت قصير جدًا، ما يزيد من حدة تأثيره.⁽²⁾
- 3- الأمان: المعتدين في الوسط الإلكتروني قد يشعرون بأمان أكبر نظرًا لقدرتهم على المحافظة على الخصوصية والتخفي، مما قد يزيد من وتيرة الاعتداء.
- 4- الدوام: السب التقليدي يحدث في لحظة معينة وقد ينسى بعدها، أما السب الإلكتروني فقد يظل متاحًا ومرئيًا للجميع لفترات طويلة، مما يعقد من عملية التخلص من تأثيراته.
- 5- التفاعل: في السب الإلكتروني، قد يشارك العديد من الأشخاص في السب، سواء بالإضافة أو بالدفاع أو بالتفاعل مع المحتوى المعتدي.

ثالثاً) التحديات التي تواجه مكافحة السب الإلكتروني نظرًا لطابعه الخاص:

- مكافحة السب الإلكتروني يُعد تحديًا معقدًا نظرًا لعدة عوامل تميزه عن السب التقليدي، وفيما يلي بعض التحديات الرئيسية التي تواجه مكافحة هذه الظاهرة:⁽³⁾
- 1- الأمان والتخفي: كثير من المستخدمين يعتمدون على الأسماء المستعارة أو يستخدمون وسائل لحماية هويتهم على الإنترنت، مما يجعل تتبع المتسببين صعبًا.
 - 2- الحدود الجغرافية: الإنترنت لا يعترف بالحدود الوطنية، مما يضع تحديًا في مواجهة السب الإلكتروني خاصة إذا كان المتسبب والضحية في دول مختلفة.
 - 3- سرعة الانتشار: يمكن أن ينتشر السب الإلكتروني بسرعة هائلة، مما يجعل الرد عليه أو محاولة إزالته تحديًا كبيرًا.

(2) الباحثة ميثاء إسحاق عبد الرحيم، 2018، - أطروحة مقدمة الاستكمال متطلبات الحصول على درجة

الماجستير في القانون العام - ص 3

(3) الزعابي، محمد سالم، 2014، الجرائم الواقعة على السمعة، الطبعة الأولى، ص 87

- 4- الدوام: حتى بعد محاولات إزالة المحتوى السلبي، قد يظل متاحًا في أماكن أخرى أو يتم إعادة نشره من قبل أشخاص آخرين.
 - 5- قوانين الخصوصية وحرية التعبير: التوازن بين محاربة السب الإلكتروني وحماية حرية التعبير وحقوق الخصوصية يُعد تحديًا.
 - 6- تقييم الأضرار: قد يكون من الصعب تحديد الضرر الفعلي الذي تسببه التعليقات الإلكترونية، خاصة عندما يتعلق الأمر بالأضرار النفسية.
 - 7- تكنولوجيا متقدمة: استخدام تقنيات متطورة مثل VPNs و Tor يمكن أن يساعد المتسببين في تجنب الكشف.
 - 8- قلة الوعي والتعليم: قد يكون الكثير من الأشخاص غير مدركين للأضرار التي يمكن أن يسببها السب الإلكتروني، وقد يكون لديهم قلة في الوعي حول السلوكيات الملائمة على الإنترنت.
 - 9- قوانين غير كافية: في بعض الدول، قد تكون القوانين الخاصة بالسب الإلكتروني غير واضحة أو غير كافية، مما يجعل مكافحتها صعبة.
- ولمواجهة هذه التحديات، يتطلب الأمر جهودًا مشتركة من الجماعات المدنية، وموفري خدمات الإنترنت، وصناع القرار لتطوير استراتيجيات فعالة لمكافحة السب الإلكتروني وحماية الضحايا.

المطلب الثاني: الوسائل والأدوات التي يتم من خلالها السب الإلكتروني.

في العقد الماضي، أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي مركزًا مهمًا للتفاعلات البشرية، ومع تزايد استخدام هذه الوسائل، برزت أيضًا طرق جديدة للسلوك السلبي والمسيء، ووسائل التواصل الاجتماعي تسهل الوصول إلى الأشخاص والتفاعل معهم من هنا، ويمكن للمتعبدين استخدام هذه المنصات للسب والترويع. تطورت الأدوات والميزات المتاحة على هذه المنصات بمرور الوقت، مما أتاح فرصًا أكبر للمتعبدين لتوجيه هجماتهم.

وبجانب وسائل التواصل الاجتماعي، وهناك المنصات الرقمية الأخرى مثل مواقع الويب، المنتديات، البريد الإلكتروني وغيرها، وتقدم هذه المنصات وسائل متعددة للتفاعل والتواصل،

ولكنها أيضًا تقدم فرصًا للمتعددين للقيام بأنشطة سلبية، وقد يكون السب مباشرًا من خلال رسائل أو تعليقات أو بطرق أكثر خبثًا مثل نشر المعلومات الشخصية أو الصور بدون إذن.

وعلى الرغم من الوسائط التقليدية المستخدمة في السب الإلكتروني تظهر التكنولوجيا والأدوات المتقدمة كوسيلة جديدة تضاف إلى القائمة، فالواقع المعزز والواقع الافتراضي مع تطورهما أصبحا يقدمان تجارب غامرة للمستخدمين، وهذا يعني أن السب والتعدي الذي يحدث في هذه البيئات قد يكون له تأثيرًا أكبر وأكثر عمقًا على الضحايا، من خلال هذه التكنولوجيات يمكن للمتعددين إنشاء تجارب أكثر واقعية تستهدف الضحايا مما يجعل التجربة أكثر إيلاّمًا.⁽⁴⁾

وفيما يتعلق بالاستراتيجيات والحلول المحتملة لمكافحة السب الإلكتروني:

1- التوعية والتثقيف: يجب توجيه الجهود نحو تثقيف المستخدمين حول خطورة السب الإلكتروني وكيفية حماية أنفسهم عبر الإنترنت. الوعي هو الخطوة الأولى نحو منع التعرض لهذه الممارسات.

2- تقوية القوانين: على الحكومات والمؤسسات القانونية تعزيز القوانين والأنظمة التي تمنع السب الإلكتروني وتوفير الردع الكافي للمتعددين.

3- تطوير أدوات تكنولوجية: يمكن لمقدمي خدمات الإنترنت والتطبيقات تطوير أدوات وتقنيات للكشف عن السب الإلكتروني ومنعه كذلك، تقديم وسائل للمستخدمين للإبلاغ عن المحتوى المسيء.⁽⁵⁾

4- دور المجتمع: يلعب المجتمع دورًا حيويًا في التصدي لظاهرة السب الإلكتروني من خلال تشجيع السلوك الإيجابي وتبني ثقافة الاحترام المتبادل على الإنترنت.

5- التعاون الدولي: نظرًا لأن الإنترنت لا يعترف بالحدود الجغرافية، فإن التعاون الدولي يعتبر ضروريًا لمكافحة السب الإلكتروني على نطاق واسع.

(4) المستشار الدكتور معوض عبد التواب، 2007، "الذف والسب والبلاغ الكاذب وافشاء الأسرار والشهادة

الزور رئيس محكمة الاستئناف - ط 4، ص 67

(5) الكعبي، المستشار محمد عبيد، الجرائم الناشئة عن الاستخدام غير المشروع لشبكة الإنترنت، دار النهضة

العربية، القاهرة، ص 43

6- الدعم النفسي: توفير الدعم النفسي للضحايا يعتبر جزءاً أساسياً من الحل، ويجب تشجيع الضحايا على البحث عن المساعدة وتقديم الموارد اللازمة لهم.

ومع مرور الوقت، سيستمر تطور التكنولوجيا وسيظهر المزيد من التحديات، لكن من خلال الاستمرار في الابتكار والتعاون والتوعية، ويمكننا أمل في بناء مجتمع إلكتروني أكثر أماناً واحتراماً.⁽⁶⁾

المبحث الثاني: موقف الشريعة الإسلامية من السب الإلكتروني:

في ظل التطور التكنولوجي الرهيب وانتشار وسائل التواصل الاجتماعي، أصبح السب الإلكتروني ظاهرة ملحّة تُؤرق المجتمعات بأكملها، ولفهم هذه الظاهرة من منظور إسلامي، يجب أولاً التعرف على موقف الشريعة الإسلامية من السب بصفة عامة.

والإسلام، كديانة مبنية على الأخلاق والقيم، يحظر السلوكيات التي تضر بالأفراد والمجتمعات، ويعتبر السب من السلوكيات التي تحمل تأثيراً سلبياً على العلاقات الاجتماعية وتكوين النفوس، وإذا كان السب التقليدي - والذي يحدث وجهًا لوجه - يحمل في طياته آثاراً سلبية، فكيف بالسب الإلكتروني الذي يمكن أن يصل لأعداد غفيرة من الناس في وقت قياسي؟

وفي هذا المبحث، سنتناول موقف الشريعة الإسلامية من السب، استناداً إلى النصوص القرآنية والأحاديث النبوية، وكيف يمكن تطبيق هذه المواقف في ظل العصر الرقمي الحالي، وذلك من خلال المطالب الآتية:

المطلب الأول: الأدلة من القرآن والسنة حول السب والشتم.

الشريعة الإسلامية تحظر السب والشتم وتجلبهما كسلوكيات غير مقبولة. هناك عدة أدلة من القرآن الكريم والسنة النبوية التي تؤكد على ذلك:

أولاً) من القرآن الكريم:

قوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِنْ قَوْمٍ عَسَىٰ أَنْ يَكُونُوا خَيْرًا مِنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِنْ نِسَاءٍ عَسَىٰ أَنْ يَكُنَّ خَيْرًا مِنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنْفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِالْأَلْقَابِ بِئْسَ الْأَسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَنْ لَمْ يَتُبْ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ﴾⁽⁷⁾ [الحجرات: 11]

(6) حصة راشد محمد حسن السليطي - "جرائم القذف والسب العلني عبر الأنترنت"، ص 45

(7) سورة الحجرات: الآية 11

وهذه الآية تحث المؤمنين على تجنب الاستهزاء بالآخرين، سواء كانوا رجالاً أو نساءً، وتحثهم على عدم التسلط على أنفسهم والتنازع بالألقاب والألفاظ الجارحة، والآية تذكر أن الاسم السيء بعد الإيمان يعد من الفسوق والإثم، وتختتم بتذكير بأن الظالمين هم الذين لا يتوبون من هذه التصرفات السيئة.

وتلخص الآية قيمة التواضع والاحترام في التعامل مع الآخرين، وتحث على بناء علاقات إيجابية وأخلاقية في المجتمع

ثانياً) من السنة النبوية:

أورد المصنف -رحمه الله- حديث عبد الله بن مسعود قال: قال رسول الله ﷺ: ليس المؤمن بالطعان، ولا اللعان، ولا الفاحش، ولا البذي،⁽⁸⁾ رواه الترمذي، وقال: حديث حسن.

وعن أبي هريرة رضى الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إن الرجل ليتكلم بالكلمة ما يتبين فيها يزل بها في النار أبعد مما بين المشرق والمغرب" فقال له معاذ بن جبل: يا رسول الله وإننا لمؤاخذون بما نتكلم به؟ فقال: "ثكلتك أمك يا معاذ وهل يكب الناس في النار على وجوههم -وفي رواية على مناخرهم- إلا حصائد ألسنتهم" (رواه البخاري ومسلم).⁽⁹⁾

هذه الأدلة تؤكد على أهمية احترام الآخرين والامتناع عن السب والشتم، وتشير إلى أنه من سمات المؤمنين الحقيقيين أن يكونوا محافظين على لسانهم وأفعالهم.

وفي السياق الرقمي، يمكن تطبيق هذه الأدلة عن طريق الامتناع عن نشر الكلمات الساخرة أو المهينة عبر وسائل التواصل الاجتماعي والتحدث بأسلوب محترم وبناء.

وفي العصر الرقمي، تأتي تلك الأدلة الإسلامية لتوجيهنا نحو تطبيق قيم الاحترام والأخلاق أثناء استخدامنا لوسائل التواصل الاجتماعي والتفاعل الإلكتروني، وإذا كان السب والشتم يُعدُّ على أساس تقليدي أمراً مرفوضاً، فإن السب الإلكتروني يعزز من الأمر تأثيره السلبي.

في عصر الإنترنت، يمكن أن تنتشر الكلمات والأفعال بسرعة كبيرة وتصل إلى جمهور واسع لهذا، يجب أن نتذكر توجيهات الشريعة ونمتنع عن استخدام اللغة السلبية والإهانة أو نشر المحتوى

(8) رواه الترمذي

(9) رواه البخاري ومسلم

الضار والمسيء، وبدلاً من ذلك، يجب علينا تشجيع الحوار المثمر وتبادل الآراء بطريقة محترمة وبناءة.⁽¹⁰⁾

وإذا كنا ننشر محتوى على الإنترنت، يجب أن نتأكد من أنه لا يحمل في طياته السب أو الشتم أو الإساءة، ويمكن للأفعال السلبية عبر الإنترنت أن تسبب في تأثيرات كبيرة على الأفراد والمجتمعات، وتؤثر على الصورة الذاتية والعلاقات الشخصية والاجتماعية.

لذا، يُشجّع على تعزيز قيم التسامح والاحترام على الإنترنت والامتناع عن السب والشتم والإساءة، ويجب أن يكون تصرفنا على الإنترنت متسقاً مع قيمنا الدينية والأخلاقية، لضمان بناء بيئة رقمية إيجابية ومثمرة للجميع.

ونظراً لأهمية الأخلاق والقيم في الإسلام، تنظر الشريعة الإسلامية إلى ظاهرة السب بجدية كبيرة. يُعدُّ السب من أنواع الكلام السيء الذي يؤذي الفرد والمجتمع، ويتعارض مع قيم التواصل الإيجابي والاحترام المتبادل.

وترى الشريعة الإسلامية أن اللسان هو وسيلة قوية للتعبير والتواصل، وبالتالي يجب استخدامه بحذر ومسؤولية. الإسلام يدعو إلى تعزيز الروحانية والأخلاق الحميدة وتجنب كلمات الإساءة والإهانة.

بالتالي، ينظر الإسلام إلى ظاهرة السب بتحذير واضح ويحث على تجنبها والتزام الأخلاق والقيم الإسلامية في كل تفاصيل الحياة، بما في ذلك التفاعلات على وسائل التواصل الاجتماعي والعالم الرقمي.

وتُعتبر الأخلاق والقيم الإسلامية جزءاً أساسياً من العبادة والتعامل مع الآخرين، ويُشجع المسلمون على أن يكونوا مُحسِنين في تصرفاتهم وأقوالهم وأن يتجنبوا كل ما يؤدي إلى الإساءة أو الإهانة.

وتنظر الشريعة الإسلامية إلى السب باعتباره لا ينسجم مع مبادئ التعايش السلمي والتعاطف بين الناس، والرسول محمد صلى الله عليه وسلم قدم نموذجاً حياً للتواصل الحسن والتعامل اللطيف مع الآخرين حتى في الظروف الصعبة.

(10) الغزالي، محمد، 2003، الأخلاق في الإسلام. القاهرة: دار الشروق، ص 56

ويأتي دور المسلمين في محاربة ظاهرة السب بالتوعية والتعليم عن قيم الإسلام وأخلاقه، ويجب أن يُشجّع على نشر الأخلاق الحميدة وتبني التواصل الإيجابي، وذلك من خلال مشاركة المعرفة والتجارب والقصص التي تسهم في توجيه الناس نحو السلوك الحضاري.

وإذا كانت هناك حاجة للتدخل، يمكن للمجتمع المسلم أن يستنجد بعلماء الدين والقضاة للحكم والإرشاد في الحالات التي تتطلب تدخل ديني أو قانوني.⁽¹¹⁾

وتنظر الشريعة الإسلامية إلى ظاهرة السب بنظرة جديدة، حيث تحث على التحلي بالأخلاق الحميدة وتجنب الألفاظ الجارحة والإساءة، وذلك لتحقيق التواصل الإيجابي وبناء العلاقات الصحية والمثمرة في المجتمع.

المطلب الثاني: العقوبات والتوجيهات الدينية لمن يقوم بالسب:

تعتبر الشريعة الإسلامية منهجاً شاملاً لتوجيه الناس نحو السلوك الحسن والأخلاق الرفيعة، وذلك يشمل معاملاتهم وتصرفاتهم في جميع جوانب الحياة، بما في ذلك التصرفات على الإنترنت وفي العالم الرقمي، ولذا، توجد توجيهات وعقوبات دينية في الإسلام تتعامل مع ظاهرة السب وتهدف إلى تحقيق الإصلاح والتوبة وتجنب الأضرار، وسوف نوضحها أكثر فيما يلي:⁽¹²⁾

1- التوبة والاستغفار: يعلم الإسلام أهمية التوبة والاستغفار للمسلمين الذين يقومون بالسب، ويتعين على الفاعل أن يتوب إلى الله بصدق وصراحة، ويستغفر لما ارتكبه من سلوك سيء. والتوبة والاستغفار هما جزء أساسي من العلاقة بين الإنسان والله في الإسلام، وهما أدوات لتصحيح السلوك وتقديم الغفران، وعندما يقوم شخص بالسب أو الشتم على الإنترنت أو في الحياة اليومية، يكون قد انحرف عن مسار الأخلاق والإيمان.

وفي هذه الحالة، يُحث المسلمون على التوبة إلى الله والعودة إليه بصدق وصراحة. يتضمن ذلك الإدراك الصادق للخطأ الذي ارتكبه، والندم العميق على ذلك السلوك السيء، والعزم الثابت على تركه في المستقبل، والتوبة تتضمن أيضاً اتخاذ قرار بتحسين السلوك والعمل على الارتقاء بالأخلاق والتصرفات.

(11) الغزالي، محمد، الأخلاق في الإسلام، مرجع سابق، ص 78

(12) د. مقداد الجن، جوانب التربية الإسلامية الأساسية، ص 292

وإلى جانب التوبة، يأتي دور الاستغفار، والذي يُعبّر عن طلب الغفران من الله على الأفعال السيئة، ويعلم المسلمون أن الله هو الرحيم والغفور، وأنه يقبل توبة العباد ويغفر لهم، والاستغفار يمثل الخطوة التالية بعد التوبة، حيث يمكن للفاعل أن يلجأ إلى الله ويستغفره بصدق وخشوع، ويسعى إلى حصول الغفران والبركة.

2- تصحيح الخطأ: تشجع الشريعة الإسلامية على تصحيح الخطأ من خلال التعلم من التجربة وتحسين السلوك المخالف، ويمكن للمجتمع أن يلعب دوراً مهماً في هذا المجال من خلال توجيه ونصح الفاعل.

وتصحيح الخطأ هو إجراء هام يشجع عليه الإسلام لتحسين سلوك الأفراد وتجنب الأخطاء المستقبلية، ويعتبر الخطأ جزءاً من الطبيعة البشرية، ومن المهم أن يكون للفرد القدرة على التعلم منه وتصحيحه بشكل فعال.

وتشجع الشريعة الإسلامية على تصحيح الخطأ من خلال التوجيه والنصح، ويمكن للمجتمع أن يلعب دوراً فعالاً في تقديم التوجيه والإرشاد للفاعل، بحيث يعينه على فهم الأثر السلبي لسلوكه ويساعده في تجنب تكراره، ويمكن أن تكون المناقشات البناءة والنقاشات الهادفة وسيلة لنقل المعرفة وتحسين الوعي بالأخطاء.⁽¹³⁾

3- العفو والمصالحة: يُحث المسلمون على العفو والمصالحة بين الأفراد، حيث يمكن أن يكون هذا النهج وسيلة لتحقيق التسامح وتعزيز الوحدة بين المسلمين.

ويعدان من القيم الأساسية في الإسلام، حيث يشجع المسلمون على ممارستها بينهما. يعتبر العفو وسيلة للتخلص من الضغينة والكراهية، وتحقيق السلام النفسي والاجتماعي، من خلال ممارسة العفو، يمكن للأفراد تجاوز النزاعات والخلافات وبناء علاقات صحية وإيجابية.

وبالإضافة إلى ذلك، يُحث المسلمون على التصالح بينهم، حيث يهدف التصالح إلى تقوية العلاقات وحل المشكلات والخلافات بطرق سلمية، ويسعى الإسلام إلى تحقيق الوحدة والتفاهم بين المسلمين، وذلك من خلال تبني ثقافة التسامح والعفو والتصالح.

(13) زكريا، أحمد، 1997، الأخلاق والتصرفات في الإسلام. بيروت: دار الفكر، ص 89

4- التوجيه الديني والتعليم: تلعب القادة الدينيين والعلماء دورًا في توجيه الناس نحو السلوك الصالح وتقديم التوجيهات الدينية بشأن كيفية التعامل مع ظاهرة السب.⁽¹⁴⁾

القادة الدينيين والعلماء يلعبون دورًا مهمًا في توجيه الناس نحو السلوك الصالح وتقديم التوجيهات الدينية بشأن كيفية التعامل مع ظاهرة السب، ويُعدُّ توجيه الناس نحو السلوك الصالح وتوجيههم بالقيم والأخلاق الإسلامية من أهم مهامهم، ويسعى القادة والعلماء إلى تبيان القيم الإسلامية التي تشجع على الاحترام والتواضع والتعايش السلمي بين الناس، سواء داخل العالم الرقمي أو العالم الواقعي.

5- التحسين والإصلاح النفسي: يُشجع المسلمون الذين ارتكبوا السب على تقديم أعمال إصلاحية أو خدمات اجتماعية تعويضًا للأضرار التي قد تكون نتيجة لسلوكهم.

ويشجع المسلمون الذين ارتكبوا السب على تقديم أعمال إصلاحية أو خدمات اجتماعية تعويضًا للأضرار التي قد تكون نتيجة لسلوكهم، وتلك الخطوة تهدف إلى تصحيح السلوك وتعويض المجتمع عما قد تكون قد سببه من آثار سلبية، من خلال تقديم الجهود التطوعية والإسهام في تحسين البيئة المحيطة بهم، يمكن للفاعل أن يعيد بناء الثقة والعلاقات المتضررة.

6- التوعية والتعليم الديني: من خلال التوعية والتعليم الديني، يمكن تشجيع المجتمع على ترسيخ قيم الاحترام والأخلاق في التفاعلات على الإنترنت وفي الحياة اليومية، وتلك العملية تهدف إلى زرع الوعي بأهمية احترام حقوق الآخرين ومعاملتهم بلطف وتفهم، وذلك في مختلف السياقات بما في ذلك السياق الرقمي.

والتوعية والتعليم الديني يمكن أن يساهما في توجيه الناس إلى تقدير التنوع والتعايش السلمي، وتجنب السب والإساءة في التفاعلات الرقمية. من خلال تعلم قيم التسامح والعدالة والصدق التي تعلمها الدين الإسلامي، يمكن للأفراد أن يتبنوا سلوكًا إيجابيًا يعزز التعاون والاحترام على الإنترنت.

(14) محمد، عبد الحليم، 2018، الدين والسلوك الإنساني: دراسة في التأثير الديني على تكوين الشخصية والسلوك.

وبالإضافة إلى ذلك، التوعية والتعليم الديني يساعدان في تعزيز فهم الأفراد لأهمية الكلمة الطيبة والمشاركة البناءة في المناقشات والحوارات. يُعزز الأفراد من الحاجة إلى تحليل المعلومات والأخبار بشكل منطقي وتجنب نشر المعلومات الزائفة أو السلبية.

التوعية والتعليم الديني يعملان على تنمية الوعي الأخلاقي والاحترام والتسامح في تفاعلات الأفراد على الإنترنت وفي الحياة اليومية، ويسهمان في بناء مجتمع رقمي أكثر إيجابية وتعاوناً، حيث يسود الاحترام المتبادل والتفاهم بين الأفراد في جميع المجالات.

وبالاستناد إلى هذه التوجيهات والعقوبات، يسعى الإسلام إلى توجيه الأفراد نحو السلوك الصالح، وتحقيق المصالح والسلام في المجتمع، وتشجيع الحوار البناء والتعاون بين الناس على الإنترنت وفي الواقع.⁽¹⁵⁾

المبحث الثالث: القانون الليبي والسب الإلكتروني:

تُعدّ قوانين مكافحة السب والشتم الإلكتروني من الأدوات القانونية التي تهدف إلى تنظيم ومكافحة هذه الظاهرة في الساحة الرقمية، وفي السياق الليبي، توجد قوانين وأنظمة تهدف إلى معالجة التحديات الناشئة عن السب الإلكتروني وتحقيق العدالة الرقمية، ويُعرض هذا المبحث نظرة عامة على القوانين الليبية المتعلقة بالسب والشتم الإلكتروني، وكذلك فعالية تنفيذها والعقوبات المقررة لمن يمارس هذه السلوكيات، مع التركيز على دراسة مدى فعالية القانون في مواجهة هذه الظاهرة.⁽¹⁶⁾

وسوف نشرحه أكثر من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: استعراض لأبرز القوانين الليبية التي تتعلق بالسب والشتم الإلكتروني

تشمل القوانين الليبية ذات الصلة بالسب والشتم الإلكتروني تعريفاً واضحاً للأفعال التي يُعتبر سباً وشتماً عبر وسائل الإعلام الإلكترونية، وتحدد هذه القوانين الأفعال التي تُعتبر مخالفة وتشكل انتهاكاً للقانون، مثل نشر المعلومات المسيئة، والتحريض على الكراهية، ونشر الأخبار الزائفة التي تؤثر على سمعة الأفراد والمؤسسات.⁽¹⁷⁾

(15) د. محمد عبدالله درّاز، دستور الأخلاق في القرآن، دراسة مقارنة للأخلاق النظرية في القرآن، ص 678
 (16) محمد أمين الرومي، 2004، جرائم الكمبيوتر والإنترنت، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ص 48
 (17) مصطفى مجدي هرجة، 2002، جرائم السب و القذف و البلاغ الكاذب: ملحق بأحدث أحكام محكمة

بالإضافة إلى التعريفات، تحدد هذه القوانين أيضًا العقوبات المقررة لمن يُدين بارتكاب السب والشتم الإلكتروني، وتُنص هذه القوانين على نطاق العقوبات وتنوعها وفقًا لخطورة الجرائم، حيث قد تشمل غرامات مالية، وعقوبات جنائية تتناسب مع جرم السب والشتم.

وتعكس هذه القوانين التزام الحكومة بالحفاظ على الأمن والنظام في البيئة الرقمية، وتحمل رسالة بأن السب والشتم عبر وسائل الإعلام الإلكترونية لن يمر مرور الكرام وستواجه عقوبات قانونية جادة، وتسعى هذه القوانين إلى تحقيق بيئة رقمية آمنة ومحترمة، تعزز من التعايش السلمي وتحترم كرامة الأفراد وحقوقهم.

وهذه القوانين تسعى إلى تحقيق تنظيم دقيق للسلوكيات السلبية عبر وسائل الإعلام الإلكترونية، من خلال تعريف واضح لما يعتبر سبًا وشتمًا في هذا السياق، وتمثل أهمية هذا التعريف في توضيح حدود السلوكيات المقبولة وغير المقبولة، وتوجيه الأفراد بشأن كيفية التصرف والتفاعل في البيئة الرقمية.

وتشمل هذه القوانين تعريف السب والشتم الإلكتروني على أنهما يشملان نشر المعلومات المسيئة للأفراد أو المؤسسات، سواء كانت هذه المعلومات صورًا أو كلمات مهينة. كما يتضمن التعريف التحريض على الكراهية ونشر الأخبار الزائفة التي تسيء إلى سمعة الأشخاص أو تؤثر على سمعتهم بشكل سلبي.⁽¹⁸⁾

وهذه القوانين تسعى إلى حماية كرامة الأفراد والمؤسسات عبر وسائل الإعلام الإلكترونية، ومنع الانتهاكات التي تؤثر على سمعتهم وتعكس سلوكيات غير مقبولة، عن طريق تحديد هذه الأفعال كانت تُعتبر مخالفة للقانون، يتم تحقيق الحماية للمجتمع الرقمي وتعزيز الاحترام المتبادل بين الأفراد.

وإذا تم انتهاك هذه القوانين، فقد تنطبق العقوبات المقررة في القوانين على الأفراد الذين يرتكبون السب والشتم الإلكتروني، وتتضمن هذه العقوبات غرامات مالية وقد تصل إلى عقوبات جنائية تتناسب مع خطورة الانتهاك، بهدف تحقيق الردع وتحفيز الالتزام بقوانين مكافحة السب والشتم الإلكتروني.

النقص، دار محمود للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الخامسة، ص 35

(18) د. أيمن عبد الحفيظ، 2004، استراتيجية مكافحة جرائم استخدام الحاسب الآلي، ص 67

ومن أجل تنظيم مكافحة السب والشتم الإلكتروني، تضم القوانين الليبية مواد تحدد السلوكيات المخالفة وتحدد العقوبات المقررة وعلى سبيل المثال قانون رقم 5 لسنة 2022 م بشأن مكافحة الجرائم الإلكترونية، أحد القوانين الهامة التي تتناول موضوع الجرائم الإلكترونية.

المطلب الثاني: العقوبات المقررة لمن يمارس السب الإلكتروني

تختلف العقوبات وفقاً لنوع وخطورة الجريمة، وهذا يشمل:

1- الغرامات المالية: التي تفرض على الأفراد المدينين بممارسة السب الإلكتروني تُعد جزءاً أساسياً من نظام العقوبات المتبع في التعامل مع هذه الجريمة، وتهدف هذه الغرامات إلى تحقيق عدة أهداف:

أ- تُستخدم الغرامات المالية كوسيلة لتحقيق الردع، فبمجرد أن يعرف الأفراد أن هناك عواقب مالية جادة قد تترتب على ممارسة السب الإلكتروني، قد يترددون في القيام بهذا النوع من السلوك، وهذا يساهم في خفض معدلات انتشار السب والشتم الإلكتروني ويعزز من مستوى الوعي بأهمية احترام حقوق الآخرين في البيئة الرقمية.⁽¹⁹⁾

ب- تحقق الغرامات المالية العدالة من خلال تحميل الأفراد المتسببين بالأضرار المالية أو النفسية نتيجة لسبهم وشتمهم عبر وسائل الإعلام الإلكترونية، فهذه العقوبات تعيد الحقوق المختلفة إلى الأفراد المتضررين وتكافئ المرتكبين على تصرفاتهم.

ت- تُسهم الغرامات المالية في تحقيق أهداف اجتماعية أو اقتصادية فعلى سبيل المثال، يمكن استخدام عائدات الغرامات في تمويل حملات توعية حول السب والشتم الإلكتروني، وتنفيذ برامج تعليمية للحد من هذا السلوك.

ومن المهم أن تكون الغرامات المالية متناسبة مع درجة الجريمة، حيث تزيد في حالات التجاوزات الخطيرة وتتناسب مع مستوى الأضرار التي تنجم عن السب والشتم الإلكتروني، وهذا يضمن تحقيق التوازن بين العقوبة والجريمة، ويعزز من فعالية النظام القانوني في مواجهة هذه الظاهرة السلبية في البيئة الرقمية.

(19) د. خالد ممدوح إبراهيم، 2010، فن التحقيق الجنائي في الجرائم الإلكترونية، ط 1، دار الفكر الجامعي،

2- السجن: يعد واحداً من أبرز العقوبات التي يمكن فرضها على الأفراد المدينين بممارسة السب والشتم الإلكتروني في القانون الليبي، ويتم تنفيذ هذه العقوبة عن طريق حجز المدين في مرافق السجن لفترة زمنية محددة، وتُعتبر العقوبة بمثابة تدابير تأديبية تهدف إلى تحقيق عدة أهداف:

- يُستخدم عقوبة السجن كوسيلة لحماية المجتمع من الأفراد الذين يمارسون السب والشتم الإلكتروني، وتستخدم هذه العقوبة لفصل المدين عن البيئة الرقمية والتقنية التي يستخدمها لارتكاب جرائمه، ويسهم السجن في تقليل تأثير هؤلاء الأفراد على المجتمع ويمنعهم من مواصلة انتهاك حقوق الآخرين عبر وسائل الإعلام الإلكترونية.

- تُعد عقوبة السجن وسيلة لتحقيق الردع وتثبيت رسالة قوية بأن ممارسة السب والشتم الإلكتروني لن يمر دون عقاب، ويتخوف الأفراد من تداعيات السجن وتأثيره السلبي على حياتهم، مما يجعلهم يفكرون مرتين قبل ارتكاب تلك الجرائم.

- تتفاوت مدة السجن وفقاً لخطورة الجريمة والتشريعات المعمول بها في حالات الانتهاكات الخطيرة للقوانين والتي تسببت في آثار كبيرة على المجتمع أو على حقوق الأفراد، يمكن فرض عقوبات السجن لفترات زمنية أطول، ومن المهم أن تكون هذه العقوبة متناسبة مع درجة الجريمة وتكون جزءاً من نظام عدالة يضمن الحفاظ على حقوق الجميع.

وتُعد عقوبة السجن واحدة من وسائل تطبيق العدالة والحفاظ على النظام في المجتمع الليبي، وتشكل رسالة واضحة بأن السب والشتم الإلكتروني له عواقب قانونية جادة وقد تؤدي إلى عقوبات جسيمة.

وللعقوبة السب صورتان بسيطة ومشددة:

1- عقوبة السب في صورته المشددة:

تنص المادة (438/1،2)⁽²⁰⁾ من قانون العقوبات على أن عقوبة جريمة السب في صورتها البسيطة تكون على النحو التالي: "كل من خدش شرف شخص أو اعتبره في حضوره يعاقب بالحبس مدة لا تتجاوز ستة أشهر أو بغرامة لا تتجاوز خمسة وعشرين جنيهاً.

(20) المادة (438 / 1،2) من قانون العقوبات الليبي

تطبق العقوبة ذاتها على من ارتكب الفعل بالبرق أو التليفون أو المحررات أو الرسوم الموجهة للشخص المعتدى عليه.

2- عقوبة جريمة السب في صورتها المشددة:

فيما يخص جريمة السب في صورتها المشددة، نص المشرع في المادة (3/ 438)⁽²¹⁾ من قانون العقوبات على تشديد العقوبة في حالة تورط الفاعل في ارتكاب السب مع تسبب واقعة معينة إلى المعتدى عليه، وبموجب هذا التعديل، يكون العقوبة على النحو التالي: "وتكون العقوبة الحبس لمدة لا تتجاوز السنة أو الغرامة التي لا تتجاوز أربعين جنيهاً إذا وقع الاعتداء بإسناد واقعة معينة."

وقد أبدى المشرع الليبي اهتماماً بمعالجة جريمة السب عن طريق الإنترنت من خلال مشروع قانون العقوبات لعام 2008م. وتنص المادة 438 من هذا المشروع على عقوبة الجريمة في صورتها البسيطة والمشددة، وحيث ينص المشرع في هذه المادة على أنه "يُعاقب بالحبس لمدة لا تزيد على ثلاثة أشهر، أو بغرامة لا تزيد على خمسمائة دينار، كل من يقوم بالسب عبر الإنترنت بأي طريقة كانت.

وتفاوتت العقوبات وفقاً لتداخل الواقعة مع تسببها في حالة معينة، فإذا تورط الفاعل في ارتكاب السب وسبب واقعة معينة، يكون عقوبته الحبس لمدة لا تزيد على ستة أشهر أو بغرامة لا تزيد على ألف دينار

الخاتمة

ختاماً، تظهر ظاهرة السب الإلكتروني كتحدٍ يواجه المجتمع الرقمي في الوقت الحالي. استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية لنشر الإساءة والشتائم يشكل تهديداً لسمعة الأفراد والكرامة الشخصية، وإن فعالية القوانين في مواجهة هذه الظاهرة تمثل عاملاً أساسياً للحفاظ على النظام الأخلاقي والقانوني في البيئة الرقمية.

وبناءً على الدراسة المجراة، توصلنا إلى أهمية وجود قوانين تنظم وتجرم جرائم السب الإلكتروني، سواء كان ذلك عبر وسائل الاتصال التقليدية أو الإلكترونية، وتظهر القوانين الليبية

(21) المادة (3/ 438) من قانون العقوبات الليبي

(22) المادة 438 من قانون العقوبات الليبي

ذات الصلة، ومنها قانون رقم 5 لسنة 2022 م بشأن مكافحة الجرائم الإلكترونية، توجيه اهتمام بالموضوع وتحديد عقوبات لمن يرتكبون جرائم السب الإلكتروني.

ومن خلال تحليل القوانين الليبية، وجدنا أنه تم تحديد عقوبات للسب في صورته البسيطة والمشددة، وتشمل هذه العقوبات الحبس والغرامات، وتتعامل هذه العقوبات مع السب الموجه إلى الأفراد عبر وسائل الاتصال المختلفة.

وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة والتوصيات التي تسلط الضوء على تطور ظاهرة السب الإلكتروني وتأثيرها في البيئة الرقمية والمجتمع، ومن بين النتائج الرئيسية:

أولاً) النتائج:

- زيادة انتشار السب الإلكتروني: تشهد البيئة الرقمية زيادة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الإلكترونية لنشر السب والإساءة، مما يؤثر على سمعة الأفراد ويزيد من التوترات الاجتماعية.
- أهمية القوانين الرقمية: تأتي قوانين مكافحة السب الإلكتروني في إطار أوسع لحماية الأفراد وضمان سلوكيات أخلاقية على الإنترنت، وتحقيق توازن بين حرية التعبير والحفاظ على الكرامة الإنسانية.
- ضرورة التشديد في العقوبات: تتطلب جرائم السب الإلكتروني عقوبات مناسبة تتناسب مع خطورة الجريمة وتكون كافية لردع المرتكبين من ارتكابها، وذلك لضمان الردع والعدالة.

ثانياً) التوصيات:

بناءً على النتائج المذكورة أعلاه، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات للتعامل مع ظاهرة السب الإلكتروني بفعالية:

- ينبغي توجيه جهود التوعية للأفراد والمجتمع بأهمية التصرف بشكل أخلاقي وقانوني على الإنترنت، وذلك من خلال حملات توعية وورش عمل توجيهية.
- يجب مراجعة وتطوير القوانين المتعلقة بمكافحة السب الإلكتروني لتشمل التحديات الجديدة المتعلقة بالتكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي.

- تشديد العقوبات: ينبغي دراسة تشديد العقوبات لمكافحة السب الإلكتروني، وتحديد عقوبات تكون كافية للردع وتحقيق العدالة.
- تعزيز التعاون بين القطاعات: يجب تعزيز التعاون بين القطاعين الحكومي والخاص والمجتمع المدني لمكافحة جرائم السب الإلكتروني وتطوير استراتيجيات مشتركة.
- تعزيز البحث والتطوير: يجب دعم البحث والتطوير في مجال مكافحة السب الإلكتروني وتطوير حلول تكنولوجية للتصدي لهذه الجرائم.

المراجع والمصادر

- 1- المستشار الدكتور معوض عبد التواب، 2007، "القذف والسب والبلاغ الكاذب وافشاء الأسرار والشهادة الزور - رئيس محكمة الاستئناف - ط 4.
- 2- حصة راشد محمد حسن السليطي - "جرائم القذف والسب العلني عبر الأنترنت".
- 3- الباحثة ميثاء إسحاق عبد الرحيم، 2018، أطروحة مقدمة الاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في القانون العام
- 4- د. أيمن عبد الحفيظ، 2004، استراتيجية مكافحة جرائم استخدام الحاسب الآلي
- 5- د. خالد ممدوح إبراهيم، 2010، فن التحقيق الجنائي في الجرائم الإلكترونية، ط 1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية
- 6- د. محمد عبدالله دَرَّاز، دستور الأخلاق في القرآن، دراسة مقارنة للأخلاق النظرية في القرآن
- 7- الزعابي، محمد سالم، 2014، الجرائم الواقعة على السمعة، الطبعة الأولى.
- 8- الغزالي، محمد، 2003، الأخلاق في الإسلام. القاهرة: دار الشروق
- 9- الكعبي، المستشار محمد عبيد، الجرائم الناشئة عن الاستخدام غير المشروع لشبكة الإنترنت، دار النهضة العربية، القاهرة.
- 10- لسان العرب لابن منظور والمصباح المنير للفيومي ٢٠٠١، الموسوعة الفقهية ٢٠٠١.
- 11- محمد أمين الرومي، جرائم الكمبيوتر والإنترنت، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2004

- 12- مصطفى مجدي هرجة، 2002، جرائم السب و القذف و البلاغ الكاذب: ملحق بأحدث أحكام محكمة النقض، دار محمود للنشر و التوزيع، القاهرة، الطبعة الخامسة، 2002.
- 13- محمد، عبد الحليم، 2018، الدين والسلوك الإنساني: دراسة في التأثير الديني على تكوين الشخصية والسلوك. دار الفكر
- 14- زكريا، أحمد، 1997، الأخلاق والتصرفات في الإسلام. بيروت: دار الفكر.
- 15- د. مقداد يالجن، جوانب التربية الإسلامية الأساسية

التأثير الإيجابي للقيادة الإدارية في التعامل مع الصراعات

دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد العليا للتعليم التقني والفني

١. امحمد علي اعقيرب

المعهد العالي للعلوم التقنية - سوق الخميس امسحيل

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة التأثير الإيجابي للقيادة الإدارية في التعامل مع الصراعات تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل البيانات "تتألف عينة الدراسة من المدراء ورؤساء الأقسام والموظفين في كلية الفندق والسياسة ، كلية العلوم الإدارية والمالية كلية تقنيات الحاسوب والمعهد العالي للعلوم التقنية سوق الخميس امسحيل ، كلية طرابلس للعلوم التقنية تم توزيع (127) استمارة استبيان على أفراد عينة الدراسة التابعين لهذه المؤسسات وبذلك بلغ عدد الاستمارات التي تم الإجابة عنها 97 استمارة وكانت 86 قابلة للتحليل وقد تم تحليل هذه الاستبانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS استناداً إلى نتائج تحليل فرضية الدراسة فقد تم التوصل الي انه أساليب القيادة الإدارية تؤثر إيجابياً على الكليات والمعاهد، مع وجود صراع تنظيمي ناتج عن عوامل اجتماعية وتنظيمية وتعليمية، وتلعب القيادة دوراً فعالاً في إدارة هذا الصراع وقد اوصت الدراسة عدة توصيات أهمها تعزيز أساليب القيادة الإدارية الفعالة ، تطوير مهارات القادة ، تحسين البيئة التنظيمية ، وتبني سياسات حديثة لإدارة الصراع وتحفيز التعاون والإبداع.

الكلمات الدالة - القيادة الإدارية - الصراعات التنظيمية

المقدمة :

تلعب القيادة الإدارية دوراً محورياً في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات حيث تعتمد كفاءة الأداء المؤسسي بشكل كبير على قدرة القادة على مواجهة التحديات المختلفة ، ومن بين أبرز التحديات التي تواجه القيادة الإدارية هي إدارة الصراعات بشكل فعال إذ تُعد الصراعات ظاهرة حتمية في بيئة العمل نتيجة لتباين المصالح والأهداف أو تنوع الخلفيات الثقافية والخبرات.

وعلى الرغم من أن الصراعات قد تؤدي في حال سوء إدارتها إلى تراجع الأداء الوظيفي وانخفاض مستوى الرضا الوظيفي إلا أنها إذا ما تم التعامل معها بشكل استراتيجي يمكن أن تتحول

إلى فرصة لتعزيز الابتكار وتحفيز التحسين المستمر ، لذا يعد فهم ديناميكيات الصراعات وتطبيق الأساليب الإدارية المناسبة لإدارتها من المهارات الأساسية التي ينبغي أن يتحلى بها القادة لتحقيق بيئة عمل متوازنة ومنتجة.

إشكالية الدراسة:

تُعد الصراعات في بيئة العمل من الظواهر الحتمية التي تنشأ نتيجة عوامل متعددة مثل اختلاف الآراء ، الضغوط الوظيفية ، التباينات الشخصية ، أو تضارب الأهداف بين الأفراد داخل المؤسسة ، هذه الصراعات إذا لم يتم التعامل معها بفعالية قد تؤدي إلى تدهور الأداء الوظيفي وانخفاض مستوى الرضا المهني.

ومع ذلك يظل القادة الإداريون في موقع يُمكنهم من تحويل هذه التحديات إلى فرص للتطوير والتحسين من خلال تطبيق استراتيجيات فعّالة لإدارة النزاعات ، وفي هذا السياق يبقى السؤال الرئيسي :

كيف يمكن للقيادة الإدارية أن تؤثر بشكل إيجابي في إدارة الصراعات داخل بيئة العمل ؟

أهداف الدراسة:

1. استكشاف العلاقة بين القيادة الإدارية والصراعات في كليات التعليم التقني.
 2. تحديد الاستراتيجيات والتقنيات التي يمكن استخدامها من قبل القيادة الإدارية للتعامل مع الصراعات.
 3. تقييم التأثير الإيجابي للقيادة الإدارية في التعامل مع الصراعات.
- أهمية الدراسة:

هذه الدراسة تقدم فهمًا أعمق للتأثير الإيجابي للقيادة الإدارية في التعامل مع الصراعات وتوفر نصائح وتوجيهات قيمة للقادة الإداريين حول كيفية التعامل مع الصراعات بشكل فعال وإيجابي النتائج المتوقعة من هذه الدراسة يمكن أن تساهم في تحسين الإنتاجية والرضا عن العمل والتعاون بين أعضاء الفريق في كليات التعليم التقني.

فرضية الدراسة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقيادة الإدارية في التعامل مع الصراعات في كليات والمعاهد العليا للتعليم التقني والمهني.

منهجية الدراسة:

- 1- تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يتم تحليل الظاهرة المدروسة
- 2- العينة والمشاركون: تتألف العينة من المدراء ورؤساء الأقسام والموظفين
- 3- أدوات البحث: سيتم استخدام الاستبيان لجمع البيانات.
- 4- تحليل البيانات: سيتم تحليل البيانات الكمية باستخدام الإحصاء الوصفي والتحليل الإحصائي متعدد المتغيرات.

الحدود المكانية:

تقتصر الدراسة على كلية الفندق والسياحة ، كلية العلوم الإدارية والمالية كلية تقنيات الحاسوب والمعهد العالي للعلوم التقنية سوق الخميس امسجل ، كلية طرابلس للعلوم التقنية

الحدود الزمنية : يتم إجراء الدراسة خلال العام الجامعي 2024

الدراسات السابقة :

1- دراسة (فحيل اليوم 2015) بعنوان " دور القيادة الإدارية في إدارة الصراع التنظيمي " هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تلعبه القيادة الإدارية في إدارة الصراع التنظيمي في كلية الاقتصاد بجامعة الزاوية ، الدراسة تسعى للوصول إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي قد تساعد القيادة الإدارية في ممارسة دورها بشكل أكثر فعالية في التخفيف من حدة الصراع التعامل معه وتجنب آثاره السلبي ، وتمثلت مشكلة الدراسة في السؤال التالي : ما هو الدور الذي تؤديه القيادة الإدارية في إدارة الصراع التنظيمي؟ لا اختبار هذه المشكلة ، تم صياغة فرضية رئيسية تقول لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لدور القيادات الإدارية في إدارة الصراع التنظيمي في كلية الاقتصاد ، ولجمع البيانات المتعلقة بالجانب الميداني تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية بسيطة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين وبلغ عددهم 60 شخصاً ولمعالجة البيانات تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS. وصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج : أهمها أن هناك دوراً للقيادة الإدارية

على مستوى الكلية ولكن لا يوجد للقيادة الإدارية أثر في إدارة الصراع التنظيمي، كذلك وجدت الدراسة أيضاً أن الصراع التنظيمي موجود بشكل نسبي وهو ظاهرة صحية داخل الكلية ويعتبر أمراً حتمياً نتيجة لعوامل متعددة مثل العوامل الثقافية، النفسية، التنظيمية الاجتماعية، والتعليمية.

2- دراسة (اكروور سهام 2019) بعنوان " تأثير الأنماط القيادية على عملية إدارة الصراع التنظيمي " هدفت الدراسة لمعرفة التأثيرات القيادية على إدارة الصراع التنظيمي دراسة ميدانية في المديرية العامة لشركة الخطوط الجوية الجزائرية 2012-2017 للقضايا المتعلقة بكيفية تأثير أساليب القيادة على العلاقات داخل المنظمة، تركز الدراسة على التفاعلات بين القائد والمروّسين وكذلك العلاقات بين الأفراد والجماعات في مختلف مستويات المنظمة.

وتشير الدراسة إلى أن هذه التفاعلات قد تؤدي إلى تعارض وتضارب في المصالح والأهداف وأن القيادة الفعالة يمكن أن تلعب دوراً حاسماً في تحقيق نجاح المنظمة أو فشلها، وتشدد الدراسة على أن المنظمات الرائدة التي تمتلك قيادات ناجحة تعتبر الصراعات والخلافات الداخلية أمراً هاماً وتسعى للاستفادة منها من خلال تعزيز الرغبة في المنافسة. وقد تم إجراء الدراسة الميدانية في شركة الخطوط الجوية الجزائرية وهي شركة وطنية رائدة في مجال النقل الجوي في الجزائر وتم اختيار عينة عشوائية من 110 موظفاً وموظفة وتم توزيع استبيان عليهم لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراس. و وفقاً للنتائج فإن مستوى الصراع في المؤسسة كان متوسطاً والسبب الرئيسي وراء الصراع كان مادياً كما أظهرت الدراسة أن النمط القيادي الديمقراطي هو الأكثر سيادة في المؤسسة وأن هناك علاقة قوية بين النمط القيادي وعملية إدارة الصراع التنظيمي. أكدت العينة أيضاً تفضيلها للنمط القيادي الديمقراطي كأفضل نمط لإدارة الصراعات والنزاعات في المنظمة.

3- دراسة (شمشم الشريفة وسلولو فطيمة 2020) بعنوان " القيادة الإدارية ودورها في إدارة الصراع التنظيمي " هدفت الدراسة إلى التركيز على موضوع القيادة الإدارية وإدارة الصراع التنظيمي في مقر الولاية- جيغل الهدف الرئيسي للدراسة هو معرفة الدور الذي تلعبه القيادة في إدارة الصراع التنظيمي في المؤسسة الخدمية، تم تقسيم الدراسة إلى جانبين جانب نظري وجانب تطبيقي في الجانب النظري تم التركيز على موضوع الدراسة وأهميتها وإشكالياتها مع توفير معلومات حول الإطار المفاهيمي والدراسات السابقة والنظريات المتعلقة بالقيادة والأداء تم التأكيد على أن القيادة هي عملية مهمة في كل منظمة وهي من الوظائف الإدارية التي تضمن نجاح وبقاء أي مؤسسة والتي تؤثر على أداء العاملين من خلال توجيههم والإشراف عليهم من أجل تقديم

أداء أفضل ، اما في الجانب التطبيقي تم التركيز على الإجراءات المنهجية للدراسة تم استخدام الاستمارة لجمع البيانات من 80 موظفًا وتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية ، تم توزيع الاستمارات على عينة عشوائية بسيطة من الموظفين وتم تحليل البيانات المتعلقة بفرضيات الدراسة ، النتائج الرئيسية للدراسة تشير إلى أن القيادة الموقفية هي الأسلوب القيادي السائد ، وأن أسلوب التسوية هو الأكثر استخدامًا في إدارة الصراعات ، وقد اوصت الدراسة بتعزيز أسلوب التعاون وتدريب القادة على استراتيجيات فعالة لإنهاء الصراع وبناء فرق العمل لخلق بيئة عمل تعاونية هذه النتائج والتوصيات تعكس الدور الهام الذي يمكن أن تلعبه القيادة في تحسين أداء العاملين وإدارة الصراعات التنظيمية.

4-دراسة (خليل هناء 2023) بعنوان " الصراع الإداري بين الافراد والجماعات واثرة علي أداء المؤسسات " الهدف من الدراسة هو فهم تأثير الصراع الإداري على أداء المؤسسات بين العاملين في المستشفيات الخاصة تم تصميم استبانة كأداة للدراسة وتم توزيعها على عينة عشوائية من العاملين ، من أبرز نتائج الدراسة أن الصراع الإداري يؤدي إلى التوتر والصراع قد يحدث نتيجة لرغبة كل فرد في تحقيق مصالحه حتى لو كان ذلك على حساب الآخرين من أهم التوصيات هو تحقيق مبدأ العدالة والتقارب بين الأفراد والمشاركة في اتخاذ القرارات.

الاطار النظري :

القيادة تعتبر فنًا يتمثل في القدرة على التفاعل والتعامل مع الأشخاص ، هذا الفن يتجلى في النشاط الذي يقوم به القائد حيث يتعامل مع الأفراد بأساليب محددة لتحقيق أهداف معينة ، القائد الناجح هو الذي يتمتع بمهارة هذا الفن حيث يتواصل مع العاملين يوجههم ويراقبهم لتحقيق أهداف المنظمة. القيادة هي عملية تفاعل مستمرة بين القائد والأفراد ، ويعتمد نجاح القائد على مدى نجاح هذا التفاعل.

تعريف القيادة الإدارية الذي قدمه القريوتي (2000، ص 181) يشدد على القدرة التأثيرية للقائد والقبول الطوعي للقيادة من قبل الأفراد ، و يعتبر القائد الإداري الناجح هو الذي يستطيع أن يكسب تعاون العاملين معه ويحقق التجانس بينهم ويقنعهم بأن تحقيق أهداف التنظيم يعود عليهم بالنجاح الشخصي وتحقيق أهدافهم الخاصة.

هذا التعريف يبرز الدور الحاسم للقائد في تحقيق التجانس والتعاون داخل المنظمة ويشير إلى أن القيادة الإدارية ليست فقط عن إصدار الأوامر بل هي عملية تأثير وإقناع تتطلب مهارات اتصال وتفاوض وقدرة على التعامل مع الناس.

وفي هذا السياق يمكن القول أن القيادة الإدارية تتطلب من القائد أن يكون قادرًا على تحقيق التوازن بين تحقيق أهداف المنظمة وتلبية احتياجات وتطلعات الأفراد ، وهذا يتطلب من القائد أن يكون لديه فهم عميق للديناميكيات الإنسانية والعمليات التنظيمية.

القيادة الإدارية تتميز بأهميتها البالغة في الجانب الإنساني للإدارة حيث يتمثل دور القائد في تعزيز العلاقات الإنسانية المبنية على التفاهم المتبادل بينه وبين أعضاء فريقه و يحترم القائد آراء الأعضاء ويقدر الجهود التي يبذلونها في سبيل تحقيق أهداف المنظمة ويحفزهم على العمل بحماس ورضا لتقديم أقصى ما لديهم من طاقات ، كما يعمل على تلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم (كنعان، 2009، ص 111).

أهمية القيادة الإدارية :

تتجلى أهمية القيادة الإدارية في النقاط التالية (العلاق: 2010 ، ص 164):

1. حلقة وصل بين العاملين والخطط : تعمل القيادة الإدارية كجسر يربط بين الموظفين والخطط التنظيمية وتصوراتها المستقبلية.
2. مركز المفاهيم والاستراتيجيات : تُعد القيادة الإدارية المحور الذي تلتقي فيه المفاهيم والاستراتيجيات والسياسات ، حيث تُدمج وتُوجه لتشكيل رؤية موحدة تدعم تحقيق الأهداف المؤسسية.
3. تعزيز القوى الإيجابية : تسعى القيادة الإدارية إلى تعزيز الجوانب الإيجابية في المنظمة وتقليل الجوانب السلبية قدر الإمكان.
4. السيطرة على مشكلات العمل : تساهم القيادة الإدارية في حل مشكلات العمل وحسم الخلافات واتخاذ القرارات المناسبة.
5. تنمية وتدريب الأفراد : تهتم القيادة الإدارية بتطوير وتدريب الموظفين حيث يعتبرون أهم موارد المنظمة ويعتبر القائد قدوة لهم في مواكبة التغيرات وتوظيفها لخدمة المنظمة.

أهداف القيادة الإدارية:

تتضمن أهداف القيادة الإدارية النقاط التالية (عبد الباقي: 2001، ص 265):

1. تحسين كفاءة المنظمة: يتم ذلك من خلال قدرة القائد على تعزيز كفاءة الموظفين وتوجيه طاقاتهم وقدراتهم لتحقيق أعلى مستوى من الإنتاج بأقل جهد وتكلفة مع الاعتماد على أسس علمية وإتاحة الفرصة للتعامل مع المستجدات.
2. الاهتمام بالروح المعنوية للموظفين: الروح المعنوية هي الحالة النفسية والعقلية للموظفين التي تؤثر على سلوكهم ورغبتهم في العمل وكذلك اتجاهاتهم ومشاعرهم. الروح المعنوية العالية تساهم في نجاح العمل وتطلق روح الإبداع.
3. تعزيز روح الفريق: يتمثل ذلك في شعور الموظفين بالانتماء إلى المنظمة والسعي لرفع مستواها والعمل كفريق واحد لتعزيز التعاون وزيادة الإنتاجية.
4. فهم القائد لجوانب عمله: يتطلب ذلك إدراك القائد لكل ما يحدث داخل المنظمة.
5. إعلام الموظفين بالحقائق: يتضمن ذلك إبلاغ الموظفين بكل التطورات التي تحدث داخل المنظمة لضمان فهمهم لمهامهم.
6. الحسم في اتخاذ القرارات: يتطلب ذلك منح القائد فرصة لمشاركة ذوي الخبرة في اتخاذ القرارات وأن تكون هذه القرارات موضوعية وفي الوقت المناسب.
7. مراعاة إمكانيات المنظمة الحقيقية: يتطلب ذلك عدم تحميل المنظمة أكثر من طاقتها لتجنب الفشل والحفاظ على الروح المعنوية وذلك من خلال معرفة قدرات الوحدة والموظفين ومستويات كفاءتهم.

الاطار العملي للدراسة:

مقاييس وتصميم أداة الدراسة:

تم تصميم استمارة استبيان للتعرف على "التأثير الإيجابي للقيادة الإدارية في التعامل مع الصراعات" دراسة تطبيقية على كليات والمعاهد العليا للتعليم التقني والفني، وقد استخدم الباحث مقياس Likert Scale على أساس مقياس مكون من 1 إلى 5 على النحو التالي:

جدول (1): مستويات مقياس ليكرت الخماسي

المقياس	المتوسط الحسابي	المستوى
1	1 الى 1.80	غير موافق جدا
2	من 1.81 الى 2.60	غير موافق
3	من 2.61 الى 3.40	محايد
4	من 3.41 الى 4.20	موافق
5	من 4.21 الى 5	موافق جداً

قد اشتملت استمارة الاستبيان (2) محاور لمعرفة "التأثير الإيجابي للقيادة الإدارية في التعامل مع الصراعات" دراسة تطبيقية على كليات والمعاهد العليا للتعليم التقني والفني - كما اشتمل على المعلومات الشخصية المتعلقة بالمشاركين في الاجابة على أسئلة الاستبيان.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

تم الحصول على الإجابة عن تساؤلات الدراسة بعد تفريغ الاستبيان على برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) وقد تم استخدام عدة أساليب لتحليل البيانات. وتمثل هذه الأساليب فيما يلي:

1- معامل كرونباخ ألفا Cronbach's alpha لقياس درجة الثبات في إجابات عينة الدراسة على أسئلة الاستبيان.

2- معامل ارتباط سيرمان Sperman Correlation لاختبار العلاقة بين المتغيرات.

3- مقاييس الإحصاء الوصفي Descriptive Statistics حيث تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة.

4- المتوسطات الحسابية Arithmetic Mean لتحديد معدل استجابة أفراد عينة الدراسة.

5- الانحرافات المعيارية Standard Deviation لقياس درجة التشتت المطلق لقيم الإجابات عن وسطها الحسابي.

6- أسلوب الانحدار البسيط Simple Regression، لمعرفة التأثيرات المباشرة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

- محاور الاستبانة وعدد فقرات كل محور موضحة في الجدول التالي:

جدول (2) : توزيع فقرات الاستبانة على محاورها

عدد الفقرات	المحاور
15	المحور الاول: أساليب القيادة الإدارية
16	المحور الثاني: إدارة الصراع التنظيمي

تحديد معدلات الردود:

قام الباحث بتوزيع (127) استمارة استبيان على أفراد عينة الدراسة التابعين لمصلحة الضرائب وبذلك بلغ عدد الاستمارات التي تم الإجابة عنها 97 استمارة وكانت 86 قابلة للتحليل ويوضح الجدول (3) نسبة الاسترجاع 76.3٪ ونسبة الاستمارات القابلة للتحليل منها 88.7٪.

جدول (3) عدد الاستمارات المستخدمة في البحث

ت	اسم المؤسسة	عدد الاوراق التي تم توزيعها	عدد الاوراق المستلمة	عدد الاوراق التي تم رفضها	عدد الاوراق التي تم رصدها
1	كلية السياحة والضيافة	17	16	8	8
2	المعهد العالي للعلوم والتقنية سوق الخميس	50	30	2	28
3	كلية العلوم والتقنية طرابلس	20	17	0	17
4	كلية تقنية الحاسوب	20	17	0	17
5	كلية العلوم الادارية والمالية	20	17	1	16
المجموع الكلي		127	97	11	86
النسبة		---	76.4٪	11.3٪	88.7٪

وتعتبر هذه النسبة الخاصة بالاستثمارات الراجعة والقابلة للتحليل ممتازة حيث أفاد (Nachmais and 1992) بأن نسبة الاستبانة المستلمة تكون نموذجية عندما تكون ما بين (20%-40%).

القسم الاول: قياس صدق وثبات أداة القياس (الاستبانة)

ثبات الاستبانة:

يقصد بمعامل الثبات درجة ثبات إجابات المشاركين في حالة تكرار توزيع الاستبانة عليهم مرة أخرى، حيث إن هذا التوزيع المتكرر يظهر مدى خلو إجابات المشاركين منهم من تأثير العشوائية بما يعني استقرار نتائج المقياس، وقد استخدم الباحث معادلة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة وقد بلغ معامل الفا كرونباخ الكلي للعينة (0.872) وتعد هذه النتيجة درجة ثبات مرتفعة تشير إلى مدى التجانس بين فقرات المقياس وفقاً (Hair and black، 1995).

جدول (5) قيمة معامل الفا كرونباخ

النتيجة	Cronbach's Alpha معامل الفا كرونباخ	N of Items	المحور
ثابت	0.796	15	المحور الأول: أساليب القيادة الإدارية
ثابت	0.852	16	المحور الثاني: إدارة الصراع التنظيمي
ثابت	0.872	31	الكلي

صدق التجانس :

أولاً: (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 سيرمان Sperman Correlation) بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

المحور الأول: أساليب القيادة الإدارية

يوضح الجدول رقم (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الاول والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائياً عند مستوى

المعنوية 0.01، 0.05 وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه فيما عدا الفقرات (6-7-10) التي تم استبعادها في التحليل الاحصائي.

جدول رقم (6): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الاول والدرجة الكلية للمحور

ت	العبارة	معامل ارتباط سبيرمان	الدلالة الإحصائية P-Value	النتيجة
1.	المروءون مقتنعون بأنهم قادرون على تحقيق النجاح بثقة وإصرار	0.731**	0.000	معنوي
2.	تفوض الأعمال المهمة للأفراد الأكفاء عادة.	0.279**	0.000	معنوي
3.	تستند إلى خبراتك ومهاراتك للتأثير على المروءسين.	0.260**	0.016	معنوي
4.	تسعى للحصول على أفكار من المروءسين للاسترشاد بها عند اتخاذ القرار.	0.254**	0.018	معنوي
5.	تتبع أسلوب القائد المفاوض في أسلوب قيادتك.	0.386**	0.000	معنوي
6.	تركز على الفروق الفردية بين المروءسين باستمرار.	0.204	0.059	غير معنوي
7.	تهتم بإشباع الحاجات الشخصية للعاملين.	0.253**	0.019	غير معنوي
8.	تقدم تصوراً شاملاً للعمل تاركاً الهامش الأكبر للعاملين لتنفيذه.	0.307**	0.000	معنوي
9.	تستشير العاملين عادة عند اتخاذ القرارات ليقبلوها في أغلب الأحيان.	0.336**	0.020	معنوي
10.	تنسب النجاح لجهودك وللآخرين عادة	0.116	0.289	غير معنوي
11.	توجه العاملين للعمل بروح الفريق.	0.266**	0.013	معنوي
12.	تعتمد على أسلوب القائد المقنع في إدارتك للمنظمة.	0.436**	0.000	معنوي

ت	العبارة	معامل ارتباط سبيرمان	الدلالة الإحصائية P-Value	النتيجة
13.	تعتمد على بعض الصفات الكاريزمية في التأثير على الآخرين.	.443**0	0.010	معنوي
14.	تتصرف بأسلوب يكسبك ثقة واحترام الآخرين.	.238*0	0.027	معنوي
15.	تعتمد على نظام الحوافز في التأثير على الآخرين في كثير من الأحيان.	.786**0	0000.	معنوي

**** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.01 * الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05**

المحور الثاني: إدارة الصراع التنظيمي

يوضح الجدول رقم (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.01، 0.05 وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع فيما عدا الفقرات (6-10) التي تم استبعادها في التحليل الإحصائي.

جدول رقم (7): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور

ت	العبارة	معامل ارتباط سبيرمان	الدلالة الإحصائية P-Value	النتيجة
1.	أدرس عادة كل أسباب الصراع للوصول إلى حل سليم للمشكلة.	.731**0	0.000	معنوي
2.	يتم تقديم أفكار لتحفيز أطراف الصراع لإيجاد حل يعود بالنفع على الجميع.	.279**0	0.009	معنوي
3.	أعمل على التخفيف من حدة الصراع بين الأطراف المتصارعة.	.260*0	16.00	معنوي
4.	أساعد في حل المشاكل التي تؤدي إلى الصراع	.254*0	50.00	معنوي

ت	العبارة	معامل ارتباط سبيرمان	الدلالة الإحصائية P-Value	النتيجة
5.	أقرب وجهات النظر لتجنب الصراع.	.386**0	0.018	معنوي
6.	أسعى دائماً لتحقيق مصالح جميع الأطراف.	0.204	0.059	غير معنوي
7.	أوجل عادة قضايا الصراع لتوفير الوقت الكافي لدراستها.	.253*0	19.00	معنوي
8.	أعتبر الصراع ظاهرة طبيعية في السلوك الإنساني.	.307**0	0.004	معنوي
9.	أتفاوض مع الجميع للوصول إلى حلول وسط.	.336**0	0.002	معنوي
10.	استعداد أطراف الصراع للتركيز على أسباب الصراع وتجنب الأسباب الجانبية.	0.116	0.289	غير معنوي
11.	أخلق مناخاً يسوده التعاون لحل بؤابر نشوء الصراع.	.266*0	0.002	معنوي
12.	أدرس عادة الأسباب التي تؤدي إلى الصراع بين الأطراف المتصارعة.	.436**0	0.000	معنوي
13.	أشجع اتباع سياسة الأخذ والعطاء للوصول إلى حلول وسط	.443**0	0.000	معنوي
14.	أهتم عادة بمشاعر الآخرين أو الحاجات الشخصية لأطراف الصراع.	.238*0	0.027	معنوي
15.	قد يختلف أحد طرفي الصراع أو كلاهما معلومات غير صحيحة عن بعضهما.	.786**0	0.000	معنوي
16.	أية مقترحات من شأنها أن تساهم في تطوير أساليب القيادة الإدارية في إدارة الصراع التنظيمي.	.731**0	0.000	معنوي

**** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.01 * الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05**

ثانياً: الصدق البنائي

يقصد بالصدق البنائي مدى ارتباط كل محور من محاور البحث بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، وقد تم حساب الصدق البنائي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط (معامل ارتباط سبيرمان Sperman Correlation) بين كل محور من محاور البحث بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

يوضح الجدول رقم (8) معامل الارتباط بين كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية بالجدول دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وبذلك تعتبر المحاور صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (8): معامل الارتباط بين كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

ت	المجال	معامل ارتباط سبيرمان	الدلالة الإحصائية P-Value	النتيجة
1.	أساليب القيادة الإدارية	.556**0	0.000	معنوي
2.	إدارة الصراع التنظيمي	.708**0	0.000	معنوي

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.01 * الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

القسم الثاني: التحليل الإحصائي لفقرات الدراسة

تحليل المعلومات العامة عن المشاركين:

1- تصنيف المشاركين حسب العمر:

العمر	العدد	النسبة المئوية
30 سنة فأقل	1	1.2%
من 31 إلى 40 سنة	22	25.6%
من 41 إلى 50 سنة	38	44.2%
من 50 سنة فأكثر	25	29.1%
المجموع	86	100.0%

من البيانات المدرجة بالجدول السابق نلاحظ ان نسبة المشاركين بالاستبيان حسب الفئة العمرية كانت الأعلى هي للفئة من 41 الى 50 سنة إذا بلغت (44.2٪) من اجمالي الاستبيانات تلتها الفئة العمرية من 50 سنة فأكثر بنسبة (29.1٪) اما النسبة الأقل كانت للفئة 30 سنة فأقل بنسبة (1.2٪) وهذا يدل على ان معظم المستجوبون ينتمون الى فئة العمر 41 سنة فأكثر.

2- تصنيف المشاركين حسب المؤهل العلمي:

النسبة المئوية	العدد	المؤهل العلمي
18.6٪	16	دكتورة
57.0٪	49	ماجستير
8.1٪	7	بكالوريوس
1.2٪	1	ليسانس
14.0٪	12	دبلوم عالي
1.2٪	1	ثانوية عامة فاقل
100.0٪	86	المجموع

من البيانات المدرجة بالجدول السابق نلاحظ ان نسبة المشاركين بالاستبيان حسب المؤهل العلمي كانت الأعلى للمؤهل العلمي الماجستير إذا بلغت (57.0٪) تلتها المؤهل العلمي الدكتوراه بنسبة (18.6٪) اما النسبة الأقل كانت للمؤهل العلمي الليسانس والثانوية العامة فاقل بنسب متساوية وبلغت (1.2٪)

3- تصنيف المشاركين حسب الوظيفة:

النسبة المئوية	العدد	الوظيفة
14.0٪	12	مدير مكتب
17.4٪	15	رئيس قسم
54.7٪	47	عضو هيئة تدريس
5.8٪	5	معيد

مستشار	1	1.2٪
رئيس وحدة	5	5.8٪
موظف	1	1.2٪
المجموع	86	100.0٪

من البيانات المدرجة بالجدول السابق نلاحظ ان نسبة المشاركين بالاستبيان حسب الوظيفة كانت الأعلى لأعضاء هيئة التدريس وهذا يفسر ارتفاع المؤهلات العلمية للمشاركين والاقل كانت للموظفين والمستشارين بنسبة (1.2٪).

4- تصنيف المشاركين حسب سنوات الخبرة في مجال العمل:

سنوات الخبرة في مجال العمل	العدد	النسبة المئوية
اكثر من 15 السنة	34	39.5٪
من 10 سنوات اقل من 15 السنة	33	38.4٪
من 5 سنوات اقل 10 سنوات	14	16.3٪
اقل من 5 سنوات	5	5.8٪
المجموع	86	100.0٪

من البيانات المدرجة بالجدول السابق نلاحظ ان نسبة المشاركين بالاستبيان حسب سنوات الخبرة في مجال العمل كانت الأعلى لعدد السنوات بنسبة (39.5٪) تلتها بنسبة قريبة لعدد سنوات الخبرة من 10 سنوات اقل من 15 السنة بنسبة (38.4٪) اما النسبة الأقل كانت لعدد السنوات الاقل من 5 سنوات إذا بلغت النسبة (5.8٪)، وهذا يعطي مؤشر ارتفاع الخبرة للمشاركين في الاستبيان.

5- تصنيف المشاركين حسب الكلية التابع لها:

الكلية التابع لها	العدد	النسبة المئوية
كلية السياحة والضيافة	8	9.3٪
المعهد العالي للعلوم والتقنية سوق الخميس امسحيل	28	32.6٪

19.8٪	17	كلية العلوم الإدارية والمالية
19.8٪	17	كلية تقنية الحاسوب
18.6٪	16	كلية العلوم والتقنية طرابلس
100.0٪	86	المجموع

من البيانات المدرجة بالجدول السابق نلاحظ ان نسبة المشاركين بالاستبيان حسب الكلية التابع لها كانت الأعلى التخصص العلمي المحاسبة المعهد العالي للعلوم والتقنية سوق الخميس امسجل إذا بلغت (32.6٪) اما النسبة الأقل كانت لكلية السياحة والضيافة إذا بلغت النسبة (9.3٪) وتساوت النسب بكلية العلوم الإدارية والمالية وكلية تقنية الحاسوب بنسبة (19.8٪) واقتربت منهما كلية العلوم والتقنية طرابلس بنسبة (18.6٪).

تحليل القسم الثاني (التحليل الوصفي لإجابات واتجاهات أفراد العينة نحو عبارات ومحاور الاستبيان)

1- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة : على عبارات المحور الأول من الاستبيان الموجة للأفراد والمتعلقة بقياس: أساليب القيادة الإدارية.

قام الباحث بتحليل البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام حساب التكرارات والنسب المئوية لإجابات العينة حول فقرات الاستبيان المختلفة كما هو موضح بالجدول رقم (9) والمتعلقة بالمحور الأول أساليب القيادة الإدارية.

جدول (9): التوزيع التكراري والنسبي لإجابات العينة حول أساليب القيادة الإدارية على عبارات المحور الأول

ت	العبارات	غير موافق تماماً		غير موافق		موافق إلى حد ما		موافق		موافق تماماً	
		العدد	٪	العدد	٪	العدد	٪	العدد	٪	العدد	٪
1	المروءون مقتنعون بأنهم قادرون على تحقيق النجاح بثقة وإصرار	4	4.7٪	12	14.0٪	30	34.9٪	34	39.5٪	6	7.0٪

2	تفويض الأعمال المهمة للأفراد الأكفاء عادة.	2	2.3%	4	4.7%	28	32.6%	38	44.2%	14	16.3%
3	تستند إلى خبراتك ومهاراتك للتأثير على المرؤوسين.	3	3.5%	4	4.7%	12	14.0%	44	51.2%	23	26.7%
4	تسعى للحصول على أفكار من المرؤوسين للاسترشاد بها عند اتخاذ القرار.	3	3.5%	8	9.3%	19	22.1%	36	41.9%	20	23.3%
5	تتبع أسلوب القائد المفاوض في أسلوب قيادتك.	2	2.3%	7	8.1%	23	26.7%	34	39.5%	20	23.3%
8	تقدم تصوراً شاملاً للعمل تاركاً الهامش الأكبر للعاملين لتنفيذه.	2	2.3%	6	7.0%	33	38.4%	37	43.0%	8	9.3%
9	تستشير العاملين عادة	4	4.7%	5	5.8%	31	36.0%	33	38.4%	13	15.1%

										عند اتخاذ القرارات ليقبلوها في أغلب الأحيان.	
11	توجه العاملين للعمل بروح الفريق.	2	2.3%	1	1.2%	8	9.3%	34	39.5%	41	47.7%
12	تعتمد على أسلوب القائد المقنع في إدارتك للمنظمة.	2	2.3%	3	3.5%	13	15.1%	49	57.0%	19	22.1%
13	تعتمد على بعض الصفات الكاريزمية في التأثير على الآخرين.	4	4.7%	10	11.6%	21	24.4%	38	44.2%	13	15.1%
14	تتصرف بأسلوب يكسبك ثقة واحترام الآخرين.	1	1.2%	0	0.0%	5	5.8%	32	37.2%	48	55.8%
15	تعتمد على نظام الحوافز في التأثير على الآخرين في كثير من الأحيان.	4	4.7%	10	11.6%	33	38.4%	24	27.9%	15	17.4%

من بيانات الجدول رقم (9) يتضح أن اجابات العينة حول العبارات المكونة للمقياس والتي تتمحور حول الوسط الحسابي لمحور القيادة الإدارية هي (3.75) أي انها تتركز في فئة الموافق ، في حين كانت قيمة الانحراف المعياري (0.966) وهو يشير إلى تجانس إجابات العينة حول مضمون العبارات.

جدول (10): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة ونتائج اختبار T حول أساليب القيادة الإدارية (عبارات المحور الأول)

ت	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة المعنوية (Sig.)	الترتيب	الاتجاه العام للإجابات
1.	المروءون مقتنعون بأنهم قادرون على تحقيق النجاح بثقة وإصرار	3.30	0.959	31.941	0.000	12	محايد
2.	تفوض الأعمال المهمة للأفراد الأكفاء عادة.	3.67	0.887	38.414	0.000	7	موافق
3.	تستند إلى خبراتك ومهاراتك للتأثير على المروءين.	3.93	0.955	38.150	0.000	4	موافق
4.	تسعى للحصول على أفكار من المروءين	3.72	1.036	33.294	0.000	6	موافق

						للاسترشاد بها عند اتخاذ القرار.	
موافق	5	0.000	35.061	0.987	3.73	تتبع أسلوب القائد المفاوض في أسلوب قيادتك.	5.
موافق	10	0.000	38.158	0.851	3.50	تقدم تصوراً شاملاً للعمل تاركاً الهامش الأكبر للعاملين لتنفيذه.	8.
موافق	8	0.000	33.499	0.979	3.53	تستشير العاملين عادة عند اتخاذ القرارات ليقبلوها في أغلب الأحيان.	9.
موافق جداً	2	0.000	45.952	0.866	4.29	توجه العاملين للعمل بروح الفريق.	11.
موافق	3	0.000	42.821	0.851	3.93	تعتمد على أسلوب القائد المقنع في إدارتك للمنظمة.	12.
موافق	9	0.000	31.613	1.037	3.53	تعتمد على بعض الصفات الكاريزمية في التأثير على الآخرين.	13.

14	تتصرف بأسلوب يكسبك ثقة واحترام الآخرين.	4.47	0.715	57.952	0.000	1	موافق جدا
15	تعتمد على نظام الحوافز في التأثير على الآخرين في كثير من الأحيان.	3.42	1.057	29.999	0.000	11	موافق
	الكلي	3.75	0.966			-----	موافق

من بيانات الجدول رقم (10) يتضح أن قيمة الوسط الحسابي لجميع الفقرات المكونة لمحور القيادة الإدارية بلغ (3.75) ، وهذا الوسط يشير إلى موافقة العينة على مضمون العبارات المكونة لهذا المحور حيث سجلت قيم الدلالة الإحصائية لها أصغر من مستوى المعنوية 0.05، في حين بلغ الانحراف المعياري (0.966) وهو يشير إلى تجانس إجابات العينة حول مضمون العبارات.

2- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة : على عبارات المحور الثاني من الاستبيان الموجة للأفراد والمتعلقة بقياس : إدارة الصراع التنظيمي

قام الباحث بتحليل البيانات التي تم الحصول عليها، باستخدام حساب التكرارات والنسب المئوية لإجابات العينة حول فقرات الاستبيان المختلفة، كما هو موضح بالجدول رقم (11) والمتعلقة بالمحور الثاني إدارة الصراع التنظيمي

جدول (11): التوزيع التكراري والنسبي لإجابات العينة حول إدارة الصراع التنظيمي (عبارات المحور الثاني)

ت	العبارات	غير موافق تماما		غير موافق		موافق إلى حد ما		موافق		موافق تماما	
		العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
1	أدرس عادة كل أسباب الصراع للوصول إلى	4	4.7%	3	3.5%	23	26.7%	37	43.0%	19	22.1%

										حل سليم للمشكلة.	
										يتم تقديم أفكار لتحفيز أطراف الصراع لإيجاد حل يعود بالنفع على الجميع.	2
24.4%	21	45.3%	39	25.6%	22	2.3%	2	2.3%	2		
										أعمل على التخفيف من حدة الصراع بين الأطراف المتصارعة.	3
36.0%	31	36.0%	31	23.3%	20	2.3%	2	2.3%	2		
										أساعد في حل المشاكل التي تؤدي إلى الصراع	4
30.2%	26	46.5%	40	15.1%	13	4.7%	4	3.5%	3		
										أقرب وجهات النظر لتجنب الصراع.	5
31.4%	27	50.0%	43	12.8%	11	3.5%	3	2.3%	2		
										أوجل عادة قضايا الصراع لتوفير الوقت	7.
12.8%	11	40.7%	34	34.9%	30	5.8%	5	5.8%	5		

										الكافي لدراستها.	
8	أعتبر الصراع ظاهرة طبيعية في السلوك الإنساني.	3	3.5%	9	10.5%	19	22.1%	40	46.5%	15	17.4%
9	أتفاوض مع الجميع للوصول إلى حل وسط.	2	2.3%	2	2.3%	22	25.6%	45	52.3%	15	17.4%
11	أخلق مناخا يسوده التعاون لحل بوادر نشوء الصراع.	2	2.3%	0	0.0%	17	19.8%	52	60.5%	15	17.4%
12	أدرس عادة الأسباب التي تؤدي إلى الصراع بين الأطراف المتصارعة.	2	2.3%	0	0.0%	24	27.9%	45	52.3%	15	17.4%
13	أشجع اتباع سياسة الأخذ والعطاء	3	3.5%	0	0.0%	22	25.6%	41	47.7%	20	23.3%

										للوصول إلى حلول وسط	
14	أهتم عادة بمشاعر الآخرين أو الحاجات الشخصية لأطراف الصراع.	4	4.7%	6	7.0%	25	29.1%	36	41.9%	15	17.4%
15	قد يخلق أحد طرفي الصراع أو كلاهما معلومات غير صحيحة عن بعضهما.	3	3.5%	6	7.0%	22	25.6%	38	44.2%	17	19.8%
16	أية مقترحات من شأنها أن تساهم في تطوير أساليب القيادة الإدارية في إدارة الصراع التنظيمي.	4	4.7%	13	15.1%	16	18.6%	35	40.7%	18	20.9%

من بيانات الجدول رقم (11) يتضح أن اجابات العينة حول العبارات المكونة للمقياس والتي تتمحور حول الوسط الحسابي لمحور إدارة الصراع التنظيمي هي (3.79) أي انها تتركز في فئة

الموافق ، في حين كانت قيمة الانحراف المعياري (0.937) وهو يشير إلى تجانس إجابات العينة حول مضمون العبارات.

جدول (12): الوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لإجابات العينة حول إدارة الصراع التنظيمي (عبارات المحور الثاني)

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة المعنوية (Sig.)	الترتيب	الاتجاه العام
1.	أدرس عادة كل أسباب الصراع للوصول إلى حل سليم للمشكلة.	3.74	0.996	34.851	0.000	9	موافق
2.	يتم تقديم أفكار لتحفيز أطراف الصراع لإيجاد حل يعود بالنفع على الجميع.	3.87	0.892	40.267	0.000	6	موافق
3.	أعمل على التخفيف من حدة الصراع بين الأطراف المتصارعة.	4.01	0.952	39.090	0.000	2	موافق
4.	أساعد في حل المشاكل التي تؤدي إلى الصراع	3.95	0.981	37.370	0.000	3	موافق
5.	أقرب وجهات النظر لتجنب الصراع.	4.05	0.893	42.013	0.000	1	موافق

7.	أوجل عادة قضايا الصراع لتوفير الوقت الكافي لدراستها.	3.49	0.991	32.641	0.000	13	موافق
8.	أعتبر الصراع ظاهرة طبيعية في السلوك الإنساني.	3.64	1.005	33.589	0.000	11	موافق
9.	أتفاوض مع الجميع للوصول إلى حلول وسط.	3.80	0.838	42.096	0.000	8	موافق
11.	أخلق مناخا يسوده التعاون لحل بوادر نشوء الصراع.	3.91	0.761	47.596	0.000	4	موافق
12.	أدرس عادة الأسباب التي تؤدي إلى الصراع بين الأطراف المتصارعة.	3.83	0.800	44.353	0.000	7	موافق
13.	أشجع اتباع سياسة الأخذ والعطاء للوصول إلى حلول وسط	3.87	0.892	40.267	0.000	5	موافق
14.	أهتم عادة بمشاعر الآخرين أو الحاجات الشخصية لأطراف الصراع.	3.60	1.009	33.126	0.000	12	موافق

15.	قد يختلف أحد طرفي الصراع أو كلاهما معلومات غير صحيحة عن بعضهما.	3.70	0.983	34.883	0.000	10	موافق
16.	أية مقترحات من شأنها أن تساهم في تطوير أساليب القيادة الإدارية في إدارة الصراع التنظيمي.	3.58	1.122	29.612	0.000	13	موافق
الكلية		3.79	0.937	-----	-----	-----	موافق

من بيانات الجدول رقم (12) يتضح أن قيمة الوسط الحسابي لجميع الفقرات المكونة لمحور القيادة الإدارية بلغ (3.79) ، وهذا الوسط يشير إلى موافقة العينة على مضمون العبارات المكونة لهذا المحور في حيث سجلت قيم الدلالة الإحصائية لها أصغر من مستوى المعنوية 0.05 ، حين بلغ الانحراف المعياري (0.937) وهو يشير إلى تجانس إجابات العينة حول مضمون العبارات. عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات البحث :

سنتناول في هذا الجزء عرض وتحليل النتائج المتحصل عليها، وتأني كالتالي:

اختبار الفرضية الصفرية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقيادة الإدارية في التعامل مع الصراعات في كليات والمعاهد العليا للتعليم التقني والمهني

ولأجل الإجابة على الأسئلة المطروحة في المشكلة البحثية واختبار الفرضيات قام الباحث باستخدام علاقات الارتباط والانحدار بين اساليب القيادة الإدارية وإدارة الصراع التنظيمي ، وكانت نتائج التحليل كما هو مبين في الجداول التالي :

جدول رقم (13) قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والارتباط للمتغيرات

المتغيرات	عدد الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل الارتباط
المحور الأول: أساليب القيادة الإدارية	12	3.79	0.937	0.334**
المحور الثاني: إدارة الصراع التنظيمي	14	3.75	0.966	

اختبار مددي تأثير أساليب القيادة الإدارية على إدارة الصراع التنظيمي باستخدام طريقة الانحدار الخطي البسيط :

جدول رقم (14) قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والارتباط للمتغيرات

المؤشرات	القيمة	قيمة اختبار t	المعنوية المشاهدة (t)	اختبار (f)	المعنوية المشاهدة لاختبار (f)
الثابت	2.124	5.460	0.000	10.543	.0020
قيمة معلمة الانحدار (β)	.3380	3.247	.0020		
قيمة معامل الارتباط (R)	.3340				
قيمة معامل التحديد (R ²)	.1120				

من بيانات الجدولين (13) و(14) يمكن استنتاج الآتي:

- 1- يشير الوسط الحسابي لكل المتغيرين إلى أنهما يقعان في فئة الإجابة (موافق).
- 2- إن متوسط الانحراف المعياري لكلا المتغيرين أقل من الواحد الصحيح مما يدل على تجانس البيانات إجابات أفراد العينة .
- إن قيمة معلمة الانحدار (β) معنوية وذلك لكون القيمة المشاهدة (p-value) أقل من قيمة (0.05)، وهذا يعني أن المتغير المستقل (أساليب القيادة الإدارية) ذات تأثير على (إدارة الصراع التنظيمي) مما يدعونا إلى رفض فرضية العدم التي تنص على " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقيادة الإدارية في التعامل مع الصراعات في كليات والمعاهد العليا للتعليم التقني والمهني"
- 3- ويعزز النتيجة السابقة أن كلا من معامل الارتباط ومعامل التحدي (الذي يقيس القدرة على التفسيرية للنموذج) جيدة حيث بلغت قيمتهما (0.334**) و (0.112) على التوالي

أهم نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

- 1- أظهرت الدراسة أن هناك دورا ملموسا لأساليب القيادة الإدارية على مستوى الكليات والمعاهد قيد الدراسة ، حيث أجابت عينة الدراسة بالموافقة على كل الفقرات تقريبا ات الطبيعة الإيجابية فيما يتعلق بممارسة القيادة الإدارية في الكليات.
- 2- وجود مستوى من الصراع التنظيمي داخل الجامعات وهو نتيجة للعوامل الاجتماعية والتنظيمية والبيئية والتعليمية .
- 3- يوجد اثر لأساليب للقيادة الإدارية في إدارة الصراع التنظيمي .

توصيات الدراسة :

- 1- تعزيز أساليب القيادة الإدارية التي تركز على التواصل الفعال والحوار البناء لمعالجة الصراعات التنظيمية وتحويلها إلى فرص للتطوير.
- 2- تطوير برامج تدريبية للقادة الإداريين تركز على مهارات إدارة الصراع والتنظيم وتقييم تأثيرها على الأداء المؤسسي.
- 3- العمل على تحسين البيئة التنظيمية والاجتماعية والتعليمية داخل الكليات والمعاهد لتقليل أسباب الصراعات.
- 4- تبني سياسات واضحة ومتكاملة لإدارة الصراع تستند إلى استراتيجيات القيادة الإدارية الحديثة.
- 5- تعزيز التعاون بين جميع الأطراف داخل المؤسسة لخلق بيئة عمل متوازنة ومشجعة على الإبداع.

المراجع :

- 1- اكرو ر سها م (2019) بعنوان تأثير الأنماط القيادية على عملية إدارة الصراع التنظيمي أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث "ل م د"، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر

- 2- العساف، صالح بن حمد (2002) المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية ، دار الزهراء للنشر والتوزيع.
- 3- بشير العلاق (2010) القيادة الإدارية ، عمان ، دار اليازوري العلمية للنشر
- 4- خليل هناء (2023) بعنوان الصراع الإداري بين الافراد والجماعات واثرة علي أداء المؤسسات " دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة ،مجلة الدراسات التجارية المعاصرة كلية التجارة ، جامعة كفر الشيخ المجلد التاسع ، العدد الخامس عشر
- 5- شمشم الشريفة وسلولو فطيمة (2020) القيادة الإدارية ودورها في إدارة الصراع التنظيمي مذكرة مكملة متطلبات نيل شهادة ماجستير علم اجتماع تنظيم وعمل دراسة ميدانية مبقر الوالية - جيجل- الجزائر
- 6- فيصل محمود الشو" (2013) مبادئ إدارة الأعمال: مفاهيم نظرية وتطبيقات عملية دار النشر : Al Manha الإمارات العربية المتحدة
- 7- فحيل اليوم محمود احمد (2015) بعنوان دور القيادة الإدارية في إدارة الصراع التنظيمي مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية - جامعة الزاوية - المجلد الأول - العدد الثاني
- 8- عبد الباقي صلاح الدين محمد (2001) الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر
- 9- محمد قاسم القريوني(2003) مبادئ الإدارة النظريات والعمليات والوظائف، دار وائل، عمان، ط.،
- 10- نواف كنعان (2009) القيادة الإدارية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان

الايقونة الهندسية الديناميكية لكاندنسكي (التكوين الثامن)

"يجب على الفنان يُعود ليس عينه فحسب بل روحه ايضاً"

فاسيلي كاندينسكي فنان روسي (1866 - 1944)

الدكتورة . سميرة نوري بن سعيد

كلية الفنون والتصميم / جامعة طرابلس

المقدمة

إن استخدام الأنماط الهندسية في الفن هو ميول انساني منذ العصور ما قبل التاريخ فقد استخدمها الإنسان في الرسوم البدائية على جدران الكهوف، وقد عبرت بشكل واضح عن بدايات التجريد وفي أوائل القرن العشرين استخدم الفنانين التجريديين الغربيين للأشكال الهندسية في أعمالهم، وكذلك الفنانون الإسلاميون استخدموا الأنماط الهندسية المعقدة رياضياً في أعمالهم في معمارهم وزخارفهم. فقد حظيت لغة الهندسة المتجددة في خيال الفنانين الغربيين، وخاصة أولئك الذين يبحثون عن اتجاهات جديدة لاستكشافها في التجريد. أمثال الفنان الهولندي بيت موندريان، الفنانة البريطانية بريدجيت رايلي، الفنان الأمريكي جاكسون و والفنان الروسي فاسيلي كاندينسكي.

يلجأ العديد من الفنانين إلى الرسم من أجل التعبير عن بعض المفاهيم الأساسية التي يجتهدون من أجلها، ويظهر شكل أو التكوين أو تركيبة تعبر تمامًا عن جوهر بحثهم. غالبًا ما يتم تجاهل أهمية الشكل في الفن، ومع ذلك، فهو جزء مهم وجوهري من كيفية تشكيل الأعمال الفنية، ليس فقط من خلال عملية الإبداع في الرسم ونقل الطبيعي حرفيا ولكن أيضًا من خلال التحليل الفلسفي والتعبير الجوهري. إن أي عمل فني إذا كان لوحة تشكيلية، قطعة موسيقية، قصيدة شعرية أو فيلم سينمائي يحتوي شكلا ومضمونًا. فذلك العمل من الناحية المعنوية عبارة عن فكرة عاطفة وإحساس، وقد جُسد في هذا العمل الفني الأعمال الفنية ما هي إلا المظهر الخارجي أو الشكل الذي يمكن من خلاله التعرف على تلك الأحاسيس والعواطف.

في هذا البحث محاولة لتفسير احد اعمال كاندينسكي في (التكوين الثامنة) والوصول إلى المعنى الجميل وتذوقه وحقيقته الروحية المنزهة عن المادية لتحقيق جمال تام وكامل وذلك من خلال وضعية اللون والشكل يعبر عن طريق مشاعرومضمون داخلي. ان الشكل الهندسي او الأشكال

المجردة التي وجد فيها كاندنسكي قوة إيحائية تعبر عن الجوهر والمضمون الكامنين خلف الظواهر ومن ثمة ليس الفن في حاجة إلى محاكاة ظواهر الأشياء، وذلك لأن القيم الجمالية الحقيقية لا يمكن أن توجد في الأشكال والأشياء الواقعية والمرئية فقط بل يجب البحث عنها في الشكل المتجرد المختزل الهندسي أو الأشكال اللامرئية مع رمزية اللون وكان ذلك في احد اعمال كاندنسكي في التكوين الثامنة.

الكلمات الافتتاحية: الفن التجريدي، اسلوب كاندنسكي، الروحانية في الفن لكاندنسكي، الشكل الهندسي.

اهمية البحث

اهمية البحث تكمن على أهمية الحدس في الإبداع الفني، ان الفنانين يجب أن يعتمدوا على مشاعرهم الداخلية واتصالهم الروحي لتوجيه أعمالهم. من خلال اعمال كاندنسكي في التركيب الثامنة.

هدف البحث

1. ان هدف البحث تهدف الشكل واللون هما العنصران الأساسيان للتعبير الفني. ويشبههما بالعناصر الأساسية التي تقوم عليها لغة فنية جديدة.
2. يمكن أن تتواصل مباشرة مع روح المشاهد وذلك بإستخدام بذكاء الأشكال والألوان.
3. الابتعاد عن الحاجة إلى السرد أو التمثيل التقليدي النمطي لتعبير بل يجب على الفنانين التخلي عن الحاجة إلى التمثيل الحرفي واحتضان حرية التجريد.

الشكل والمضمون في العمل التجريدي:

قد تسأل أحيانا الفنان أن يقوم بتفسير عمله، أو تطلب من شاعر أن يقوم بتفسير شعره،

إن هذا يُحبط العمل، فالمعنى لا يتضح إلا من خلال البحث

ريك ريوردان

العمل التجريدي يتضمن الشكل وهو المظهر الخارجي المجرد من الشكل الطبيعي التقليدي التمثلي

ويرأى للبعض انه خاليا من المضمون والذي تتمثل فيه متكامل عناصر الفنية سواء اشكال هندسية او طبيعية أما المضمون للعمل التجريدي هوالمحتوي الداخلي للعمل الفني من فكرة، موضوع معبرذو مضمون وفلسفة،العلاقة بينهما ذات صلة قوية الشكل والمضمون (23)،حيث إن كلا منهما له دوره المرتبط بالآخرالشكل يعبر عن المضمون بدون شكل لا نستطيع ان نعبر عن المضمون داخل العمل الفني، أي أنهما كلاهما واحد، وليس هناك عملا فنيا دون أن يحتوي شكلاً ومضموناً.

"كل عمل فني له شكل، وله مضمون، ويقصد بالشكل الهيكل العام الذي يقوم عليه بناء العمل الفني، أما المضمون فهو المعنى الذي يحمله هذا الشكل في ياته وينقله إلى الآخرين" (24)

وايضا يرى هربرت ريد المضمون اللوني كقيمة مقصودة لذاتها ، تشبع النغم الموسيقي في العمل الفني ان المباديء الاساسية الشكل والبناء واحدة وانما تتغير أمام الخصائص الاخرى للفن ،وان الفنان يتوغل الى مافي عالم الحالم ومنه يستمد إلهامه ، وينبغي ان ننظر الى العقل الباطن للمشاهد على أنه كرنفال يحدث عندما نتطلع الى لوحة ونمارس الشيء الجديد الذي يستهدف الفنان تقديمه للمشاهد، والشكل هو الهيئة التي يتخذها العمل الفني، (25) ولكن هناك من يعبر عن الفن التجريدي انه لا شكل ولا مضمون ،ولكن الفن التجريدي ما هو إلا تعبير وترجمة أو تبسيط أو تحويل لعناصر الطبيعة ومهما كانت قدرة الفنان على المطابقة الواقعية، فلا بد أن يتدخل حسه

(23) محمود زكي العشماوي ، 1980

2 محمود البسيوني، 2006

3 ريد،هربرت. 1962

ومشاعرة وذاتيته في العمل الفني، بهدف الوصول إلى تناسب علاقاتها و اجزائها وتمثيل عموميتها، من خلال الحركات الفنية التي تعتمد على تبسيط وتجريد الشكل جزئياً وكلياً يساهم في ربط العلاقات بين المظهر والجوهر ليعطي لها تناغماً وانسجاماً جمالياً. ان الفن التجريدي هو نوع من انواع الفنون الحديثة يظهر إنه غامض بطبيعته ويدعو إلى قدر معين من التأمل والتفكير.

وبالنسبة للعديد من الناس فإن يعتبر هذا نوع من الغموض ساحر، يسمح بحرية التعبير ويسمح في خيال والتأويل وهو مجرد محاولة لتجريد الطبيعة من عناصرها التفصيلية، والاكتفاء بالتعبير عن الجوهر، أي استبقاء ما هو جوهري، فالموضوع مجرد من تفصيلاته الأساسية للوصول إلى التعبيرات الجوهرية للبناء الشكلي، دون أن تفقد الأشكال دلالاتها الطبيعية، وما يقدمه الفنان من ابتكار الأشكال وتسخيرها لإستكمال مضمون العمل، ليكون الشكل هو الشكل والمضمون.

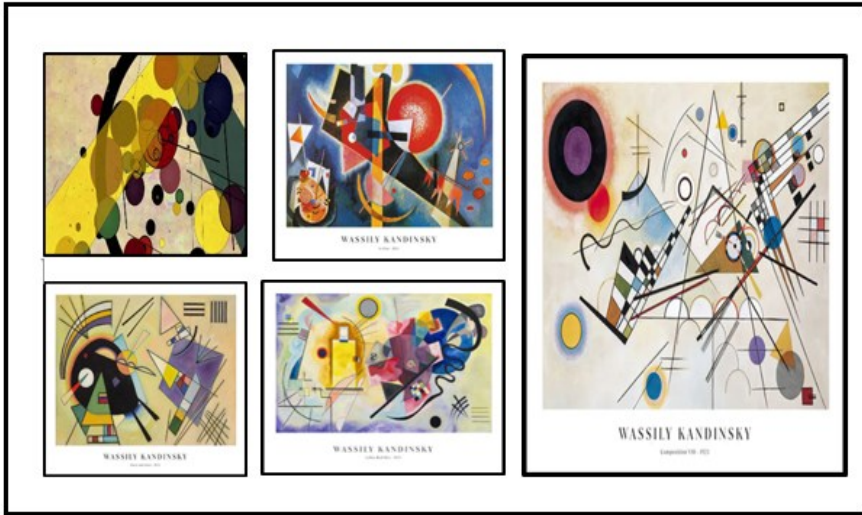
صناعة التراكيب الفنية عند كاندنسكي :

فاسيلي كاندنسكي أحد أشهر فناني القرن العشرين، للفن التجريدي واحد من أهم المبتكرين والمجددين في الفن الحديث. يعتبر كنان وباحث نظري لعب دوراً محورياً ومهماً جداً في تطور الفن التجريدي. فاسيلي كاندنسكي فنان روسي (16 ديسمبر 1866 - 13 ديسمبر 1944). ان فاسيلي كاندنسكي فناناً تميزت أعماله بالتجريدية ذات الطابع الهندسي ويتضح في لوحة أشكال و يرجع ذلك بتأثره بمبادئ الباوهاوس التجريدية و يعتبر من رواد الفن البصري و كانت تعتمد على خداع البصر و هي عبارة عن خطوط أو مساحات لونية أو أحجام منسقة بشكل يوهم الناظر بأشكال أخرى.⁽²⁶⁾

غير مفهوم تفكيرنا في الفن يُعرف بأنه رائد الفن التجريدي، مما يعني أنه صنع فناً لا يبدو مثل العالم الحقيقي ولكنه يدور حول المشاعر والأفكار. كان فاسيلي كاندنسكي أحد أكثر الرسامين التجريديين تأثيراً في القرن العشرين. كانت لوحاته الثورية باستخدام الألوان النابضة بالحياة والأشكال غير التقليدية. اُثرت لاحقاً على فنانين آخرين مثل جاكسون بولوك ومارك روثكو⁽²⁷⁾، لقد اعتبر كاندنسكي أن بنية العمل الفني في جوهرها بنية تجريدية خالصة كالخطوط والأشكال والألوان التي لا تهدف إلى رسم شيء بعينه كما كان عليه الحال في الرسم التقليدي ولا تمثل أي شيء سوى ذاتها، من حيث التكوين أو شكل تجريدي خالص وخصوصاً الأشكال الهندسية التجريدية كانت

(26) فاسيلي كاندنسكي، ar.m.wikipedia.org > wiki

مصدر إلهام كاندنسكي وتوسيع مفرداته التصويرية. ورغم أنه تبنى بعض جوانب الاتجاهات الهندسية - مثل المستويات المسطحة المتداخلة والأشكال المحددة بوضوح - فإن إيمانه بالمحتوى التعبيري للأشكال الهندسية التجريدية يمكن أن تكون الأشكال من المثلثات أو الدوائر أو المربعات، من بين العديد من الأشكال الأخرى. جعله يختلف عن زملائه الذين دافعوا عن مبادئ أكثر عقلانية ومنهجية أدى هذا الصراع إلى عودته إلى ألمانيا في عام 1921. وفي المربع الأسود، التي نفذها بعد عامين، تجسد لوحة كاندنسكي توليفة الفن الطليعي الروسي وتجريدته الغنائية، والعناصر التكوينية الديناميكية، التي تشبه السحب والجبال والشمس وقوس قزح، ترمز إلى الطبيعة بأسلوبه المختزل. وفي عام 1922 انضم كاندنسكي إلى هيئة تدريس باوهاوس فايمار، حيث اكتشف بيئة أكثر تعاطفاً لمواصلة فنه كانت جماليات باوهاوس مبنية في الأصل على نهج تعبيري لصناعة الفن وقد عكست اهتمامات وأساليب البنائية، والتي أصبحت بحلول منتصف عشرينيات القرن العشرين واصل كاندنسكي تحقيقاته في المراسلات بين الألوان والأشكال وتأثيراتها النفسية والروحية. وبعد اندلاع الحرب العالمية الأولى، خضع أسلوب كاندنسكي إلى الأسلوب التجريدي التعبيري لتغيرات عكست التجارب الفنية. فكان التركيز على الأشكال الهندسية⁽²⁸⁾. كما في الشكل رقم (1)



شكل 1: بعض لوحات صناعة التراكيبات عند كاندنسكي (1866-1944)

(28) نفس المرجع

أيقونة كاندنسكي (التركيبة الثامنة) شكلها ومفهومها :

بعض الرسامين يحولون الشمس الى بقعة صفراء"

"و البعض الآخر يحولون البقعة الصفراء الى شمس

بابلو بيكاسو

في "التركيبة الثامنة"، أحد أعماله الشهيرة هو "التكوين الثامن". يترأى عالمًا من الأشكال والألوان والخطوط التي قد لا يكون لها معنى للوهلة الأولى. استخدم كاندنسكي الألوان الجريئة والأشكال الهندسية لخلق إحساس بالحركة والطاقة إنها مثل رقصة الأشكال والألوان.

الوصف:

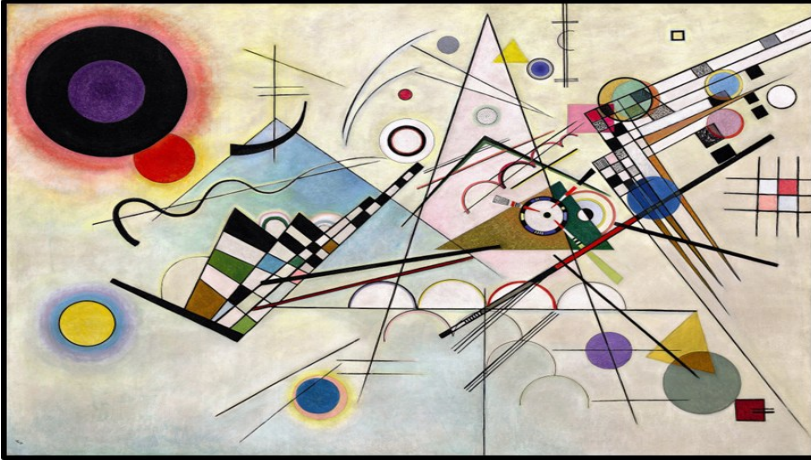
التكوين الثامنة (Composition VIII) ((:اسم العمل الفني

التاريخ : 1923

زيت ، قماش (oil) ، canvas (:الادوات

140 x 201 cm المساحة

توجد في هذه اللوحة خطوط مستقيمة وأشكال هندسية متناثرة على سطح اللوحة ونشعر بها كأنها تسبح، فإن الفنان كاندنسكي استخدم الدائرة والمثلث والخطوط المستقيمة والخطوط المنحنية والزوايا القائمة والمنفرجة والحادة وأبقى حكاهم وتم توزيعها على أنحاء اللوحة حيث إن يوجد في أعلى اليمين اللوحة خطوط وزوايا قائمة ومنقسمة إلى مربعات تشبه الشطرنج وبما يقابلها أيضا في على يسار اللوحة الزاوية المنفرجة وأيضا منقسمة كما تقسم الشطرنج وتم تلقي منتصف اللوحة يوجد الزاوية حادة أعطت عمقا للوحة مع الاتزان. شكل (2)



شكل : 2 لوحة كاندنسكي التركيبية الثامنة Vassily Kandinsky - Composition 8 ، 1923 ، huile sur

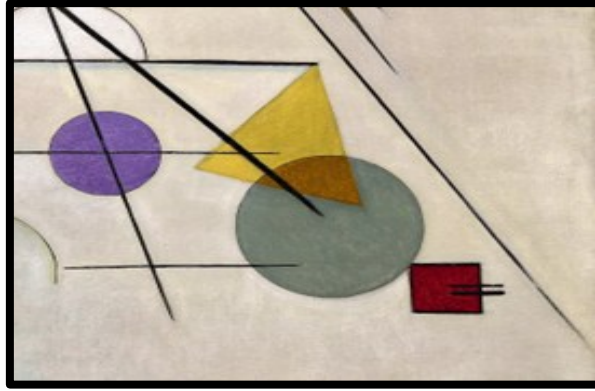
New York.jpg، Musée Guggenheim، 140 cm x 201 cm، toile

كان كاندنسكي يعتقد أن الألوان والأشكال يمكن أن تعبر عن المشاعر والأفكار، ويحاول في هذه اللوحة إظهار التوازن بين الفوضى والنظام إنها أيقونة تحدد للنظر إلى ما هو أبعد من المؤلف سترى عالمًا من الأشكال والألوان والخطوط التي قد لا يكون لها معنى من النظرة الأولى عالم الفن التجريدي يحاكي المشاعر والخيال.

اعتقاده بالتأثير العاطفي للخط في الفن. ويمكن قراءة اللوحات التي رسمها في نفس الوقت تقريبًا كدليل على نظرياته. فهي تستخدم الخط رسميًا لتحديد الأشكال، وإنشاء أشكال ثلاثية الأبعاد، وإنشاء منظور، وأيضًا لإلهام التأثير العاطفي. ومن الأمثلة الأيقونية على ذلك لوحة "التكوين الثامن"، التي تحظى بالإعجاب لإحساسها بالتناغم والتوازن التكويني. وفيها، توفر الخطوط الأفقية والرأسية المتقاطعة في الإطار السفلي أساسًا ثابتًا للتكوين. وتخلق الخطوط القطرية المتعددة حركة نحو نقطة التلاشي في الجزء العلوي الأيمن. وتقدم الخطوط المنحنية حضورًا حيويًا وبيولوجيًا في حالة تغير.

وكذلك بما ان درس الفنان فاسيلي كاندنسكي البيانو والتشيلو وكان غالبًا ما يربط الأصوات الموسيقية بألوان أو أشكال معينة كيف يؤثر تغيير أشكال أو ألوان معينة في هذه القطعة على الأصوات التي تربطها بها؟ بذلك توصل كاندنسكي الي ان فن الرسم يتالق مع الموسيقي من حيث المبدأ، وانه "يمكن للفنان أن يقدم سمفونيات بصرية بواسطة الوان تمام مثلما يبدع الموسيقي

بواسطة النغمات الصوتية، على أساس أن الموسيقى نغمات مجردة تسبح في الزمن⁽²⁹⁾ تخلق الأشكال الهندسية الملونة والتفاعلية سطحًا نابضًا بالتناوب ديناميكيًا وهادئًا. إن الأشكال الهندسية مثال الدائرة والمثلث والمربع والمهيمن عليهم الخط بأنواعه كما في شكل (3) تنبئ أهميتهم في هذه اللوحة بالدور المهيمن الذي ستلعبه في لوحته التركيبية الثامنة، والتي بلغت ذروتها في صورته الكونية والمتناغمة.



شكل رقم 3: الأشكال الهندسية الدائرة والمثلث والمربع في التركيبية كاندنسكي

كيفية صياغة الأشكال في التركيبية الثامنة :

وظيفة الفنان ليس أن يرسم ما يراه ولكن أن يعبر عن الدهشة“

“التي يسببها ما يراه وينجح في التعبير عنها بقوة

الفنان الفرنسي ماتيس

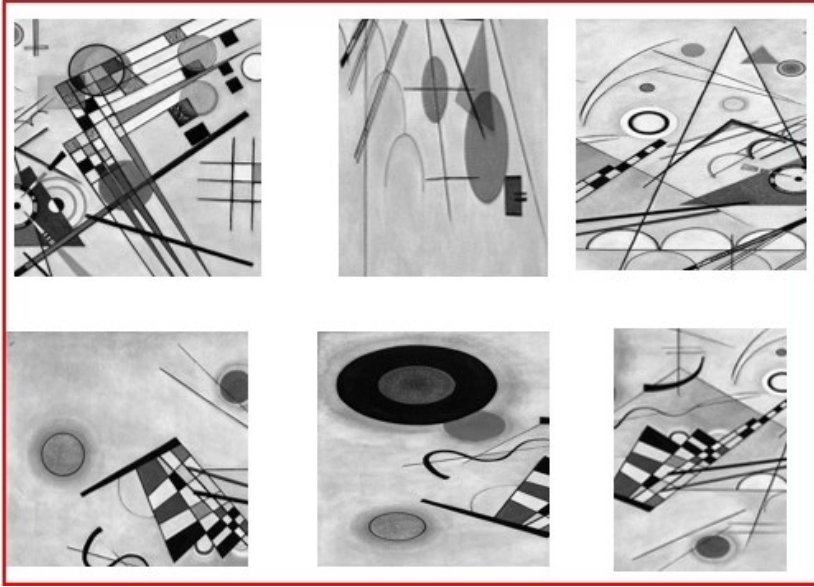
من أبرز جوانب تحفة فاسيلي كاندنسكي الفنية "التكوين الثامنة" هو العمق المكاني المذهل الذي حققه من خلال استخدامه للألوان والأشكال والتكوين. كان كاندنسكي رائدًا في الفن التجريدي، وفي هذه اللوحة، دفع حدود التمثيل التقليدي لخلق سيمفونية بصرية تدعو المشاهدين لاستكشاف أعماقها وأبعادها قد تبدو لوحة "التركيبية الثامنة" للوهلة الأولى فوضوية ومربكة، بألوانها النابضة بالحياة وترتيباتها العشوائية على ما يبدو للأشكال والخطوط، ولكن عند الفحص

البسيوني، محمود. 2001 (29).

الدقيق، يبدأ نظام خفي في الظهور. تنقسم اللوحة إلى عدة أقسام مميزة، ولكل منها لوحة ألوان وتكوين فريدين تتفاعل هذه الأقسام مع بعضها البعض، مما يخلق شعوراً بالحركة والانسجام داخل ضجيج الخربشة. كما في شكل رقم (4) تضيف صياغة كاندنسكي للأشكال الهندسية، مثل الدوائر والمستطيلات والمثلثات، بنية إلى التركيبة، في حين استخدام للألوان الجريئة للاستجابات عاطفية.

الفنان كاندنسكي دمج الأشكال الهندسية المتنوعة لخلق التنوع والتوازن، يمكن أن يجعل التركيبة أكثر إثارة للاهتمام ومع ذلك حافظ على التوازن بحيث لم تسيطر منطقة واحدة من العمل الفني على منطقة أخرى. لإنشاء تركيبة ديناميكية قام بتقسيم المساحة بشكل غير متساوٍ حيث استخدم تنوع في أحجام الأشكال التي نفذها، وابتعد عن الأشكال ذات الحجم المتساوي حتى لا يبدو التكوين ثابتاً وكل لوحة على حدا كما في الشكل. وايضا ساعدت الأشكال او العناصر الهندسية المتداخلة على خلق شعور بالعمق في التركيبة ثنائي الأبعاد، مما يجعل بعض الأشكال تبدو أقرب بينما أشكالاً أخرى إلى الخلفية. استخدم الأشكال لغرض الحركة ذات الاتجاه لتوجيه عين المشاهد عبر التركيبة، وقد حقق ذلك من خلال ترتيب الأشكال بحيث جعلها وكأنها تتحرك في اتجاه معين ومختلف.

يطبق كاندنسكي التجريدي خطوطاً إيمائية على أسطح لوحاته، فملاً المنطقة المحددة والمحدودة من سطح اللوحة، وتشارك خطوط بنشاط في المكان والزمان. فهي تهيمن بالكامل على المجال البصري، وتستحضر شيئاً بدائياً، يشبه أشكال عشوائية وعندما تُرسم خطوط رفيعة وصغيرة، تبدو للعين سوداء اللون. الخطوط عند كاندنسكي تتداخل وتتجمع بشكل ضجيجي يترأى للمشاهد عشوائي، وتتمركز في الفضاء، وتستقر بمرونة مؤكدة.



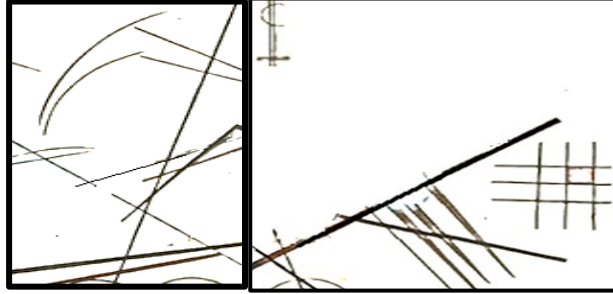
شكل 4 : تقسيمات للتركيبة الثامنة حيث يمكن تكوين لوحة منفصلة عن الأخرى

كاندنسكي وتناغم متعدد من الخطوط في تركيباته:

يستكشف كاندنسكي فكرة أن الشكل واللون هما العنصران الأساسيان للتعبير الفني، ويشبههما بالعناصر الأساسية التي تقوم عليها لغة فنية جديدة. حيث سعى كاندنسكي إلى ابتكار أشكال وأنماط وأشكال جديدة، ولكنه سعى إلى استخدام الخط ليس فقط كطريقة لتمثيل الصور، ولكن أيضاً كوسيلة لإضفاء المنظور والأبعاد على الفضاء حيث نجد أن ينقل الخط الأفقي الراحة، لأنه يحاكي وضع الجسم في حالة راحة؛ من المفترض أن ينقل الخط الرأسي الروحانية، لأنه يستنتج الارتفاع، من المفترض أن تنقل الخطوط الأفقية والرأسية المختلطة الاستقرار، من المفترض أن تنقل الخطوط القطرية الحركة، ومن المفترض أن تنقل الخطوط المنحنية الإنسانية والحسية عند النظر إلى لوحة ما؛ وخاصة أن موضوع العمل الفني قد يؤثر على الرسائل التي من المفترض أن تنقلها الخطوط، ولكن ربما من خلال النظر في كيفية استخدام الفنانين التجريديين المختلفين للخطوط على مر السنين، يمكننا اكتشاف ما إذا كانت هناك حقائق أساسية تربط بين الحالة العاطفية للمتلقى وجماليات الخطوط في التكوين.

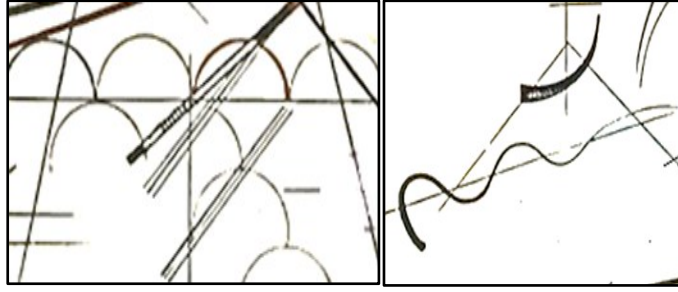
فرمزية الخطوط حيث تشير الخطوط الأفقية إلى الشعور بالراحة أو السكون لأن الأجسام الموازية للأرض تكون في حالة سكون ، وتساعد الخطوط الأفقية أيضاً في إعطاء إحساس

بالمساحة. تحدد الخطوط أجزاء من المشهد الطبيعي، والتي تنحسر في الفضاء يمكن وصف الخطوط العمودية بأنها تتحرك في اتجاهين: لأعلى ولأسفل أو لأسفل ولأعلى، وتُعرف بأنها "عمودية" على سطح الأرض/ الأفق، أو أي خط أفقي آخر. غالبًا ما ترمز الخطوط العمودية إلى صفات مثل القوة والسلطة والروحانية، فضلاً عن إضفاء الارتفاع والبروز في التكوين سواء الطبيعي او التشكيلي. شكل رقم (5)

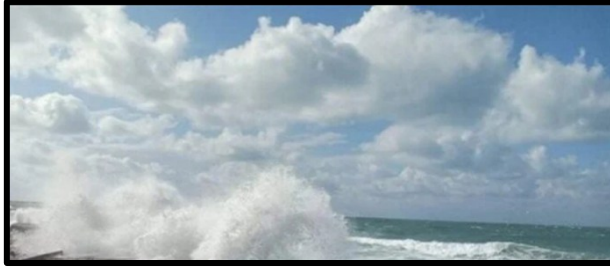


شكل 5 : انواع الخطوط في التركيبة الثامنة

غالبًا ما توصف الخطوط المنحنية بأنها منحنية الشكل ويمكن أن تكون على شكل حلزوني أو متموج. كما تُعزى إلى جوانب "الحسية"، حيث تنقل المنحنيات الطبيعية التي نراها على جسم الإنسان، أو جوانب أخرى مثل موج البحر أو النعومة. اما الخطوط القطرية والمتعامدة عادةً بأنها خطوط مستقيمة "مائلة". ويمكن أن تسير في أي اتجاه مثل اليسار أو اليمين، ولكنها ستبدو منحرفة أو مائلة في هذا الاتجاه او ذاك، وغالبًا ما يوفر هذا النوع من الخطوط إحساسًا بالحركة والديناميكية في التركيبة البصرية بسبب زاويتها "الغير المستقرة". كما في الشكل رقم (6). علاوة على ذلك، يمكن أيضًا استخدام الخطوط القطرية في المنظور لجذب الانتباه إلى نقطة محورية محددة أو خلق شعور بالعمق والثلاثية الأبعاد في عمل فني مرئي ثنائي الأبعاد. غالبًا ما تتضمن خصائص الأشكال الطبيعية انحناءات وسلاسة أكبر في حوافها وخطوطها العريضة، على سبيل المثال، فكر في الحواف المنحنية للزهرة، أو الحواف المختلفة للصخرة، أو السحابة الناعمة وغير المتبلورة في السماء كما في الصورة شكل (7)



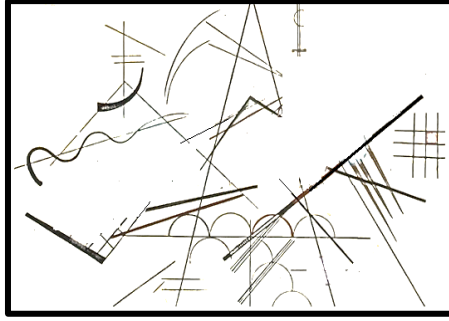
شكل 6 : خطوط إحساسًا بالحركة والديناميكية في التركيبة البصرية



شكل 7: صورة تبين المنحنيات الطبيعية مثل موج البحر والسحابة الناعمة

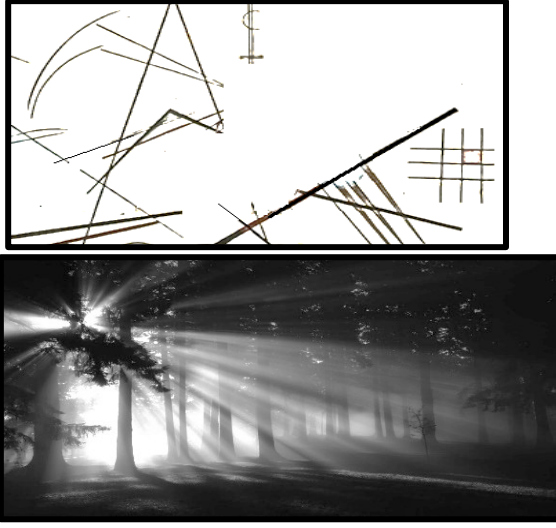
وايضا هناك الخطوط المتعرجة بمثابة عكس الخطوط المنحنية تقريباً فهي تبدو أكثر زاوية وهندسية، فضلاً عن كونها أكثر حيوية في مظهرها لأنها تتحرك من نقطة إلى أخرى ومن أعلى إلى أسفل، ويمكن استخدام الخطوط المتعرجة لإضفاء إحساس بالديناميكية والإيقاع في التركيب البصري وغالباً ما تُنسب إلى صفات مثل "الفوضى" وايضا لإثارة الاهتمام لأنها ليست ثابتة كما نرى في لوحة شكل رقم (7) يخلق تنوعاً بدون رتابة أكثر.

وايضا نرى ان الخطوط المتقطعة، تلعب مثل الخطوط المتقطعة أو المنقطعة، دوراً بالغ الأهمية في الفن من خلال الإشارة إلى الحركة والإشارة إلى الحواف وإنشاء نسج أو أنماط تخفف الثقل البصري للخط السميك المتواصل يمكن لهذه الخطوط أن توجه عين المشاهد عبر التركيبة أو التكوين، وتخلق التأكيد، وتشير إلى الاستمرارية حتى خارج حدود اللوحة. شكل رقم (7)

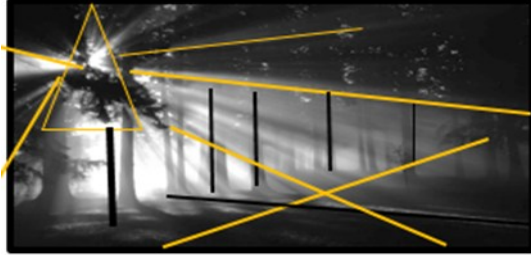


شكل 7: تنوع الخطوط يخلق تنوعاً بدون رتابة ونقل الاحساس بالحركة

تشير الخطوط القصيرة والطويلة إلى طول الخط، وعند تطبيقها في العمل الفني يمكن أن تأخذ معاني مختلفة. يمكن للخطوط القصيرة أن تنقل إحساساً بالحركة أو الإيقاع، وايضا يمكن تطبيق الخطوط الأطول لإنشاء مخطط أو نقل إحساس بالمسافة أو العمق. وتخلق الخطوط الرقيقة تأثيراً مخالفاً مقارنة بالخطوط السمكية على سبيل المثال، تعمل الخطوط الرفيعة على نعومة التكوين. وهي مهمة من حيث التفاصيل الدقيقة حيث نجدها في التركيبة تظهر أكثر من العمق ومنظور للاشجار في طريق بعمق منظوري كما في الصورة شكل (8). كما يعزز صفات "الحرية والانطلاق" ويضفي هيكلية شكلية لتكوين، والتأكيد على نقطة التركيز. وهنا أستخدم الخطوط السمكية والرفيعة معاً، فإنه اعطى للعمل الفني أكثر تناعماً وتوازناً من حيث عناصر التكوين، وخاصة مع التركيبة التي تحتوي على خطوط رفيعة. شكل (8)



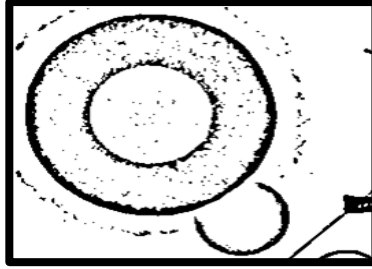
شكل 8 : كاندنسكي واستخدام أنواع متنوعة من الخطوط في التركيبة الثامنة الصورة المجردة لطبيعة



شكل 9 : تنوع الخطوط والشعور بالمنظور والعمق الطبيعي اقتباس من الطبيعة

كاندنسكي والدائرة الفلكية في تركيبته الثامنة:

أن "الدائرة هي تكوينة من أعظم المتناقضات في تركيبه كاندنسكي حيث إنها تجمع بين المركز واللامركزي في شكل واحد وفي توازن من بين الأشكال الثلاثة الأساسية، تشير الدائرة تلعب دورا مهم في تركيبات كاندنسكي الفنية تُبنى أهمية الدوائر في اعماله بالدور المهيمن الذي ستلعبه خاصة في لوحاته التركيبية الثامنة ، والتي بلغت ذروتها في صورته الكونية والمتناغمة " في عدة دوائر.



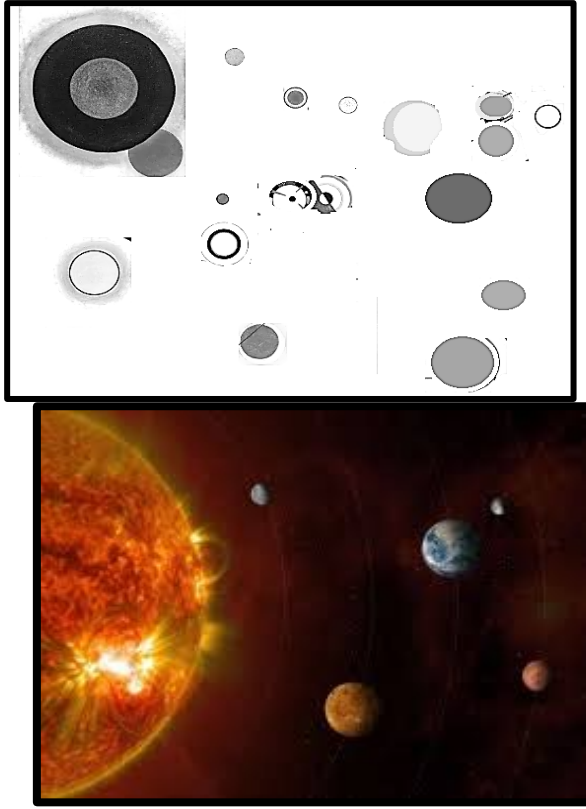
شكل 10 :الدائرة في تركيبة كاندنسكي

من خلال البحث اعتقد ان كاندنسكي يعبر عن الدائرة انها الشمس والاجرام السماوية تظهر وكأنها في حالة كسوف حيث أنشاء التكوين الكونية، والتي ربما كانت مصدر إلهام لكاندنسكي، فظهرت عنده الدائرة السوداء بإكليلها الوردي والبرتقالي على أعلى طرف الايسر من اللوحة والأسود، وفقاً لنظرية كاندينسكي الصوتية للألوان، يشير إلى الصمت الخارجي والوهج الداخلي للفنان واحساسيه. في أعلى يمين لوحته ليست حمراء حقيقية، لكنها ليست برتقالية. فيلمسة خفيفة من اللون الأصفر، يتوهج الشكل من تلقاء نفسه. ومن المحتمل أن يكون مزيجاً من اللون الأصفر المستخدم في الهالة والأحمر من الهالة وكأنها حالة الخسوف شكل (11)



شكل 11: الشمس والفضاء مصدر الهام لكاندنسكي لتركيبة الثامنة

في التركيبة الثامنة، يشكل استخدام كاندنسكي للأشكال والخطوط الهندسية عنصراً رئيسياً آخر يساهم في التناغم العام للتركيبة حيث تتفاعل الأشكال المختلفة مع بعضها البعض مما يخلق شعوراً بالحركة والإيقاع على سبيل المثال، تبدو الأشكال الدائرية وكأنها تشع للخارج مثل التموجات في البركة، بينما تضيف الخطوط الزاوية شعوراً بالاتجاه والتدفق. يضيف استخدام كاندنسكي للتكرار والتنوع في الأشكال والخطوط تعقيداً وعمقاً للتركيبة حيث يتم وضع كل عنصر بشكل استراتيجي لخلق شعور بالتوازن والتناظر. قد يبدو التركيب فوضوياً في البداية، ولكن عند التركيز الدقيق، ستري أن كل عنصر له غرض ويساهم في التناغم العام للتركيبة، وستلاحظ أن استخدام كاندنسكي للأشكال والخطوط ليس عشوائياً انه اقتباس من عناصر الكون والطبيعة وتأثيره بها بالصورة التي يراها تجريدياً (شكلياً) وحب للفضاء والتأمل والدوران في المركزية الحرة الحركة (تعبيراً). شكل رقم (12)



شكل 12 : الفضاء والاجرام السماوية مصدر الهام اشكال المجردة لكاندنسكي

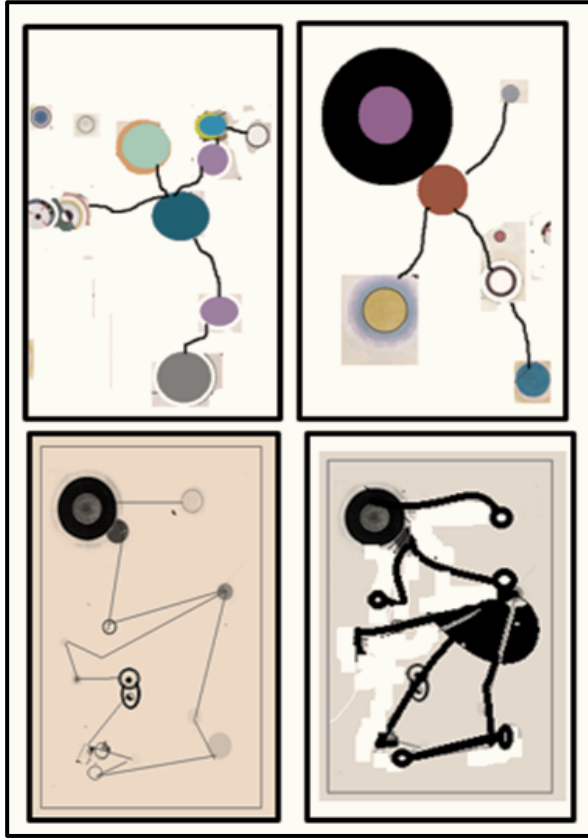
تأثير الموسيقى والتكوين الإيقاعي في التكوين الثامنة:

غالبًا ما كان كاندنسكي يرسم أوجه تشابه بين فنه والموسيقى، معتقدًا أن كليهما قادر على نقل المشاعر والأفكار المجردة. "اعتقد كاندنيسكي أن لكل نغمة وقعها اللوني الذي يتناسب في الدرجة مع قوة النغمة، وأن درجة الإشباع اللوني تتوافق مع مساحة الصوت. وعبر كاندنسكي عن هذه الحالة في إحدى كتاباته قائلاً: "اللون هو لوحة المفاتيح، المفاتيح هي التناسق، الروح هي الآلة متعدد الأوتار، والفنان هو اليد التي تعزف، تلمس مفتاحًا هنا أو هناك لتبدع اهتزازات روحية لا تتوقف⁽³⁰⁾". ونرى، يتجلى هذا الارتباط بالموسيقى في الجودة الإيقاعية للتكوين. تبدو الأشكال

6 محمد السيد الطناوي. 2019 . الموسيقى والفن التشكيلي: فاسيلي كاندنيسكي يمزج النغمات والألوان أ

[/https://www.alaraby.co.uk](https://www.alaraby.co.uk)

والخطوط المختلفة الدوائر موزعة وكأنها ترقص على لحن غير مرئي، مما يخلق شعورًا بالحركة والطاقة فتصبح اللوحة نفسها سيمفونية بصرية، حيث يلعب كل عنصر دوره في التكوين. إن قدرة كاندنسكي على استحضار إحساس الموسيقى من خلال استخدامه للشكل واللون هو ابداع تجريدي عجيب، وهنا في اللوحات شكل رقم (13) توضح من خلال تحليل الباحثة بتواصل الدوائر ببعضها البعض ليظهر لنا احياء كأنها راقصة ترقص وهذا تأكيد الارتباط الموسيقي بالتكوين ليحقق الشعور بالحركة. شكل رقم (13)



شكل 13: من خلال تواصل الدوائر بعضها ببعض دور توزيع الدوائر ليحقق الشعور بالحركة والتناغم تنفيذ الباحثة 2024

رمزية المثلثات في صناعة التركيبة الثامنة:

تُعرف سوزان لانقر " الفن على أنه: "عملية إبداعية الأشكال قابلة للإدراك الحسي، تكون في الوقت نفسه معبرة عن الشعور البشري"، وباختلاف أنواع الفنون: نحت ورسم ومعمار وموسيقى ورقص وأدب ودراما وسينما، ترى لانقر ⁽³¹⁾ أن المثلثات تكون في الطبيعة الجبال الحادة الزاوية شكل رقم (14) بحركاته المختلفة أن تعطي شعوراً بالحركة أو التوتر. ومن ناحية أخرى، يمكن أن يرمزوا إلى القوة بينما من ناحية أخرى، يمكن أن يرمزوا إلى الصراع. يُنظر إلى المثلثات أنه تمثل القوة والتقدم والهدف. رمزية المثلثات أيضاً بمعنى مثلث الاتجاه إلى الأعلى تمثل الاستقرار والقوة، وعندما تشير إلى الأسفل تصبح غير مستقرة عادة ان الشكل المثلثي مستقر بطبيعته في البناء والتصميم. وايضا في التوازن يمكن للمثلثات أن ترمز إلى التوازن، خاصة عندما تكون متساوية الأضلاع، وتمثل أضلاعاً وزوايا متساوية. أيضاً بمعنى آخر يمكن ان يكون اتجاه المثلث مهماً أيضاً فيما يتعلق بمعناه، اي مستقر القاعدة على الأرض وهي قاعدة صلبة. يمكن أن يكون اتجاه رأس المثلثات لأعلى الى السماء يرمز الى الروحانيات، بينما يمكن أن يمثل المثلث الموجه لأسفل يرمز إلى العالم المادي.



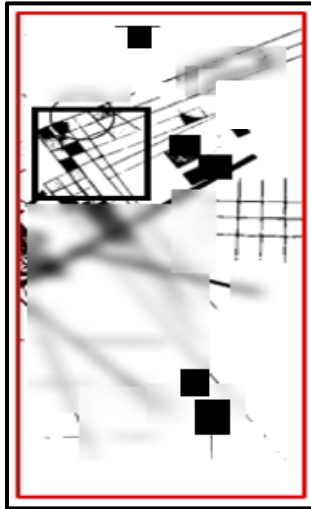
شكل 14 : المثلث تكوين من الطبيعة ورمزيته في التكوين الثامنة

المربع النمط الهندسي في صناعة التركيبية :

إن استخدام المربعات شكلاً هندسياً في التركيبية استخدم منذ العصور القديمة. فقبل وقت طويل من استكشاف كاندنسكي الأنماط الهندسية. وفي أوائل القرن العشرين، حظيت لغة الهندسة، وخاصة المربع، بموطئ قدم متجدد في خيال الفنانين الغربيين، وخاصة أولئك الذين يبحثون عن اتجاهات جديدة لاستكشافها في التجريد.

فاسيلي كاندنسكي، استخدم الأنماط الهندسية وكان من بينها المربع وهو عنصرًا متكررًا رئيسيًا في أعماله، وغالبًا ما يظهر في ترتيبات رائعة من الخطوط المتقاطعة والأشكال الكروية والزوايا. إن الشكل المربع الموجودة تتناقض مع أعمال الأشكال الأكثر حرية من التجريد، فالتعبيرات الهندسية للغة بصرية رياضية تعتمد على التحديد والدقة. وهي تتحدى العشوائية. وفي حين قد يكون الحدس مشاركًا في تطور العمل التجريدي الهندسي، فإن المقصد واضح في كل لفظة وخط وشكل في التركيبية الثامنة.

إن ما يعبر عنه المربع هو بناء موحد يمثل المساواة والبساطة والتوازن المتماثل والأهم بالنسبة كاندنسكي قى التركيبية هو أن المربع هو أيضًا التعبير المثالي عن الفضاء ثنائي الأبعاد. عندما استخدم صور عدة المربع فإنه يحقق بيانًا للتسطح. كما في شكل رقم (15)



شكل 15: المربع التعبير المثالي عن الفضاء والتسطح

أرتقاء الألوان في الاشكال الهندسية في التركيبة الثامنة :

كاندينسكي ارتقى بالألوان والأشكال المجردة روحانيا كتب كاندينسكي عن معاني الألوان في كتابه "حول الروحانية في الفن". وعن جذورها اليونانية، كتب أن درجات اللون الأحمر يمكن أن تكون مثل اللهب، دافئة ومثيرة أو مؤلمة. ويصف اللون الأصفر الحاد بأنه حامض، مثل الليمون. وقد اهتم كثيراً باللون الأبيض، مقترحاً أنه يتحدث عن الولادة والاحتمالات. ثم وصف اللون الأسود بأنه "صمت أبدي، بلا مستقبل وأمل".⁽³²⁾

كما أن اللون يصنع الموسيقى، وهو ملاحظة ليست غير شائعة. في أقدم أعماله حول هذا الموضوع. أشار كاندينسكي إلى ذلك عند النظر في الملمس، "إن ظلال اللون، مثل ظلال الصوت، ذات ملمس أدق بكثير وتوقظ في الروح مشاعر دقيقة للغاية قوامها الأخضر البارد والأزرق "الرنان" والبرتقالي والأصفر الدافئ، وقد توزعت في ضربات "متعددة الأصوات والنغمات"، في محاولة لاستدعاء الصوت من خلال البصر⁽³³⁾.

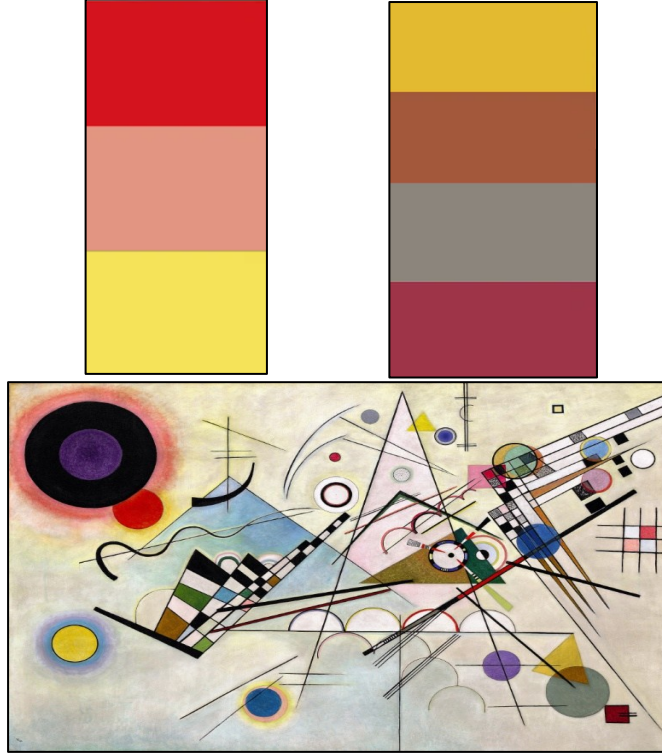
من أبرز جوانب لوحة "التكوين الثامن" استخدام الألوان. كان كاندينسكي يعتقد أن الألوان لديها القدرة على استحضار المشاعر وأن الألوان المختلفة يمكن أن تخلق حالات مزاجية وأحاسيس مختلفة. في هذه اللوحة، يجمع براءة بين الألوان الدافئة والباردة لخلق شعور بالتوازن والتباين. تتركز الألوان الدافئة، مثل الأحمر والأصفر، في الجزء العلوي من اللوحة، بينما تهيمن الألوان الزرقاء والخضراء الباردة على النصف السفلي. يخلق هذا التقسيم توترًا بصريًا يجذب عين المشاهد ويضيف إلى الديناميكية الشاملة للتكوين. أثناء التدقيق في التكوين الثامنة، ستلاحظ أن استخدام كاندينسكي للألوان. تم اختيار كل لون بعناية لنقل عاطفة أو طاقة معينة تنقل الألوان الدافئة العاطفة والشدة، بينما تثير النغمات الباردة شعورًا بالهدوء والسكينة يخلق هذا التفاعل بين الألوان توازنًا متناغمًا يوجه الحالة العاطفية بين الفنان و المشاهد عبر اللوحة. في أعلى يمين لوحته ليست حمراء حقيقية، لكنها ليست برتقالية، فبلمسة خفيفة من اللون الأصفر، يتوهج الشكل من تلقاء نفسه. ومن المحتمل أن يكون مزيجًا من اللون الأصفر المستخدم في الهالة والأحمر من الهالة وكأنها حالة الخسوف. كما في الشكل رقم (16)

بينما يشير اللون البرتقالي إلى أعلى درجات الصوت كما يمكن تفسير اللون الوردي كمزيج من الأحمر والأبيض، على أنه الصوت الذي يهدئ الأصوات المتنافرة، أو يخفف النغمات الأكثر قسوة تتميز الألوان الأساسية في اللوحة بمربعات ودوائر ومثلثات، كما توجد أشكال تجريدية مختلطة بها. كما توجد خطوط سوداء مستقيمة ومنحنية تمر عبر الألوان والأشكال. وهذا يساعد على إثارة التفكير العميق لدى الشخص الذي يشاهد التركيبة. إن استخدام كاندنسكي للوحة الألوان يخدع المتلقي أو المشاهد إلى حد ما، والذي قد يكون متبهاً للأصفر والأحمر، في حين أن اللونين الرمادي والبنّي هما اللونان الأساسيان. فقد تم تظليل اللون الأصفر باللون البنّي، وتم تلوين اللون الأحمر بشكل مشابه باللون الرمادي. إن استخدام كاندنسكي للألوان يتسم بالأناقة والبساطة. تدفع الألوان والتباين المشاهد من حالة إلى أخرى. ولكل لون دلالة خاصة به فبعض الألوان متكاملة والبعض الآخر متماثل. ولكن ربما يكون الأكثر إثارة للاهتمام هو النتيجة المتطابقة عندما يندمج الألوان المتماثلة والمتباينة بين اللون والنغمة عند تندمج الألوان المتكاملة.

من المتعارف عليه في مجال الفنون أن رمزية اللون في الفنون التشكيلية موضوع لا بد منه لإظهار فكري وإحساس الفنان، حيث يراها ويحسها المتلقي، بمفاهيم تظهر مكامن الجمال، وعبر عنها الفنان بانفعالاته وأضفى عليها من روحه واضحة في أعماله حيث القوة في التعبير عن عاطفته ومشاعره، وأفصح عن جوهر النفس بشكل مبدع وجذاب، ولما ظهرت نظريات الضوء اتخذ منها الفنانون وسيلة، وخرجوا من مراسمهم إلى الطبيعة التي ألهمتهم، وإذا بهم يعبرون عما شاهدوا بكل صدق وإخلاص، وقد ظهرت المدارس الفنية المتعددة التي اعتمدت اللون سبيلاً كالانطباعية والتجريدية وغيرها من المدارس الفنية.

كانت رمزية الألوان محل نظريات من قبل فضوليين في مجالات إنسانية أخرى. ومن بين هؤلاء المنظرين الأوائل العالم الألماني الموسوعي يوهان فولفغانغ فون جوته (في كتابه نظرية الألوان) فاسيلي كاندنسكي (في كتابه حول الروحية في الفن)، ورغم أن نظرية الألوان مثل هذه غالباً ما

تكون غير علمية إلا أنها تجد أحياناً صدى لدى الفنانين والفلاسفة وغيرهم ممن يعملون في مواضيع "أكثر ليونة" وفلسفة⁽³⁴⁾



شكل رقم 16: تحليل وتفسير الألوان في الأشكال المجردة في التركيبة الثامنة

على سبيل المثال نجد اللون أصفر هو لون أساسي في العديد من نماذج الفضاء اللوني عند تركيبة كاندنسكي، وهو لون من أساسيات الألوان وهو لون يرتبط غالباً بأشعة الشمس أو الفرح.⁽³⁵⁾ ويستخدم أحياناً في ارتباطه بالجنين أو الخوف ولون الوردي هو لون ثانوي أو ثالثي بارز في العديد من نماذج فضاء الألوان. وهو مرتبط بالنعومة والجمال والحب وكذلك عدم النضج⁽³⁶⁾ أما البرتقالي هو لون ثانوي في العديد من نماذج الفضاء اللوني، غالباً ما يرتبط بالانفتاح والنار والطاقة

¹² <https://en.wikipedia.org/wiki/>

¹³ Morton/Jill. "Yellow". .

¹⁴ "Meaning of The Color Pink I". .

والنشاط، انه اللون الأكثر ارتباطاً بالخريف والأوراق الجافة. إنه أحد أكثر الألوان لفتاً للانتباه وجذب العين. اللون الأخضر هو لون أساسي في العديد من نماذج الفضاء اللوني عند كاندنسكي، ولون ثانوي في جميع التركيبات الأخرى. وغالباً ما يستخدم لتمثيل الطبيعة أو الشفاء أو الصحة أو الشباب أو الخصوبة، لأنه لون مهيم في الطبيعة وايضا يمكن أن يكون لوناً مريحاً للغاية.⁽³⁷⁾ اما اللون الأزرق هو لون أساسي في جميع نماذج الفضاء اللوني وتركيبات كاندنسكي حيث إنه لون المحيط والسماء والبحر، وغالباً ما يرمز إلى الصفاء والاستقرار والإلهام والحكمة ويمكن أن يكون لوناً مهدئاً ايضاً⁽³⁸⁾ واحيانا يرمز للكآبة والحزن. اما البنى اللون انه لون مركب ينتمى وهو أحد الألوان الحارة يتكون اللون البنى من خلال الجمع بين الأحمر والأسود والأصفر والوردي والأسود، أو من خلال الجمع بين الأحمر، الأصفر، والأزرق.⁽³⁹⁾ كما في الشكل رقم (16)

15 "Meaning of The Color Green |".

16 "Blue Color Meaning – The Color Blue".

17 <https://ar.wikipedia.org/wiki->

الخاتمة

من خلال الدراسة، فإن عمل "التركيبة الثامنة" للفنان كاندنسكي هي تحفة فنية تدعونا لاستكشاف عالم الفن التجريدي وتفسيره واكتشاف الانسجام الخفي داخل الفوضى والتكوين الغير طبيعي الغير محسوس. وإن استخدام كاندنسكي للألوان والأشكال والخطوط يخلق سيمفونية بصرية تتردد صداها مع مشاعر المشاهد وحواسه. إنها شهادة على اعتقاده بأن الفن يمكن أن يتجاوز الحاجة إلى التمثيل ويتحدث مباشرة إلى الروح. عندما نقف أمام "التكوين الثامن"، نتذكر قوة التجريد في نقل المعنى والعاطفة. تستمر تحفة كاندنسكي في إلهامنا وإبهارنا، وتدعونا لاستكشاف الاحتمالات اللامتناهية للتعبير الفني في الرقص للأشكال والألوان والخطوط داخل "التكوين الثامن" لكاندنسكي، نجد انسجامًا خفيًا يتحدث إلى الروح حيث تدعونا هذه التحفة الفنية التجريدية لاستكشاف عالم المشاعر والأفكار من خلال لغة الفن متجاوزين التمثيل التقليدي لخلق سيمفونية بصرية للحواس. تتميز الألوان الأساسية في اللوحة بمربعات ودوائر ومثلثات، كما توجد أشكال تجريدية مختلطة بها. كما توجد خطوط سوداء مستقيمة ومنحنية تمر عبر الألوان والأشكال. وهذا يساعد على إثارة التفكير العميق لدى الشخص الذي يشاهد التكوين.

و بالتالي يمكن من خلال التحليل والبحث استخلاص الصياغات التشكيلية في العمل الفني لكاندنسكي والكشف عن بنية التكوينية الثامنة و تفهمها، مما يثرى الناحية الجمالية و يجعلها أكثر متعة و تشويق فاستخدام كاندنسكي للأشكال والخطوط الهندسية كعنصرًا رئيسيًا في اعماله وهو يشكل التناغم العام للتركيبة، وتتفاعل الأشكال المختلفة مع بعضها البعض مما يخلق شعورًا بالحركة والإيقاع على سبيل الأشكال الدائرية ، والخطوط المتنوعة تضيف شعورًا بالاتجاه والتدفق، واستخدام كاندنسكي خاصية التكرار والتنوع في الأشكال والخطوط ليضفي عمقًا وبعدا شكليًا للتركيبة حيث يتم وضع كل عنصر بشكل استراتيجي لخلق شعور بالتوازن والتناظر يبدو لنا فوضويًا، ولكن نجد العكس أن كل عنصر له دورا في التناغم العام للوحة وأن استخدام كاندنسكي للأشكال والخطوط والألوان ليس عشوائيًا انه اقتباس من عناصر الكون والطبيعة وتأثيره بها بالصورة التي يراها تجريديًا (شكليًا) وحب للفضاء والتأمل والدوران في المركزية الحرة الحركة (تعبيريًا) أما بالنسبة اللون يكمن أهميته في فهم العوامل النفسية و الرمزية والتي من خلالها يتم سيطرة لون أو أكثر من لون على العمل الفني التكوينية الثامنة.

من خلال التحليلات لتركيبية الثامنة توصلنا إلى المعنى الجميل للانماط الهندسية والاسلوب التجريدي وتذوقه و حقيقته الروحية المنزهة عن المادية لتحقيق الجمال التام بعيدا عن المحسوس

التمثيلي وذلك من خلال وضعية اللون والشكل لتعبير عن التكوين الداخلي الحسي لا الشكل الصوري المادي بل الأشكال المجردة التي وجد فيها قوة إيحائية تعبر عن الجوهر والمضمون الكامنين خلف الظواهر ومن ثمة ليس الفن في حاجة إلى تقليد وتمثيل ظواهر الأشياء بالطرق التقليدية، وذلك لأن القيم الجمالية الحقيقية لا يمكن أن توجد في الأشكال والأشياء الواقعية والمرئية فقط بل يجب البحث عنها في الصور والأشكال اللامرئية وكان ذلك في أعمال كاندنسكي وتحديدًا في التكوين الثامنة. وأخيرا . فاسيلي كاندنسكي فنان رائد قام بتطوير لغة بصرية جديدة، وفتح آفاق جديدة للفن الحديث

المراجع

1. محمود زكي العشماوي، 1998 فلسفة الجمال في الفكر المعاصر. دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع.
2. محمود البسيوني، 2006 أسرار الفن التشكيلي، عالم الكتب، القاهرة، مصر، عالم الكتاب
3. ريد، هيريت. 1962 تعريف الفن". ترجمة ومراجعة إبراهيم إمام ومصطفى رفيق ألرنؤوطي، دار النهضة العربية، القاهرة
4. محسن عطيه. 2006 اتجاهات في الفن الحديث؛ عالم الكتب؛ القاهرة
5. البسيوني، محمود. 2001 الفن في القرن العشرين". مكتبة الأسرة، القاهرة
6. محمد السيد الطناوي. 2019. الموسيقى والفن التشكيلي: فاسيلي كاندنسكي يمزج النغمات والألوان، <https://www.alaraby.co.uk>
7. رمضان الصباغ 2014 العلاقة بين الصورة والمحتوى (الشكل والمضمون) في العمل الفني - الحوار المتمدن-العدد: 4490 - 2014 / 6 / 22 - 04:50 المحور: الادب والفن.
8. د. عطية محمد محسن - 1997- اتجاهات في الفن الحديث الطبعة الرابعة - دار المعارف بمصر - عام 1997
9. هند الزرقاطي. 2024. الفن رمز ومعنى عند سوزان لانقر <https://www.aljazeera.net/blogs/2024/1/21>

10. انطوان جوكي 2021 كاندنسكي ارتقى بالألوان والأشكال المجردة روحانيا الجمعة 5 نوفمبر

[/https://www.independentarabia.com](https://www.independentarabia.com) 2021

.11

eaning of The Color Pink |". Bourn Creative. 15 November 2010 Retrieved 6 November 2018

.12

Blue Color Meaning – Meaning of the Color Green |". Bourn Creative. 25 January 2011. 10- Retrieved 5 November 2018

The Color Blue". Color-Meanings.com. 1 March11- 2013. Retrieved

<https://ar.wikipedia.org/wiki> 31 Oxford University Press- ٤ (2002)٤, Shorter Oxford English Dictionary

واقع تطبيق منهج العدالة التنظيمية وتأثيرها على درجة الرضا الوظيفي

دراسة تطبيقية على بعض فروع المصرف التجاري الوطني

د. رضاء عبد الله أبوراس

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على منهج العدالة التنظيمية في بيئة المصارف التجارية وبيان تأثيرها على الرضا الوظيفي لدى موظفين المصرف من خلال أبعادها المتعددة، بالتطبيق على المصرف التجاري الوطني، واعتمدت الدراسة على فرضية رئيسة مفادها "توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى موظفين المصرف التجاري الوطني قيد الدراسة، وانبثق منها فرضيتان فرعيتان، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لبيانات الدراسة التي تم جمعها باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من عينة عشوائية بلغ حجمها (40) مفردة من مجتمع الدراسة الذي يتكون من المصارف المختارة، تم استرجاع (35) استبانة سليمة أخضعت للتحليل باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وقد وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن العلاقة الارتباطية بين العدالة التنظيمية كمتغير مستقل والرضا الوظيفي كمتغير تابع علاقة طردية قوية، وكذلك أن مستوى الرضا الوظيفي كان مرتفعاً والعدالة التنظيمية أخذت مستوى متوسط"، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: الحفاظ على المستوى المرتفع لدرجة الرضا الوظيفي وتعزيزه من خلال تقييم استعداد الموظف للتفاني في العمل والبقاء في المصرف بشكل دوري.

الكلمات المفتاحية: العدالة التنظيمية، العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، عدالة المعاملات،

الرضا الوظيفي

المقدمة

تسعى المصرف التجارية إلى تحسين مستواها من خلال الاهتمام بمواردها، ولعل من أهمها المورد البشرية الذي يعتبر أساس النجاح والسييل الأمثل لتحقيق أهدافها، لذا كان من الضروري على المصارف التجارية أن تهتم بهذا المورد من خلال دعمه وفهم سلوكه وتوجيهه، وحيث أن الموظفين تعثرهم العديد من العوائق التي تحول دون أداء مهامهم الإدارية والمصرفية بشكل

مرضي، مما أدى إلى خلق فجوة بين أهداف المصارف التجارية وأهداف الموظفين، ولتضييق هذه الفجوة يتوجب على المسؤولين الوقوف على بعض هذه المشاكل والبحث على مناخ تنظيمي ملائم، من خلال توفير قيم العدالة والنزاهة والحيادية والوصول إلى الرضا الوظيفي.

مشكلة الدراسة

تسعى المصارف التجارية جاهدة إلى استقطاب الكفاءات البشرية والاحتفاظ بهم ولا يتحقق ذلك إلا عندما يرى الموظف نفسه جزءاً لا يتجزأ من تلك المؤسسة وتربطه بها علاقات رسمية وغير رسمية، تشكل نقطة فارقة في حياته الوظيفية، وقد أظهرت العديد من الدراسات أن زيادة الاهتمام بموضوع العدالة التنظيمية يساعد على انخفاض معدل دوران العمل وزيادة الرضا الوظيفي الذي يسهم في تحقيق أعلى المستويات من الأداء الوظيفي والتنظيمي، حيث تعد العدالة التنظيمية سلوكاً تنظيمياً تنبثق منه العديد من المخرجات التنظيمية ومن بين هذه المخرجات الرضا الوظيفي الذي يعد من بين أبرز المتغيرات التي تركز عليها المؤسسات الناجحة ومن أبرز هذه المؤسسات التي يجب تسليط الضوء عليها هي المصارف التجارية، وعليه فأن هذه الدراسة تسعى إلى محاولة الكشف عن واقع تطبيق منهج العدالة التنظيمية بالمصارف التجارية وربطها بتحقيق الرضا الوظيفي وعلى ضوء ما تقدم تتمحور مشكلة الدراسة في السؤال التالي:-

السؤال الرئيسي : هل توجد علاقة بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة و الرضا الوظيفي المتمثل بأبعاده الثلاثة لدى العاملين بالمصارف التجارية قيد الدراسة؟ ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الفرعي الأول: ما هو مستوى العدالة التنظيمية بأبعادها لدى أفراد عينة الدراسة؟

السؤال الفرعي الثاني: ما هو مستوى الرضا الوظيفي بأبعادها لدى أفراد عينة الدراسة؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية بين أبعاد العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي.
2. التعرف على واقع تطبيق منهج العدالة التنظيمية في المصارف التجارية، وخاصة المصرف التجاري الوطني قيد الدراسة.

3. التعرف على دور أبعاد العدالة التنظيمية في تحسين مستوى الرضا الوظيفي من وجهة نظر الموظفين بالمصرف قيد الدراسة.

فرضيات الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة وأسئلتها، تم صياغة فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسة

توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لأبعاد العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى موظفين المصارف التجارية قيد الدراسة، وانبثق منها فرضيتين فرعيتين

الفرضية الفرعية الأولى: مستوى العدالة التنظيمية بأبعادها منخفض لدى موظفين المصارف التجارية قيد الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية: مستوى الرضا الوظيفي منخفض لدى موظفين المصارف التجارية قيد الدراسة.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميته من المساهمات ذات الفائدة التي يمكن أن تقدمها من الناحيتين العلمية والعملية، وذلك على النحو التالي:

1. تتناول الدراسة فئة مهمة ولها دور رئيسي في تقديم مستوى أفضل من الخدمات المصرفية ألا وهي الموظفين من خلال معرفة أهم العوائق التي تؤثر سلباً على قدراتهم على العطاء والتفاعل الإيجابي.

2. تسليط الضوء على واقع تطبيق منهج العدالة التنظيمية بالمصارف التجارية بحيث تعطي المسؤولين رؤية واضحة عن المهارات السلوكية التي يجب أن تمتلكها القيادات بالمصارف التجارية.

3. تزويد المكتبة العربية والمحلية بمثل هذا النوع من الدراسات.

حدود الدراسة:

تشمل حدود الدراسة ما يلي:

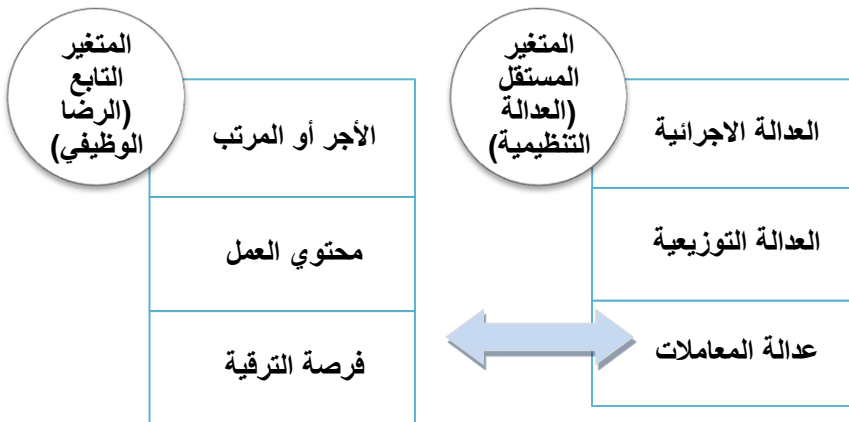
الحدود المكانية: تم إجراء هذه الدراسة على بعض فروع المصرف التجاري الوطني (فرع الميدان ، فرع الظهرة، فرع الاستقلال) بمدينة طرابلس.

الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة في فترة زمنية امتدت من نهاية شهر مارس عام 2024 حتى نهاية الشهر مايو من عام 2024 م

الحدود الموضوعية: تناولت هذه الدراسة واقع تطبيق منهج العدالة التنظيمية وتأثيرها على درجة الرضا الوظيفي من وجهة نظر الموظفين بالمصرف قيد الدراسة، واقتصرت الدراسة على بعض أبعاد العدالة التنظيمية وهي: العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية و عدالة المعاملات وتأثيرها على الرضا الوظيفي الثلاثة (الأجر ، محتوى العمل ، فرص الترقية) من وجهة نظر الموظفين بالمصرف قيد الدراسة.

نموذج الدراسة.

بناء على أهداف ومشكلة الدراسة، واعتماداً على الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، فقد تم تصميم نموذج افتراضي يوضح العلاقة المنطقية بين متغيرات الدراسة، ويبين الشكل رقم (1) النموذج المستخدم في هذه الدراسة للمتغير المستقل المتمثل في العدالة التنظيمية و المتغير التابع المتمثل في الرضا الوظيفي.



المصدر: من إعداد الباحث الشكل رقم (1) يوضح نموذج الدراسة

التعريفات الإجرائية للدراسة

- **العدالة التنظيمية** : يقصد بها شعور الموظف بالإنصاف من عدمه و يتحدد ذلك بمقارنة معدل مخرجاته إلى مدخلاته، مع معدل مخرجات الآخرين إلى مدخلاتهم.
- **العدالة التوزيعية** : يقصد بها العدالة المدركة عن توزيع الموارد من قبل المصروف، فهي تركز على إدراك الموظفين لعدالة المخرجات المستلمة، فهم يقيمون الحالة النهائية لعملية توزيع الموارد في المصروف.
- **العدالة الإجرائية**: درجة الشعور المتولدة لدى الموظفين إزاء عدالة الإجراءات التنظيمية التي تستخدم في تحديد المخرجات التنظيمية.
- **عدالة المعاملات** : يقصد بها مدى إحساس العاملين بالمصروف بعدالة المعاملة التي يحصل عليها العامل عندما تطبق عليها الإجراءات الرسمية أو مدى معرفته بأسباب تطبيق تلك الإجراءات وتمثل في المعاملة بآداب واحترام من جانب الرئيس للمرؤوس والثقة والمصارحة بين الرئيس والمرؤوس، واهتمام الرئيس بمصالح الموظف.
- **الرضا الوظيفي** ؛ يقصد به في هذه الدراسة درجة إشباع حاجات العاملين بالمصروف، ويتحقق هذا الإشباع من خلال عدة عوامل منها: الأجر، محتوى العمل، فرصة الترقية.

الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري للدراسة

مفهوم العدالة التنظيمية

تعتبر العدالة التنظيمية أحد المكونات الأساسية للهيكل الاجتماعي والنفسي للمؤسسة، حيث تعتبر قيمة ونمطاً اجتماعياً، وتجاوزها من قبل المؤسسة يمثل تدمير للقيم والعلاقات الاجتماعية للموظفين، وعليه فإن غياب العدالة يترتب عليه إتباع الموظفين لسلوكيات ضارة بالمؤسسة (أبو القاسم، 2015).

هي الطريقة التي يحكم الموظف من خلالها على عدالة الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستويين الإنساني والوظيفي (Ali and Yousif، 2021).

وتعرف أيضا بأنها القيمة المتحصلة من جراء إدراك الموظف لنزاهة الإجراءات وموضوعية المخرجات الحاصلة في المؤسسة (العاني ، الحياي، 2023)

أهمية العدالة التنظيمية

تعتبر العدالة التنظيمية في مجال الإدارة، من الموضوعات الهامة و الفاعلة، والتي يمكن النظر إليها، على أنها متغير مهم ومؤثر، في عمليات الإدارة ووظائفها، ويمكن النظر إليها كأحد المتغيرات التنظيمية، ذات التأثير المحتمل على كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات. (أبو اتايه، 2012)

وقد أشار (Broclener) إن أهمية العدالة التنظيمية تعود على سببين هما:

1. إن الموظفين يستخدمون العدالة الحالية بالمؤسسة للتنبؤ بما يمكن إن يعاملوا به مستقبلا .

2. إن الموظفين يحاولوا الإدراك بأنهم جزء من المؤسسة، وتوفر العدالة مؤشر لمدى قبولهم وتقديرهم من جانب إدارة المؤسسة .

كما يتضح بأن العدالة التنظيمية ذات أهمية على مستويين:

المستوى الإنساني: تعد العدالة التنظيمية ذات أهمية كبيرة بالنسبة للموظف لما لها من تأثيرات على الجوانب النفسية عليه مثل (القلق ، التوتر، الضغط النفسي ، الغضب...الخ).

المستوى التنظيمي: إن للعدالة التنظيمية أهمية كبيرة على الجانب التنظيمي وتوضح هذه الأهمية من خلال ارتباط متغير العدالة التنظيمية وعلاقته بالعديد من المتغيرات التنظيمية الأخرى، حيث إن وجود العدالة التنظيمية أصبح من الضرورات الإستراتيجية لأي مؤسسة حيث تزداد المنافسة من أجل الحصول عن مصادر الميزة التنافسية وتعتبر الموارد البشرية من أهم هذه المصادر من خلال تطوير ممارسات وقرارات تصب في اتجاه تحقيق العدالة التنظيمية، وهذا بدوره يحقق العديد من مزايا تنظيمية منها الولاء التنظيمي ، والانتماء التنظيمي والرضا الوظيفي(العاني ، الحياي، 2023)

أبعاد العدالة التنظيمية

اتفق أغلب الباحثين في أبحاثهم ودراساتهم على وجود ثلاثة أبعاد للعدالة التنظيمية وهي :

▪ العدالة التوزيعية: هي المساواة في توزيع الموارد على الأفراد، وأداة لتقييم المنظمة. وتعرف بأنها عدالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف، لأن تقييم الموظف مرتبط بنتائج أعمالهم وفق مبدأ المساواة في التعويضات التي يستحقها، مثل الأجور والحوافز والمكافآت، وفرص الترقية، وعدد ساعات العمل.

وقد حدد (Organ) ثلاث قواعد لعدالة التوزيع في المنظمات هي:

قاعدة الحاجة: وتقوم هذه القاعدة على فكرة تقديم الموظفين ذوي الحاجة الملحة على الآخرين، بافتراض تساوي الأشياء الأخرى.

قاعدة المساواة: تقوم على فكرة إعطاء المكافآت والحوافز على أساس المساهمة، فالموظف الذي يعمل بدوام كامل يستحق تعويض أكبر من الموظف الذي يعمل بدوام جزئي على افتراض أن العوامل الأخرى متساوية لديهم، وإذا حصل العكس فهذا يعني تجاوز على قاعدة المساواة. (محفوظ، 2011)

قاعدة النوعية: وتعني هذه القاعدة بأن كل الموظفين وبغض النظر عن خصائصهم الفردية (الجنس، العمر، العراق، القابلية... الخ). يجب أن يتساو بفرص الحصول على المكافآت والحوافز، فمثلاً عندما تعمل المؤسسة على تقديم الخدمات الصحية لموظفيها يجب أن تشمل هذه الخدمات كل الموظفين داخل المؤسسة وليس فقط الذين يعملون بجدة، وإذا حصل الأخير فإن باقي الموظفين سيشعرون بأن هناك تجاوز على قاعدة النوعية.

▪ العدالة الإجرائية: تتمثل في الإجراءات الرسمية المرتبطة بالتوزيع العادل للمكافآت والحوافز التي يحصل عليها الموظف، ويتحقق هذا النوع من العدالة عندما يتاح للموظف فرصة مناقشة الأسس والقواعد التي على أساسها سيتم تقييم أدائه. (Nix، Wolfe، 2016،)

ويلاحظ أن العدالة الإجرائية تشمل على جانبين هما:

1. الجانب الهيكلي: والذي يعبر عن الإجراءات الرسمية للعدالة داخل المؤسسة مثل: إجراءات تقييم الأداء وتحديد الأجور والمرتبات، النقل والترقية، الدورات التدريبية... الخ
2. الجانب الاجتماعي: والذي يعبر عن احترام متخذي القرارات للموظفين وذلك عن طريق إخبارهم بكيفية اتخاذ القرارات.

▪ **عدالة التعاملات:** هي مدى إحساس الموظف بعدالة المعاملة التي يحصل عليها عندما تنطبق عليه الإجراءات الرسمية أو مدى معرفته بأسباب تطبيق تلك الإجراءات، وتمثل في المعاملة باحترام وأدب من جانب الرئيس للمرؤوسين، والثقة بينهم واهتمام (محمد موسى، 2014)

إن عدالة التعاملات تحتوي على مكونين رئيسيين هما:-

الحساسية الشخصية: وتشير إلى المعاملة العادلة باحترام وأدب من جانب الرؤساء للمرؤوسين، ومدى مراعاة الرؤساء في تعاملهم مع الموظفين لمشاعر الموظفين وحفاظهم على كرامة الموظفين.

التفسيرات الاجتماعية : وتعني قيام المؤسسة بتزويد الموظفين بالمعلومات الكافية والدقيقة والمهمة التي تساعد في تفسير وتبرير الممارسات الإدارية، بشأن أي مكافآت أو مخرجات أو موارد غير مناسبة توزع عليهم، إن إدراك الموظفين لعدالة التعاملات تتحدد بناء على أربعة عوامل هي:- (فايزة، 2011)

1. مدى وجود أسباب واضحة للقرارات المتخذة .
2. مدى إخلاص صاحب السلطة وصراحته.
3. مدى التزام صاحب السلطة بحدود اللباقة في تعامله مع الموظفين.
4. مدى احترام صاحب السلطة للموظفين.

الرضا الوظيفي

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي من الموضوعات التي حظيت باعتراف كبير من قبل الباحثين والمختصين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، والسبب يرجع لارتباطه بأهم مورد تملكها المؤسسة ألا وهو "المورد البشري" باعتباره مورداً يلعب دوراً كبيراً في ضمان نجاح واستمرارها، لذا فإن الاهتمام بمشاعره وكسب رضاه أمر تستهدفه جميع المؤسسات بغرض الرفع من مستوى الأداء وتخفيض معدلات الغياب وحوادث العمل، وغيرها من نواتج العمل (أنس، 2011)،

مفهوم الرضا الوظيفي

يعرف الرضا الوظيفي على انه القناعة الحاصلة عندما تشبع الحاجة، ويعبر الرضا عن العمل والاتجاهات التي يمتلكها الموظفون بشأن عملهم، خاصة الاتجاهات الناجمة عن إدراكهم للعمل ومحتواه. (السلمي، 2001)

كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بحالة من الارتياح بعد قيامه بمجموعة من الأعمال أو الواجبات والمهام بطريقة منطقية، أي أن الوظيفة تحقق الرضا إذا ساهمت في إشباع حاجات الموظف (المرسي، 2003)

في حين يعرف (محمد موسى، 2014) الرضا الوظيفي بأنه إدراك الموظفين للإنصاف والنزاهة والشفافية في الإجراءات والتوزيعات والتفاعلات التي يؤدي وجودها إلى زيادة رضا الموظفين والثقة في الإدارة، وتبادل المواقف الإيجابية بين الموظفين من جهة وبين الموظفين والمنظمة من جهة أخرى، ضمن توجه يعزز الأداء التنظيمي. (العنزي، 1014)

كما عرفت (فايزة، 2011) الرضا الوظيفي بأنه: حالة عاطفية انفعالية إيجابية أو سارة ناشئة عن عمل الشخص أو خبرته العلمية، وينتج الرضا الوظيفي عن إدراك الموظف إلي أي مدى يوفر العمل تلك الأشياء التي يعتبرها مهمة.

أهمية الرضا الوظيفي

لقد اهتم الكثير من العلماء والباحثين في مجال علم النفس والسلوك التنظيمي بدراسة وتحليل الرضا الوظيفي، لم له من أثر فعال علي أداء الفرد وسلوكه لهذا يكتسي الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من الموظف، والمؤسسة والمجتمع، تتمثل فيما يلي: (خضير، 2009).

أهمية الرضا الوظيفي للموظف: ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي إلى:

1. القدرة على التكيف مع بيئة العمل، حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي يتمتع بها الموظفون تعطي إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.
2. الرغبة في الإبداع والابتكار، فعندما يشعر الموظف بأن جميع حاجاته المادية من أكل، شرب ومأوى... الخ. وحاجات غير مادية من تمثيل في الاحترام والتقدير، والأمان وظيفي... الخ. مشبعة بشكل كاف، تزيد لديها الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.

3. زيادة مستوى الطموح والتقدم، فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي، كذلك الرضا عن مستوى المعيشة، حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموظفين تساعد على مقابلة متطلبات الحياة.

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي ومؤشراته (غازي، 2011)

يتأثر الرضا الوظيفي بمجموعة من العوامل المنبثقة من الشخص نفسه أو من العمل الذي يعمل به أو من البيئة التنظيمية المحيطة بالشخص ويمكن تصنيف العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي إلى العوامل التالية:

العوامل الشخصية

1. عوامل تتعلق بقدرات الموظفين ومهاراتهم، والتي يمكن قياسها بتحليل خصائصهم وسماتهم مثل: العمر والتعليم والمستوى الوظيفي والخبرة الوظيفية.

2. عوامل تتعلق بمستوى الدافعية لدى الشخص، ومدى تأثير دوافع العمل لدى الشخص على العمل بالمنظمة. (محفوظ، 2011)

العوامل المتعلقة بالوظيفة أو العمل

قد تكون هذه العوامل مرتبطة بتصميم الوظيفة ومدى تناسب الواجبات الخاصة بها مع قدرات وإمكانات الشخص وميوله ورغباته، وقد ترتبط هذه العوامل بمدى إشباع الوظيفة لحاجات الشخص من حيث النظرة الاجتماعية لشاغل الوظيفة، والمستوى الإداري للوظيفة.

العوامل المتعلقة بالأجر وفرص الترقية

وهذه العوامل تشمل العناصر المتعلقة بمقدار الأجر الذي يحصل عليه الموظف ومدى تلبيةه للحاجات الشخصية وتناسبه مع حجم العمل الذي يؤديه الموظف، كذلك نجد أن من ضمن العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي الفرص المتاحة للترقية الوظيفية ومدى توافر الفرص للتطور الوظيفي.

و يقسم بعض المختصين في إدارة الموارد البشرية العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي إلى خمسة عوامل رئيسية هي :

العوامل الفردية : كالتعليم والشخصية والعمل والقدرات العقلية و الدوافع والإدراك .

العوامل الاجتماعية: كالعلاقات مع زملاء العمل والجماعات الرسمية وغير الرسمية .

العوامل الثقافية: كالمعتقدات والقيم و الثقافة التنظيمية .

العوامل التنظيمية: كالهيكـل التنظيمي والإجراءات و السياسات وطبيعة العمل، ونمط القيادة المتبع في المنظمة .

العوامل البيئية: كالظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية و المنافسة . (غازي، 2011)

بينما يرى آخرون بأن الرضا يتشكل من العوامل التالية:

1. الرضا عن الوظيفة وفرص الإثراء الوظيفي المحققة للوظيفة.
2. الرضا عن المرؤوسين و الأجر وملحقاته.
3. الرضا عن علاقات العمل، الرضا عن زملاء العمل، الرضا عن الرؤساء، الرضا عن المرؤوسين .

1. الرضا عن أساليب الإشراف والتوجيه والقيادة. (محمد موسى، 2014)

ثانيا: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي تطرقت لموضوع الدراسة في شكل مواضيع ومتغيرات مختلفة، من أهم هذه الدراسات ما يلي:

دراسة (AhronTziner and Lior Oren، 2011) بعنوان (Corporate Social Responsibility Organizational Justice and Job Satisfaction)

هدفت الدراسة إلى محاولة الكشف عن العلاقة الموجودة بين المسؤولية الاجتماعية لمؤسستين مع الرضا الوظيفي باعتبار العدالة التنظيمية كم تغري وسيط، ودرست أهم الفروق الموجودة في متغري المسؤولية الاجتماعية بني مؤسستين؛ وقد شملت عينة الدراسة 101 فردا من مؤسستين، واستخدم الباحثان من خلالها على أداة الاستبيان، وقد توصلتا للنتائج التالية، وجود علاقة إيجابية بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي لديهم، ووجود علاقة إيجابية كذلك بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي باعتبار المتغير الوسيط المتمثل في العدالة التنظيمية وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المؤسستين في متوسط المسؤولية الاجتماعية.

أجري كل من (السعود، سلطان، 2009) دراسة بعنوان درجة العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وبيان علاقتها بالولاء التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئات التدريسية الأردنية المتفرغين وعددهم 2905 حيث شملت عينة الدراسة التي تم اختيارها بطريقة طبقية عشوائية (450) عضو هيئة التدريس. دلت نتائج الدراسة أن مستوى العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية كانت مرتفعة، ووجود علاقة إيجابية طردية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية للعدالة التنظيمية والولاء التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية.

دراسة أجراها (Lee، 2000) حول " العدالة التنظيمية كوسيط للعلاقات التبادلية القائمة بني الرؤساء والمرووسين والرضا الوظيفي والولاء التنظيمي ودوران العمل للعاملين في قطاع الفنادق"، وقد هدفت الدراسة إلى تحديد أثر العلاقة المتبادلة بين الرؤساء والمرووسين على تصورات العاملين للعدالة التنظيمية وعلى اتجاهاتهم نحو العمل وسلوكيته، وقد اشتملت الدراسة على عينة حجمها (562) مبحوث من العاملين في قطاع الفنادق تم اختيارهم من (4) فنادق تتبع إدارياً لشركة واحدة. وقد بينت نتائج الدراسة أن هناك أثراً إيجابياً للعدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية على الرضا الوظيفي، كما بينت الدراسة عدم وجود أثر للعدالة الإجرائية على الولاء التنظيمي، وأن هناك أثراً للعدالة الإجرائية على دوران العمل، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك دوراً رئيسياً للعدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية في العلاقات التبادلية التعاونية القائمة بين الرئيس والمرووسين، وأن العدالة الإجرائية لها دور في إحلال أسلوب إدارة النزاع من خلال المساومة، في حين أن العدالة التوزيعية أدت إلى تفضيل أسلوب إدارة النزاع من خلال التجنب.

دراسة ياسر عبد الوهاب (2017) بعنوان: "العدالة التنظيمية وتأثيرها على الرضا الوظيفي وتحسين الأداء دراسة حالة على البنك المركزي المصري

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر العدالة التنظيمية وأبعادها (العدالة التوزيعية و العدالة الإجرائية و العدالة التعاملات و العدالة التقييمية والأخلاقية) في تحقيق الرضا الوظيفي وتحسين الأداء في البنك المركزي المصري، استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة وتطبيقها على عينة بلغت (240) موظفاً من الإدارة العليا والوسطى في البنك المركزي المصري، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، وأشارت

النتائج إلى أن مستوى شعور الموظفين بالعدالة التنظيمي جاء مرتفعاً، وأن جميع العلاقات الارتباطية لأبعاد العدالة التنظيمية مع أبعاد الرضا الوظيفي، وتحسين الأداء كانت علاقة موجبة ودالة إحصائياً، حيث أثرت العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية على الرضا الوظيفي وتحسين الأداء، كما أثرت العدالة الإجرائية على تحسين الأداء، كما كان مستوى تصورات الموظفين للعدالة التنظيمية مرتفعاً

الإجراءات المنهجية للدراسة

منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتبر من أكثر المناهج استخداماً في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية، إذ يتميز عن بقية المناهج بتبعه للظاهرة المدروسة عن طريق جمع كم كبير من المعلومات تتعلق بالظاهرة فيتمكن الباحث من دراسة أبعادها المختلفة وأسبابها وتطوراتها والعلاقات بداخلها وتحليلها والحصول على نتائج عنها.

مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في القطاع المصرفي و المتمثل في المصرف التجاري الوطني، وقد تم اختيار ثلاثة فروع بمدينة طرابلس وهي (فرع الميدان، فرع الظهرة، فرع الاستقلال) وتمثلت عينة الدراسة في بعض موظفي من الفروع المختارة والبالغ عددهم (40) مبحوث، واختيرت العينة بطريقة عشوائية. حيث تم توزيع أداة جمع البيانات على كافة أفراد عينة الدراسة وقد تم استرجاع منها (35) استبيان أي بنسبة تقدر بـ (87.5%) و تم إهمال أربعة استبيانات التي كانت غير صالحة.

أداة الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية للحصول على البيانات اللازمة لدراسة دور أبعاد العدالة التنظيمية وتأثيرها على رضا الموظفين بالمصرف قيد الدراسة. وتتكون استبانة الاستبانة من قسمين:

القسم الأول: تم تخصيص هذا القسم للمعلومات الخاصة بأفراد العينة: وهي البيانات الشخصية.

القسم الثاني: وشمل عبارات الدراسة وهي المحاور التي من خلالها يتم التعرف على متغيرات الدراسة .

المحور الأول: أبعاد العدالة التنظيمية وهي: العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية و عدالة المعاملات و يشتمل هذا المحور على عدد (20) عبارة تمثل المتغير المستقل.

المحور الثاني: الرضا الوظيفي ويضم الأجر ، محتوى العمل ، و فرص الترقية ويشتمل على عدد (14) عبارة تمثل المتغير التابع.

و تكون سلم الاستجابة على فقرات الاستبانة من (3) استجابات حسب تدرج ليكرت الثلاثي (غير موافق، محايد، موافق) وهو كما موضح في الجدول الآتي:

الجدول (1) مقياس ليكرت الثلاثي

غير موافق	محايد	موافق
1	2	3

بعد اختيار عينة الدراسة سلمت ووزعت الأداة على المبحوثين عينة الدراسة، حيث تم تبويب البيانات وترميزها ومعالجتها إحصائياً؛ ولتحديد مستويات الموافقة تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي بهدف التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات الاستبيان ومقارنتها.
- الانحراف المعياري ويوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فأن هذا يعني تركيز الإجابات حول درجة المتوسط الحسابي وعدم تشتتها.
- المدى لتحديد طول الفئة = (أعلى درجة (موافق) - أدنى درجة (غير موافق) / عدد المستويات، وهذا لتحديد اتجاهاتهم نحو كل فقرة هل هي : ، مرتفعة ، منخفضة، متوسطة كالآتي :

جدول رقم (2) يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى

مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
من 1 إلى 1.66	منخفضة

متوسط	من 1.67 إلى 2.34
مرتفع	من 2.35 إلى 3

المصدر: عز عبد الفتاح (2008)

اختبار صدق محتوى المقياس

بعد الانتهاء من إعداد المقياس في صورته الأولى تم عرضه على المحكمين من أساتذة علم الإدارة و الإحصاء في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية للوقوف على مدى ملائمة المفردات، وقد تم تفعيل ما ورد من ملاحظات سواء بالتعديل أو الحذف، وفي ضوء ما تقدم أصبح المقياس في صورته النهائية مكوناً من (34) مفردة موزعة على محورين كما هو موضح بالجدول رقم (3).

تحليل الاعتمادية: الاتساق والثبات الداخلي للمقياس المستخدمة للدراسة:

فيما يلي المرحلة الثانية من تقييم أداة القياس والتي تقيس الاتساق والثبات الداخلي لمقاييس الدراسة والتي تم التوصل إليها بعد إجراء التحليل العاملي وذلك للتأكد من الاتساق الداخلي بين العبارات المختلفة لجميع متغيرات الدراسة، وقد تم إجراء اختبارات الثبات قبل إجراء اختبارات الفروض وذلك باستخدام معامل ألفا كرونباخ بعد استبعاد العبارات ذات معامل الارتباط المنخفض وغير المعنوية و يوضح الجدول رقم (1) نتائج تحليل الثبات لمقاييس الدراسة مبينا "قيم معامل ألفا كرونباخ لمفاهيم الدراسة:

جدول رقم (3) يوضح تحليل الاعتمادية لجميع متغيرات الدراسة

المتغيرات	الأبعاد	عدد العبارات	Cronbach's Alpha s
العدالة التنظيمية	العدالة التوزيعية	8	0.924
	العدالة الإجرائية	6	0.799
	عدالة المعاملات	6	0.755
الرضا الوظيفي	الأجر	5	0.903
	محتوى العمل	5	0.923
	فرص الترقية	4	0.742
المجموع		34	0.841

من الجدول رقم (3) نلاحظ أن معامل ألفا يتراوح بين (0.742) – (0.924) وهذا يعين أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات.

تحليل البيانات المتعلقة بالعدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي.

السؤال الأول: ما هو مستوى العدالة التنظيمية بأبعادها لدى أفراد عينة الدراسة؟

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الأول للعدالة التنظيمية

ت	العبرة	المتوسط	الانحراف المعيارى	الترتيب	المستوى
1	أحصل على راتب عادل مقارنة مع زملائي	2.46	0.77	2	مرتفع
2	أتلقي منح ومكافآت عادلة تتناسب مع مجهوداي	2.27	0.82	5	متوسط
3	تعتمد الترقية على معايير واضحة وعادلة	2.65	0.65	1	مرتفع
4	تتم الاستفادة من منح التدريب بصورة عادلة في المصرف	2.12	0.78	8	متوسط
5	تتم الاستفادة من المنح الاجتماعية بصورة عادلة في المصرف	2.31	0.62	4	متوسط
6	يتم توزيع ساعات العمل بشكل عادل في المصرف	2.42	0.73	3	مرتفع
7	يتم توزيع المواد والأدوات اللازمة للعمل بطريقة عادلة في المصرف	2.13	0.82	7	متوسط
8	تتم عملية التقييم بصورة عادلة في المصرف	2.25	0.79	6	متوسط
	المتوسط العام لبعد العدالة التوزيعية	2.33	0.77		متوسط

من خلال الجدول أعلاه والذي يضم ثمانية عبارات لبعد العدالة التوزيعية والتي جاءت بمتوسط حسابي قدره (2.33) وانحراف معياري (0.77) بمستوى موافقة (درجة متوسط) وهذه النتيجة المتحصل عليها كانت من خلال العبارات الثمانية المكونة لهذا البعد، كما يبين الجدول أعلاه أن العبارة الأكثر أهمية هي عبارة "تعتمد الترقية على معايير واضحة وعادلة" والتي حظيت بأعلى درجة موافقة وبمتوسط حسابي (2.65) وأدنى قيمة للمتوسط الحسابي (2.12) بانحراف معياري قدره (0.78) وهي عبارة "تم الاستفادة من منح التدريب بصورة عادلة في المصرف"، ونلاحظ من خلال إجابة عينة الدراسة لتلك العبارات الثمانية والتي تقيس العدالة التوزيعية أن أفراد العينة يشعرون وينسب متفاوتة بأن هناك نوع من العدالة التوزيعية فيما بينهم وخاصة من ناحية الراتب والترقية وتوزيع العمل بينهم وهذا حسب قياس المتوسط الحسابي لهذه الفقرات والتي جاءت بمستويات مرتفعة حسب مقياس مخطط ليكرت الثلاثي حيث وقعت بين (2.35 إلى 3) وهي درجة عالية، وباقي الفقرات بدرجة متوسطة ومن هذه المعطيات نستنتج أن قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد العدالة التوزيعية ظهرت بدرجة متوسطة.

جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الأول للعدالة التنظيمية

ت	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
9	إجراءات العمل في المصرف عادلة	2.06	0.81	2	متوسط
10	تشجع إدارة المصرف المجهودات التي أبذلها من أجل تحسين أدائي	1.98	0.80	4	متوسط
11	يحرص المسئول على أن يبدي كل موظف رأيه قبل اتخاذ أي قرار حاسم	1.94	0.77	6	متوسط
12	يراعي المصرف الموضوعية وعدم التحيز في اتخاذ القرارات	2.04	0.76	3	متوسط
13	يتم اتخاذ القرارات اعتماداً على معلومات دقيقة	1.96	0.67	5	متوسط
14	تطبق القرارات على جميع الموظفين دون تحيز	2.16	0.73	1	متوسط
	المتوسط العام لبعد العدالة الإجرائية	2.04	0.76		متوسط

من خلال الجدول رقم (5) والذي يضم ستة عبارات لبعد العدالة الإجرائية والتي جاءت بمتوسط حسابي قدره (2.04) وانحراف معياري (0.76) بمستوى موافقة (درجة متوسط) وهذه النتيجة المتحصل عليها كانت من خلال العبارات الستة المكونة لهذا البعد، كما يبين الجدول أن العبارة الأكثر أهمية هي عبارة "تطبق القرارات على جميع الموظفين دون تحيز" والتي حظيت بأعلى درجة موافقة بمتوسط حسابي (2.16) وأدنى قيمة للمتوسط الحسابي (1.94) بانحراف معياري قدره (0.77) وهي عبارة "يحرص المسئول على أن يبدي كل موظف رأيه قبل اتخاذ أي قرار حاسم"، ونلاحظ من خلال إجابة عينة الدراسة لتلك العبارات الستة والتي تقيس العدالة الإجرائية أن أفراد العينة يشعرون وبنسب متفاوتة بأن هناك نوع من العدالة الإجرائية فيما بينهم، وهذا حسب قياس المتوسط الحسابي لهذه الفقرات والتي جاءت بمستويات متوسطة حسب مقياس مخطط ليكرت الثلاثي حيث وقعت بين (1.67 إلى 2.34) وهي درجة متوسطة ومن هذه المعطيات نستنتج أن قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد العدالة الإجرائية ظهرت بدرجة متوسطة

جدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الأول للعدالة التنظيمية

ت	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
15	يشرح لي المسئول أي قرار يخص عملي ويعطيني التبريرات الكافية بكل صدق وصراحة	2.73	0.51	2	مرتفع
16	يتعامل معك مسئولك باحترام عندما يتخذ قرار متعلق بعملك	2.36	0.76	5	مرتفع
17	يعمل مسئولك على تنمية روح التعاون والعلاقات الإنسانية بين الموظفين	2.45	0.73	4	مرتفع
18	يقوم مسئولك بحل الصراعات بين الموظفين بنزاهة وعدالة	2.24	0.67	6	متوسط
19	يراعي مسئولك المعايير الأخلاقية عند اتخاذ القرارات	2.81	0.49	1	مرتفع
20	تتعامل الإدارة معي باحترام	2.51	0.60	3	مرتفع
	المتوسط العام لبعد العدالة التعاملية	2.53	0.63		مرتفع

من خلال الجدول (6) والذي يضم ستة عبارات لبعد العدالة التعاملية والتي جاءت بمتوسط حسابي قدره (2.53) وانحراف معياري (0.63) وهذه النتيجة المتحصل عليها كانت من خلال العبارات الستة المكونة لهذا البعد، كما يبين الجدول أن العبارة الأكثر أهمية هي عبارة "يراعي مسئولك المعايير الأخلاقية عند اتخاذ القرارات" والتي حظيت بأعلى درجة موافقة وبمتوسط حسابي (2.81) وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه العبارة وأدنى قيمة للمتوسط الحسابي (2.24) بانحراف معياري قدره (0.67) وهي عبارة "يقوم مسئولك بحل الصراعات بين الموظفين بنزاهة وعدالة"، فنجد أن كل الفقرات كانت على مستوى مرتفع باستثناء الفقرة الرابعة والتي تتضمن عبارة (يقوم مسئولك بحل الصراعات بين الموظفين بنزاهة وعدالة) كانت على بدرجة متوسطة وهذا يرجع إلى أن الصراعات بين الموظفين تكاد تنعدم.

جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الأول للعدالة التنظيمية

ت	المتوسط العام لأبعاد العدالة التنظيمية	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	المتوسط العام لبعد العدالة التوزيعية	2.33	0.77	2	متوسط
2	المتوسط العام لبعد العدالة الإجرائية	2.04	0.76	3	متوسط
3	المتوسط العام لبعد العدالة التعاملية	2.53	0.63	1	مرتفع
	المتوسط العام	2.28	0.71	-	متوسط

يتضح من الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي العام لمنهج العدالة التنظيمية بلغ (2.28) بدرجة متوسطة وهذا يدل على مدي الأهمية النسبية لتطبيق منهج العدالة التنظيمية بالنسبة للمبحوثين، كما يتضح من الجدول أعلاه أن بعد العدالة التعاملية أحتل المرتبة الأولى من حيث أهميته للعينة المبحوثة إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة (2.53) و بانحراف معياري (0.63) وهي نسبة مرتفعة. في حين جاء بعد عدالة التوزيعية في المرتبة الثانية إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة (2.33) و بانحراف معياري (0.77) وهي نسبة متوسطة وهذا يعني أن غالبية إجابات المبحوثين عن أسئلة هذا البعد قد انحصرت ما بين الأهمية بدرجة كبيرة ودرجة متوسطة، يليه بعد العدالة الإجرائية الذي أخذ المرتبة الثالثة إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة (2.04) و بانحراف معياري (0.76) وهي نسبة متوسطة وهذا يعني أن غالبية إجابات المبحوثين عن أسئلة هذا البعد كانت بدرجة متوسطة.

السؤال الثاني: ما هو مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة؟

أبعاد الرضا الوظيفي في هذه الدراسة هي: الأجر، محتوى العمل، فرص الترقية والجدول التالية تبين تحليل أبعاد هذا المتغير التابع.

جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الرضا الوظيفي

ت	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	يعبر راتبي عن ما أملكه من خبرة ومهارات	2.23	0.75	3	متوسط
2	راتبي يتناسب مع العمل الذي أقوم به	2.51	0.71	1	مرتفع
3	يعتبر راتبي مناسب مقارنة مع زملائي في العمل	2.28	0.73	2	متوسط
4	يتناسب راتبي مع ظروف المعيشة	2.11	0.80	4	متوسط
5	فيما عدا الراتب يوجد في عملي حوافز متنوعة	1.93	0.81	5	متوسط
	المتوسط العام لبعد الأجر	2.21	0.76		متوسط

يوضح الجدول رقم (8) المتعلق ببعد الأجر أن المستوى العام لبعد كان متوسط بمتوسط حسابي قدر بـ (2.21) وانحراف معياري (0.76)، وهذا يعكس النظرة الايجابية لأفراد العينة حول هذه العبارات، حيث نجد أن كل الفقرات كانت على مستوى متوسط باستثناء الفقرة الثانية والتي تتضمن عبارة (راتبي يتناسب مع العمل الذي أقوم به) كانت على بدرجة مرتفعة، وهذا يرجع إلى أن الفروقات في الأجر بين الموظفين تكاد تكون معدومة.

جدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الرضا الوظيفي

ت	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
6	عملي يناسب رغبتني	2.82	0.46	1	مرتفع

7	أشعر بوضوح المسؤوليات في العمل الذي أقوم به	2.74	0.54	2	مرتفع
8	تتاح لي الفرصة في المشاركة في اتخاذ القرار	2.28	0.75	4	متوسط
9	يعترف زملائي بالجهد الذي أقوم به في العمل	2.40	0.60	3	مرتفع
10	حققت طموحات في العمل	2.25	0.78	5	متوسط
	المتوسط العام لبعد محتوى العمل	2.51	0.64		مرتفع

يوضح الجدول رقم (9) والذي يضم خمس عبارات لبعد محتوى العمل أن المستوى العام للبعد كان مرتفعاً، بمتوسط حسابي قدر بـ (2.51) وانحراف معياري (0.64) وهذا يعكس رضا الموظفين على محتوى العمل، حيث كانت العبارات (9، 7، 6) على مستوى مرتفع مرتبة على التوالي بمتوسط حسابي قدر بـ (2.40، 2.74، 2.82) وانحراف معياري قدره بـ (0.46، 0.54، 0.60) على التوالي، ثم تليهما عبارة (تتاح لي الفرصة في المشاركة في اتخاذ القرار) بمستوى متوسط بمتوسط حسابي قدر بـ (2.28) وانحراف معياري قدر بـ (0.75) دلالة على شعور الموظفين بالمشاركة في اتخاذ القرار وأن كانت متوسطة، تليها عبارة (حققت طموحي في عملي) أخذت أدنى مستوى مقارنة مع المتوسطات الحسابية السابقة لعبارات بعد محتوى العمل مما يدل على أن رضا الموظفين عما حققوه في عملهم لم يكن بنسبة عالية وإنما بمستوى متوسط.

جدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الرضا الوظيفي

ت	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
11	يوفر لي المصرف فرص جيدة للترقية	2.23	0.77	4	متوسط
12	يساعدني عملي على اكتساب الخبرة والمعارف	2.74	0.59	2	مرتفع
13	يقوم المصرف بأعداد برنامج تدريب لتطور الموظفين	2.81	0.73	1	مرتفع
14	توجد عدالة في نظام الترقية في المصرف	2.28	0.71	3	مرتفع
	المتوسط العام لبعد فرص الترقية	2.55	0.67		مرتفع

يوضح الجدول (10) والذي يعبر أو يترجم أجوبة المبحوثين حول بعد فرص الترقية حيث كان الهدف منه هو معرفة اتجاه المبحوثين نحو هذا البعد وكانت النتيجة أن المستوى العام للبعد كان مرتفعاً ، بمتوسط حسابي قدر بـ (2.55) وانحراف معياري (0.67) وهذا يعكس رضا الموظفين على فرص الترقية وهذه النتيجة المتحصل عليها كانت من خلال العبارات الأربعة المكونة لهذا البعد حيث نجد أن أكبر قيمة للمتوسط الحسابي قد بلغ (2.81) بانحراف معياري قدره (0.73) وأدنى قيمة للمتوسط الحسابي (2.23) بانحراف معياري قدره (0.77) ، ونلاحظ من مستوى العبارات الأربعة المكونة لهذا البعد أن مستوى الموافقة كان مرتفعاً في العبارات الثلاث (11،12،14) حسب مقياس مخطط ليكرت الثلاثي حيث وقع ما بين المتوسط الحسابي (من 2.35 إلى 3) وكذلك حسب النتائج المتوصل إليها في هذا الجدول أن مستوى الإجابة للمبحوثين على ما يمنحه المصرف لهم من فرص لترقيته كانت متوسطة ، وبالتالي حسب القيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد فرص الترقية ظهرت بدرجات مرتفعة، مما يدل على أن فرص الترقية في المصرف عالية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

جدول رقم (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الرضا الوظيفي

ت	أبعاد الرضا الوظيفي	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	المتوسط العام لبعد الأجر	2.21	0.76	3	متوسط
2	المتوسط العام لبعد محتوى العمل	2.51	0.64	2	مرتفع
3	المتوسط العام لبعد فرص الترقية	2.55	0.67	1	مرتفع
	المتوسط العام	2.42	0.69		مرتفع

من خلال الجدول رقم (11) والذي يبين ترتيب أهم الأبعاد المكونة لمحور الرضا الوظيفي، حيث كان الهدف منه معرفة مدى مستوى الموافقة هذا المحور، ومن خلال النتائج الإحصائية المتحصل عليها والمبينة في الجدول أعلاه نستطيع القول أن هذا المحور حظي بمستوى مرتفع ، وهذا ما أكدته المتوسط الحسابي الكلي للمحور حيث بلغ (2.42) وبانحراف معياري قدر بـ (0.69) ، وهذه النتيجة المتحصل عليها كانت من خلال المكونات الرئيسية لأبعاد الرضا الوظيفي، ونلاحظ من مستوى الأبعاد الثلاثة المكونة أن مستوى الموافقة كان مرتفعاً في بعد محتوى العمل وبعد فرص الترقية حسب مقياس مخطط ليكرت الثلاثي حيث وقع ما بين المتوسط الحسابي

(2.35 إلى 3) أي أن الإجابات معظمها كانت موافقة، وبالتالي النتائج المتوصل إليها في هذا الجدول تدل على أن موظفي المصرف التجاري الوطني قيد الدراسة لديهم الرغبة والقدرة على تحمل مسؤوليات أكبر و انجاز مهام العمل طالما أن المصرف يقدم لهم برنامج تدريب لتطور قدراتهم في حل المشكلات التي قد تواجههم في العمل بموضوعية .

اختبار فرضيات الدراسة

الإجابة الإحصائية عن التساؤل العام: هل توجد علاقة بين العدالة التنظيمية بأبعادها و الرضا الوظيفي لدى موظفين المصارف التجارية قيد الدراسة؟ للإجابة على التساؤل العام نقيس علاقة العدالة التنظيمية ككل على الرضا الوظيفي ثم العلاقة الجزئية لأبعادها على الرضا الوظيفي.

جدول (12) يوضح العلاقات الارتباطية بين العدالة التنظيمية ككل والرضا الوظيفي (معامل سيرمان للارتباط)

		العدالة التنظيمية	الرضا الوظيفي
معامل الارتباط		1.000	0.749
العدالة التنظيمية	مستوى المعنوية	0.000	0.000
الرضا الوظيفي	معامل الارتباط	0.749	1.000

مستوى المعنوية المقبولة $\alpha = 5\%$
المصدر: مخرجات Spss

يتضح من الجدول رقم (12) أن قيمة معامل الارتباط (0.749) بمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يدل على وجود تأثير ايجابي قوي بين جميع أبعاد العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي بأبعاده ، إذ تعمل العدالة التنظيمية بأبعادها على زيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي المصرف التجاري قيد الدراسة ، فعندما يعتقد الموظفون بأن ما يبذلونه من جهد يتوافق مع ما يحصلون عليه من رواتب وحوافز ومكافآت تشجيعية ، مما يدفعهم ذلك للقيام بأعمال تطوعية واختيارية لا تقع ضمن واجباتهم الرسمية نتيجة الشعور بالرضا الوظيفي، وهذا من شأنه أن يساهم في تطوير المصرف وزيادة فعاليته، وهذا ما يدل على صحة الفرضية الرئيسية التي مفادها : " توجد علاقة بين العدالة التنظيمية بأبعادها و الرضا الوظيفي لدى موظفين المصرف التجاري الوطني قيد الدراسة"

جدول رقم (13) يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي

		العدالة التوزيعية	العدالة الإجرائية	العدالة التعاملية	الرضا الوظيفي
الرضا الوظيفي	معامل الارتباط	0.745**	0.572**	0.452**	1.000
	مستوى المعنوية	0.000	0.000	0.000	0.000
	حجم العينة	35	35	35	35
العدالة التعاملية	معامل الارتباط	1.000	0.528**	0.298*	0.745**
	مستوى المعنوية	0.000	0.000	0.010	0.000
	حجم العينة	35	35	35	35
العدالة التوزيعية	معامل الارتباط	0.298*	0.576**	1.000	0.572**
	مستوى المعنوية	0.000	0.000	0.000	0.000
	حجم العينة	35	35	35	35
العدالة الإجرائية	معامل الارتباط	0.528**	1.000	0.576**	0.452**
	مستوى المعنوية	0.010	0.000	0.010	0.000
	حجم العينة	35	35	35	35

يتضح من جدول الارتباطات أن أقوى العلاقات مع المتغير التابع (الرضا الوظيفي) بنسبة (74.5%) كان للبعد الأول والذي يمثل العدالة التعاملية وهي نتيجة منطقية لان للعدالة التعاملية

أثر كبير ومباشر على نفسية الموظفين ومن تم على رضاهم الوظيفي، وتعزى هذه النتيجة إلى أن إدارة المصرف أصبحت تولي أهمية تعزيز الشعور بالعدالة بين الموظفين من خلال تطبيق المساواة في التعامل معهم مما يساهم في التأثير على سلوكهم الوظيفي، فإذ شعر الموظفون بعدالة المعاملة التي يحصلون عليها كاحترام والكرامة والتقدير وأن يمنحوا معاملة متساوية بينهم سوف ينعكس بشكل إيجابي على أدائهم وشعورهم بالولاء والانتماء تجاه المصرف الذي يعملون به، يليها البعد الثاني العدالة التوزيعية بنسبة (57.2٪) وتشير هذه النتيجة إلى أن العدالة التوزيعية لها تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي وتساهم في الرفع من مستوى درجة أداء الموظفين، في حين كانت أضعف هذه العلاقات مع البعد الثالث العدالة الإجرائية بنسبة (45.2٪).

عرض نتائج الدراسة ومناقشته

دلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة من وجهة نظر موظفي المصرف التجاري الوطني قيد الدراسة بشكل عام مرتفعة بنسبة (74.9٪) حيث جاء بعد العدالة التعاملية في المرتبة الأولى، ثم في المرتبة الثانية بعد العدالة التوزيعية، وجاء بعد العدالة الإجرائية في المرتبة الأخيرة.

اختبار الفرضية الرئيسية: "توجد علاقة بين العدالة التنظيمية بأبعادها و الرضا الوظيفي لدى موظفين المصرف التجاري الوطني قيد الدراسة": للوقوف على صحة أو خطأ هذه الفرضية ثم استخدام معامل الارتباط لسبيرمان لقياس وجود أو عدم وجود العلاقة بين المتغيرين، يتضح من الجدول رقم (12) أن قيمة معامل الارتباط (0.749)، بمستوى معنوية (0.000) وهي أصغر من مستوى المعنوية (5٪) مما تشير إلى وجود علاقة موجبة وقوية بين العدالة التنظيمية ككل و الرضا الوظيفي وهذا ما يدل على صحة الفرضية الرئيسية.

وبالنظر إلى النتائج بالجدول رقم (13) الذي يوضح العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي نجد أن:

العدالة التعاملية: أخذت أكبر العلاقات الارتباطية الموجبة و القوية بمعامل ارتباط (74.5٪) وهو ما يدل على وجود علاقة لعدالة التعاملية على رضا الموظفين، ولعل ظهور هذا المستوى المرتفع من العدالة التعاملية لدى موظفي المصرف التجاري الوطني قيد الدراسة يعد مؤشراً إيجابياً وقوياً في مجال السلوك التنظيمي والإداري للمصرف القائم على العدل والمساواة والموضوعية بين الموظفين .

العدالة التوزيعية: أخذت العدالة التوزيعية ارتباطاً جزئياً ايجابياً متوسطاً بنسبة (57.2٪) وهو ما يدل على وجود علاقة جزئية متوسطة للعدالة التوزيعية على الرضا الوظيفي للموظفين بالمصرف وهو ارتباط جزئي أكبر من ارتباط العدالة الإجرائية و السبب يعود إلى إدراك الموظفين بوجود عدالة إجرائية متوسطة نوعاً ما يتأثر بها الموظفين إلى حد ما بهذا البعد من العدالة.

العدالة الإجرائية: أخذت العدالة الإجرائية ارتباطاً جزئياً ايجابياً قريب من المتوسط بنسبة (45.2٪) وهو ما يدل على وجود علاقة جزئية متوسطة للعدالة الإجرائية على الرضا الوظيفي للموظفين بالمصرف، وهذا يرجع إلى الإدراك الايجابي للموظفين بوجود عدالة إجرائية والتي كان مستواها قريب من متوسط، فالموظفين يرون أن رضاهم ليرتبط كثيراً بالعدالة الإجرائية بدليل رضاهم عنها فهذه العدالة (الإجرائية) لا ترتبط كثيراً برضاها بل هناك عوامل أخرى عديدة ترتبط برضاها عن المصرف.

نتائج الدراسة:

1. بينت نتائج التحليل أن مستوى العدالة التنظيمية بأبعادها (التوزيعية، التعاملية، الإجرائية) في المصرف التجاري الوطني قيد الدراسة من وجهة نظر أفراد العينة كان متوسطاً، وهذا يدل على أن إدارة المصرف تسعى إلى تحقيق العدالة في توزيع المكافآت والحوافز بين الموظفين على أساس أدائهم الوظيفي.
2. أظهرت نتائج التحليل أن مستوى العدالة التعاملية في المصرف التجاري الوطني قيد الدراسة من وجهة نظر أفراد العينة جاء بمستوى مرتفع، وهذا يدل على تحلي إدارة المصرف بالعدالة في التعامل مع جميع الموظفين عند تطبيق الإجراءات التنظيمية.
3. بينت نتائج التحليل أن مستوى العدالة التوزيعية في المصرف التجاري الوطني قيد الدراسة من وجهة نظر أفراد العينة كان متوسطاً، وهذا يعزى إلى أن إدارة المصرف تسعى إلى تحقيق العدالة في توزيع ساعات العمل بشكل عادل و تعتمد في الترقية والمكافآت والحوافز بين الموظفين على معايير واضحة.
4. بينت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي في المصرف التجاري الوطني قيد الدراسة من وجهه نظر أفراد العينة جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي للبعد ككل (2.42)، وهذا يعزى إلى اهتمام إدارة المصرف بالعوامل المرتبطة بالعمل، والمؤثرة على

قرار الموظف بالبقاء في المصرف، مثل التدريب والتطوير، نظام الترقية، المرتب و الرغبة في العمل.

5. بينت نتائج التحليل أن مستوى الرضا عن الأجر أو الراتب في المصرف التجاري الوطني قيد الدراسة من وجهة نظر أفراد العينة جاء بدرجة متوسطة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي للبعد (2.21)، وهذا يدل يرجع إلى أن الفروقات في الأجر أو الراتب بين الموظفين تكاد تكون معدومة.

6. أظهرت نتائج التحليل أن مستوى الرضا عن محتوى العمل في المصرف التجاري الوطني قيد الدراسة من وجهة نظر أفراد العينة كان مرتفعاً، بمتوسط حسابي قدر بـ (2.51) وانحراف معياري (0.64) وهذا يعكس رضا الموظفين على محتوى العمل.

التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يوصي الباحث بمجموعة من التوصيات، هي

1. الحفاظ على المستوى المرتفع لدرجة الرضا الوظيفي وتعزيزه من خلال تقييم استعداد الموظف للتفاني في العمل و البقاء في المصرف بشكل دوري.
2. الاهتمام بموضوع العدالة التنظيمية بوصفها واحدة من أهم الآليات التي تؤثر علي زيادة درجة الرضا الوظيفي لدي الموظفين بالمصرف.
3. تبني المصرف بيئة تنظيمية، تنمي فيها الولاء الوظيفي وذلك من خلال ممارسة العدالة التنظيمية وتحقيق المساواة بين الموظفين.
4. القيام بوضع نظام للترقية يركز على العدالة والشفافية بحيث تكون الأولوية للموظفين الذين يتمتعون بدرجة عالية من الكفاءة والخبرة، وأصحاب الأداء المتميز.

المراجع

1. أبو القاسم أخضر مجدي، أثر العدالة التنظيمية المدركة على الرضا الوظيفي، اجملد 11، العدد 3، المجلة الأردنية، 2015، ص 546.
2. أبو اتايه بندر كريم، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد الثاني، 2012.

3. السلمي، علي (2001) خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
4. العاني، آلاء والحيالي، عبير (2023)، العدالة التنظيمية – مدخل لتقليل الصمت الوظيفي، مجلة اقتصاديات الأعمال للبحوث التطبيقية، المجلد 4 (2)، 63-88.
5. العنزي، سعد علي حمود، أيمن عامر الدهان، نور خليل العبيدي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية (منظور عالمي)، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، لأردن-عمان، ط1، 2014.
6. المرسي، مجال الدين حميد. (2003) الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، مدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين. الدار الجامعية، الإسكندرية.
7. أنس عبد الباسط عباس، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال (العلوم السلوكية)، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011
8. خضير كاظم حمود والفريجات وآخرون، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009
9. عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي و الاستدلالي لاستخدام Spss، مكتبة خوارزم العلمية، الطبعة الأولى، جدة السعودية، 2008.
10. فائزة محمد رجب بهنسي (2011)، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، ط1، الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر
11. محفوظ جودة، الأساسيات في الإدارة المعاصرة، ط1، عمان، الأردن، دار وائل للنشر، عبد الباري درة 2011.
12. محمد موسى أمجد (2014)، إدارة الأفراد بين النظرية والتطبيق. ط1، الإسكندرية، مكتبة الوفاء القانونية،
13. وليد حليم غازي، دوافع واحتياجات العمل وأثرها على الرضا الوظيفي، ط 1، الدار الجامعي، الإسكندرية مصر، 2011

1. Ali M. H. and Yousif M. B. Z., "Total Productive Maintenance and its Effecting on the Application of Lean Production System," Asian Journal of Business and Management, vol.9, no.5, pp: 76-92, November 2021. <https://doi.org/10.24203/ajbm.v9i4.6780>
2. Nix, Justin, Wolfe, Scott E. (2016). Sensitivity to the Ferguson Effect: The role of managerial organizational justice, Journal of Criminal Justice, Volume 47, Pages 12-20
3. Vermeir, P. Blot, S. Degroote, S. Vandijck, D. , Vogelaers D, (2018). Communication satisfaction and job satisfaction among critical care nurses and their impact on burnout and intention to leave: A questionnaire study, Intensive and Critical Care Nursing, Volume 48, Pages 21-27

مقدمة في كتابة السيناريو الدرامي الآليات والمهارة

إيمان احمد الحميدي

جامعة طرابلس / كلية الفنون والتصميم

مدخل:

للفنون مراحلها وتطورها، انصهرت وذابت واندمجت كل أشكال التعبير الإنساني منذ بداياتها إلى الآن من زمن الأساطير وروعة الحكايات إلى سحر الأدب وجمال المسرح، فنون وعلوم ظهرت وتطورت، وأخرى اختفت، فنون انصبت فيها الفنون الأخرى، ومنها السينما بلغتها وأسلوبها التي أضحت ذات حضور قوي في الفن بمستوياته المختلفة، كما فتحت للفن الإنساني آفاقاً من التعبير الفكري والفني لم يكن متاحاً من قبل صاهراً كل اشكال الفنون والتجربة الإنسانية داخله.

السينما فن جامع مركب يتضمن نفس الهدف الذي تسعى إليه الفنون والآداب الأخرى، عرض الفكر والعاطفة والتجربة الإنسانية في صيغة مناشدة للروح من خلال الحواس، فن متاح ويخاطب الجميع، فن يتداخل وينهل من بعضه البعض حتى ان الفصل أصبح لا يتعدى الوسيلة الناقلة لذلك القول المراد ابعثاله إلى المتلقي، منذ ان كانت الحكاية المروية شفاهة ثم كتابة المصدر الأساسي في صياغة مشاهد درامية ناقله لأحداث من الماضي أو الحاضر أو المستقبل، قراءة لحراك اجتماعي بصيغة فنية راقية. سواء المفرح منها أو الدامي، يقول ارسطو في كتابه فن الشعر ((ان الأشياء التي نراها في الم نستمتع بتأملها عندما تعرض في الفن بقدر كبير من الدقة.. والسبب في ذلك هو ان التعلم يمنح المتعة الأكثر حيوية، ليس للفلاسفة فقط، وانما للبشر بشكل عام... ومضى الى القول بأن متعة التعلم بالنسبة الى الجمهور هي الفهم وما يزال الجمهور حتى اليوم مثل جمهور أثينا، يشاق الى ان يفهم ويدرك شيئاً ما عن الوضع الإنساني))⁽⁴⁰⁾، وتعد كتابة السيناريو من ضمن اهم المهارات التي يجب ان يتدرب عليها الدارسون لتخصصات الفنون السمعية بصرية من مسرح وسينما وإذاعة وتلفزيون، طلبة الإخراج والسيناريو والمونتاج والتصوير، وصولاً الى طلبة الاعلام بكافة تخصصاتهم، اعداد التقارير الإخبارية أو البرامج الوثائقية تندرج ضمن اعداد سيناريو له قواعده

(40) بات كوبر وكين دانسايجر، كتابة سيناريو الأفلام القصيرة، ترجمة احمد يوسف، المركز القومي للترجمة،

اشراف جابر عصفور، الطبعة الأولى، 2011، ص 27، 26.

ومذاهبه، اما التخصصات للسينما المسرح والاذاعتين فيعد السيناريو من ضمن مفرداتهم، مع الاختلاف في النمط والخطوات، وكل لون وله قواعده باختلاف الوسيط التعبيري، الاختلاف يخلق هذه الضرورة.

مما يجعل لدارس السينما أهمية تعلم قواعد واساسيات الكتابة، والمتخصص حتى الوصول الى الاحتراف فالسيناريو النص الادبي (التتابع الحواري)، له قواعد وخطوات يستند عليها في كتابة، فهو نص درامي والدراما هي الفعل، والدراما هي الفعل المرئي المتحرك ومحركه هو الصراع والسيناريو هو كتابة مرئية-صوتية وعلى الكاتب ان يكتب ما سيرى من المشاهد وما سيسمع من الأصوات، عبر شخصيات من خلال أفعالها، وتفاعلها عبر شخصيات أخرى.

تطرح هذه الورقة الأسئلة التالية:

ما هو النص السينمائي؟

كيف يتم اختيار الموضوع؟ واختيار مصدر القصة؟

ما هو السيناريو؟

ما هي الشخصيات؟

كيف تتم كتابة الملخص؟

كيف أقوم بالمعالجة؟

ما هو الهدف من كتابة المعالجة؟

كيف تكتب المشاهد؟ وكيف تقسم؟ وماهي عناصر الصوت؟

هذه الأسئلة تصنع النواة الأولى لتعلم كتابة النص السينمائي، وللإجابة على هذه الأسئلة نبدأ بالسؤال الأول.

1- ما هو النص السينمائي؟

كتابة النص السينمائي، أمر سهل وممتع ومعقد، عندما تتعلم تحضير وبناء وتصميم القصة وتتعلم كيفية خلق الشخصيات، حينما تكون الخطة التمهيديّة على الورق المخطط جاهزة، ستكون الكتابة، امر منتظم، كل ما يتطلب لتعلم هذه المهارة التحضير والكثير الكثير من الصبر في عملية الكتابة، وعلى من يريد كتابة سيناريو أن يتعرف جيداً على الموضوع الذي يريد التعبير عنه، وتقديمه

بواسطة السيناريو وأن يسأل نفسه، العديد من الأسئلة من ضمنها .. ما الجديد الذي أريد تقديمه؟ وكيف سأقدمه؟ وما هي الرسالة التي أريد أن أوصلها؟!! وكم من الزمن أحتاج لتقديمها وعبر أي وسيط سأقدم افكاري!!... عن طريق السينما؟ التلفزيون؟ راديو؟، سوشل ميديا؟ ومن هو الجمهور المستهدف بالفيلم؟ جمهور خاص؟ النخبة المثقفة والمتعلمة؟ الأطفال؟ النساء؟ أم جمهور عام؟ وأين؟ في بلد معين؟ أو قومية معينة؟ أم لكل الناس؟ ومن هي الجهة -أو الجهات- التي يمكنها تمويل انتاجه؟!!! هل سأكتب فيلم ما نوع هذا الفيلم؟ درامي؟ ام وثائقي؟، ام مسلسل؟ ام مسرحية!!، ام اعلان عن منتج معين؟ .

الإلهام موجود في كل مكان، أحيانا تكون الكتابة اقل اثاره بان تكون الكتابة لصالح مؤسسة حكومية او تجارية او مركز بحوث لعدة اهداف نوايا.

2- اختيار الموضوع:

بعد اختيار الموضوع يتم صناعة القصة ووضع الهدف منها، ويتحدد نوعها بناء على اختيار الموضوع، تحديد نوع القصة، خيالية، واقعية، خرافية، رومانسية...

3- اختيار مصدر القصة:

حادثة معينة، كتاباً او رواية او قصة شخص او أحلام او هموم او هواجس تراودك تجارب غيرك، قصة قصيرة، مسرحيةإذا كانت القصة غير مثيرة، سيكون السيناريو غير مثير.

4- فما هو السيناريو؟

يقول جان كوكتو ((لاتزال السينما شكلا من اشكال الفنون التصويرية ، انني من خلالها اكتب بالصور .. واصور ما يحكيه الآخرون، وعلى سبيل المثال فإنني لا اروي عن العبور من خلال المراكب، انني اعرض هذا العبور، واثبتة بشكل ما))⁽⁴¹⁾، فكتابة السيناريو ((هي فن وضع الكلمات على الورق لإبداع صورة بصرية في ذهن قارئ تثيره وتترك انطبعا حسنا لديه ... تنقل المعلومات الى المشاهدین بطريقة تمكنهم من المتابعة البصرية والسمعية بحيث يهتمون بما يحدث))⁽⁴²⁾، ((

(41) بات كوبر وكين دانسايجر ، كتابة سيناريو الأفلام القصيرة ، ترجمة احمد يوسف ، المركز القومي للترجمة ، اشراف جابر عصفور ، الطبعة الأولى ، 2011، ص 37.

(42) ليندا ج . كاوغيل ، فن رسم الحكمة السينمائية ، اضع عاطفة واثارة وعمقا الى السيناريو الذي تكتبه ، ترجمة محمد منير الاصبحي ، منشورات وزارة الثقافة المؤسسة العامة للسينما ، سوريا ن دمشق 2013 ، ص 18، 17.

السيناريو هو الخطوة الأولى عند صنع أي فيلم سينمائي ، فهو يشكل الفكرة الأساسية التي يقوم عليها العمل ، ومعالجة هذه الفكرة فب بناء يسير من نقطة بداية حتى يصل الى نهاية ، ان السيناريو هو العمود الفقري لأي عمل سينمائي ، قد تضيف له العناصر السينمائية الأخرى (التصوير التمثيل الإخراج المونتاج ..) لحما ودماء ، ولكن بدون هذا العمود الفقري لن يكون للفيلم وجود ..⁽⁴³⁾ ، ((ان كتابة السيناريو تعني الكتابة لوسيط يستخدم الصور المتحركة لكي يوحى بالمعنى ، وهذه الصور ، والطريقة التي تجتمع بها معا ، هي لغة السينما ... يجب عليك ان تفهم ان الصور يمكنها ان تحكي قصتك بشكل اكثر تأثيرا من أي حوار او تعليق حتى لو كان جيدا ... قبل الكتابة اسال نفسك ... هل ستكون تلك القصة ملائمة لكي تروى أساسا من خلال الصور))⁽⁴⁴⁾ ، من اهم مكونات السيناريو وقصته الشخصيات فما هي الشخصية؟ . عندما نخلق شخصية ، يكون هدفنا أن تكون متميزة . ((اكتب قصصا بسيطة وشخصيات معقدة))⁽⁴⁵⁾ ، ولذلك يجب أن نسعى إلى جعلها فريدة ومعقدة وحافلة بالتناقضات . عندما تصنع شخصية ، يكون هدفك أن يفهم المتفرج سماتها دونما حاجة إلى أي حوار قدر الإمكان . ولذلك ، يصبح ضروريا أن تضع شخصياتك في مواقف تعطي أفعالها ((تدفع الحدث طوال الفيلم))⁽⁴⁶⁾ خلالها مؤشرات عن ماهيتها . الوضع الاجتماعي والعائلي ، هل تنحدر من المدينة ام الصحراء أم من منطقة زراعية؟ . ولأهميتها تعطي مساحة مهمه فهي من تقدم العمل .

5- فما هي الشخصيات:

من بطل فيلمنا؟ ومن هي شخصيات الفيلم؟ إن تحديد الإجابة عن هذا السؤال يحدد المنحى الذي تسير فيه معالجة الشخصية لأن كل شخصية ، جزئيا على الأقل ، هي نتاج مؤثرات ثقافية واجتماعية وأسرية عاشتها في سنواتها الأولى . أن تخلق لها تاريخا عائليا ، أن تصنع لها ماضيا . ان تعرف شخصيتك سواء كانت الصفات الجسدية أو على المستوى الاجتماعي أو الدين أو لون البشرة أو سلوكها تجاه محيطها أو أهوائها ورغباتها أو طريقة كلامها أو لبسها أو تنقلها ، أي باختصار كل ما يجعل منها كائنا متميزا . إن أول ما تعرف به الشخصية ملامحها الجسدية التي تضيفها عليها ،

(43) بات كوبر وكين دانسايجر ، مصدر سابق . ص 7 .

(44) المصدر السابق ، نفسه ، ص 40 .

(45) نيكولاس تي بروفيريس ، اساسيات الإخراج السينمائي شاهد فيلمك قبل تصويره ، ترجمة وتقديم احمد يوسف ، المركز القومي للترجمة ، العدد 2101 ، الطبعة الأولى 2014 ، ص 47 .

(46) نيكولاس تي بروفيريس ، مصدر سابق ، ص 46 .

ملاحظتها العامة، الجنس، العمر، لون الشعر وطوله، لون العينين، طريقة ارتداء الملابس. وإذا كان للشخصية علامات فارقة (شامة، غمازات، ندوب تشوّهه)، فمن الضروري تحديدها والافضل أن يكون الوصف الجسدي للشخصية نسبياً. فربما يقرر، كاتب السيناريو، أن يكون بمواصفات خاصة، كأن يكون نحيفاً، وشعره مجعداً، غير أن المخرج قد يقرر، من جهته، أن يمنح الدور لممثل معين، وهو أمر لا يعود اتخاذ القرار فيه للكاتب. إذ يمكن للمخرج، في الواقع، أن يعتبر أن الأوصاف الجسدية التي كتبها لا تأثير لها على الشخصية وأن باستطاعته أن يعيد رسمها على طريقته... من هو بطلك؟ ما هو هدف البطل أو الشخصية الرئيسية؟ ما الذي يمنعه أو يمنعها من الوصول الى الهدف؟ تكثيف الضغط على الشخصية الرئيسية في جو من الصراع سيقي القصة متحركة ومثيرة للاهتمام والمتعة وبالطبع الشخصيات قد تكون بشرية، أو طبيعية، أو آلات، أو حيوانات أو اشباح وارواح

هناك ثلاثة احتمالات بما تريده الشخصية: ان تنجح فيما تريده، او ان تفشل فيما تريده، او ان
تبحث عن هدف اخر.

6- كتابة الملخص:

هو إيجاز للقصة ببضعة أسطر، حيث أن كاتب السيناريو يصف في الملخص المفاصل الدرامية الكبرى في الفيلم. أن الملخص هو نص تركيبي ينبغي أن يكون قصيراً وفعالاً! تظهر في الملخص الشخصيات الرئيسية وتأخذ أسماء كما تظهر أماكن القصة وسياقها الزمني. يمكن للسياق الزمني أن يحمل الكثير من المعلومات توظف في الكتابة النهائية للسيناريو. يتراوح الملخص بين أربعة أسطر وصفحة ونصف الصفحة على الأكثر.

أهميته تكمن بانه:

- يظهر البنية ثلاثية الفصول، أي بداية الفيلم ووسطه ونهايته (التمهيد، التطوير وحل العقدة). وضع بداية، وسط، نهاية.
- يظهر تفرع الأحداث، إضافة أحداث ثانوية ودخيلة وهذا لتمديد القصة.
- إمكانية إدخال مواقف مثيرة ومشوقة.
- إدخال مواقف طريفة إدخال بعض الألغاز لتشويق المتفرج.
- الانتباه إلى تجدد الأحداث (حتى لا يمل المتفرج).

- إضافة مشاهد استراحة بلا حركة ولا حوار ما بين المشاهد.
 - الملخص أداة أساسية في هيكله السيناريو.
 - فالملخص هو أيضاً الوثيقة التي تقرر المستقبل المالي للفيلم في مواجهة المنتج.
- 7- المعالجة:

هي صيغة شديدة التطور عن الملخص. وهي وثيقة طويلة إلى حد ما قد تبلغ عشرين صفحة أو أكثر في الأفلام الطويلة. يتم فيها تطوير القصة بكليتها. تعد المعالجة بالنسبة لكاتب السيناريو وثيقة أساسية من حيث أنها تسمح له بتحريك قصته للمرة الأولى بما يساعد على إظهار مزاياها ونقاط ضعفها ومشاكل البنية والمقاطع مفرطة الطول والمشاهد غير المفيدة أو تلك الناقصة. على الرغم من أن كتابة بداية السيناريو قد تبدو أمراً يسيراً، إلا أن التعقيد يزداد مع التقدم في الكتابة. فإذا لم تكن نعرف بدقة شديدة إلى أين نمضي، فإن كل جملة نكتبها، كل مشهد، وكل حوار يوصلنا إلى طريق مسدود وعجز عن الكتابة، هذا هو الفخ الذي تساعد وثيقة المعالجة على تجنبه. فبتطوير القصة بكليتها والتخلص في الوقت الحاضر من عقبة الحوار وقصر الاهتمام على البنية السردية للقصة والإمساك بقيادها، يستطيع الكاتب أن يبقى في حالة تركيز على عقد القصة ومفاصلها الدرامية ويستطيع أن يجري الاختبارات اللازمة وأن يخلق مشاهد ويحذف أخرى ويستبدل ثالثة. فعلى الرغم من أن كتابة المعالجة أقل جاذبية من كتابة السيناريو الأدبي، ولكن الحصول على خطوط إرشادية ممتازة يعوض عن الوقت والطاقة اللازمين لصياغتها. إن أفضل ما يمكن فعله في صياغة المعالجة هو كتابة فقرة واحدة من أجل كل مشهد في الفيلم الأمر الذي يسهل قراءتها. تقترب المعالجة إلى حد ما من صيغة الرواية وهي تصف الفيلم بكليته مشهداً إثر آخر ولكن دون أي تقطيع متسلسل في هذه المرحلة.

لا تتضمن إذن أية حوارات، أو القليل منها (لهجة، أو لكنة خاصة). تظهر في المعالجة كافة الشخصيات كما تظهر الحركات الثانوية وكل الديكورات. كما ينبغي شرح كافة الانعطافات بوضوح.

الهدف من كتابة المعالجة:

1. أن الهدف من المعالجة هو الإقناع، إقناع شركات الإنتاج والإداريين الرئيسيين الذين يقرأون هذا الجهد، بأن القصة قوية

2. الأهم ألا تكون هناك ثغرات، أو عيوب في الجانب السينمائي العملي للقصة.

3. تساعد الكاتب، على تنظيم كتابه السيناريو.

عناوين المشاهد

تسمى العناوين الفرعية أو العناوين أو عناوين المشاهد. إنها تخبر القارئ والقارئ هنا ممثل أو مخرج أو مهندس ديكور، أين يحدث المشهد. عناوين المشاهد تتميز باستخدام داخلي أو (خارجي) في البداية لتخبر القارئ إن كان المشهد يحدث في الداخل أم في الخارج. عناوين المشاهد تبدو بهذا الشكل

مشهد(14)

داخلي/نهار مختبر عنوان المشهد: ((يضع هذا المشهد في زمانه ومكانه، إذا استطعت أن تقرأ عناوين المشاهد على نحو صحيح وتفهم قدر المعلومات التي يمكن أن تجدها في هذه العناوين، فانك تستطيع أن تبني شخصيتك وذلك بإقامة العالم الذي تعيش فيه وتظهر فيه وتترد عليه في الفيلم))⁽⁴⁷⁾، فعنوان المشهد يجيب عن ثلاثة أسئلة مهمة.

1. أين نحن؟ المكان هل نحن في الداخل أم في الخارج؟

2. ما هو الوقت؟ نهار ام ليل، في أغلب الأحيان، يمكن أن تستخدم ليل أو نهار لكن في بعض الأحيان تستخدم ضباب، مساء، صباح، النخ

عنوان المشهد يكون في الأعلى مثلاً داخلي. قاعة دراسة - نهار إذا كنا نحول بين المشاهد في داخل القاعة نستطيع دائماً أن نكتب سطر حركة لكي نحول المواقع الفعلية داخل قاعة الدرس المعلم يغلق حقيته اليدوية ويلبس معطفه. يخطو إلى المدخل لماذا لا يتوجب علينا أن نستخدم داخلي. أو ليل في عنوان هذا المشهد الجديد؟ لأننا في القاعة أساساً، ونفهم أن الشخصية تخطو إلى المدخل. فلا داعي لاستخدام داخلي / خارجي. أو الوقت المحدد في النهار لكل عنوان مشهد. عليك أن تكون حذراً في عدم تثبيت الموقع والوقت المحدد للمشهد. نادراً ما تصور الأفلام بترتيب سياق (المشاهد تفرغ وتصور حسب المواقع).

(47) كاثيري هاس، فن التمثيل السينمائي، ترجمة احمد يوسف، المركز القومي للترجمة، اشراف جابر عصفور، العدد 1505، الطبعة الأولى، 2010، ص 167.

يجب ملاحظة ان هناك طريق عديدة للكتابة وليست طريقة واحدة يجب أن يكتب بها السيناريو، بل هناك قواعد يجب إتباعها فالفعل في السيناريو هو فعل مضارع يجري الآن فلا يكتب (كانت مريم تضحك) بل (مريم تضحك او يعبر عن الماضي ب فلاش بك وتكون بالمضارع...).

9- تقسيم المشاهد:

المرحلة المهمة وتمثل في التفصيل المهم للأحداث في المشاهد، تتم باستعمال التقنية السينمائية تقسيم الورقة إلى جزئين، جزء لوصف المشاهد والتحركات والآخر خاص بالصوت يكتب فيه الشخصيات وحديثها.

كتابة رقم المشهد في أعلى الورقة مع إضافة المكان والزمان دون أن ننسى كتابة داخلي/خارجي.

ملاحظة: تكتب لفظة داخلي إذا كان المشهد يقع داخل المكان (بيت، مكتب). وخارجي مثل الشارع، الطبيعة... الوظيفة الأولى لسيناريو الادبي هي تقديم الفيلم على شكل تقطيعات متتالية بحيث يقدم كل مشهد بصورة مستقلة عن المشاهد الأخرى. (وهذه التقسيمة مهمة في اعداد المشهد فيما بعد للتصوير، من اضاءة وزاويه وضع الكاميرا .. الخ)، أحداث المشهد إذا كان السيناريو يتضمن قفلاً زمنياً يمثل وحدة واحدة من حيث زمان المشهد ومكانه وأحداثه. وحالما يطرأ تغيير على المكان أو على الزمان، يتغير رقم المشهد. (لضرورة إعادة اعداد المكان) وهذه قاعدة مهمة، فإذا حدث نقلة زمنية دون أن يطرأ أي تغيير على الديكور، فإننا نغير رقم المشهد. يعتبر رقم المشهد أساسياً لأنه سيصبح أداة مفيدة في التحضير للتقطيع التقني للفيلم كما لوضع خطة العمل بما يسمح بتنظيم التصوير ضمن أفضل الشروط. (وهي عملية مهمة في الإنتاج).

هناك الطريق الراسية للكتابة والطريق الافقية، يسمى السرد الطولي أو المستقيم؛ لكن من ناحية أخرى، قد يبدأ السرد بالأزمة أو الذروة مباشرة، مع تعمد إخفاء أكبر قدر من المعلومات المهمة عن الشخصيات، وعن موضوع الصراع، حيث تصبح معرفة هذه المعلومات هي المحرك الرئيسي للأحداث في الرواية. وهذا هو الشكل الغالب للسرد في روايات الجريمة أو المطاردة، أو محاولة الكشف عن أسباب عقدة نفسية للشخصية الرئيسية. وقد يفضل هذا الشكل حتى فالروايات التقليدية، كما يحدث في السينما الحديثة، وذلك بهدف إيجاد أكبر قدر من التشويق في البناء الروائي. (في هذه الحالة فإن مثل هذا الأسلوب يسمى السرد العكسي، لكل فيلم بنيته الفنية المخصوصة، لكن توجد بنية معيار تشمل البداية والوسط والنهاية، (تقسيمه ارسطو) وهذه

البنية قد تختل في كثير من الأحيان، كما توضح ذلك في بعض الأفلام التي تبدأ بالنهاية، وهي في هذه الحالة تعتبر البداية. إذا فالمشهد هو وحدة البناء الأساسية في أي سيناريو، والفصل يتكون من عدة مشاهد.

البناء: يعرف البناء بأنه ((الهيكـل العام للسيناريو، وشكل تنظيمه والجمع بين عناصر القصة في هذا الشكل)) (48) فالبناء هو التنظيم الأساسي في أي سيناريو. البناء الدرامي التقليدي، من حيث ارتكازه على أركان رئيسية هي.

1- البداية الكشف أو العرض

((الحادث الذي تنطلق منه عملية التغيير في عقدة أو حدث، وهذا الحادث لا تسبقه بالضرورة حوادث، ولكن تتبعه حوادث أخرى)) (49). ويقصد به أساساً مقدمه البناء، التي ينبغي أن تحتوي على الموقف الرئيسي موضوع الصراع، ونقطة الهجوم أو الانطلاق المتعلقة به، والتي تنطلق منها الحركة الرئيسية للبناء ككل. وعرض الموقف الرئيسي فإنه ينبغي أن تكشف مقدمة البناء أيضاً، عن أكبر قدر ممكن من أبعاد الشخصيات الرئيسية موضوع الصراع

2- الأزمة: ويقصد بها ما يتولد عن موضوع الصراع من أزمة رئيسية، تواجهها الشخصية أو الشخصيات، وتدفعها إلى التصرف والحركة، سواء لمقاومة خطر ما، أو السعي نحو تحقيق هدف معين. ((وهي نقطة التحول، اللحظة الحاسمة التي يحدث فيها التحول الأحداث أو العقدة)) (50) والواقع أن تحرك الشخصية أو الشخصيات -بفعل الأزمة الرئيسية- يقوم على سلسلة من الأزمات والعقبات المتفرعة عنها، حتى تصل بالبناء إلى قمة الصراع، أو النقطة التي ينبغي أن تتمخض عنها الأحداث، في شيء حاسم أو مهم

3- الذروة: ((النقطة التي يصل فيها التوتر إلى أقصاه، نقطة الاوج في حدة متصاعدة، وفي البنية التقليدية للعقدة فان الذروة تشكل النقطة القصوى في الحدث المتصاعد)) (51) ويقصد بها تلك

(48) داويت سوين كتابة السيناريو للسينما ترجمة احمد الحضري ، دار الطناني للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية ، القاهرة، ص 349.

(49) جيرالد برنس ، المصطلح السردى ، ترجمة عابد خزندار ، مراجعة محمد بريري ، المجلس الأعلى للثقافة 2003، ص 37.

(50) المصدر السابق، نفسه، ص 55.

(51) المصدر السابق، نفسه، ص 46.

النقطة التي تمثل قمة الذروة في الصراع، وعندها يصبح تحديد المصير النهائي للأحداث والشخصيات وشيكا، أو واجبا على الفور.

4- الختام أو الحل: ((نتيجة أو انحلال العقدة، ازالة التعقيد، النهاية))⁽⁵²⁾ ويقصد به ما يعقب الذروة من نتيجة تمثل نهاية الصراع، وختام البناء الدرامي ككل ((الحادثة أو الواقعة الأخيرة في أي حدث أو عقدة، والنهاية تأتي بعده، ولكن لا يتلوها أحداث أخرى وهي تفضي الى الحالة من الاستقرار النسبي))⁽⁵³⁾. ((الخاتمة تساعد على تحقيق الهدف من العمل))⁽⁵⁴⁾. ويتخذ ختام الصراع أحد أشكال الاربعة، هي:

- النهاية السعيدة.

- نهاية حزينة.

- أو مأسوية.

- نهاية مفتوحة.

وتعني النهاية المفتوحة إنهاء السيناريو عند نقطة تدفع إلى الجدل بالنسبة للقضية، أو المشكلة المعروضة، أو تدفع السيناريو عند نقطة تدفع المشاهدين إلى عمل شيء ما، نحو إدارة قضية عامة في مجتمعهم

أما العنصر الآخر فهو الزمن، ((لان السينما تعمل في الزمن الحقيقي، فهي أكثر حدودا، الروايات تنتهي فقط عندما تشعر انها انتهت اما السينما بشكل عام محدودة بما سماه شكسبير: الساعتان القصيرتان على منصة المسرح. والروايات الجماهيرية لها مخزون كبير من المادة للأفلام التجارية عبر السنين لكن السينما لا تستطيع ان تحاكي المدى الذي تحققه الرواية او المسرحية في الزمن، وعلى سبيل المثال، فأن السيناريو المتوسط بين 125 و150 صفحة مكتوبة على الاله الكاتبة، لكن الرواية المتوسطة هي ثلاثة او أربعة اضعاف ذلك. وفي اغلب الأحوال فان التفاصيل تفقد عند نقل كتاب الى السينما. والمسلسل التلفزيوني وحده هو الذي يمكن ان يتغلب على هذا

(52) جيرالد برنس ، المصطلح السري ، ترجمة عابد خزندار ، مراجعة محمد بريري ، المجلس الأعلى للثقافة 2003، ص 57.

(53) المصدر السابق، نفسه، ص 74.

(54) المصدر السابق، نفسه، ص 76.

النقص، فهو قادر على ان يكون له نفس الإحساس بمدى الزمن الضروري لرواية طويلة⁽⁵⁵⁾. ويعني الزمن الذي تدور فيه أحداث المشهد. في النهار أم في الليل؟ وقت غروب الشمس او شروقها. حتى يتم إعداد الإضاءة بناء على هذه البيانات، وأيضا أي عصر، زمن حديث ام قديم ام المستقبل، في فيلم الفيلم الأزرق للمخرج مروان حامد تتنوع الأزمنة في عدة عصور، وفيلم كيرة والجن لنفس المخرج لعبت الأزمنة التاريخية دورها الدرامي المهم. وايضا تراب الماس (للمخرج نفسه) ما بين فترتين زمنييتين واحداث ترتابط بينهما.

ويقع كل مشهد في نطاق مكان محدد، في زمان محدد، وهل هو نهار أم ليل؟، وأين هو المكان الذي تجرى فيه أحداث المشهد؟ في الداخل أم في الخارج (فالمشهد هو كل شيء يحدث، حيث تروى فيه القصة بلغة الصور المتحركة وتكتب بالفعل المضارع، للاستمرارية).

(55) جيمس مونكو، كيف تقرأ فيلما الأفلام، والوسائط، وما بعدها الفن والتكنولوجيا، واللغة، والتاريخ، والنظرية، ترجمة احمد يوسف، المركز القومي للترجمة، تحت اشراف جابر عصفور، الطبعة الأولى 2016، القاهرة، ص 51.

* فالأهمية للزمن لعب أكثر من دور على صعيد الاحداث والاعداد، فمدير التصوير وفني الإضاءة من يجهز الإضاءة لترسم لنا هذه الأزمنة. والزمن الكلي، الذي تمثله قصة الفيلم السينمائي، غير محدود، حيث يمكن أن يراوح بين ساعتين إلى عدد من السنوات، ولكن لابد أن يفهم أن الثانية من الزمن داخل كل مشهد، هي بمثابة ثانية من الزمن الحقيقي. فالمشهد الذي يستمر خمس دقائق، يمثل خمس دقائق من الزمن الفعلي، ليس أكثر وليس أقل. وبمعنى آخر، فالفيلم الذي يغطي في ساعتين فترة قرنين من الزمان، نرى فقط من بين آلاف الساعات، ساعتين من داخل هذه المساحة الطويلة من الزمن، والباقي يحتويه الوقت المنقضي بين المشاهد. ويعني هذا أن المشهد الذي يستمر طويلا، سوف يبدو بطيئا، لأن التدفق المستمر للزمن سيبدو بطيئا، بالمقارنة مع الفترات، التي نستطيع أن نميزها في مرور الزمن. ويمكن لكاتب السيناريو أن يقطع مشهده بتداخل مشهد آخر، ويستطيع فيما بعد أن يعود إلى المشهد الأول، ولكن في الوقت نفسه يجب أن يدرك أن الزمن قد تقدم، فلا يستطيع العودة إلى المشهد الأول الذي تركه؛ ولكن عليه العودة إليه عند لحظة لاحقة، تمثل على الأقل الزمن الذي انقضى في المشهد المتداخل. ومع ذلك يمكن أن يكون أكثر طولا، لأن الزمن الذي انقضى بين المشهدين لم يتحدد. إن مدة مرور الزمن لها تأثيرها على القصة، أما إذا مر عام خلال التغير من مشهد لآخر، فإن الأحداث تظل حاضرة بشكل حيوي في عقل المتفرج، لأنه عاش فترة ثانية واحدة بين المشهدين، ولكن ليس الأمر كذلك بالنسبة لعقول شخصيات في القصة. فبالنسبة لهم فإن مرور الزمن الطويل قد محا التأثير الوقتي للثورة، أو الغضب، أو الفرح، أو الحزن. وتستطيع فقط العواطف والمواقف العميقة، البقاء لمدة طويلة من الزمن. والفيلم الذي يحتوي على فترات مرور للزمن طويلة بين المشاهد، يصبح ملحميا بدلا من دراميا، حيث يكون دراميا في أجزاء متناثرة، أي في تلك المجموعة من المشاهد، التي لا تفصلها فترات زمنية طويلة.

والبعد الثاني للزمن الفترة الزمنية التي تدور بها الاحداث، فيلم الفيل الأزرق ما بين فترتين مختلفتين من الزمن وفيلم كيرة والجن أيضا، تلعب الأزمنة دورا هاما في العمل الدرامي.*

عرض الزمان:

إن التعرف على مكان محدد مرة واحدة كاف، لأن المكان يظل كما هو. فإذا حدثت بعض المشاهد خلال سير القصة في المكان نفسه، فتكفي فقط المرة الأولى للتعرف على المكان، ومن ثم فسوف نتعرف بسهولة على موقع التصوير. وهذا يعني عدم ضرورة عرض المكان حتى نهاية الفيلم، كلما عادت الأماكن نفسها إلى الظهور. وفائدة ذلك، أنه يجعل التركيز الكامل على الحدث، لأننا لسنا في حاجة إلى عرض المكان والحاجة إلى عرض دقيق للزمن، هي أقل ضرورة من الحاجة إلى عرض المكان. ولأن الزمن غير مرئي ومجرد، فيمكن عرضه فقط بالتعبير العملي. وكل حدث أو تطور يحتوي دائما على مدى معين من الزمن، لذلك يمكن تمثيل مرور الوقت بالنتيجة أو التقدم لأي حدث، أو أي تطور، ويمكن بسهولة رؤية النتيجة، مثل تقدم الحدث أو التطور في الفيلم، وإذا تحقق ذلك، فهو يعني أننا نعرض الزمن ويمكن أن يعد التغير من النهار إلى الليل، ومن الليل إلى الصباح، بمثابة تطور. ومن الشائع أن مثل هذا التطور يتطلب حوالي اثنتي عشرة ساعة. ويسرى الشيء نفسه على تغير فصول السنة إذ يستغرق مشهد في الربيع، ومشهد في الخريف نصف عام على الأقل. ومن المهم أن نتعرف على الصلة بين الزمن والحدث كوسيلة مرغوبة للعرض تماما بقدر ما هو إجراء مفروض، فعندما نعلم أن رجلا يستغرق ساعة ليصل إلى المسجد، فلا نستطيع أن ندعه يظهر هناك قبل ذلك، حتى ولو كان ظهوره مرغوبا فيه، من وجهة نظر القصة.

وإذا أردنا عرض زمن المشهد التالي، بدلا من مرور الزمن بين المشاهد، بشكل معبر وغير مباشر، فيمكن ذلك بواسطة الحوار وكذلك الأمر بالنسبة للمعلومات عن المكان، فيمكن إعداد زمن المشهد إما مسبقا، أو عرضه عند بداية المشهد، وإرجائه لما بعد المشهد.

المشهد مبني على أساس البداية والوسط والنهاية، مثل السيناريو، كما يمكن أن يقدم جزء منه قسما من المشهد، كأن تظهر فقط نهاية المشهد وكل مشهد يكشف جانب واحد من المعلومات الضرورية التي تتضمنها القصة، ونادرا ما يقدم المشهد أكثر من ذلك. إن المعلومة، التي يتلقاها المشاهد، هي الغاية والقصد من المشهد.

الفضاء والزمن: الفضاء هو كل مكان دال في الفيلم ويحيز أحداثه، كما أنه يؤثر في القيم وفي تحديد الوقائع، ونميز في الفضاء بين الفضاء الطبيعي العادي وفضاء الفيلم، إذا كان هذا الأخير يحتاج إلى أفضية تناسب طبيعة الأحداث المسرودة، أما الزمن فهو الذي يسيج الأحداث وقتيا وتكون له علاقة بنفسية الممثلين وطبيعة الأحداث، ويمكن التمييز فيه بين الزمن الفيزيائي العادي، والزمن النفسي والزمن الفيلمي تبعا لطبيعة السرد الفيلمي.

وجهة النظر: تتعلق بطبيعة الرؤية وكيف يحدد معالمها المخرج في التصوير، ((الكاميرا باعتبارها راوي القصة، السينما كلغة تستخدم لرواية القصص، وراوي هذه القصص هو الكاميرا، من الحق القول بأن الراوي الأكبر هو المخرج، لكن الصوت الذي سوف يستخدمه هو الكاميرا)). (56)

نميز فيها بين الرؤية يكون فيها السارد أعلم بممثليه من أنفسهم، يطلع على مكنوناتهم ويستبق الأحداث المتعلقة بهم، نعبّر عنها ب: السارد أكبر من الممثل، ثم الرؤية المصاحبة أو الرؤية مع، يكون فيها السارد مساو لمعرفة الممثل بنفسه، ونعبّر عنها ب: السارد = الممثل، ثم الرؤية من خارج، يكون فيها السارد أقل معرفة بالممثلين، ونعبّر عنها ب: السارد أصغر من الممثل أو الكاميرا الموضوعية. ((الرواية التي تروي بواسطة شخص في القصة هي بضمير المتكلم ، والتي تروي بواسطة شخص من خارجها هي بضمير الغائب ، اي براو يعرف كل شيء وموجود في كل مكان ، والراوي بضمير المتكلم اما ان يكون كشخصية كبرى او صغرى في الاحداث ، اما الراوي الخارجي فيتم تطويره احيانا كشخصية منفصلة ، و احيانا لاوجود له كشخصية فيما عدا انه يمثل شخصية المؤلف . والسينما تستطيع ان تحاكي هذه النماذج الروائية. ومعظم الافلام مثل معظم الروايات، تروي من وجهه نظر خارجية عالمية بكل الاحداث وموجودة في كل مكان. اننا نرى ونسمع ما يريد المؤلف منا ان نرى ونسمع)). (57).

وجهه النظر مهمه لأي قصة لأنها تحدد ماذا نستطيع ان نقول وما نشاهد حيث ((تصبح وجهه النظر التي يختارها المخرج اداة درامية هامة تحت تصرفه، ان الزاوية التي ننظر بها الى الشخصيات

(56) نيكولاس تي بروفيرس ، ترجمة وتقديم احمد يوسف ، اساسيات الإخراج السينمائي شاهد فيلمك قبل تصويره، المركز القومي للترجمة، الطبعة الأولى ، القاهرة ، ص 85.

(57) جيمس مونكو ، كيف تقرأ فيلما الأفلام والوسائط وما بعدها الفن والتكنولوجيا واللغة والتاريخ والنظرية ، ترجمة احمد يوسف ، المركز القومي للترجمة ، تأسست في أكتوبر 2006 ، الطبعة الأولى 2016 ، ص 182.

في الفيلم السينمائي هي في الواقع جزء له دلالة في طريقه السرد، حيث انها قادرة على وصف اهمية الشخصية وعلاقته بالآخرين في نفس اللقطة وحالته الذهنية وما ينوى ان يفعله فوراً)). (58)

10- الصوت ... الموسيقى والحوار والمؤثرات

تحتل الموسيقى مكانة هامة في كتابة السيناريو. ويمكن أن نميز فئتين كبيرتين:

الموسيقى الداخلية والموسيقى الخارجية:

يطلق على الموسيقى إنها داخلية عندما تأتي من مصدر حاضر في المشهد نفسه كأن تكون عزف فرقة موسيقية أو شخصاً يضع قرصاً في جهاز الستريو أو مارة يستمعون إلى الموسيقى الصادرة من هواتفهم المحمولة... كما يمكن للموسيقى الداخلية أن تسمح لكاتب السيناريو أن ينقل إلى المشاهد معلومة تخص السنة أو الحقبة التي تدور فيها أحداث الفيلم الموسيقية المستخدمة. أما أثناء كتابة السيناريو، فكل ما على كاتب السيناريو فعله هو أن يشير في المشهد إلى مصدر الموسيقى واسم المقطوعة. ليس من النادر أن نرى مقطوعة موسيقية تبدأ على شكل موسيقى داخلية ثم تستمر في المشاهد اللاحقة على شكل موسيقى خارجية.

الموسيقى الخارجية، يقال عن الموسيقى إنها خارجية عندما يكون مصدرها من خارج المشهد. وفي هذه الحالة قد تكون الموسيقى كتبت خصيصاً من أجل الفيلم كما يمكن أن تكون مقطوعة موجودة من قبل، ليس لكاتب السيناريو تأثير كبير على استخدام هذا النوع من الموسيقى. دور كاتب السيناريو، هو إعطاء الموسيقى فائدة درامية في المشهد. يمكن للموسيقى أن تكون أغنية البطل المفضلة التي يشغلها كما يمكن للموسيقى أن تسمح للكاتب أن يعطي مؤشرات معينة تخص شخصياته

الحوار

تبث الحياة في شخصياتك، بأن تضع الحوار، لم يجد الحوار مكاناً له في المراحل السابقة بدءاً من فكرة الفيلم وانتهاء بالمعالجة. بيد أن الحوار هو من المصاعب الكبرى التي سيعاني منها كاتب السيناريو عندما يشرع بالكتابة. يقوم كاتب السيناريو بكتابة المشاهد والحوارات بنفسه. ولكن قد يحدث أن يهتم شخص بكتابة الحوارات تحديداً. فكتابة الحوار هي مهنة مستقلة بحد ذاتها. وغالباً

(58) تيرنس سان جون مارنر، الإخراج السينمائي، ترجمة احمد الحضري، مطابع الهيئة المصرية العامة للكتاب،

ما كان يتدخل عندما توشك كتابة الفيلم على الانتهاء، لا تعد الحوارات نهائية إلا بعد عدد من دورات قراءة بصوت مرتفع الأمر الذي يسمح باكتشاف أن عبارة ما قد كتبت عدداً أكثر مما ينبغي من المرات وأن أخرى لا تعمل كما يجب بسبب عيب بنيوي فيها.

فعلى كاتب السيناريو أن يصف الأماكن والشخصيات والأفعال وأن يكتب حوارات كل مشهد. يعتبر المضارع الزمن اللغوي الوحيد الذي يسمح باستخدامه وينبغي أن يكتب السيناريو بجمل بسيطة مع الابتعاد عن أية تأثيرات أسلوبية خاصة. ((ان مشاهد السينما نحدث في اللحظة الحاضرة، ان يرى المتفرج ما يتكشف امامه في لحظة معينة من الزمن، وتلك اللحظة هي الان))⁽⁵⁹⁾.

يمنع إدراج أية دلالات نفسية. إذ لا يمكنك أن تكتب على سبيل المثال: فاطمة حزينة لأنها فقدت طفلها، بعد محاولات عديدة للحمل، فالمعلومات في السيناريو ينبغي أن تمرر على شكل أفعال أو حوارات. فإذا أردنا، في مثالنا السابق، أن نظهر أن فاطمة تعاني، فالحلول عديدة. يمكننا أن نكتب مشهداً بطريقة الفلاش باك به حادثة الإجهاض، كما يمكن، في كثير من الأحيان، إيراد المعلومات على لسان شخصية ثانوية: شخص ينظر إلى فاطمة ويقول لزملائه: منذ حادثة الاجهاض، لم تعد فاطمة كما كانت من قبل. هنالك آلاف الاحتمالات، ولكن المعلومة ينبغي أن تمرر بالأساليب المقبولة في كتابة السيناريو، كتابة سيناريو يعني إعطاء المعلومات. إنك تملك، بوصفك كاتب سيناريو، كل عناصر الفيلم، ويبقى السؤال هو معرفة كيف ستقوم بتوزيع المعلومة على المتفرجين؟ عليك أن تكتب مشاهد ذات معنى تصل فيها المعلومات إلى المشاهد دون أن يعي ذلك تقريباً. وأخيراً، ينبغي أن يكون المشاهد قادراً على الغوص في رأس الشخصية دون أن يسمع بالضرورة صوتاً خارجياً غالباً ما يجري إقحامه بصورة مصطنعة كاتب السيناريو يعلم أن الحوار لا يلعب هنا سوى دور إيضاحي وأن المشهد الصامت قد يكون أكثر قوة بكثير. فعلى شخصياتك أن تعرف عن نفسها من خلال أفعالها.

الحوار ((عرض (دراماتيكي في طبيعته) لتبادل شفاهي بين شخصيتين أو أكثر، وفي الحوار فان كلام الشخصيات يقدم كما هو مفترض ان يكون بدون لاحقات استفهامية))⁽⁶⁰⁾. وهو النقاش والحديث الذي يدور بين ممثلي الفيلم ويؤدي إلى تنامي الحدث وتطور الصراع الدرامي، أي نمو

(59) كاثير هيس، فن التمثيل السينمائي، مصدر سابق، ص 186.

(60) جيرالد برنس، المصطلح السردى، ترجمة عابد خزندار، مراجعة محمد بريري، المجلس الأعلى للثقافة، 2003، ص 59.

اختلاف وجهات النظر بين الشخصيات في قضايا محددة، ومنه تنمو قصة الفيلم حتى النهاية أي نهاية الصراع. ((تتألف الحوارات من النص الملفوظ والمتبادل من قبل من يمثلون الفيلم مهما كانت تقنية التسجيل: صوت مباشر ام مزمنة لاحقة ام ترجمة (دبلجة) وكانت الكرتونات في السينما الصامتة تساعد في نقل الحوارات. وفي بعض الحالات تترجم الحوارات المكتوبة على الكرتون في الفيلم الاصلي، ترجمة شفوية في الترجمات الفلمية، و الحورائي هو الاختصاصي الذي يأخذ الحوارات على عاتقه عندما لا يضمن كاتب السيناريو ذلك اما حورائي لترجمة (الدبلجة) فهو مقبس يترجم الحوار الاصلي ليطبقه مع حركات شفاه الممثلين)). (61)

أنواع الحوار السينمائي هناك أربعة أنواع من الحوارات:

حوار العرض: يستخدم بشكل خاص في التمهيد، وهدفه تقديم المعطيات الأولية للفعل إلى المشاهد، وشرح حالة معينة وعرض أسباب تحديد هدف ما. بداية فيلم يعقوبيان قدم لنا المخرج بيانات ومعلومات حول العمارة وتاريخها عبر حوار العرض.

حوار الطبع: تعبر الشخصية من خلاله، بشكل مباشر أو غير مباشر، عن طبعها، وتعرض غاياتها، وتكشف عن نفسها وعن فكرها ومشاعرها ونواياها.

حوار السلوك: ويسمى أيضا حوار الحالة، ويرتبط بمظهر الشخصية وأفعالها واهتماماتها، وهو حوار عادي. ومن حيث المبدأ لا دلالة له، إنه يؤسس الصمت، ويؤدي الدور نفسه الذي يؤديه الضجيج، وهو يصاحب الحالة دون الإفصاح عنها، والعقل دون أن يسهم في فهمه

حوار الفعل: وهو الحوار الذي يؤدي أساسا دورا دراميا، وهو يحرض على الفعل ويجعله يتطور، ويوجد التوتر ويحدد الآثار العنيفة. وهو حوار التطورات، وحوار الحب والنزاع

وفي جميع الحالات، ينبغي على الحوار أن يخضع لقاعدة الممكن والضروري، وينبغي أن يكون ممكنا، أي أن يعطي انطباعا عما هو طبيعي، وعن الحياة المعاشة، وعليه أن يكون مطابقا لقانون التكثيف، الذي يسعى إلى تقديم الحد الأدنى للكلمات.

كتابه التقطيع السيناريو الادبي او التفصيلي

(61) ماري- تيريز جورو، معجم المصطلحات السينمائية، تحت أدره ميشيل ماري، ترجمة فائز بشور، السوربون الجديدة، 29.

معالجة الموضوع بعد ان يقع الاختيار، يكلف كاتب السيناريو بعمل معالجة يحدد كاتب السيناريو بالتفاصيل البناء الدرامي للفيلم في اثناء هذه المعالجة. وصف للمشاهد المتتابعة. التمهيدي التحولات نمو الشخصيات العقد الدرامية الاعداد يتم فيها تقطيع الفيلم الى فصول المعالجة تقدم للمنتج وللمخرج، تناقش ويعاد كتابتها حتى تصل الى المعالجة النهائية.

- التسلسل الحوارى المرحلة الأخيرة قبل كتابة التقطيع الفنى.

ومن اهم المهارات التي يجب توفرها لدى السيناريست معرفة اللغة السينمائية ومصطلحاتها أولاً:

معرفة أنواع اللقطات: الفيلم سلسلة من اللقطات بتركيبتها تولد لغة، يوظفها المخرج برؤيته المبدعة، فكل لقطة تعد من قبل التصوير، وتخلق في المونتاج، والسيناريست يجب ان يلم بهذه اللغة، من تصنيف اللقطات حسب حجمها او كادرها، او حركتها.

1. لقطة ابتعاد ((التحرك بعيداً عن آلة التصوير مباشرة، كما يحدث اذا كانت اللقطة لظهر رجل يتبع)) (62).

2. لقطة من المكتبة ((اطوال من لقطات لأماكن محلية او لحركات معينة او ما الى ذلك، تسحب من مكتبات الأفلام لتقليل الحاجة الى تصوير المشاهد المرتبطة بها)) (63).

3. اللقطة المشهد او المشهد وحيد اللقطة ((فنحصل عليه عندما نصور المشهد بأكمله من دون إيقاف الكاميرا، هنا نحصل في لقطة واحدة وغالباً ما تكون طويلة، على ما كنا سنتوصل اليه بطريقة تقليدية، أي من خلال تقطيع الحدث الى سلسلة لقطات يجري تجميعها عند المونتاج، واللقطة والمشهد تستوجب بالطبع كاميرا متحركة)) (64).

(62) داويت سوين كتابة السيناريو للسينما ترجمة احمد الحضري ، دار الطناني للنشر والتوزيع الطبعة الثانية ، القاهرة، ص 350.

(63) المصدر السابق، نفسه، ص 348.

(64) تأليف مجموعة من الباحثين ، مراجعات وتقنيات السينما ، ترجمة نبيل الدبس ، مراجعة د. جمال شحيد ، منشورات الهيئة العامة السورية للكتاب ، وزارة الثقافة - دمشق سوريا 2020 م ص 313-312.

4. لقطة متابعة، ((وهي لقطة من عربية متحركة وهي عادة عبارة عن منصة لها عجل، تتحرك في اغلب الأوقات بمحاذاة الموضوع المتحرك، مع المحافظة على نفس المسافة بينهما))⁽⁶⁵⁾

تسمية اللقطات حسب كادراها.

هناك نوعان من اللقطات: اللقطة المنسوبة الى حجم الانسان، المتوسطة تمثل الشخص او الأشخاص بطولهم الامريكية، الامريكية العريضة تصور الشخص حتى منتصف فخذه الامريكية الضيقة تقطع الشخص حتى رديه. اللقطة الكبيرة تقط الشخص حتى رباط العنق.

اللقطة الكبيرة جدا. او البعيدة جدا اللقطة الكبيرة للجما تسمى الانسرت (اللقطة الدخيلة). ((يمكنها ان توضح المكان العام لأحداث الفيلم ... حيث تقوم اللقطة باستعراض ناطحات السحاب وخلافه... واستخدام اللقطة البعيدة يجعلها أساسا لقطو بناية او أساسية .. كما يمكن استخدامها لإلقاء نظره شاملة على ساحة الاحداث اثناء الفيلم خاصة حين يلزم ادراك حجم معركة معينة ومدى حدتها... تستخدم اللقطة عندما يكون من الضروري عزل انسان عن بيئته أي غرض فلسفي بصورة مرئية)).⁽⁶⁶⁾

اللقطات المنسوبة للديكور اللقطة الجامعة: تشمل جزء كبير من الديكور او الديكور كله.

اللقطة الجامعة الكبيرة: اللقطة البعيدة او العامة إذا كان الديكور ضخما. ((هذا النوع من اللقطات قريب في خواصه ن اللقطة البعيدة جدا وان كان أكثر فائدة عند استخدامه كلقطات تأسيسية هنا وضوح أكثر لتفاصيل حركة الانسان وأدراك اقل للبيئة المحيطة به ويصبح في امكان المتفرج ان يركز انتباهه على كل ممثل على انفراد، وعلى هذا يجب على المخرج ان يرتب مقدما العلاقة بين كل الأشخاص الذين يظهرون داخل إطار الصورة ... يجب ان تكون لكل حركة داخل الصورة معنى تضيفه الى المشهد بأكمله)).⁽⁶⁷⁾

(65) داويت سوين، مصدر سابق، ص 351.

(66) تيرنس سان جون مارنر، الإخراج السينمائي، ترجمة احمد الحضري، مطابع الهيئة المصرية العامة للكتاب، ص 93، 94.

(67) المصدر السابق، ص 94، 95.

اللقطة نصف الجامعة اللقطة المتوسطة: إذا كانت اللقطة تضم شخصيات في جزء أصغر من الديكور. ((ولهذه اللقطة فائدتها القصوى عند تطوير العلاقات بين الافراد وان كان ينقصها التركيز النفسي الذي توفره اللقطة القريبة)).⁽⁶⁸⁾

اللقطة القريبة: ((تتميز جميع أنواع اللقطات القريبة بوقعها المؤثر على الشاشة ولذا يجب استخدامها بمنتهاى التحفظ...وهي أنواع اللقطة القريبة المندرجة Cut-in يلزم ان تتم اللقطة المندرجة في تتابع سليم مع اللقطات السابقة ولكن لا يلزم ان تتم بنفس زاوية وجهه النظر كما يجب ان تراعى خطوط النظر..كما يمكن استخدامها كوسيلة بسيطة لتكثيف الوقت... اللقطة المقطعة Cut-away تنقل اهتمام المتفرجين بعيد عن الحدث الرئيسي لفترة وجيزة..ويمكن لهذه اللقطة ان تزيد من اثاره المشهد..كما تتضح أهميتها لمركب الفيلم لكي يتعد عن الحدث الأصلي عندما يجد صعوبة في وصل لقطتين كما تستخدم كالقطة رد الفعل..او يستفيد منها المخرج اذا توفرت لديه لقطة تأسيسية لا حركة فيها..والفرق بين اللقطة المقطعة واللقطة المندرجة هو ان اللقطة المقطعة ليست بالضرورة جزءا من اللقطة الرئيسة بينما اللقطة المندرجة لا بد ان تكون كذلك)).⁽⁶⁹⁾

الخاتمة:

يخلق الكاتب أسلوبه الخاص، بعد تعلم القواعد، ووجود الموهبة والتمرين تصبح الكتابة أكثر سلاسة وسهولة وأكثر حرفية، الصناعة السينمائية تعتمد على النص المكتوب لأنه يشكل القاعدة الأساسية التي يبنى عليها النص المرئي، وهي عملية معقدة وتتطلب قدرة ومعرفة بمفردات هذه الصناعة، ومعرفة بخصائصها، والكتابة تتطلب معرفة تقنية، من حركة الكاميرا وزوايا التصوير، لأن الكتابة أقرب الى اللغة البصرية، فهي تعتمد على الوصف، وتشمل الأصوات من موسيقى ومؤثرات صوتية، وهي تقع من ضمن آليات الكتابة، فالسيناريست كتاب له من المهرة الشيء الكثير، ويختلف عن الكاتب الروائي او الصحفي.

(68) المصدر السابق، نفسه، ص 95.

(69) تيرنس سان جون مارنر ، الإخراج السينمائي ، ترجمة احمد الحضري، مطابع الهيئة المصرية العامة للكتاب ، ص 97-99.

المراجع

1. بات كوبر وكين دانسايجر ، كتابة سيناريو الأفلام القصيرة ، ترجمة احمد يوسف ، المركز القومي للترجمة ، اشرف جابر عصفور ، الطبعة الأولى ، 2011.
2. تيرنس سان جون مارنر ، الإخراج السينمائي ، ترجمة احمد الحضري ، مطابع الهيئة المصرية العامة للكتاب.
3. كاثي هاس ، فن التمثيل السينمائي ، ترجمة احمد يوسف ، المركز القومي للترجمة ، اشرف جابر عصفور ، العدد 1505 ، الطبعة الأولى ، 2010.
4. نيكولاس تي بروفيريس ، اساسيات الإخراج السينمائي شاهد فيلمك قبل تصويره ، ترجمة وتقديم احمد يوسف ، المركز القومي للترجمة ، العدد 2101 ، الطبعة الأولى 2014 .
5. ليندا ج . كاوغيل ، فن رسم الحبكة السينمائية ، اصف عاطفة واثارة وعمقا الى السيناريو الذي تكتبه ، ترجمة محمد منير الاصبحي ، منشورات وزارة الثقافة المؤسسة العامة للسينما ، سوريا ن دمشق 2013.
6. تأليف مجموعة من الباحثين ، مرجعيات وتقنيات السينما ، ترجمة نبيل الدبس ، مراجعة د. جمال شحيد ، منشورات الهيئة العامة السورية للكتاب ، وزارة الثقافة – دمشق سوريا 2020م ص 614.
7. داويت سوين كتابة السيناريو للسينما ترجمة احمد الحضري ، دار الطناني للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، القاهرة ، ص 345.
8. نيكولاس تي بروفيريس ، اساسيات الإخراج السينمائي شاهد فيلمك قبل تصويره ترجمة وتقديم احمد يوسف ، المركز القومي للترجمة الطبعة الأولى ، القاهرة ، 222 ص .
9. جيرالد برنس ، المصطلح السردى ، ترجمة عابد خزندار ، مراجعة محمد بريري ، المجلس الأعلى للثقافة ، 2003.
10. د. مدكور ثابت ، صناعة التشويق في حرفة الكتابة للفيلم ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، 2007.
11. كين دانسايجر ، ترجمة احمد يوسف ، فكرة الاخراج السينمائي كيف تصبح مخرجا عظيما ، المركز القومي للترجمة ، اشرف جابر العصفور ، الطبعة الاولى ، القاهرة ، 2009 .

12. لوي دي جانيتي ، فهم السينما 8- السينما والادب ، ترجمة جعفر علي ، المكتبة السينمائية 1993، منشورات عيون ، القاهرة .
13. ماري- تيريز جورنو، معجم المصطلحات السينمائية ، تحت إدارة ميشيل ماري ، ترجمة فائز بشور ، السوربون الجديدة .

أهمية الصراع التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي للعاملين"

دراسة ميدانية داخل مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر

أ. محمد مصطفى الحجاج	أ- أحمد الطاهر بالإبان	أ- ربيعة سعيد معمر
كلية طرابلس للعلوم والتقنية	كلية الآداب جامعة طرابلس	كلية طرابلس للعلوم والتقنية

1- المستخلص:

يعتبر الصراع التنظيمي من الظواهر السلوكية الطبيعية في حياة أي منظمة سواء كانت صناعية أو خدمية يأتي الصراع التنظيمي نتيجة مصادر عديدة منها تشابك العلاقات وتعدد الهيكل التنظيمي الأدوار وعدم وجود حدود للسلطة والمسؤولية وتعارض المصالح وظهرت الكثير من النتائج التي تبرهن على أهمية الاهتمام بالفرد والدراسة عن مختلف الجوانب التي تحقق له الظروف التي يستطيع من خلالها تقديم الأداء التي يعود بالفائدة على كل من الفرد والتنظيم.

ظاهرة الصراع نجد ظاهرة الرضا الوظيفي لتأثيرها في إنتاجية العاملين ورفع روحهم المعنوية ومساعدتهم في التكيف مع بيئة العمل كمؤشر مهم على فاعلية المؤسسات بشكل عام، حيث يعرف الرضا الوظيفي "بأنه اتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها العامل، حيث يشعر بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية المتعلقة بوظيفته.

قطاعات المستشفيات إحدى هذه المؤسسات التي تهتم برعاية العنصر البشري مما تقدمه له من رعاية صحية ويجعله في مجتمع معافي وكادر بشري سليم يستطيع مقاومة ظروف الحياة من جهة وممارسة عملية التنمية من جهة أخرى، ولذلك من ضرورة التعرف على المشكلات والظواهر التي تواجه المؤسسات بشكل عام والمستشفيات بشكل خاص يجب البحث في هذا الجانب والدراسة والتحليل.

1-2- مشكلة الدراسة:

تمثلت المشكلة الدارسات في العديد من المتغيرات والتحديات التي تواجه المستشفى بالإضافة للعديد من التحديات في بيئتها التنظيمية والسلوكية في المستشفى التي تؤثر على أدائها وتمثلت في المحاباة والمركزية والروتين والصراع التنظيمي وتدني مستوى الإنتاجية وانخفاض جودة الخدمة ونتيجة لذلك سادت بعض السلبيات في المستشفيات الحكومية، لذا كان من الضروري تطوير أدائها هذه المستشفى لما يمكنها من مساهمة التغيرات البيئية والعالمية المحيطة

بها. حيث تمت بلورة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي للدراسة: (ما مدى تأثير الصراعات التنظيمية على الرضا الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية داخل مستشفى أبي سة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر).

1-3- أهمية الدراسة:

- 1-المساهمة في توضيح أهمية إدارة الصراع التنظيمي داخل الإدارة العامة بالمستشفى.
- 2-تنتج الأهمية العلمية من كونها تعمل على استخلاص بعض النتائج التي قد تساهم في دراسة مراحل الصراع التنظيمي وأسبابه ومحاولة التعرف على الآثار المترتبة عليه في بيئة العمل.
- 3-التعرف على إثر العوامل السلوكية المسببة للصراع التنظيمي لدى الأفراد ببيئة العمل على صنع القرارات الاستراتيجية.
- 4-اظهار تأثير الصراع التنظيمي بأنواعه وأسبابه على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمستشفى.

1-4-أهداف الدراسة:

- 1-التعرف على إثر العوامل التنظيمية المسببة للصراع التنظيمي ببيئة العمل على صنع القرارات الاستراتيجية.
- 2-التعرف على إثر العوامل السلوكية المسببة للصراع التنظيمي لدى الأفراد ببيئة العمل على صنع القرارات الاستراتيجية.
- 3-التعرف على طبيعة إدارة الصراع التنظيمي في مستشفى أبي سة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر.

1-5-فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية: يوجد إثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الصراعات التنظيمية كمتغير مستقل والرضا الوظيفي كمتغير تابع داخل مستشفى أبي سة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر ومنها تتفرع عدة فرضيات فرعية.

1. الفرضية الأولى: لا يستخدم المديرين والرؤساء في مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر أساليب إدارة الصراع، (التهدئة - التجنب - التوفيق - المواجهة - القوة) في إدارة الصراع بطريقة مختلفة.

2. الفرضية الثانية: يوجد انخفاض في المستوى العام للرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر عن أبعاد الرضا الوظيفي.

3. الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية من حيث مستوى الرضا الوظيفي للعاملين وفقاً للمتغيرات الديمغرافية، (النوع - العمر - الحالة الاجتماعية - المؤهل العلمي - المهنة - سنوات الخبرة).

4. الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل نشؤ الصراع التنظيمي وبين أبعاد الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر.

1-6- منهجية الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الدراسات المنهج الوصفي التحليلي للدراسة والقياس خلال ظواهر وممارسات موجودة ومتاحة كما هيا على اعتبار أن هذا المنهج يصف الحالة كما هيا موجودة دون تدخل الدراسات في مجرياتها.

1-7- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من العاملين داخل مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر.

1-8- عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من العاملين في إدارة مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر وعددهم (90) عاملاً، وأستهدفه الدراسة (70) عينة من لإداريين.

1-9- حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: مدينة طرابلس مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر.

- الحدود الموضوعية: درسنا موضوع "أهمية الصراع التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي للعاملين"

1_10 مصطلحات الدراسة:

1. الصراع التنظيمي: هو الموقف الذي يوجد فيه أهداف ومدرجات ومشاعر غير متوافقة داخل أو بين الجماعات مما يؤدي إلى حدوث التعارض أو التفاعل العدواني. (سلطان: 2002)

2. الرضا اصطلاحاً: عرفه (sheth)، haward بأنه الحالة العقلية للموظف (الإنسان) التي يشعر عندما يحصل على مكافئة (ثواب) كافية مقابلة للتضحية بالنقود والجهود.
3. الوظيفة: تعرف الوظيفة بشكل عام بأنها مجموعة من السلطات والمسؤوليات التي تستهدف القيام بنشاط معين أو مجموعة متقاربة من الأنشطة.
4. الرضا الوظيفي: الرضا في مصطلح علم النفس هو أحدا محاور الرضا وكذلك أحد محاور التوافق النفسي. ولظاهرة الرضا أهمية في التفاعل وهي أكثر إنتاجية التوافق النفسي.
5. العاملين: ما يمتلكه من مهارات، معارف، قيم، اتجاهات و دوافع خاصة بالعمل.

11-1-الدراسات السابقة:

1. الدراسة الأولى: بن عيسى (2019) بعنوان: "الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضة":

هدفة هذه الدراسة لمحاولة التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي وكان مجتمع الدراسة أساتذة التربية البدنية والرياضة في المرحلة الثانوية داخل ولاية بسكرة، واستخدم الباحث طريقة حصر المسح الشامل، أي انه اخذ جميع مفردات المجتمع المتكونة من 124 أستاذ واستخدم الباحث في ذلك أداتين في الدراسة وهما: مقياس الرضا الوصفي من أعداد (سالم فهد2017)، ومقياس الجودة لمنظمة الصحة العالمية (1997)، حيث توصلت اهم نتائج هذه الدراسة الوجود علاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضة .

2. الدراسة الثانية: قطن (2001) بعنوان: "أساليب إدارة الصراع التنظيمي لدي المدارس الثانوية في سلطنة عمان":

تتطرق الدراسة لموضوع الصراع التنظيمي وتأثيره على أداء المنظمات فهذا التأثير قد يكون إيجابيا وقد يكون سلبيا تبعاً لما يحققه للمنظمة من فؤاد فقد يكون الصراع على مستوى الفردي كما يكون بين الأفراد ويكون أيضاً بين الأقسام والوحدات كذلك أظهرت نتائج الدراسة أن المنظمات ذات الكوادر المالية المختلفة التي يمكن من خلالها إدارة الصراع في المنظمات

3. الدراسة الثالثة: بتر احنا (2003) بعنوان: "تأثيرات الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية الخدمية مصر":

تتناول هذه دراسة ظاهرة الصراع التنظيمي كبعد من أبعاد السلوك التنظيمي خصوصاً إذا ارتبط هذا البعد بالرضا الوظيفي وتحاول الدراسة التعرف على أشكال الصراع التنظيمي وأساليب إدارته وتأثير هذا على الرضا الوظيفي. والتعرف على أسبابه ونشأته وكذلك الجوانب السلبية وكيفية الاستفادة من هذا الصراع التنظيمي وتطرق الباحثة لطبيعة ومفهوم الصراع التنظيمي والمراحل التي تمر بها عملية الصراع وأنواعه داخل المنظمات.

4. الدراسة الرابعة: الشريف (1997) بعنوان: " الصراع التنظيمي وأساليب التي يمكن التواصل بها مع الصراع وأكثر هذه الأساليب أهمية من جهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة 1997 :"

توصلت الدراسة الي عدة نتائج منها، توجد عدة عوامل تساهم في حدوث الصراع التنظيمي بين أعضاء هيئة التدريس بالجامعة منها محدودية الموارد وتفاوت الصفات الشخصية وصراع الدور وان أسلوب التعاون هن اكثر الأساليب التي يستخدمها رئيس القسم في التعامل مع الصراع داخل القسم.

2- الإطار النظري:

2-1- مفهوم الصراع التنظيمي:

-الصراع: يعرف على انه نزاع مقصود بين الأفراد أو الجماعات، من اجل هدف معين وتعبير عن هزيمة الخصم شرط ضروريا للوصول إلى الهدف، ويظهر في عملية صراع أشخاص بشكل واضح من ظهور الهدف المباشر.

-الصراع التنظيمي اصطلاحا: اعتبرت المدرسة التقليدية (الكلاسيكية) الصراع امر خطير يعبر عن الظواهر السيئة، التي غالبا ما تصيب المنظمات أو جماعات العمل، فهو حالة غير طبيعية لا بد من التخلص من أضرارها وتأثيراتها السلبية على المنظمة.

-الصراع التنظيمي في اللغة: أن المعنى اللغوي لكلمة الصراع في اللغة العربية النزاع، الخصام، الجدل، المشادة، التنافر أو الخلاف والشقاق.

2-2- أسباب الصراع التنظيمي:

-ندرة الموارد: تتضمن الموارد بشكل عام الأموال والمعلومات والمستلزمات المادية، فربما يسعى الأفراد من أجل تحقيق أهداف وزيادة موارد الذي يدخلهم في الصراع، وعندما يتنافس الأفراد و فرق العمل على الموارد النادرة ويصبح الصراع محتملا ولا مفر منه.

-عدم وضوح حدود المسؤولية: يظهر الصراع عندما تكون حدود الوظيفة والمسؤولية غير واضحة، فعندما تكون المسؤولية مهمة معنية واضحة يعرف العاملون واجبه و حدودهم.

-ضعف عمليات الاتصال: أن فردي الاتصالات له تأثير كبير على فرق العمل المحلية والعالمية، بحيث يكون العاملون هم من بلدان مختلفة وبالتالي من ثقافات متباينة حيث عن ضعف الاتصالات أو عدم كفاءتها.

-الاختلافات في القوة والمكانة: تظهر الاختلافات في المكانة والقوة عندما يكون هناك تأثير وحدة أو قسم معين على أخرى.

-الاختلافات الشخصية: تظهر الخلافات والنزاعات الشخصية بين العاملين بسبب اختلافات سماتهم الشخصية الثقافات والتعليم والاتجاهات.

-الاختلافات في الأهداف: يظهر الصراع بسهولة بسبب متابعة الأفراد لتحقيق أهداف متباينة فالاختلاف في الأهداف.

2-3- مستويات الصراع التنظيمي:

الإدارة يجب أن تتدخل في الحالتين:

أولاً: عندما يزيد مستوى الصراع عن المستوى المطلوب فلا بد أن تتدخل الإدارة لتخفيف من الصراع.

ثانياً: في حالة انخفاض مستوى الصراع عن المستوى المطلوب فلا بد أن تتدخل الإدارة لتنشيط الصراع ليصل إلى المستوى المطلوب.

2-4- أنواع الصراعات:

الصراع عدة مستويات منها ماهو فردي ومنها ماهو جماعي ومنها ما يحدث على مستوى المستشفى ككل، كما قد يكون خارج المستشفى، فيكون بين المستشفى وغيرها من المستشفيات أو المنظمات الأخرى، أو يكون بين الفرد وجماعة أخرى ويمكن تحديد هذا المستوى فيما يلي:

- **الصراع على المستوى الفردي:** نادراً ما يستطيع فرد ما أن يحقق أهدافه وطموحاته ويشبع حاجته ورغبته بيسر وسهولة دون صعوبات أو معوقات أو إجابات تسبب لدى الفرد شعوراً بالتعرض والنزاع الداخلي.
- **الصراع بين الأفراد:** ويمثل هذا الصراع فأن كل فرد له تجاربه وخبرات وتختلف نظراته وإدراكه للأمور وقد يكون النزاع في هذا المستوى الصراع بين المدير والمرؤوسين.
- **الصراع على مستوى الجماعة:** هو الصراع الذي ينشأ بين مختلف الوحدات الإدارية داخل المستشفى، ويأخذ هذه المستوى شكلين رئيسيين هما:
- **الصراع الأفقي:** يقع هذا النوع من الصراع بين الجماعات والوحدات الإدارية التي تقع في مستوى تنظيمي واحد.

2-5- مراحل الصراع التنظيمي:

- **مرحلة الصراع الضمني:** تتضمن هذه المرحلة الشروط أو الظروف المسببة لنشوء الصراع، والتي غالباً ما تتعلق بالتنفس على الموارد والتباين في الأهداف أو الاعتمادية بين الأفراد أو الجماعات أو غير.
- **مرحلة الصراع المدرك:** في هذه المرحلة يبدأ الصراع في إدراك أو ملاحظة وجود صراع فيما بينها وفي هذه المرحلة تلعب المعلومات دوراً هاماً في تغذية صور.
- **مرحلة الشعور بالصراع:** في هذه المرحلة يتسبب الصراع بشكل واضح حيث تتولد فيها أشكال من القلق الفردي أو الجماعي.
- **مرحلة الصراع العلمي:** في هذه المرحلة يلجأ الفرد أو الجماعة الي انتهاء الأسلوب العلمي الصريح للتعبير عن الصراع ضد الطرف أو الأطراف الأخرى.

2-6- مفهوم أنماط الصراع التنظيمي:

- تنوعت تعريفات الباحثين التي تصف أنماط إدارة الصراع التنظيمي حيث تعرف بأنها:
- هي الأفعال والإجراءات المتخذة من قبل المدير، لتقليل أضرار الصراع إلى الحد الأدنى، ولتدعيم بيئة حافزة للعمل والتعلم، والنمو المحقق لفاعلية المدرسة.
 - هو درجة استخدام رؤساء الأقسام الأنماط إدارة الصراع بأقسامهم، والتي يعكسها قياس أنماط إدارة الصراع المعد في الدراسة، والمكون من خمسة مجالات، هي: التكامل، والسيطرة والإجبار، والتهدة والتسوية، والتجنب، والاسترضاء، وذلك من أجل الإبقاء على الصراع ضمن المستوى المرغوب فيه.

1- أنماط الصراع التنظيمي:

- للصراع التنظيمي مجموعة من الأنماط التي يتميز بها، ومن أهمها:
- نمط التعاون: ويدل على رغبة المشرف التربوي في حل الصراع؛ لأنه مبني على رضا الطرفين وتبادل المعلومات، والمشاركة الفعالة من كلا الطرفين، ويمكن استعماله في قضايا جوهرية تؤثر في إنجاز الأهداف التربوية، ولكن هذا النمط من أولويات عمله التخطيط المحكم والمثابرة الجادة لإنجاز الأهداف التربوية فيلزمه مهارة وقدرة ومعرفة لاستخدامه.
 - نمط التسوية: ويحاول فيه المشرف التربوي الوصول إلى حل يرضي به نفسه، مع مراعاة مصالح الآخرين من خلال إجراء حلول وسطية تسوي قضايا مختلف عليها بين الطرفين.
 - نمط الإحالة لمستوى أعلى: ويستعمل هذا النمط لأنه المشرف التربوي يواجه مشكلات قد لا يجد لها حلولاً في إطار صلاحياته وسلطاته.
 - نمط التجنب: وفيه لا يفضل المشرف أو المدير مواجهة الموقف لصراعي والإقرار به، بل يسعى إلى التقليل من شأنه؛ حيث إنه يدرك أن هذا الموقف يتطلب التهدة.

2- مفهوم الرضا الوظيفي:

- تعددت مفاهيم الرضا الوظيفي في مختلف الأزمان لكن المعنى والمضمون واحد:
- إن مفهوم الرضا الوظيفي في متعدد الجوانب والأبعاد ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى العمل ذاته بينما يتعلق بعضها الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة، ومن الخطأ الاعتقاد أنه إذا زاد

رضا الفرد عن جانب معين في عمله فإن ذلك يعني أنه راضي بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها.

- الرضا الوظيفي مصطلح علم نفس هو ما يتضح من بعض المتغيرات المتعددة التي لها علاقة بالرضا الوظيفي ومفهومه وهيا متغيرات متنوعة، كما أن مفهوم الرضا الوظيفي لا يدل عليه التعريف بدأتها فهو متعدد المعاني.

3-1- العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي:

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي إلى خمسة أقسام وهيا كالتالي:

- عوامل مرتبطة بالوظيفة: وهذه العوامل يحصل عليها الفرد لكونه يعمل في وظيفة معينة.
- عوامل مرتبطة بطبيعة تصميم الوظيفة: مثل اكتساب معرفة جديدة في الوظيفة والنظرة الاجتماعية لطبيعة الوظيفة وما تحققه من مركز لشاغلها وشعور الفرد بالإنجاز.
- عوامل تنظيمية: وهيا مرتبطة بسياسات المنظمة كساعات العمل وظروف العمل.

وقد قسم الباحث (محمد-2016) العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي من حيث منظومة الحوافز المادية لعدة نقاط مهمة كالتالي:

* الأجر: يقول إدوارد للور الثالث: الأجر حافز فريد، فهو فريد قادر على إشباع كل من حاجات الدنيا الفسيولوجية والحاجة إلى الأمن كما أنه يشبع أيضا الحاجات العليا مثل تحقيق الذات والاعتراف والتقدير.

* الحوافز المالية: تعمل خطط الحوافز جنبا إلى جنب مع هيكل الأجور أو المرتب الأساسي وليس كبديل له، هذه الحوافز يمكن لها أن تلعب دورا مزدوجا للأفراد (خلق رضا وظيفي) وتحقيق أهداف المؤسسة.

- الترقية: يعرفها الدكتور "طماوي": تعني الترقية أن يشغل العامل وظيفة درجتها أعلى من درجة الوظيفة التي كان يشغلها قبل الترقية ويترتب عن هذا زيادة المزايا المادية والمعنوية للعمل وزيادة اختصاصه الوظيفي.

-الإشراف: إن الإشراف الجيد هو الإشراف الذي يستطيع أن يوفق بين أهداف المؤسسة (الإدارة) وأهداف الفرد، بحيث يتمكن المشرف من التحكم في الضغوط التي ترد من الإدارة من جهة وبين الضغوط التي ترد من العمال.

-محتوى العمل: لمحتوى العمل علاقة بالرضا الوظيفي للحاملين " ويمكن تفسير هذه العلاقة بأن كلما تنوعت مهام العمل كلما قل الملل النفسي الناشئ عن تكرار وأداء كل مهمة من مهام العمل مرات كثيرة.

-جماعات العمل: تؤثر جماعة العمل على الفرد بمقدار ما يمكن أن تحقق له من منافع أو بقدر ما تكون مصدر تؤثر له فكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد الجماعة يخلق تبادل للمنافع.

-الظروف الفيزيائية والمادية: يعرفها عادل حسن " هي الظروف التي تحيط بالفرد أثناء قيامه بالأعمال الوظيفية "، تؤثر الظروف الفيزيائية على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل التي يعمل بها وبالتالي على درجة رضاه عن عمله.

محددات الرضا الوظيفي: 2-3-

يمكن الافتراض أن هناك أربع محددات تؤثر على الرضا الوظيفي وهي:

- رضا الإشباع الذي تحققه العوائد الوظيفية: كلما كان الإشباع الذي يحصل عليه الفرد نتيجة حصوله على حوافز أو عوائد من العمل عاليا، كلما كانت مشاعر رضا الإشباع عالية، ويتحدد رضا الإشباع على مجموعة من العوائد، تمثل جوانب مختلفة من العمل، مثل الأجر، الإشراف، جماعة العمل والمركز الإداري.

- رضا الإنجاز وإدراك الفرد بين العوائد المحققة والمأمولة: تتأثر مشاعر رضا الإنجاز المرتبطة بنوع معين من عوائد العمل مثل الأجر، ظروف العمل، محتوى العمل... الخ بالفروق وبين مستوى ما حصل عليه الفرد والمستوى المأمول الذي كان يطمح إليه الفرد من هذا العائد.

- رضا العدالة: يقارن الفرد خبراته وخبرات الآخرين، فإذا كان العائد لديه أقل من العائد على الآخرين فغن شعورا بالإحباط يتنابه، وكلما كانت الفوارق بين مدخلاته وعوائده من جهة ومدخلات وعوائد الآخرين من جهة أخرى كبيرة، كلما كان عائد مشاعر الرضا والاستياء كبيرة أيضا.

- درجة تحمل الفرد للاستياء: انطلاقاً من حتمية الفروق الفردية بين الأفراد، فإن استعداداتهم النفسية متفاوتة، فالبعض ردود أفعالهم قوية اتجاه مصدر الإحباط في العمل.

3-3- أنواع الرضا الوظيفي:

يوجد نوعان من الرضا الوظيفي هما:

- الرضا العام: يعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به، فيكون إما راضي أو غير راضي.

- الرضا النوعي: يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله، وتتضمن هذه الجوانب مثل سياسة المنظمة، الأجور، الأشراف، فرصة الترقية وغيره.

3-4- أهمية الرضا الوظيفي:

تزداد أهمية الرضا الوظيفي للأفراد والمجتمعات باعتباره مؤشراً هاماً في مختلف جوانب الحياة، حيث تتفق العديد من الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي على أن شعور العاملين بالرضا والسعادة نحو وظائفهم، أثاراً إيجابية تنعكس على إنجازاتهم لعملهم وعدم الرضا يؤدي إلى تعطيل لإنتاج وزيادة الفقد.

حظي الرضا الوظيفي باهتمام الباحثين في العلوم السلوكية والتنظيمية منذ بداية القرن الماضي لما له من آثار إيجابية من تطور المنظمات وتقدمها، فقد رأت المدرسة التقليدية في الإدارة أن هناك علاقة بين الحوافز المادية والرضا الوظيفي في حين رأت مدرسة العلاقات الإنسانية أن هناك علاقة طردية بين الرضا الوظيفية والعلاقات بين العاملين وربطت المدرسة السلوكية بين الرضا الوظيفي وعدة عوامل كالأجر والترقية وطبيعة العمل ونمط القيادة وزملاء العمل.

تظهر أهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه بالعنصر البشري، الذي يعد الثروة الحقيقية والمحور الرئيسي للإنتاج في المؤسسات التي تحتاج مهما كان نوعها إلى العقل البشري الذي يديرها ويحركها.

التحليل الإحصائي: الجانب العملي: 4-

- نبذة مختصرة عن مستشفى ابوستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر: 4-1

تأسس مستشفى ابوستة في سنة 1955 ميلادي يقع بطرابلس من منطقة سوق الجمعة (ابوستة) مستشفى متخصص في علاج أمراض الصدرية من بينهما مرض السل الرئوي أحد الأمراض المعدية ويعتبر المستشفى الوحيد بمدينة طرابلس والمدن المجاور لها والمنطقة الغربي والجبل الغربي تم افتتاح قسم جراحة الصدر في عام 1981 والي غاية 1999 ميلادي بعد ذلك دخل المستشفى في صيانة كاملة يوجد قسم الإسعاف والطوارئ ... يشتغل (24) ساعة طويلة أيام الأسبوع منذ تأسيس والي حتى تاريخه قد ... تم تجهيز المبني يسمى بالكتلة (A) يحتوي على بدروم وثلاثة طوابق بقاطع البدروم إدارة وتصوير أشعة x-ray ومعامل المختبرات الطبية CT I

الطابق الأول: يحتوي على (6) عيادات خارجية للكشف الطبي اليومي من الأحد إلي الخميس من الساعة (8) صباحا إلى الساعة (2) مساء وعيادات تخصصية عددهم (5) وهم:

- 1- عيادة الشخير - 2- عيادة التليف الرئوي - 3- عيادة وظائف الرئة - 4- عيادة شريان الرئة
- 5- المناظير التشخيصية تشتغل بنفس الأيام والتوقيت للعيادات الخارجية.

الطابق الثاني: يحتوي على قسمين إيواء رجال ونساء بعدد 36 سرير طبي.

الطابق الثالث: يحتوي على قسمين الأول العناية الفائقة بعدد (8) أسر عناية الثاني قسم الجراحة والعمليات به اثنان غرف عمليات متكاملة مجهزة بالكامل لتقديم الخدمة للمواطن الليبي وكل ما يمكن تقديمه من اجل خدمة المرضى العدد الوظيفي ... يحتوي على 260 موظف من العناصر الطبية والطبية المساعدة والتسرية والخدمية.

4-2- عرض النتائج الخاصة بالدراسة:

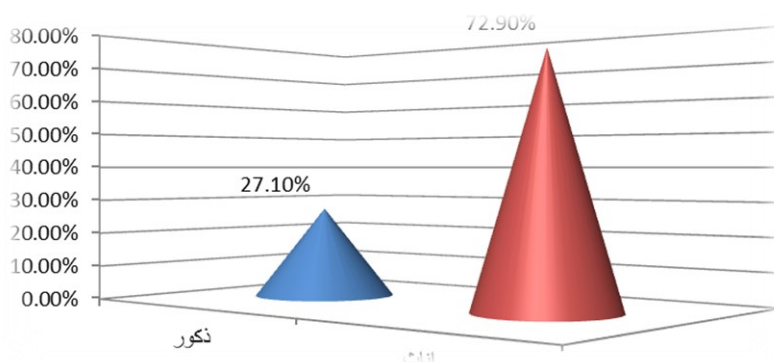
ترميز بيانات الدراسة: بعد تجميع استمارات الاستبيان استخدمت الدارسات الطريقة الرقمية في ترميز البيانات، وبما أنه يقابل كل عبارة من عبارات المحاور الأساسية للاستبيان اختيارات وفقاً لمقياس ليكرث الثلاثي: (موافق - محايد - غير موافق) فقد تم إعطاء كل من الاختيارات السابقة درجات لتتم معالجتها إحصائياً على النحو التالي: موافق (3) ثلاث درجات، محايد (2) درجتان، غير موافق (1) درجة واحدة، واعتبر الوسط الحسابي مساوياً للرقم (2) باعتبار أن $3 = 3 / (3 + 2 + 1)$ ، وبالتالي فإن المتوسطات الحسابية التي قيمتها أقل من (2) تعبر عن درجة موافقة متدنية، والمتوسطات الحسابية التي قيمتها (2) تعبر عن درجة موافقة متوسطة، والمتوسطات الحسابية التي قيمتها أكبر من (2) تعبر عن درجة موافقة مرتفعة.

- تحليل البيانات الشخصية: 3_4

1-الجنس:

الجدول رقم (1) التوزيع التكراري لمفردات مجتمع الدراسة حسب فئات الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية. %
ذكر	16	27.1%
أنثى	43	72.9%
المجموع	59	100.0%



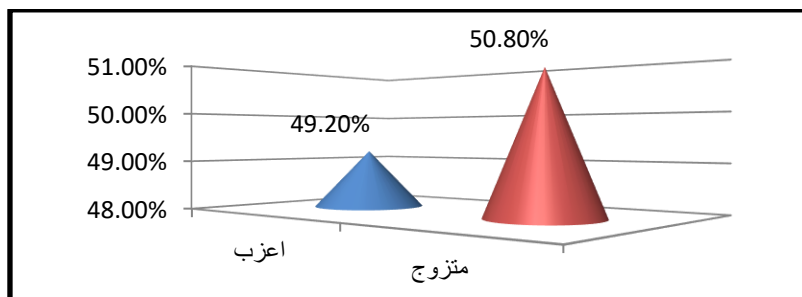
الشكل (1) التوزيع النسبي المئوي لمفردات العينة حسب الجنس

يتضح من الجدول السابق رقم (1) والشكل رقم (2) أن نسبة (72.9%) من مفردات عينة الدراسة (إناث)، و(الذكور) تمثل نسبتهم (27.1%).

2- الحالة الاجتماعية:

الجدول (2) التوزيع التكراري لمفردات مجتمع الدراسة حسب فئات الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية. %
أعزب	29	49.2%
متزوج	30	50.8%
المجموع	59	100.0%



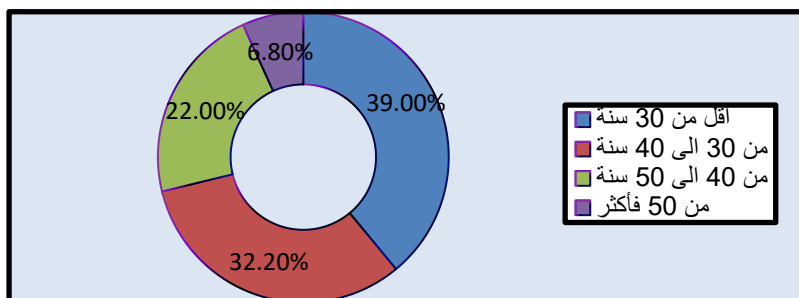
الشكل (2) التوزيع النسبي المئوي لمفردات العينة حسب الحالة الاجتماعية

يتضح من الجدول السابق رقم (2) والشكل رقم (3) أن نسبة (50.8%) من مفردات عينة الدراسة (متزوجين)، و(العزاب) تمثل نسبتهم (49.2%).

3-العمر:

الجدول (3) التوزيع التكراري لمفردات مجتمع الدراسة حسب فئات العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	23	39.0%
من 30 إلى 40 سنة	19	32.2%
من 40 إلى 50 سنة	13	22.0%
من 50 فأكثر	4	6.8%
المجموع	59	100.0%



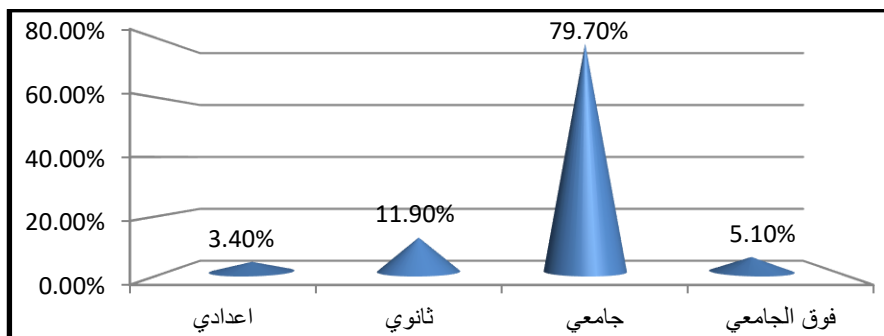
شكل (3) التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة الدراسة حسب العمر

يتضح من الجدول السابق رقم (6) والشكل رقم (3) أن نسبة (39.0٪) من مفردات عينة الدراسة أعمارهم (أقل من 30 سنة)، ومن أعمارهم (من 30 إلى 40 سنة) تمثل نسبتهم (32.2٪)، ونسبة (22.0٪) أعمارهم (من 40 إلى 50 سنة)، ومن أعمارهم (من 50 فأكثر) تمثل نسبتهم (6.8٪).

4- المؤهل العلمي:

جدول (4) التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
3.4٪	2	إعدادي
11.9٪	7	ثانوي
79.7٪	47	جامعي
5.1٪	3	فوق الجامعي
100.0٪	59	المجموع



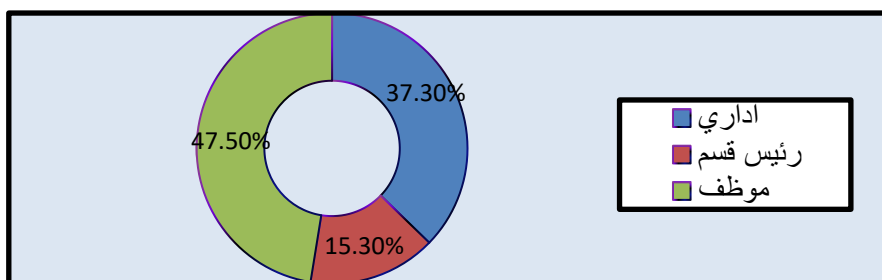
الشكل (4) التوزيع النسبي المئوي لمفردات العينة حسب المؤهل العلمي

يتضح من الجدول السابق رقم (4) والشكل رقم (8) أن نسبة (79.7٪) من مفردات عينة الدراسة مؤهلهم (جامعي)، ومن مؤهلهم (ثانوي) تمثل نسبتهم (11.9٪)، ونسبة (5.1٪) مؤهلهم (فوق الجامعي)، ومن مؤهلهم (إعدادي) تمثل نسبتهم (3.40٪).

5- المهنة:

الجدول (5) التوزيع التكراري لمفردات مجتمع الدراسة حسب فئات المهنة

النسبة المئوية %	التكرار	المهنة
37.3%	22	إداري
15.3%	9	رئيس قسم
47.5%	28	موظف
100.0%	59	المجموع



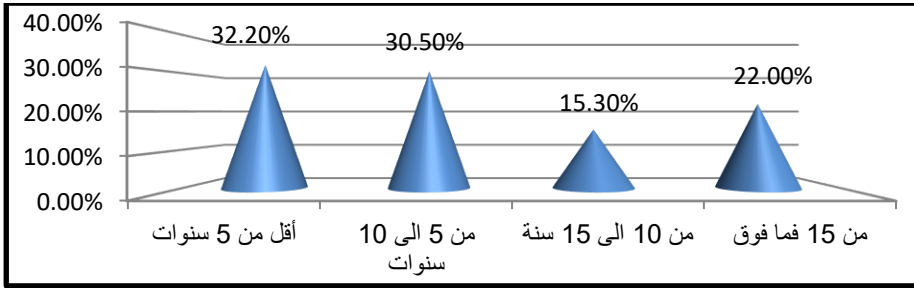
شكل (5) التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة الدراسة حسب المهنة

يتضح من الجدول السابق رقم (5) والشكل رقم (6) أن نسبة (47.5%) من مفردات عينة الدراسة (موظفون)، ومن مهنتهم (إداري) تمثل نسبتهم (37.3%)، ونسبة (15.3%) مهنتهم (رؤساء أقسام).

6- سنوات الخبرة:

جدول (6) التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية %	التكرار	سنوات الخبرة
32.2%	19	أقل من 5 سنوات
30.5%	18	من 5 إلى 10 سنوات
15.3%	9	من 10 إلى 15 سنة
22.0%	13	من 15 فما فوق
100.0%	59	المجموع



الشكل (6) التوزيع النسبي المئوي لمفردات العينة حسب سنوات الخبرة

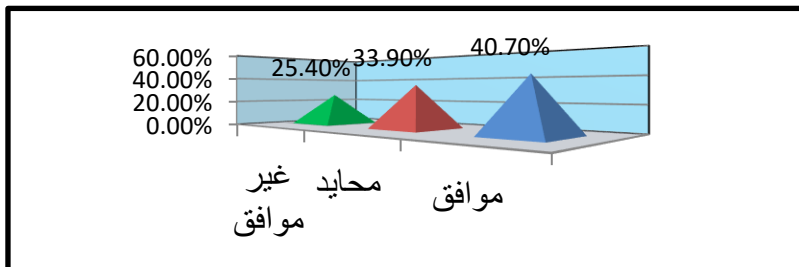
يتضح من الجدول السابق رقم (6) والشكل رقم (10) أن نسبة (32.2%) من مفردات عينة الدراسة خبرتهم (أقل من 5 سنوات)، ومن خبرتهم (من 5 إلى 10 سنوات) تمثل نسبتهم (30.5%)، ونسبة (22.0%) مؤهلهم (من 15 فما فوق)، ومن خبرتهم (من 10 إلى 15 سنة) تمثل نسبتهم (15.3%).

قياس الصراع التنظيمي:

هناك درجة من الصراع التنظيمي بالمستشفى؟

جدول (7) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول درجة الصراع التنظيمي بالمستشفى

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق	15	25.4%
محايد	20	33.9%
موافق	24	40.7%
المجموع	59	100.0%



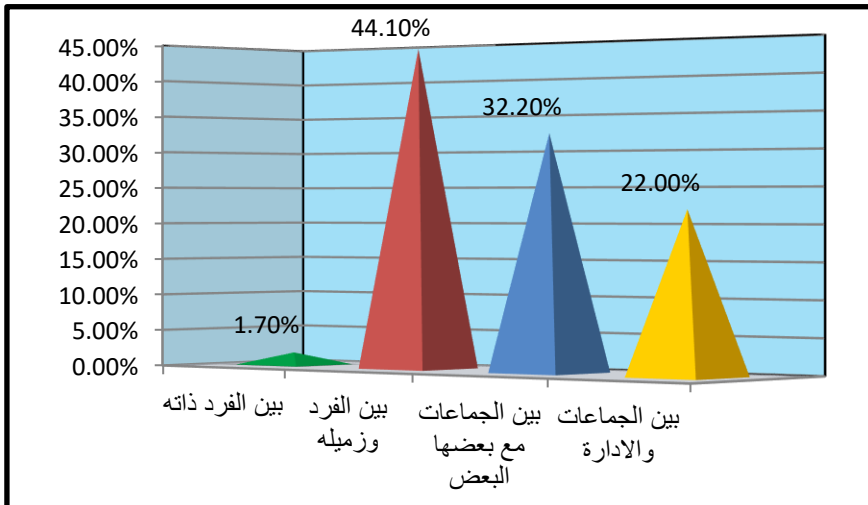
الشكل (7) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول درجة الصراع التنظيمي بالمستشفى

الجدول السابق رقم (10) والشكل رقم (7) يبينان إجابات مفردات عينة الدراسة حول سؤال (هناك درجة من الصراع التنظيمي بالمستشفى؟)، ومن الجدول يلاحظ أن نسبة (40.7٪) من مفردات عينة الدراسة أجابوا (موافق)، ونسبة (33.9٪) أجابوا (محايد)، ومن أجابوا (غير موافق) نسبتهم (25.4٪).

ما هي أكثر أنواع الصراع انتشاراً بين الموظفين؟

الجدول (8) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول أكثر أنواع الصراع انتشاراً بين الموظفين

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
بين الفرد ذاته	1	1.7٪
بين الفرد وزميله	26	44.1٪
بين الجماعات مع بعضها البعض	19	32.2٪
بين الجماعات والإدارة	13	22.0٪
المجموع	59	100.0٪



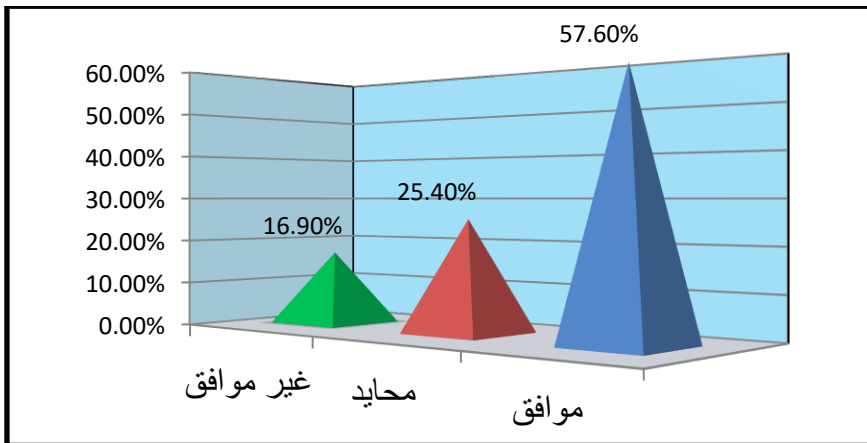
الشكل (8) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول أكثر أنواع الصراع انتشاراً بين الموظفين.

الجدول السابق رقم (11) والشكل رقم (8) يبينان إجابات مفردات عينة الدراسة حول سؤال (ما هي أكثر أنواع الصراع انتشاراً بين الموظفين؟)، ومن الجدول يلاحظ أن نسبة (44.1٪) من مفردات عينة الدراسة أجابوا (بين الفرد وزميله)، ونسبة (32.2٪) أجابوا (بين الجماعات مع بعضها البعض)، ومن أجابوا (بين الجماعات والإدارة) نسبتهم (22.0٪)، ومن أجابوا (بين الفرد ذاته) نسبتهم (1.7٪).

هناك أكثر من تنظيم إداري يرجع إليه الموظفون؟

جدول (9) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول وجود أكثر من تنظيم إداري يرجع إليه الموظفون

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق	10	16.9٪
محايد	15	25.4٪
موافق	35	57.6٪
المجموع	59	100.0٪



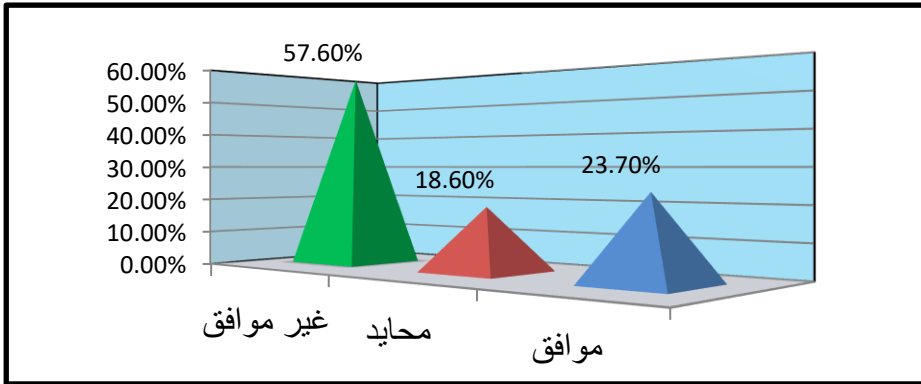
الشكل (9) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول وجود أكثر من تنظيم إداري يرجع إليه الموظفون

الجدول السابق رقم (9) والشكل رقم (9) يبينان إجابات مفردات عينة الدراسة حول سؤال (هناك أكثر من تنظيم إداري يرجع إليه الموظفون؟)، ومن الجدول يلاحظ أن نسبة (57.6٪) من مفردات عينة الدراسة أجابوا (موافق)، ونسبة (25.4٪) أجابوا (محايد)، ومن أجابوا (غير موافق) نسبتهم (16.9٪).

هل تتدخلون لإيجاد تسوية لحل الصراعات بين الموظفين في إدارتكم؟

جدول رقم (10) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول حل الصراعات بين الموظفين

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق	34	57.6٪
محايد	11	18.6٪
موافق	14	23.7٪
المجموع	59	100.0٪



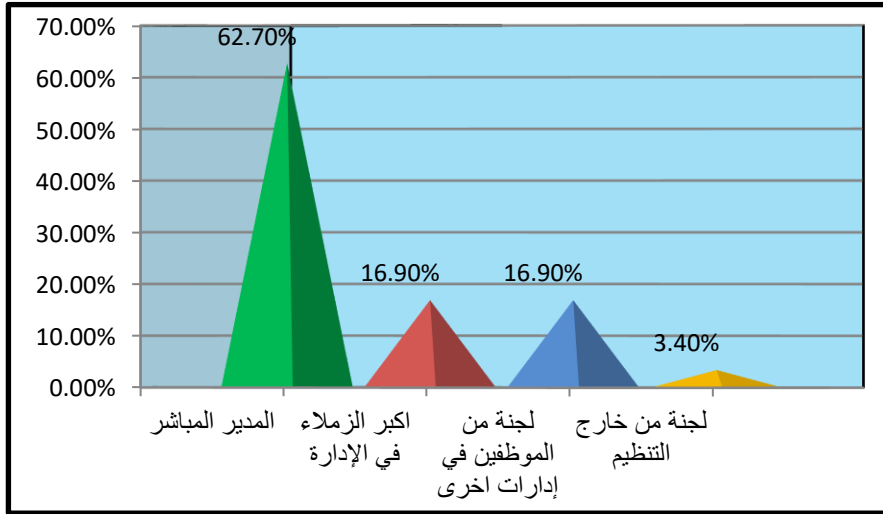
الشكل رقم (10) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول حل الصراعات بين الموظفين

الجدول السابق رقم (10) والشكل رقم (11) يبينان إجابات مفردات عينة الدراسة حول سؤال (هل تتدخلون لإيجاد تسوية لحل الصراعات بين الموظفين في إدارتكم؟)، ومن الجدول يلاحظ أن نسبة (23.7٪) من مفردات عينة الدراسة أجابوا (موافق)، ونسبة (18.6٪) أجابوا (محايد)، ومن أجابوا (غير موافق) نسبتهم (57.6٪).

في حالة نشوء صراع بين الموظفين من يتولى العمل على التسوية؟

الجدول (11) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول حالة نشوء صراع

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
62.7%	37	المدير المباشر
16.9%	10	أكبر الزملاء في الإدارة
16.9%	10	لجنة من الموظفين في إدارات أخرى
3.4%	2	لجنة من خارج التنظيم
100.0%	59	المجموع



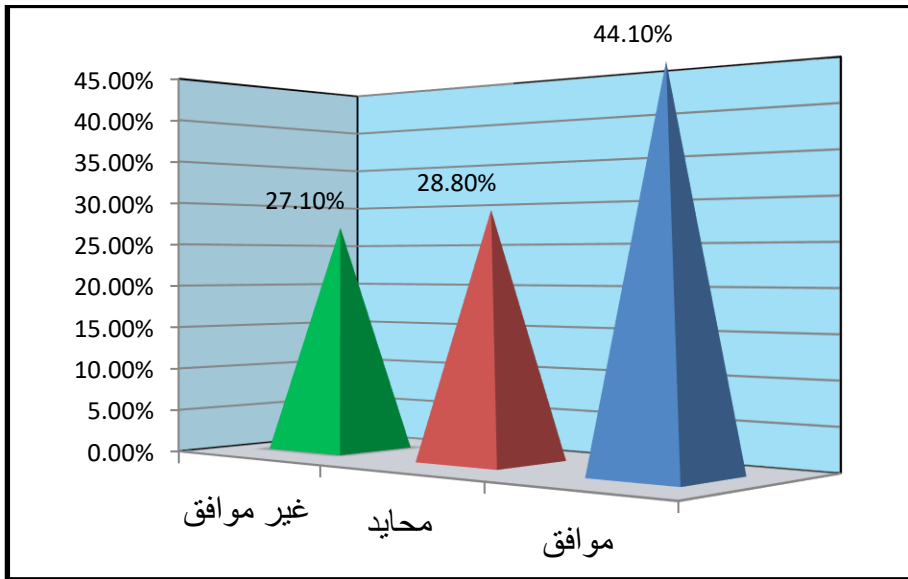
الشكل (11) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول حالة نشوء صراع

الجدول السابق رقم (10) والشكل رقم (11) يبينان إجابات مفردات عينة الدراسة حول سؤال (في حالة نشوء صراع بين الموظفين من يتولى العمل على التسوية؟)، ومن الجدول يلاحظ أن نسبة (62.7%) من مفردات عينة الدراسة أجابوا (المدير المباشر)، ونسبة (16.9%) أجابوا (أكبر الزملاء في الإدارة)، ومن أجابوا (لجنة من الموظفين في إدارات أخرى) نسبتهم (16.9%)، ومن أجابوا (لجنة من خارج التنظيم) نسبتهم (3.4%).

يوجد تغيير في الإدارة بشكل مفاجئ في فترات قصيرة

الجدول رقم (12) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول تغيير في الإدارة بشكل مفاجئ في فترات قصيرة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق	16	27.1%
محايد	17	28.8%
موافق	26	44.1%
المجموع	59	100.0%



الشكل رقم (12) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول تغيير في الإدارة بشكل مفاجئ في فترات قصيرة

الجدول السابق رقم (11) والشكل رقم (12) يبينان إجابات مفردات عينة الدراسة حول سؤال (يوجد تغيير في الإدارة بشكل مفاجئ في فترات قصيرة)، ومن الجدول يلاحظ أن نسبة (44.1٪) من مفردات عينة الدراسة أجابوا (موافق)، ونسبة (28.8٪) أجابوا (محايد)، ومن أجابوا (غير موافق) نسبتهم (27.1٪).

4_4- تحليل بيانات الدراسة:

العدالة :

جدول رقم (12) يوضح آراء عينة الدراسة حول العدالة

ت	العبارات	موافق		محايد		غير موافق		متوسط العينة	الانحراف المعياري للعينة	الترتيب
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار			
1	تفضل إدارة دون أخرى في توزيع الموارد داخل المنظمة	72.9	43	11.9	07	15.3	09	2.576	0.747	2
2	عدم استخدام أسس علمية في توزيع الموارد	54.2	32	25.4	15	20.3	12	2.339	0.801	6
3	منح بعض الموظفين سلطة أوسع من غيرهم	71.2	42	15.3	09	13.6	08	2.576	0.724	1
4	عدم العدالة في توزيع الموارد بين الإدارات	66.1	39	13.6	08	20.3	12	2.458	0.816	4
5	عدم التسوية في فرص الترقية	64.4	38	22.0	13	13.6	08	2.508	0.728	3

6	عدم العدالة في التعامل مع المرؤوسين	32	54.2	18	30.5	09	15.3	2.390	0.743	5
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور العدالة										
								2.474	0.537	

الجدول رقم (12) يبين إجابات مفردات عينة الدراسة حول محور (العدالة) ومن الجدول يلاحظ أن عبارة (منح بعض الموظفين سلطة أوسع من غيرهم) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (71.2٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.576)، بانحراف معياري (0.724).

وجاءت عبارة (تفضل إدارة دون أخرى في توزيع الموارد داخل المنظمة) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (72.9٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.576)، بانحراف معياري (0.747).

وأنت عبارة (عدم التسوية في فرص الترقية) في المرتبة الثالثة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (64.4٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.508)، بانحراف معياري (0.728).

وجاءت عبارة (عدم العدالة في توزيع الموارد بين الإدارات) في المرتبة الرابعة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (66.1٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.458)، بانحراف معياري (0.816).

وجاءت عبارة (عدم العدالة في التعامل مع المرؤوسين) في المرتبة الخامسة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (54.2٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.390)، بانحراف معياري (0.743).

وأنت عبارة (عدم استخدام أسس علمية في توزيع الموارد) في المرتبة السادسة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (54.2٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.339)، بانحراف معياري (0.801).

كما أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور (العدالة) يساوي (2.474)، بانحراف معياري (0.537)، وبما أن المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط الافتراضي للمقياس

الثلاثي (2) مما يعني أن مفردات عينة الدراسة موافقين على وجود صراع تنظيمي بخصوص العدالة في مستشفى أبي سة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر.

- تفويض الصلاحية

جدول رقم (13) يوضح آراء عينة الدراسة حول تفويض الصلاحية

ت	العبارات	موافق		محايد		غير موافق		متوسط العينة	الانحراف المعياري للعينة	الترتيب
		التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %			
1	لا تتيح الإدارة المجال للنقاش والحوار للعاملين	37	62.7	08	13.6	14	23.7	2.390	0.851	2
2	قلة إتاحة الفرص للموظفين لصنع القرار	34	57.6	10	16.9	15	25.4	2.322	0.860	3
3	صعوبة إتاحة فرصة أقناع رئيسك في اتخاذ القرار	36	61.0	11	18.6	12	20.3	2.407	0.812	1
4	المهام المطلوبة غير ملائمة مع قدرتي أو تخصصي	29	49.2	18	30.5	12	20.3	2.288	0.789	4

5	0.931	2.169	35.6	21	11.9	07	52.5	31	لا تتيح الإدارة فرصة الحوار بحرية تامة	5
	0.561	2.315	المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور تفويض الصلاحية							

الجدول رقم (14) يبين إجابات مفردات عينة الدراسة حول محور (تفويض الصلاحية) ومن الجدول يلاحظ أن عبارة (صعوبة إتاحة فرصة أقناع رئيسك في اتخاذ القرار) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (61.0٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.407)، بانحراف معياري (0.812).

وجاءت عبارة (لا تتيح الإدارة المجال للنقاش والحوار للعاملين) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (62.7٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.390)، بانحراف معياري (0.851).

وأدت عبارة (قلة إتاحة الفرص للموظفين لصنع القرار) في المرتبة الثالثة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (57.6٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.322)، بانحراف معياري (0.860).

وجاءت عبارة (المهام المطلوبة غير ملائمة مع قدرتي أو تخصصي) في المرتبة الرابعة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (49.2٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.288)، بانحراف معياري (0.789).

وجاءت عبارة (لا تتيح الإدارة فرصة الحوار بحرية تامة) في المرتبة الخامسة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (52.5٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.169)، بانحراف معياري (0.931).

كما أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور (تفويض الصلاحية) يساوي (2.315)، بانحراف معياري (0.561)، وبما أن المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط الافتراضي للمقياس الثلاثي (2) مما يعني أن مفردات عينة الدراسة موافقين على وجود صراع تنظيمي بخصوص تفويض الصلاحية في مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر.

قياس الرضا الوظيفي للعاملين:

جدول رقم (15) يوضح آراء عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي للعاملين

الترتيب	الانحراف المعياري للعينة	متوسط العينة	غير موافق		محايد		موافق		العبارات	ت
			النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
2	0.836	1.915	39.0	23	30.5	18	30.5	18	العمل مع الرؤساء في المستشفى يمكن الحصول على ما يستحق	1
9	0.763	1.627	54.2	32	28.8	17	16.9	10	تشعر بالموودة والتعاون المتبادل بينك وبين الإدارة	2
6	0.832	1.712	52.5	31	23.7	14	23.7	14	أنت راضٍ على ضمانات العمل من الأمن والاستقرار	3
1	0.848	1.932	39.0	23	28.8	17	32.2	19	أنت راضٍ عن الاستمرار في وظيفتك الحالية	4
3	0.847	1.847	44.1	26	27.1	16	28.8	17	تعمل الإدارة على توفير واستحداث وسائل تقنية الاتصال الحديث	5

6	المهام المطلوبة في العمل واضحة ومناسبة كساعات العمل	15	25.4	16	27.1	28	47.5	1.780	0.832	5
7	اشعر بان العمل وواجباته تتناسب مع الراتب الذي أتحصل عليه	15	25.4	19	32.2	25	42.4	1.831	0.813	4
8	يوجد رضا تام عن الدخل المادي المحقق من وظيفتك	12	20.3	17	28.8	30	50.8	1.695	0.793	7
9	يوجد عدالة تامة عن تطبيق نظام الترقيات وتوزيع المكافآت	12	20.3	15	25.4	32	54.2	1.661	0.801	8
10	توزيع الأعمال بين العاملين منصف وعادل	09	15.3	18	30.5	32	54.2	1.610	0.743	10
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور الرضا الوظيفي للعاملين								1.761	0.385	

الجدول رقم (16) يبين إجابات مفردات عينة الدراسة حول محور (الرضا الوظيفي للعاملين) ومن الجدول يلاحظ أن عبارة (أنت راضٍ عن الاستمرار في وظيفتك الحالية) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساهي (39.0٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساهي (1.932)، بانحراف معياري (0.848).

وجاءت عبارة (العمل مع الرؤساء في المستشفى يمكن الحصول على ما يستحق) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (39.0٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.915)، بانحراف معياري (0.836).

وأنت عبارة (تعمل الإدارة على توفير واستحداث وسائل تقنية الاتصال الحديث) في المرتبة الثالثة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (44.1٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.847)، بانحراف معياري (0.847).

وجاءت عبارة (اشعر بان العمل وواجباته تتناسب مع الراتب الذي أتحصل عليه) في المرتبة الرابعة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (42.4٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.831)، بانحراف معياري (0.813).

وجاءت عبارة (المهام المطلوبة في العمل واضحة ومناسبة كساعات العمل) في المرتبة الخامسة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (47.5٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.780)، بانحراف معياري (0.832).

وأنت عبارة (أنت راضٍ على ضمانات العمل من الأمن والاستقرار) في المرتبة السادسة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (52.5٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.712)، بانحراف معياري (0.832).

وأنت عبارة (يوجد رضا تام عن الدخل المادي المحقق من وظيفتك) في المرتبة السابعة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (50.8٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.695)، بانحراف معياري (0.793).

وجاءت عبارة (يوجد عدالة تامة عن تطبيق نظام الترقيات وتوزيع المكافآت) في المرتبة الثامنة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (54.2٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.661)، بانحراف معياري (0.801).

وأنت عبارة (تشعر بالموودة والتعاون المتبادل بينك وبين الإدارة) في المرتبة التاسعة وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (54.2٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.627)، بانحراف معياري (0.763).

وأنت عبارة (توزيع الأعمال بين العاملين منصف وعادل) في المرتبة العاشرة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (54.2٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.610)، بانحراف معياري (0.743).

كما أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور (الرضا الوظيفي للعاملين) يساوي (1.761)، بانحراف معياري (0.385)، وبما أن المتوسط الحسابي أقل من المتوسط الافتراضي للمقياس الثلاثي (2) مما يعني أن مفردات عينة الدراسة موافقين على وجود انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر.

5_4 اختبار فرضيات الدراسة

اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة:

لإيجاد العلاقة بين أبعاد الصراع التنظيمي والرضا الوظيفي تم استخدام معامل ارتباط بيرسون، والجدول التالي رقم (17) يوضح ذلك:

جدول (17) نتائج اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين أبعاد الصراع التنظيمي والرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي	أبعاد الصراع التنظيمي	درجة معامل ارتباط بيرسون
	العدالة	- 0.542**
	تفويض الصلاحية	- 0.374**
	غموض الدور	- 0.539**

** ارتباط عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول رقم (17) أن معاملات ارتباط بيرسون بين كل أبعاد الصراع التنظيمي وبين الرضا الوظيفي تشير لوجود علاقة ارتباطية عكسية (سالبة) ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (0.05)، وهذا يدل على أنه كلما زادت أبعاد الصراع التنظيمي قل معها الرضا الوظيفي.

اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة:

اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة والتي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الصراع التنظيمي المتمثل في التالي (العدالة، تفويض الصلاحية، غموض الدور) على الرضا الوظيفي للعاملين في مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر.

لمعرفة فيما إذا كان هناك تأثير دال إحصائياً لأبعاد الصراع التنظيمي كمتغيرات مستقلة على (الرضا الوظيفي للعاملين) كمتغير تابع، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد والجدول رقم (17) يبين ذلك.

الجدول رقم (18) تحليل الانحدار الخطي لإيجاد تأثير أبعاد الصراع التنظيمي مجتمعة على الرضا الوظيفي للعاملين

المتغيرات المستقلة	قيمة (t)	مستوى المعنوية المشاهد p-value لكل متغير	معامل الارتباط الثنائي (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F)	مستوى المعنوية المشاهد p-value للنموذج ككل
العدالة	- 2.112	0.039	- 0.599	0.358	10.235	0.000
تفويض الصلاحية	- 0.537	0.593				
غموض الدور	- 2.080	0.042				

من الجدول رقم (18) يتضح أن قيمة معامل الارتباط الثنائي يساوي (-0.599)، وهذا يدل أن العلاقة بين أبعاد الصراع التنظيمي مجتمعة والرضا الوظيفي للعاملين علاقة عكسية، كما أن معامل التحديد (R^2) يساوي (0.358)، مما يعني أن أبعاد الصراع التنظيمي مجتمعة مسئولة عن تفسير (35.8%) من التغيرات التي تحدث في الرضا الوظيفي للعاملين.

وحيث أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (10.235) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عن مستوى معنوية (5%) ودرجات حرية (03) (55) التي تساوي (3.84)، وبما أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.000) وهو أقل من (0.05)، مما يعني إمكانية الاعتماد على معادلة الانحدار وكذلك إمكانية تعميم النتائج على المجتمع محل الدراسة.

وبناء على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الأولى يتم قبول الفرضية التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الصراع التنظيمي المتمثل في التالي (العدالة، تفويض الصلاحية، غموض الدور) على الرضا الوظيفي للعاملين في مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر.

أولاً: النتائج: 4-6-

من خلال التحليل الإحصائي للاستبيان المستخدم في الدراسة توصلت الدارسات إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي:

1- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الصراع التنظيمي بين العاملين في مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر مرتفع بدرجة وصلت إلى (40.7٪) من مفردات عينة الدراسة.

2- أن أكثر أنواع الصراعات التنظيمية انتشاراً بين العاملين في مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر هو الصراع بين الفرد وزميله بنسبة (44.1٪) من مفردات عينة الدراسة.

3- أثبتت الدراسة بان الموظفين لا يتدخلون لإيجاد تسوية لحل الصراعات بن الموظفين في أدارتهم.

4- وجدت إجابات مفردات عينة الدراسة حول سؤال (في حالة نشوء صراع بين الموظفين من يتولى العمل على التسوية) حيث كانت الإجابة بان (المدير المباشر هو من يقوم بتسوية الصراع بين الموظفين).

5- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الصراع التنظيمي المتمثل في التالي (العدالة، تفويض الصلاحية، غموض الدور) على الرضا الوظيفي للعاملين مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر.

ثانياً: التوصيات: 4-7.

أ- التوصيات خاصة بالصراع التنظيمي:

- 1- على إدارة مستشفى أبي سة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر الاهتمام بالبيئة العامة للعاملين، وخلق روح المودة ولانسجام فيما بينهم وجعلهم كالفريق الواحد، تجنباً لحدوث الصراعات التنظيمية في المؤسسة.
- 2- ضرورة فهم ودراسة أهمية ظاهرة الصراع التنظيمي التي تنشأ بين العاملين والعمل على السيطرة والقضاء عليها، وإدارتها بشكل يحقق نتائج إيجابية لكل الأطراف.
- 3- يجب دراسة وتجنب العوامل الرئيسية المؤدية إلى نشوء الصراع التنظيمي بين العاملين في المؤسسة وهي (العدالة، تفويض الصلاحيات، غموض الدور الإداري) والتغيرات المفاجئة في الإدارة في فترة قصيره ووجود أكثر من تنظيم إداري يحتكم إليه الموظف.
- 4- لا يوجد أسلوب أو استراتيجيات مثلى يدار بها الصراع التنظيمي بين العاملين في جميع حالاته ومعالجته، إنما ينبغي التعامل معه بأدبيات إدارة الصراع واختيار الأسلوب المناسب مع طبيعة الصراع والمستوى المناسب وحله بطريقة .

8- المراجع

1. المغربي كامل محمد (1995) كتاب. السلوك التنظيمي. دار الفكر للنشر. الاردن. ص310.
2. إيهاب عيسى المصري/ طارق عبد الرؤوف عامر (2014) كتاب. الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني. الطبعة الأولى. المؤسسة العربية للعلوم والثقافة. مصر. ص32.
3. براهيم محمد الأمين/ موساوي يحيى (2015/2016) مذكرة نيل ماستر. تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية. جامعة أبي بكر بلقايد.
4. حسين خضير محمد مسهدي (يوليو 2018) الرضا الوظيفي وتأثيره على الأبناء. المجلة العلمية لكلية رياض الأطفال. المجلد 5. العدد الأول. ص386.
5. خالد علي سعيد الحوتي (مارس 2018) مذكرة نيل ماستر. الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية أداء العمل في الإدارة الحكومية دراسة تطبيقية على مديري المدارس العامة بمدينة بنغازي. ص16.

6. سلطان بن حسن بن عبد الرحمن (2014) المناخ التنظيمي وأنماط إدارة الصراع في المدارس الثانوية بالطائف والعلاقة بينها من جهة نظر المديرين والمعلمين. مجلة عالم التربية مصر. المجلد 5. العدد 47. ص 274.
7. فرج عيده / عامر نجا (2020) مذكرة ماستر. التمكين الإداري وأثره على الرضا الوظيفي. جامعة يحي فارس.
8. واصل جميل المؤمني (2002) كتاب. المناخ التنظيمي وإدارة الصراع في المؤسسات التربوية. دار حامد. الطبعة الأولى. ص 301.

المراجع الإنجليزية

1. Daft (2003). Richard. Management. Sixth Edition.

تأثير المرونة المالية على تحقيق الاستقرار المالي

دراسة تطبيقية على عينة من المصارف التجارية الليبية (2010-2020)

أحلام عبدالسلام سالم ميلاد - جامعة طرابلس - كلية الاقتصاد قسم التمويل والمصارف

المستخلص:

تناول هذه الدراسة تأثير المرونة المالية على تحقيق الاستقرار المالي في عينة من المصارف التجارية الليبية خلال الفترة (2010-2020). تم استخدام مجموعة من المؤشرات المالية مثل معدل كفاية رأس المال (%، نسبة السيولة (%، معدل الربحية (ROA (%، ونسبة الديون إلى الأصول (% لتقييم العلاقة بين المرونة المالية والاستقرار المالي. كما تم تطبيق نموذج "ألتمان Z-Score" لتحديد احتمالية التعثر المالي لكل مصرف. أظهرت النتائج تبايناً في الأداء المالي بين المصارف، حيث حقق مصرف الصحارى أفضل أداء بمعدل كفاية رأس مال 16.0٪ وقيمة Z-Score بلغت 3.5، مما يشير إلى استقرار مالي قوي. في المقابل، سجل المصرف التجاري الوطني أدنى القيم بنسبة كفاية رأس مال 9.5٪ وقيمة Z-Score بلغت 2.2، ما يعكس ضعفاً في المرونة المالية واحتمالية أعلى للتعثر المالي. تُظهر الدراسة أن المصارف ذات معدلات السيولة المرتفعة مثل مصرف الصحارى (50٪) ومصرف السراي (47٪) كانت أكثر قدرة على مواجهة الالتزامات قصيرة الأجل. كما أشارت النتائج إلى أن تحسين مؤشرات المرونة المالية مثل كفاية رأس المال ونسبة السيولة يمكن أن يعزز الاستقرار المالي ويقلل من مخاطر التعثر. خلصت الدراسة إلى توصيات بضرورة تحسين إدارة رأس المال والسيولة، وتطوير استراتيجيات تنويع مصادر الدخل، وتعزيز الشفافية وإدارة المخاطر. كما أوصت باستخدام أدوات تحليلية مثل "ألتمان Z-Score" لتقييم الأداء المالي بشكل دوري.

الكلمات المفتاحية: المرونة المالية، الاستقرار المالي، المصارف التجارية الليبية، نموذج ألتمان Z-Score، معدل كفاية رأس المال، نسبة السيولة، التعثر المالي، (2010-2020)

المقدمة

يمثل القطاع المصرفي محوراً حيوياً لدعم الاستقرار المالي وتعزيز النمو الاقتصادي، إذ تعتمد الاقتصادات الوطنية على قوة وكفاءة مصارفها التجارية لضمان تدفق الأموال وتحقيق التنمية المستدامة. في ليبيا، التي شهدت عقداً مليئاً بالتقلبات الاقتصادية والسياسية، يبرز دور المصارف

التجارية في مواجهة الأزمات المالية والتكيف مع بيئة شديدة التقلب. المرونة المالية، بوصفها قدرة المؤسسات على التكيف مع الصدمات، تُعد عاملاً أساسياً في تمكين المصارف من الاستمرار في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها دون التأثير السلبي على الاستقرار المالي. تشمل هذه المرونة عناصر متعددة مثل نسب السيولة، استقرار رأس المال، والكفاءة التشغيلية. في المقابل، فإن الاستقرار المالي يعكس قدرة المصارف على الوفاء بالتزاماتها وتجنب المخاطر التي قد تؤدي إلى تعثرها.⁽⁷⁰⁾

خلال الفترة من 2010 إلى 2020، عانت المصارف التجارية الليبية من ضغوط كبيرة نتيجة اضطراب الاقتصاد المحلي وزيادة مخاطر التعثر المالي. أثارت هذه التحديات تساؤلات حول الكيفية التي يمكن من خلالها تعزيز مرونة هذه المصارف لضمان تحقيق استقرار مالي مستدام. باستخدام مؤشرات مالية دقيقة ونموذج "ألتمان Z-Score"، تسعى هذه الدراسة إلى تقييم العلاقة بين المرونة المالية والاستقرار المالي، مع تحليل مدى تأثير المرونة على تقليل المخاطر المالية.

إشكالية الدراسة

تتمثل إحدى المشكلات الرئيسية التي واجهتها المصارف التجارية الليبية في تزايد مستويات الديون المعدومة وانخفاض نسب السيولة، وهي أمور ترتبط بشكل وثيق بقدرتها على مواجهة الأزمات والتكيف مع الظروف المتغيرة. إضافة إلى ذلك، كان هناك تراجع ملحوظ في أرباح هذه المصارف نتيجة انخفاض النشاط الاقتصادي العام، مما أدى إلى انخفاض نسب العائد على الأصول (ROA) والعائد على رأس المال (ROE). هذا الوضع دفع إلى تساؤلات عميقة حول قدرة المصارف الليبية على الصمود أمام هذه التحديات وتحقيق الاستقرار المالي على المدى الطويل. من هنا، برزت الحاجة إلى التركيز على مفهوم المرونة المالية، والتي تعبر عن قدرة المصارف على التكيف مع التحديات والصدمات الاقتصادية دون أن يؤثر ذلك على استمراريتها أو استقرارها. وتشمل المرونة المالية مجموعة من المؤشرات التي تساعد في قياس قدرة المصرف على إدارة المخاطر المالية، مثل نسبة الديون إلى الأصول، نسبة السيولة، ونسبة العائد على الأصول. تُظهر

Mansour, L. M., Jabr, S. A. H., & Musa, M. A. (2022).

دراسة تطبيقية لقطاع المصارف المدرجة في سوق العراق للاوراق المالية للفترة من (2019-2010) .

Journal of Madenat Alelem University College 14(1) 106-121. (70)

الدراسات أن المصارف التي تتمتع بمستويات عالية من المرونة تكون قادرة على امتصاص الأزمات بشكل أفضل، مما يساهم في تعزيز استقرار النظام المصرفي ككل.

على الجانب الآخر، يُعد الاستقرار المالي هدفاً رئيسياً للمصارف التجارية، إذ يعكس مدى قدرتها على تحقيق التوازن بين أصولها والتزاماتها دون الوقوع في التعثر أو فقدان الثقة لدى العملاء والمستثمرين. ويعتمد هذا الاستقرار على مؤشرات مهمة مثل كفاية رأس المال، تقلب الأرباح، ومعدل الديون المعدومة. ومن الجدير بالذكر أن الاستقرار المالي لا يقتصر على تحقيق الربحية، بل يشمل أيضاً ضمان استدامة العمليات المصرفية في مواجهة الأزمات. لذلك، تكمن إشكالية الدراسة في الإجابة على سؤال محوري حول العلاقة بين المرونة المالية والاستقرار المالي، وكيف يمكن لتحسين مؤشرات المرونة أن يقلل من احتمالات التعثر المالي لدى المصارف التجارية اليبية. ويتفرع من هذا السؤال المحوري تساؤلات أخرى تتعلق بكيفية تحديد المؤشرات المناسبة لكل من المرونة والاستقرار، وكيفية قياس تأثير هذه المؤشرات بشكل دقيق.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي: كيف تؤثر المرونة المالية على تحقيق الاستقرار المالي في المصارف التجارية اليبية خلال الفترة 2010-2020؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما هي المؤشرات الرئيسية لقياس المرونة المالية في المصارف التجارية اليبية؟
2. ما مدى تأثير نسب السيولة وكفاية رأس المال على الاستقرار المالي؟
3. كيف ترتبط مؤشرات الربحية (مثل العائد على الأصول ROA) بتقلب الأرباح والاستقرار المالي؟
4. كيف يمكن تطبيق نموذج "Z-Score" لتقييم مخاطر التعثر المالي في المصارف التجارية اليبية؟

فرضية البحث

الفرضية الرئيسية:

تؤثر المرونة المالية بشكل إيجابي على تحقيق الاستقرار المالي في المصارف التجارية الليبية خلال الفترة 2010-2020.

الفرضيات الفرعية:

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نسب السيولة وكفاية رأس المال وتحقيق الاستقرار المالي في المصارف التجارية الليبية.
2. تلعب مؤشرات الربحية) مثل العائد على الأصول ROA والعائد على رأس المال ROE دوراً مهماً في تقليل تقلب الأرباح وتعزيز الاستقرار المالي.
3. يمكن أن يساهم تطبيق نموذج "ألتمان Z-Score" في تقييم مخاطر التعثر المالي للمصارف التجارية الليبية بفعالية.
4. تؤثر مؤشرات الديون المعدومة ونسبة القروض إلى الأصول على مرونة المصارف وقدرتها على تحقيق الاستقرار المالي.

منهجية البحث

1. نوع البحث:

- البحث يعتمد على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقة بين المرونة المالية والاستقرار المالي في المصارف التجارية الليبية.

2. أدوات البحث:

- تحليل البيانات الثانوية: جمع وتحليل البيانات المالية من تقارير المصارف التجارية الليبية (2010-2020).
- النماذج الإحصائية: تطبيق نموذج "ألتمان Z-Score" لتقييم احتمالية التعثر المالي وتحليل المؤشرات المالية الأخرى.
- برامج التحليل: استخدام برامج مثل SPSS و Excel لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

3. عينة البحث: عينة البحث تشمل مجموعة من المصارف التجارية الليبية التي تنشر بيانات مالية مفصلة ومتاحة للفترة الزمنية المستهدفة (2010-2020)

المبحث الأول: الإطار النظري للبحث

تمهيد :

يُعد الإطار النظري حجر الزاوية في أي دراسة علمية، إذ يضع الأساس المعرفي لفهم المفاهيم الرئيسية ويحدد العلاقات النظرية التي تبني عليها الدراسة. في سياق البحث الحالي، يتناول الإطار النظري تحليلاً شاملاً للمصارف التجارية، ودورها الحيوي في تحقيق الاستقرار المالي، فضلاً عن دراسة مفهوم المرونة المالية باعتبارها عنصراً أساسياً في مواجهة الأزمات الاقتصادية والمخاطر المالية. كما يستعرض هذا الإطار مفهوم الاستقرار المالي، مع التركيز على المؤشرات التي تساهم في تقييم أدائه وأهميته في ضمان استدامة القطاع المصرفي. يُعد هذا المبحث بمثابة الإطار الذي يبنى عليه التحليل العملي في الدراسة، مما يساعد في تحديد العلاقة بين المرونة المالية والاستقرار المالي، ويوفر الأساس اللازم لفهم نتائج الدراسة وتوصياتها.

1.1 المصارف التجارية: تعريفها ودورها في تحقيق الاستقرار المالي

تُعرف المصارف التجارية بأنها المؤسسات المالية التي تهدف إلى تقديم خدمات مالية متنوعة، مثل الودائع من الأفراد والشركات، وتقديم القروض للأفراد والمؤسسات، وتحفيز الاستثمار في الاقتصاد. تلعب المصارف التجارية دوراً محورياً في تحقيق الاستقرار المالي من خلال تنظيم التدفقات النقدية، وتوفير التمويل اللازم للمشروعات، وضمان السيولة في السوق. تسهم أيضاً في تحسين الرفاهية الاقتصادية عبر تمويل الأنشطة الإنتاجية وتعزيز قدرة الأفراد على تلبية احتياجاتهم المالية (Accounting W، 2024).

1.2 المرونة المالية: مفهومها، مكوناتها، وأهميتها للمؤسسات المصرفية

تشير المرونة المالية إلى قدرة المؤسسات المصرفية على التكيف مع التغيرات المالية والاقتصادية المفاجئة، سواء من حيث التدفقات النقدية أو إدارة الأزمات. تتضمن مكونات المرونة المالية عناصر مثل إدارة السيولة، الهيكلة المرنة للتمويل، والاستجابة السريعة للفرص الاستثمارية أو التحديات الاقتصادية. تلعب هذه المرونة دوراً أساسياً في تحسين استدامة المؤسسات المصرفية وتمكينها من تحقيق أقصى قيمة في ظروف متغيرة، مما يساهم في تعزيز الاستقرار المالي الداخلي والخارجي (Harvard Business Review Arabia).

1.3 الاستقرار المالي: تعريفه، مؤشرات، وأهميته للقطاع المصرفي

يُعرف الاستقرار المالي بقدرته على ضمان عمل الأنظمة المالية بكفاءة واستمرارية دون تعرّضها لانقطاعات تهدد الاقتصاد الكلي. تُعد مؤشرات الاستقرار المالي مثل استقرار الأسعار، انخفاض معدلات التخلف عن السداد، وتحسن نسب رأس المال والسيولة، أدوات أساسية لقياس متانة القطاع المصرفي. يساهم تحقيق الاستقرار المالي في تعزيز ثقة العملاء والمستثمرين وتقليل المخاطر المرتبطة بالنظام المالي. توضح الدراسات أن المؤسسات المصرفية التي تتمتع بمرونة مالية أكبر، تكون أكثر قدرة على تحقيق استقرار مالي مستدام، كما هو موضح في دراسة جامعة بغداد (2023).

العلاقة بين المصارف التجارية، المرونة المالية، والاستقرار المالي

تلعب المصارف التجارية دورًا رئيسيًا في تعزيز المرونة المالية والاستقرار المالي عبر توفير الأدوات والخدمات التي تتيح إدارة أفضل للمخاطر المالية. على سبيل المثال، يُعتبر توفير رأس المال اللازم وتمويل الفرص الاستثمارية من أهم الوظائف التي تساعد في الحفاظ على صحة الاقتصاد الكلي وتعزيز دور المصارف كوسيط مالي يربط بين المدخرين والمستثمرين (Ribao Technology).

المبحث الثاني: التحليل المالي للمصارف التجارية الليبية

2.1 اختيار المؤشرات المالية المناسبة للمرونة المالية والاستقرار المالي

في هذا الجزء، تم تحديد المؤشرات المالية الأساسية لقياس المرونة المالية والاستقرار المالي بناءً على أهميتها العلمية وتطبيقها في الدراسات السابقة. تشمل هذه المؤشرات:

- معدل كفاية رأس المال (Capital Adequacy Ratio) يعكس قدرة المصرف على تغطية مخاطره المالية.
- نسبة السيولة (Liquidity Ratio) تقيس قدرة المصرف على تلبية التزاماته قصيرة الأجل.
- معدل الربحية (Return on Assets - ROA) يعكس كفاءة استخدام الأصول لتحقيق الأرباح.
- نسبة الديون إلى الأصول (Debt to Assets Ratio) تعكس درجة اعتماد المصرف على التمويل الخارجي.

2.2 تطبيق نموذج "ألتمان Z-Score" لتقييم احتمالية التعثر المالي

تم استخدام نموذج "ألتمان Z-Score" كأداة لتقييم احتمالية التعثر المالي في عينة الدراسة. يعتمد النموذج على مجموعة من المعادلات التي تأخذ في الحسبان خمسة مؤشرات رئيسية، هي:

1. رأس المال العامل إلى إجمالي الأصول: يعكس كفاءة إدارة رأس المال العامل.
2. الأرباح المحتجزة إلى إجمالي الأصول: توضح مدى اعتماد المصرف على أرباحه في التمويل.
3. العائد قبل الفوائد والضرائب إلى إجمالي الأصول: يقيس قدرة المصرف على تحقيق الأرباح التشغيلية.
4. القيمة السوقية للأسهم إلى إجمالي الديون: يوضح قوة المركز المالي للمصرف.
5. إجمالي المبيعات إلى إجمالي الأصول: يعكس كفاءة استخدام الأصول لتحقيق المبيعات.

2.3 تحليل البيانات المالية لعينة من المصارف التجارية الليبية (2010-2020)

تُعد المصارف التجارية العمود الفقري للنظام المالي في ليبيا، حيث تضم مجموعة من البنوك البارزة مثل مصرف الجمهورية، مصرف الوحدة، المصرف التجاري الوطني، مصرف الصحاري، مصرف الأمان، مصرف المتوسط، مصرف الواحة، مصرف الإجماع، ومصرف السراي. تلعب هذه المصارف دورًا أساسيًا في تحقيق الاستقرار المالي ودعم الأنشطة الاقتصادية من خلال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة.

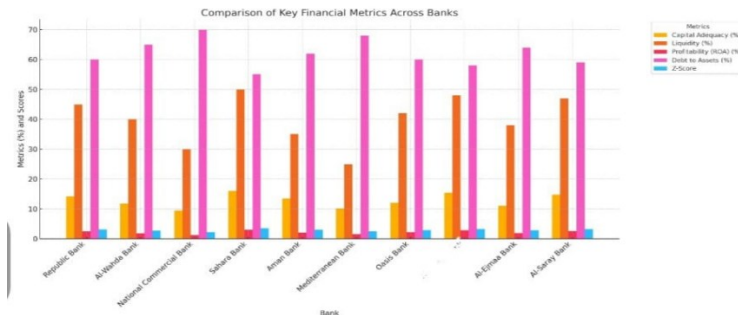
تم جمع البيانات المالية من التقارير السنوية لتسعة مصارف تجارية ليبية خلال الفترة من 2010 إلى 2020. أُجريت التحليلات باستخدام برامج تحليل البيانات مثل SPSS وExcel، وشملت النتائج:

جدول (1): المؤشرات المالية لتوضيح الأداء المالي لكل مصرف

البنك	كفاية رأس المال (%)	السيولة (%)	الربحية (ROA) (%)	نسبة الدين إلى الأصول (%)	Z-Score
بنك الجمهورية	14.2	45	2.5	60	3.1

البنك	كفاية رأس المال (%)	السيولة (%)	الربحية (ROA) (%)	نسبة الدين إلى الأصول (%)	Z-Score
مصرف الوحدة	11.8	40	1.8	65	2.7
المصرف التجاري الوطني	9.5	30	1.2	70	2.2
مصرف الصحاري	16.0	50	3.0	55	3.5
مصرف الأمان	13.5	35	2.0	62	3.0
مصرف البحر المتوسط	10.2	25	1.5	68	2.5
مصرف الواحة	12.0	42	2.2	60	2.9
مصرف الإجماع	11.0	38	1.9	64	2.8
مصرف السراي	14.8	47	2.6	59	3.2

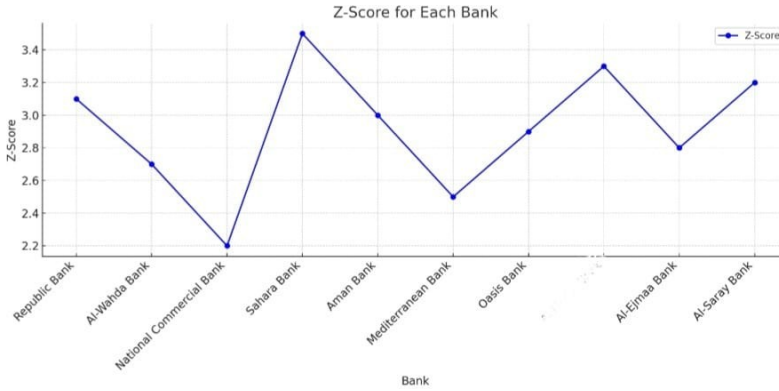
الجدول يوضح الأداء المالي لتسعة مصارف رئيسية بناءً على خمسة مؤشرات أساسية: كفاية رأس المال (%)، السيولة (%)، الربحية (ROA) (%)، نسبة الدين إلى الأصول (%). و Z-Score. تظهر البيانات تبايناً ملحوظاً بين المصارف من حيث هذه المؤشرات، مما يعكس الاختلاف في استراتيجيات الإدارة المالية ومستوى المخاطر لكل مصرف.



شكل (1): مقارنة بين المصارف المختلفة وفقاً لمؤشرات الأداء الرئيسية

- معدل السيولة: أظهر تفاوتاً ملحوظاً بين المصارف، حيث تراوح بين 25٪ و 60٪.

الرسم البياني يبرز مقارنة شاملة بين المصارف المختلفة استناداً إلى مؤشرات الأداء الرئيسية. يظهر الشكل (١) بوضوح أن بعض المصارف، مثل مصرف الصحارى، تتمتع بأداء قوي في جميع المؤشرات تقريباً، بينما تعاني مصارف أخرى مثل المصرف التجاري الوطني من انخفاض في معظم المؤشرات، مما قد يشير إلى ضعف في الإدارة المالية أو تعرض أعلى للمخاطر.



شكل (٢): مؤشرات z_score لمستوى الأمان المالي لكل مصرف

يوضح شكل (٢) مؤشر Z-Score مستوى الأمان المالي لكل مصرف ومدى احتمالية تعرضه لمخاطر مالية قد تؤدي إلى الإفلاس. بناءً على الرسم البياني، يُظهر مصرف الصحارى أعلى قيمة (3.5) Z-Score، مما يشير إلى استقرار مالي قوي وانخفاض خطر الإفلاس. في المقابل، يمتلك المصرف التجاري الوطني أدنى قيمة (2.2) Z-Score، مما يشير إلى حاجة لتحسين السياسات المالية لتقليل المخاطر المالية.

- نتائج نموذج "ألتمان" Z-Score كشفت أن 30٪ من المصارف تعاني من مخاطر تعثر عالية، في حين أظهرت 70٪ منها استقراراً مالياً معقولاً.

المبحث الثالث: النتائج والمخرجات

1. المؤشرات المالية

أ. معدل كفاية رأس المال (Capital Adequacy Ratio)

- أعلى المعدلات: سجّل مصرف الصحارى أعلى نسبة بلغت 16.0%، ثم مصرف السراي بنسبة 14.8%، ومصرف الجمهورية بنسبة 14.2%.
- أدنى المعدلات: كان أداها في المصرف التجاري الوطني بنسبة 9.5%، مما يشير إلى محدودية قدرته على امتصاص الخسائر المالية مقارنةً بالمصارف الأخرى.

ب. نسبة السيولة (Liquidity Ratio)

- أعلى النسب: حقق مصرف الصحارى أيضًا أعلى نسبة سيولة بلغت 50%، ثم مصرف السراي بنسبة 47%، ومصرف الجمهورية بنسبة 45%.
- أدنى النسب: سجّل مصرف المتوسط أدنى نسبة سيولة عند 25%، وهو ما يشير إلى ضعف قدرته على مواجهة الالتزامات قصيرة الأجل.

ج. معدل الربحية (Return on Assets - ROA)

- أعلى المعدلات: تفوق مصرف الصحارى بنسبة 3.0%، يليه مصرف السراي بنسبة 2.6%.
- أدنى المعدلات: تذيّل المصرف التجاري الوطني القائمة بمعدل 1.2%، ما يشير إلى ضعف كفاءة استخدام أصوله في تحقيق الأرباح.

د. نسبة الديون إلى الأصول (Debt to Assets Ratio)

- أعلى النسب: سجّل المصرف التجاري الوطني النسبة الأعلى عند 70%، يليه مصرف المتوسط بنسبة 68%، ثم مصرف الوحدة بنسبة 65% ارتفاع هذه النسبة يُظهر اعتمادًا كبيرًا على الديون في تمويل أنشطة المصرف.
- أدنى النسب: حقق مصرف الصحارى أدنى نسبة عند 55%، مما يعني اعتماده الأقل على الديون مقارنةً بالمصارف الأخرى.

2. تطبيق نموذج "التمان" Z-Score.

تم استخدام مؤشر Z-Score لتقييم احتمالية تعثر المصرف ماليًا. ويعتمد هذا المؤشر على عدة عوامل تتعلق برأس المال العامل، والأرباح المحتجزة، والأرباح التشغيلية، والقيمة السوقية إلى الديون، وإجمالي المبيعات إلى الأصول.

- أعلى القيم: جاء مصرف الصحارى في المقدمة بقيمة بلغت 3.5 ثم مصرف السراي بقيمة 3.2، ومصرف الجمهورية بقيمة 3.1. هذه القيم المرتفعة تعني انخفاض احتمال التعثر المالي وارتفاع مستوى الأمان المالي لهذه المصارف.

- أدنى القيم: حلّ المصرف التجاري الوطني في المرتبة الأدنى بقيمة 2.2، يليه مصرف المتوسط بقيمة 2.5، ما يشير إلى ارتفاع مخاطر التعثر المالي أو الحاجة إلى تحسين السياسات المالية وزيادة كفاءة التشغيل.

من خلال تحليل نتائج نموذج "الأمان" Z-Score ، يتبيّن أن:

- حوالي 30% من المصارف المدروسة (3 مصارف من أصل 10) تقع في نطاق خطر التعثر المالي أو تحتاج إلى إصلاحات مالية عاجلة.
- بينما تتمتع 70% من المصارف بدرجات مستقرة من حيث الأمان المالي وفقاً للمؤشر، وإن كان بعضها يحتاج إلى تحسينات إضافية لرفع مستوى الأمان أكثر.

3. تحليل الرسوم البيانية

أ. التباين في الأداء المالي

عند النظر إلى الرسوم البيانية التي تقارن معدل كفاية رأس المال والسيولة والربحية ونسبة الديون، يتضح التباين الملحوظ في الأداء المالي بين المصارف:

- مصرف الصحارى يحافظ على مراكز متقدمة في أغلب المؤشرات (كفاية رأس المال، السيولة، الربحية)، ما ينعكس في ارتفاع قيمته في مؤشر Z-Score.

- المصرف التجاري الوطني ومصرف المتوسط يسجلان نتائج منخفضة نسبياً في بعض المؤشرات، خصوصاً كفاية رأس المال والربحية، ويظهر ذلك بوضوح في انخفاض قيمة Z-Score.

ب. التأثير على القرارات المستقبلية

- يمكن للمصارف ذات المؤشرات الإيجابية (مثل الصحارى والسراي) الاستمرار في سياساتها المالية، مع الحفاظ على مستويات السيولة وكفاية رأس المال المرتفعة.

- أما المصارف ذات المؤشرات الضعيفة أو مستويات Z-Score المنخفضة فتحتاج إلى تعديل استراتيجياتها المالية، والاهتمام برفع مستويات الربحية وخفض نسب الديون إلى الأصول للحد من مخاطر التعثر المالي.

خلاصة

1. كفاية رأس المال والسيولة عاملان حاسمان في دعم المصرف أثناء الأزمات المالية، ويتضح من الأرقام أن المصارف التي تتميز بمعدلات مرتفعة في هذين المؤشرين مثل الصحارى تواجه مخاطر أقل.
 2. انخفاض الأرباح التشغيلية وارتفاع الديون يعزز من احتمالية تعثر المصارف ماليًا، كما هو الحال في المصرف التجاري الوطني، مما انعكس على انخفاض قيمة Z-Score إلى 2.2.
 3. التباين الكبير بين المصارف يبرز مدى اختلاف استراتيجيات الإدارة المالية والسياسات الائتمانية والاستثمارية، مما يستدعي تحليلاً أعمق لكل مصرف على حدة، خصوصاً في ضوء التطورات الاقتصادية والسياسية في ليبيا خلال فترة الدراسة (2010-2020).
- باختصار، تظهر البيانات ضرورة تركيز المصارف على تعزيز رؤوس أموالها وتحسين كفاءتها التشغيلية وتنويع مصادر تمويلها لتقليل الاعتماد على الديون والحد من مخاطر التعثر المالي.

الخاتمة

إن التحليل المالي للمصارف التجارية الليبية في هذا البحث يسلط الضوء على العوامل المؤثرة في استقرار هذه المصارف وقدرتها على التكيف مع التحديات الاقتصادية والمالية. يعتمد البحث على استخدام مجموعة من المؤشرات المالية الرئيسية مثل معدل كفاية رأس المال، نسبة السيولة، معدل الربحية (ROA)، نسبة الديون إلى الأصول، بالإضافة إلى استخدام نموذج ألتمان Z-Score لتقييم احتمالية التعثر المالي. هذه المؤشرات تعتبر ضرورية لفهم قدرة المصارف على مواجهة الأزمات المالية وتقليل المخاطر التي قد تهدد استقرارها المالي.

بناءً على النتائج، اتضح أن المصارف التي تتمتع بمعدلات عالية في مؤشرات مثل كفاية رأس المال ونسبة السيولة تكون أكثر قدرة على مواجهة الأزمات المالية. بينما المصارف التي تعاني من معدلات ضعيفة في هذه المؤشرات تواجه تحديات كبيرة في الحفاظ على استقرارها المالي. من

خلال تطبيق نموذج ألتمان Z-Score، يمكن تحديد المصارف الأكثر عرضة للمخاطر، حيث أظهرت بعض المصارف أن لديها احتمالية أعلى للتعرض للتعثر المالي.

كما تبين أن هناك تبايناً ملحوظاً بين المصارف التجارية الليبية من حيث أدائها المالي، حيث برزت بعض المصارف مثل مصرف الصحارى في الحفاظ على استقرار مالي قوي، بينما سجلت بعض المصارف الأخرى مثل المصرف التجاري الوطني نتائج ضعيفة في أغلب المؤشرات، مما يعكس حاجة هذه المصارف إلى تحسين سياساتها المالية والائتمانية. تُمثل هذه النتائج نقطة انطلاق لفهم الواقع المالي للمصارف الليبية ومواطن القوة والضعف في أدائها.

من خلال هذا البحث، يتضح أن المصارف التي تتمتع بمعدل كفاية رأس مال مرتفع ونسبة سيولة جيدة كانت أكثر قدرة على التكيف مع التقلبات الاقتصادية، ما يجعلها أكثر مرونة في مواجهة الأزمات المالية. في المقابل، المصارف التي تواجه تحديات في هذه المؤشرات، مثل المصرف التجاري الوطني، قد تواجه صعوبة في مواجهة الأزمات الاقتصادية.

على الرغم من وجود بعض المصارف التي تتمتع بنسب جيدة في المؤشرات المالية، إلا أن الحاجة لتحسين الشفافية وتعزيز إدارة المخاطر لا تزال ضرورية. كما أن تحسين نظام الرقابة المالية وتطوير الاستراتيجيات التوسعية يمكن أن يساهم في تحسين الأداء المالي لهذه المصارف على المدى الطويل. وختاماً، يُظهر هذا البحث أهمية تكامل البيانات المالية مع النماذج التنبؤية مثل ألتمان Z-Score لتقديم رؤى دقيقة حول الاستقرار المالي والقدرة على التكيف مع التقلبات الاقتصادية.

النتائج

1. تفاوت في كفاية رأس المال: أظهرت البيانات أن المصارف التي تتمتع بمعدل كفاية رأس مال مرتفع، مثل مصرف الصحارى (16.0%)، كانت أكثر قدرة على تغطية المخاطر المالية التي قد تواجهها.

2. نسبة السيولة: المصارف التي تتمتع بنسب سيولة جيدة، مثل مصرف الصحارى (50%) ومصرف أظهرت قدرة أعلى على تلبية التزاماتها المالية قصيرة الأجل مقارنة بالمصارف ذات النسب المنخفضة مثل المصرف المتوسط (25%).

3. معدل الربحية: (ROA) المصارف التي تحقق معدلات ربحية مرتفعة مثل مصرف الصحارى (3.0%) أظهر كفاءة أعلى في استخدام الأصول لتحقيق الأرباح.

4. نسبة الديون إلى الأصول: المصرف التجاري الوطني كان الأكثر اعتماداً على التمويل الخارجي بنسبة 70%، مما يشير إلى تعرضه الأكبر للمخاطر بسبب ارتفاع مستوى الدين مقارنة بالأصول.
5. تفاوت في أداء Z-Score: سجل مصرف الصحارى أعلى قيمة Z-Score بلغت 3.5، ما يشير إلى استقرار مالي قوي، بينما كان المصرف التجاري الوطني في أدنى التقييمات عند 2.2، مما يعكس احتمالية أكبر للتعثر المالي.
6. المصارف ذات الأداء الضعيف: تبين أن المصارف ذات الأداء الضعيف، مثل المصرف التجاري الوطني والمصرف المتوسط، تعاني من انخفاض كبير في الأرباح التشغيلية وارتفاع نسب الديون إلى الأصول.
7. تحليل الاتجاهات الزمنية: أظهرت البيانات من الفترة 2010-2020 أن بعض المصارف شهدت تحسناً في أداء مؤشرات السيولة والكفاية، بينما واجهت مصارف أخرى تحديات مستمرة في تحسين هذه المؤشرات.

التوصيات

1. تحسين إدارة رأس المال:
 - ينبغي للمصارف ذات كفاية رأس مال منخفضة، مثل المصرف التجاري الوطني، العمل على زيادة رأس المال لتحسين قدرتها على امتصاص الخسائر والمخاطر المالية.
2. زيادة التركيز على السيولة:
 - من الضروري تحسين نسبة السيولة للمصارف ذات النسب المنخفضة مثل المصرف المتوسط (25%)، لضمان قدرتها على الوفاء بالالتزامات قصيرة الأجل.
3. تنوع مصادر الدخل:
 - يجب على المصارف السعي إلى تنوع مصادر دخلها وتقليل اعتمادها على التمويل الخارجي، خاصة المصارف ذات نسبة الديون العالية.
4. تعزيز الاستراتيجيات التشغيلية:

- يتعين على المصارف التركيز على تحسين الكفاءة التشغيلية لزيادة الربحية، من خلال الاستثمار في التقنيات الحديثة وتطوير الخدمات.
- 5. الشفافية وإدارة المخاطر:
- يجب على المصارف تعزيز الشفافية في التقارير المالية وتطبيق إجراءات صارمة لإدارة المخاطر لتقليل احتمالية التعثر المالي.
- 6. تحسين استراتيجيات الاستثمار:
- ينبغي على المصارف دراسة استراتيجيات استثمار جديدة وزيادة محافظتها من الأصول غير المالية لتنويع مصادر العوائد.
- 7. تحسين قدرات التحليل المالي:
- يجب على المصارف تحسين القدرات التحليلية باستخدام نماذج مثل ألتمان Z-Score لتقييم الاستقرار المالي بشكل دوري واتخاذ قرارات مالية مستنيرة.
- 8. التدريب والتطوير:
- من الضروري تطوير برامج تدريب وتطوير مهارات العاملين في المصارف لتحسين كفاءتهم في التعامل مع التحديات المالية وتحقيق الاستدامة المالية على المدى الطويل.

المراجع:

1. Accounting W. (2024). November). البنوك التجارية: مفهومها، وظائفها، وأثرها على الأفراد والشركات Retrieved from <https://www.accountingw.com>
2. عبدالله، ع. إ. أ.، وآدم، ز. س. أ. (2024). أثر عناصر المزيج التسويقي على زيادة حجم المبيعات: دراسة تطبيقية على شركة سوداتل، ولاية غرب دارفور، مدينة الجنيينة، 2021-2022. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية (HNSJ)، 5 (6). <https://doi.org/10.53796/hnsj56/4>
3. الفيتوري، ع. م.، ودوفان، م. م. (2023). تأثير الكلمة المنطوقة بين العملاء على جودة العلاقة بين العملاء والبنوك التجارية من وجهة نظر العميل: دراسة تطبيقية على عينة من عملاء البنوك التجارية الليبية. المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية

- Retrieved from 105-82 ، (3)2 ، (AJASHSS)
<https://aaasjournals.com/index.php/ajashss/article/view/424>
4. شماعة، س. ع. س. (2023). واقع ممارسة استراتيجيات إدارة المخاطر المصرفية وتأثيرها على الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية "دراسة تطبيقية على عينة من المصارف التجارية العاملة بمدينتي زليتن والخمس". "المجلة الأفروآسيوية للبحث العلمي (AAJSR)" ، 1 (3)،
Retrieved from 237-221
<https://aajsr.com/index.php/aajsr/article/view/59>
5. كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد. (2023). دور المرونة المالية في تحقيق الاستقرار المالي لعينة من المصارف التجارية في العراق (رسالة ماجستير) Retrieved from
<https://coadec.uobaghdad.edu.iq>
6. Harvard Business Review Arabia. (n.d.). شرح معنى "المرونة المالية" | دليل مصطلحات هارفارد بزنس ريفيو Retrieved from <https://hbrarabic.com>
7. Ribao Technology. (n.d.). الدور الأساسي للبنوك التجارية في الاستقرار الاقتصادي . Retrieved from <https://www.ribaotechnology.com>

الأمم المتحدة بين الهيمنة ومبررات الإصلاح

د. ابراهيم ابوصلاح ابراهيم

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية / جامعة طرابلس

الملخص

من خلال هذه الدراسة يمكننا معرفة الدور الذي لعبته العلاقات الدولية بين الأطراف الثلاث (روزفلت وتشرشل وستالين) الذين ساهموا في نشأة منظمة الأمم المتحدة ، وايضا معرفة الجهود التي بذلت لإنشائها ولبناء هيكل للسلام العالمي بكامل أسسه وذلك في ضوء التجارب التاريخية السابقة ، ومن خلال ذلك نتعرف علي كيفية نشأة الأمم المتحدة وما هي أجهزتها ووكالاتها وبرامجها ، مع التطرق الى أهم ما توصلت له من معاهدات ، وكذلك المساعدات التي قامت بها في تخفيف التوترات .

مقدمة:

إن التفكير بالسلام في نظام منظمة الأمم المتحدة يعني في الواقع اننا نفكر في الحرب، ومن خلال معرفة تضحيات الشعوب يمكننا معرفة قيمة السلام الحقيقي . والنظرية المعاصرة عملت على تعقيد المفهوم القديم للحرب إلى درجة إنها حملت إليه مفاهيم مثل القدرة والقوة والصراع والنزاع والتوتر وزادت من أساليب استخدام القدرة والقوة وإدارة الصراعات كما إنها حلت أيضا مصادر الصراع مما أدى إلى قيام ما يسمى بالمفهوم الواسع للسلام ، الذي يشير إلى أن السلام هو شيء أكثر من كونه حالة دون حرب. ومن الطبيعي والضروري وفقا لهذا المدخل التفكير مبكرا بقيمة وأهمية السلام وليس قبول وقوع الحرب مباشرة . ونشير هنا إلى أهمية الحاجة إلى بناء الأسس التحتية للسلام. وهذا يعني في الواقع تحقيق مستوى من الاعتماد الدولي المتبادل تفقد معه الحرب كونها هدفا ذا مغزى ليس في العلاقات الدولية ما بين الدول الكبرى والتي هددت بعضها البعض بالترسانات الاستراتيجية ولفترة غير قصيرة بل وبين الدول عموما . إن بناء الأسس التحتية للسلام تخلق بالتأكيد فرصة أكبر لتحقيق السلام الدولي . غير أن هذه الأسس لا يمكنها في أية مرحلة من مراحل بنائها . أن تقضي على ظاهرة الحرب حيث لا يمكن وخلال بناء الأسس التحتية للسلام الوصول إلى مستوى من الاعتماد المتبادل تكون معه الحرب غير ممكنة تماما.

في الحقيقة إن الدول لا تشكل الأطراف الوحيدة بل الرئيسة في العلاقات الدولية . ومجتمع

الدول هو مجتمع فوضوي (1) وفي مثل هذا المجتمع الفوضوي من الطبيعي أن تتقدم المصالح الخاصة على أي شيء آخر.

إن السلام العالمي قيمة ، ذلك أن الأمن القومي هو بحد ذاته قيمة ، وإن تحقيقه هو الآخر يتم عن طريق كل من المنافسة والتعاون ، وسباق التسلح والاتفاقيات الخاصة بتحديد همة نتاج الحاجة القومية إلى الأمن (2). ويصبح حد التوازن بين التعاون والمنافسة المشكلة النظرية الجوهرية ، إلا هذا غير ممكن بسبب أن من يضع السياسة الخارجية هم بشر معرضون للخطأ أو نقص المعلومات ، ومن هنا يوجد دائما عنصر المخاطرة والنظرية التي يجب أن تتفق مع هذا " الغموض " للسياسة الخارجية لا يمكنها أن تستبعد الحرب كواحدة من الاحتمالات ، وعليه فأن نظرية السلام إذا ما أرادت أن تكون شيئا مختلفا عن نظرية العلاقات الدولية فعليها أن تكون فقط نظرية للتعاون الدولي ، أي نظرية غير متكاملة للعلاقات . إن النظرية الكاملة هي التي تأخذ باحتمال الحرب باعتباره احتمالا وبصورة دائمة ولكنها تركز في الوقت نفسه على الوسائل الدبلوماسية والتنظيمية التي يمكن أن تحد من هذا الاحتمال .

أولا: إشكالية البحث:

أن الإشكالية الرئيسية التي يطرحها هذا البحث تتمثل في الأطراف الرئيسية التي ساهمت في نشأة منظمة الأمم المتحدة والدور الذي لعبته العلاقات الدولية بين الأطراف الثلاث (روزفلت وتشرشل وستالين)، بالإضافة إلى الأدوار التي قامت به المنظمة في الحفاظ على الأمن والسلم الدوليين.

ثانيا: أهمية البحث

أن أهمية البحث تتمثل في تسليط الضوء على منظمة الأمم المتحدة والحاجة إلى السلام والتعاون الدولي تحت هذه المظلة، والآمال المعقودة على نجاح هذه المنظمة، وبناء هيكل للسلام العالمي بكامل أسسه وفي ضوء التجارب التاريخية السابقة، ومن خلال دراسة العلاقات الدولية نكتفي بدراسة دور منظمة الأمم المتحدة باعتبار أنها المنظمة الأكبر في العالم، وستتناول بالبحث دور هذه المنظمة في تناول مراحل بنائها والصعوبات التي واجهتها محاول تبيان أوجه الكمال والنقص.

ثالثا: أهداف البحث:

1- التعرف على دور العلاقات الدولية ودورها في نشأة منظمة الأمم المتحدة.

2- وصف الجهود التي بذلت لإنشاء هذه المنظمة من قبل الأطراف الثلاثة الرئيسية.

3- تحليل دور الأجهزة البيروقراطية للأمم المتحدة في فض المنازعات الدولية.

رابعاً: فرضية البحث:

إن الأمم المتحدة تلعب دوراً رئيسياً في إدارة حل وتخفيف التوتر في العلاقات الدولية، ومساعدة البلدان النامية في حل خلافاتها، حيث تؤكد على أن للإنسان حق أساسي في الحرية والمساواة وفي ظروف عيش مناسبة في بيئة تسمح بالحياة في ظل الكرامة وتحقيق الرفاه، وأن المنظمة الدولية تتحمل مسؤولية رسمية في حماية الشعوب والنهوض بها .

خامساً: حدود البحث:

- حدود مكانية: نطاق هذا البحث في استعراض نشوء الأمم المتحدة وأجهزتها ووكالاتها وبرامجها، مع التطرق إلى أهم ما توصلت له من معاهدات، والمساعدات التي قامت بها في تخفيف التوترات القائمة.

- حدود زمانية: يتم تناول البحث في المدة من 1944م حتى سقوط الاتحاد السوفيتي 1989م ذلك لأن عام 1944 هو بداية العمل في وضع مشروع قيام الأمم المتحدة.

سادساً: منهج البحث:

سأتبع في هذا البحث المنهج الوصفي والتحليلي من خلال استعراض وتحليل العلاقات الدولية ودورها في نشأة الأمم المتحدة وتوضيح مبادئ والتزامات الاتفاقيات الدولية، بالإضافة إلى المنهج التاريخي لسرد بعض الحقائق التي قامت بها هذه المنظمة.

سابعاً: تقسيم البحث:

سأقوم بتقسيم موضوع البحث تبعاً للخطة التالية:

المطلب الأول: أطراف العلاقات الدولية في ضوء إنشاء الأمم المتحدة.

المطلب الثاني: مساهمة منظمة الأمم المتحدة في تعزيز السلم الدولي.

المطلب الثالث: أهمية المنظمة الدولية كوسيلة لفض النزاعات الدولية.

المطلب الأول: أطراف العلاقات الدولية في ضوء إنشاء الأمم المتحدة:

كان لمنظمة الأمم المتحدة أن تكون من المشاريع المهمة وكان أمام واضعي ميثاق الأمم المتحدة وهم يقيمون منظمة عالمية جديدة نموذجاً محددا للنظام الدولي وأفكاراً محددة حول مستوى التقارب والتضارب في مصالح عناصر هذا النظام ، والتي خطط لها أن تحكم حركته ، وكان لمنظمة الأمم المتحدة أن تكون فيه تعبيراً مؤسسياً لهيمنة الدول الكبرى بعد الحرب العالمية الثانية . إن بناء النظرية يبدأ من وصف الواقع ، من خلال توضيحه أي تحديد أهم الأسباب والنتائج التي تسمح بتأثير ما صحيح يمكن عموماً التحدث عن المستقبل بدرجة ما من التوقع . لقد أخطأ منشئو منظمة الأمم المتحدة وهم ما يزالون في مرحلة وصف الواقع . وكان هذا خطأ أولياً . حيث قاموا وبأسلوب تعسفي باستقراء النموذج المستقبلي للعلاقات الدولية على ضوء ما قامت بينهم من علاقات في حالة استثنائية تماماً . الحرب العالمية التي وحدتهم " ضد وليس مع" (3)

أن هذا القول صحيح من الناحية العامة ، وكان يمكن أن يكون صحيحاً أيضاً لو افترضنا أن أطراف العلاقات الدولية تتحرك بعقلانية وهذا يعني إنهم وهم يحملون على تجنب مأسى الحرب ولا بد أن يصفوا هذه الظاهرة بكل جوانبها الجوهرية وان يفهموا أسبابها ، وبالتالي أن يضعوا نموذجاً يتفق والواقع . هذا النموذج الذي تتطلب قواعد حركته حلاً مؤسسياً على شكل منظمة عالمية لشؤون الأمن . لقد ظل يتبنوا علم العلاقات الدولية ولفترة طويلة يحملون بأن ينشط أطراف هذه العلاقات بعقلانية ، بمعنى أن يمتلكوا سلماً للقيم محدد بوضوح وأن يحققوه بأسلوب اقتصادي . وأن يصبح من السهولة بمكان وضع نظرية ، ذلك إن تصرفات أطراف العلاقات الدولية تصبح متوقعة ومع ذلك ، فالمعروف إن الأمر ليس كذلك (4) وعليه فإن الجهد الأساسي وجه نحو فهم غياب العقلانية أو أيضاً غير العقلانية في تصرفات أطراف العلاقات الدولية فقد ادخل جراهام . ت . اليسون إلى نظرية العلاقات الدولية العلمية التنظيمية وخواص النشاط البيروقراطي في حين أدخل الكسندر . ل . جورج المفتاح العملياتي لها "إن هذه الظواهر تتعلق بالتحديات المعرفية والنفسية التي يخضع لها الأفراد الذين يقررون السياسة الخارجية" (5) . وفي عام 1946 ألف كوس هانس كتاباً (6) وجاء فيه أن للطبيعة الإنسانية ثلاثة أبعاد عقلائي وبيولوجي وروحي . ولا يرى السياسيون من كل هذا سوى البعد الأول ويتجاهلون البعدين الآخرين رغم إنهما ليسا أقل من العقلانية . ويطور كارل دويج نظرية موركنتو حول أهمية العامل النفسي فيهو من الضخامة بحيث إن الكثير يعتمد على إرادة الأفراد بشكل منقطع (الأبعاد الثلاثة للطبيعة البشرية) بما يهمننا هنا بالنسبة للمنظمة الدولية .

إن تعدد المنظمات لا يؤدي إذن وبصورة ذاتية إلى تقدم في عملية التكامل كما توقع النفعيون

(أصحاب المذهب النفعي أو العملي) ، إذ بدون مزاج مؤيد للتكامل من قبل الأفراد " وخاصة النخبة السياسية " لا يمكن التحدث عن تقدم حقيقي⁽⁷⁾ . ومن هنا نستنتج إنه ليس ما يدعى بالعوامل المادية المدعمة للتكامل التي أشار إليها النفعيون بل وجود أنظمة القيم المشتركة في العامل الضروري للنجاح الأولي للمقاعد التكاملية في العلاقات الدولية⁽⁸⁾ . وهذا يتعلق بعملية قيام منظمة الأمم المتحدة والتي تقف وراءها ظروف نفسية وبيولوجية أدت في النهاية إلى حلول خاطئة .

منذ البداية عانت المنظمة العالمية من نقص يمكن تسميته حسب نظرية دويج بالعنصر النفس للتكامل . فقد سيطرت ضرورات السياسة الطارئة على التخطيط لقيام الأمم المتحدة . وفوق ذلك لم يتحرر منشؤوا المنظمة من أسلوب التفكير التقليدي فيما يتعلق بالعلاقات الدولية باعتبارها مجالا للتنافس . ولم يفلحوا بالتحول إلى التفكير الذي ينظر إلى العلاقات الدولية باعتبارها مجالا للتعاون . إن مثل هذا التحول كان من الممكن لو تم أن يكون بالتأكيد طرفا أوليا وضروريا للهدف الكبير وهو بناء " تعاون أممي ثنائي " يمكن لمنظمة الأمم المتحدة أن تكونه . عندما وضعت الخطط لإقامة المنظمة العالمية ، قاد كل من روزفلت وتشرشل وستالين حربا ضد هتلر ، وقد شغلت هذه الحرب أغلبية أوقاتهم وأفكارهم⁽⁹⁾ . إضافة إلى ذلك كان على روزفلت وتشرشل أن يفكروا بالانتخابات القادمة بينما انشغل ستالين بمسألة تأكيد سلطاته والتخلص من منافسيه ومعارضيه بعد انتهاء الحرب . إن الثلاثة الكبار لم يبدووا العمل في وضع مشروع الأمم المتحدة إلا في بداية عام 1944 . وقد أوضح آرثر شايسنجر ، إضافة إلى ذلك ، أنهم كانوا آنذاك رجال متقدمون بالسن ومتعبون من إدارة السلطة في ظروف الحرب والإرهاق الكبير والمعاناة المستمرة⁽¹⁰⁾

أن العوامل البيولوجية أثرت تأثيرا كبيرا على وضع روزفلت فحين تم إقرار المسائل المتعلقة بالمنظمة كان في أزدل العمر وبالتأكيد فإنه كان يشعر بذلك . ولقد وصف السفير البريطاني في واشنطن (السير الكسندر كادوكان) الرئيس روزفلت في اليوم الذي طار فيه إلى يالطا في الثالث من فبراير عام 1945 ، لحضور المؤتمر الذي اتخذ قرارا هاما حول ميثاق الأمم المتحدة وصفه قائلا " بأن الرئيس طهر رماديا ، كان متعبا هزيلا وعلى كتفيه معطف فضفاض ، وبدأ متقلصا جلس في السيارة الجيب ناظرا أمامه مفتوح الفم وكأنه لم يفهم ما يدور الكل كان مندهشا لمنظره وتهاوس حوله فيما بعد " ⁽¹¹⁾ . وأورد كاتب سيرة تشرشل (مارتين جلبرت) شهادة أخرى ذات مغزى حول هذا الموضوع ، يقول إن " اللورد هاليفاكس قال لتشرشل بعد مضي شهرين ، ان هاري هو بكنز شكك في أن الرئيس - روزفلت - أثناء - مؤتمر بالطا - قد سمع أكثر من نصف ما قيل حول الطاولة

" ⁽¹²⁾ .

وعليه فإن روزفلت كان في حالة من الوعي المحدود . وكان إضافة إلى ذلك في نهاية العمر وعليه كانت الحلول النهائية والشاملة قريبة منه . إن السياسة الجديدة ضمنت له مكانا في تاريخ الولايات المتحدة الأمريكية ، في حين كان على منظمة الأمم المتحدة أن تضمن له مكانا في تاريخ البشرية . فهل إن مثل هذا التعطش لا يمكن أن يكون عاملا مضافا في تحديد وضوح فكرة ؟ . فبين الحاجة الكبيرة في السياسة الجديدة وبين فكرة منظمة الأمم المتحدة رباط مباشر في ذهن روزفلت: إن كلا الفكرتين كان لهما أن يحققا الحاجة الإنسانية للأمن . فهل من غرائب الأمور أن يراود روزفلت وهو يقترب من قبره شعور بأنه يترك وراءه عالما سعيدا بفضل له ؟ . وخاصة إن الولايات المتحدة الأمريكية عدت دولة عظمى نتيجة لأحلامه ، وهو الذي يقودها بنفسه ⁽¹³⁾ كان روزفلت يشعر بأنه مستعد فكريا لرسم السبل الجديدة . فقد كان نائب وزير البحرية الحربية أثناء قيام عصبة الأمم ، وكان واحدا من المتحمسين لها ⁽¹⁴⁾ . وقد استوعب التكتيك الذي استخدمه سلفه (ودرو ولسن) عندما "أقنع البريطانيين والفرنسيين للموافقة علي إنشاء عصبة الأمم ⁽¹⁵⁾ في حين إن أفكارا غير منسجمة مع بعضها شكلت كامل أحكام روزفلت حول هذا الموضوع . كان ستالين مهتما بأن لا تكون منظمة الأمم المتحدة محددة لحرية حركته ، وبأن لا تكون أداة بيد روزفلت وعليه كرس أهمية كبيرة لتوسيع حق الفيتو في مجلس الأمن من أجل أن لا يقوم هذا المجلس باتخاذ أي قرار دون موافقته . ومن أجل تحسين وضع الاتحاد السوفيتي في المنظمة "أقدم ستالين إلى تغيير دستور البلاد عام 1944 قاصدا من وراء ذلك الحصول على مقاعد لكل من الجمهوريات المتحدة الست عشرة آنذاك" ⁽¹⁶⁾ ، مما أدى إلى أزمة طويلة أثناء محادثات "دومباركون أو كس" ولم تنته إلا في مؤتمر يالطا وبعد تفكير طويل من قبل ستالين بمنظمة الأمم المتحدة ، ذلك إن الوضع المتميز قانونيا للدول الكبرى تضمن اعترافا دوليا بالموقع الممتاز للاتحاد السوفيتي بعد انتهاء الحرب ⁽¹⁷⁾ . إذ لم يكن لنظام الأمن الجماعي بالنسبة له الأهمية الكبرى ، وعليه فقد كان يسعى إلى بسط سيطرة كاملة على الدول المتاخمة للاتحاد السوفيتي ⁽¹⁸⁾ ومنذ البداية قيم تشرشل بشكل كبير إمكانات نظام الأمن الجماعي . وكما هو الحال مع ستالين لم يرغب بتوسيع كبير جدا لصلاحيات المنظمة ، وحاول أن يجزئه وفق ما طرحه من أنظمة أمن إقليمية . لقد فهم تشرشل إن حربين عالميتين أضعفتا بشكل جدي قوة الإمبراطورية البريطانية وأن منظمة الأمم المتحدة أعطت أملا بالحفاظ على موقع بريطانيا العظمى في العالم ، وكذلك السيطرة على عملية تصفية الاستعمار . وقد كرست منظمة الأمم المتحدة أيضا بعض قواعد اللعبة والتي بدرجة ما كان لها أن يقيد أيدي ستالين في مساعيه الخاصة بتصدير الثورة وبالنسبة إلى تشرشل وستالين ، كان السلام والأمن مفهومي غير متطابقين تماما ، أما بالنسبة لروزفلت فيمكن القول بأنهما يعينان الشيء أما بالنسبة للدول الأوروبية فإن وليد

سياسة الأمن ، والتي كانت الأكثر أهمية لأنها لصيقة بتاريخها ، وليست متصورة بشكل مجرد كالأمن الدولي وعليه يمكن خرق السلام باسم الأمن ، وكان السلام تقليديا مفهوما بطريقة ضيقة على أنه حالة دون الحرب . وقد قيم روز فلت هذه الأفكار من منظور عالمي ، فلم يكن أمن الولايات المتحدة مهدد وبشكل مباشر ولكن خرق السلام الدولي من قبل الآخرين دعا الولايات المتحدة للاشتراك في الحروب الأوروبية ، ولذلك فقد فهم روز فلت السلام والأمن بطريقة واسعة مؤكدا على بناء أسسه . وهذا ما اريد للمنظمة الدولية ذات الصلاحيات الواسعة أن تقوم به إضافة إلى ذلك فلم يكره روز فلت سياسة القوة لأسباب مبدئية (كان يعتقد إنها غير اخلاقية) (19) فحسب بل لأنه كان يستطيع أن يمارسها رسميا . حيث أعتقد بأن تفوق الولايات المتحدة بعد الحرب ستكون تحت كل اعتبار - وخاصة الاقتصادي - . من العظمة بحيث إن أي حديث عن توازن جديد للقوى يغدو غير موضوعي .

لم يعمر روز فلت حتى يرى ضرب هيروشيما و ناكازاكي بالقنابل الذرية ، غير أنه فهم الأهمية السياسية للسلاح الجديد ، وعليه كان يمكنه أن يفترض إن الكل رغب أم لم يرغب يعتقد بشموليته وعالميته ، وبسهولة أكبر مما كان عليه الحال عام 1919 ، حيث ساد الاعتقاد بشمولية وعالمية ويلسون (20)

إن خافية نظام الأمن في منظمة الأمم المتحدة لا يمكنها هي الأخرى أن تتخطى ما يرافقها من نقص أخلاقي " . وإن الكتاب الذين كتبوا عن بدايات الأمم المتحدة يكررون دائما نفس العبارات حول الحاجة إلى السلام وضرورة التعاون الدولي في هذا الإطار ، ويعددون أيضا عددا من الوثائق الدبلوماسية التي يراد لها أن تصور كيف إن فكرة وحدة الشعوب ضد الحرب وإشكال استخدام القوة ولدت و ترعرعت وازدهرت في عام 1945 أثناء مؤتمر إنشاء منظمة الأمم المتحدة في سان فرانسيسكو ، أنهم يقومون بهذا وكانت الوثائق الدبلوماسية أو البيانات تظهر النيات الحقيقية لمجرد إعلانها وتعني تحقيق مضامينها . فلو كان الأمر كذلك لما كان اليوم أي سبب للتفكير حول مسألة السلام ، إذ أنه ومنذ زمن طويل كان يمكن أن لا يتعرض للخرق والانتهاك

لقد انتقد الدبلوماسي المخضرم جورج كيفن محجري البيان الختامي لمؤتمر الأمن والتعاون الأوروبي في هلسنكي 1975 ، وهذا البيان الذي هلّل له تماما كما هلّل من قبل الميثاق الأمم المتحدة (21) أشار وهو يقيم التناقضات بين البيانات الواردة في البيانات السياسية ، وحقيقة الأفعال أشار إلى عدم أخلاقية مثل هذه التصرفات ،، ويقول إنه لنفاق إن توقع وثيقة يعمل أطرافها منذ البداية على تفسيرها بطريقة مختلفة وهم على علم بذلك ، ثم بعد ذلك يطلب من الطرف الآخر

تنفيذها . ووفق التفسير الناتج عن السلم الخاص للقيم أو الأهداف ، ترى إلى أي مدى يمثل وجود منظمة الأمم المتحدة تناجا لأوهام ونفاق الأفراد، الذين لا تحظى نظرية السلام أو فكرة السلام لديهم بأنه أهمية ، ألم يكن آنذاك في عام 1945 ، مبدأ تضامن الدول الكبرى الذي استند إليه نظام الأمن الجماعي ؟ المبدأ الذي كان مبدأ أساسيا في فلسفة ميثاق الأمم المتحدة مجرد خيال؟ ففي الثامن من فبراير 1945 وفي يالطا كتب تشرشل في مذكرة إلى أيدن إن رباط المنتصرين الوحيد هو كراهيتهم المتبادلة ⁽²²⁾ . أليس حق الفيتو هو أسطع برهان على أنه ومنذ البداية كانت الأطراف المعنية على معرفة بذلك ⁽²³⁾ ألم تكن وهما أفكارا روزفلت حول الأمم المتحدة والتجزئة عن البيانات ذات الصلة العالمية؟ وتبين أنها لم تقصد إلا الهيمنة الأميركية على هذه المنظمة . وربما كان السوفيت والبريطانيون على علم بما كان يقصد روزفلت ماداموا قد حاولوا ولفترة طويلة تحديد صلاحيات المنظمة المزمع إقامتها ألم تكن حالة غريبة عندما ما ناقش كل من روزفلت وتشرشل بجدية ستالين حول أهمية مبادئ التعاون السلمي ؟. إن الحديث مع ستالين كان يمكن أن يكون حديثا ذا معنى لو أنه دار حول القيام بحرب ضد الألمان أو إقناعه بدخول الحرب ضد اليابان أو الموافقة مع أمنياته في موضوع استرجاع النفوذ الكولونيالي الروسي في الصين ، أو تحديد السيادة التركية على مضائق البحر الأسود ⁽²⁴⁾ . هذه المحادثات في نطاق سياسة القوة التي فهمها ستالين وعمل عليها عندما نسأل بخبث " كم لدى البابا من فرق عسكرية " . ما المعنى الذي يمكن أن تحمله لستالين مبادئ مثل تلك التي احتوتها المادة الثانية من ميثاق الأمم المتحدة مثل احترام السيادة والوحدة الإقليمية ، عدم التدخل ، الالتزام بالمعاهدات الدولية والتعاون المخلص ؟. لابد أن روزفلت وتشرشل كانا على علم بآراء ستالين حول السياسة التي تعتمد التصفية الجسدية لكل من يمكن أن يكون منافسا محتملا له على السلطة لابد انهما كانا أيضا بمقدوره إجراء محاكمة استعراضية لروزفلت وتشرشل في موسكو ⁽²⁵⁾ علم بالسياسة الخارجية الستالينية والتي اختلفت عن الداخلية بان لم يكن ويكفي أن نضيف إن البعض من أعضاء الوفد البريطاني إلى يالطا كان مشوشا نتيجة هذه الحالة ، فقد كتب الجنرال (السير ألان بروك) عن مشاهداته أثناء المأدبة التي أقامها ستالين في قصر يوسوبوف في الثامن من فبراير 1945 والتي تكلم فيها تشرشل شاكرا ومادحا مضيعة : إن معيار الخطابات كان قانونيا بشكل ملفت للنظر وتتألف في الغالب من عبارات على مستوى الكلام ، عبارات محبوكة ومناقفة . ⁽²⁶⁾

ولم يمض وقت طويل حتى كان تشرشل الغاضب نتيجة عدم رغبة السوفيت في الوصول إلى اتفاق حول مستقبل بولونيا يستذكر حقيقة غياب الانسجام الحقيقي بين الثلاثة الكبار فيما يخص مبدأ تضامن الدول الكبرى الذي اعتمد عليه نظام حفظ الأمن في نطاق الأمم المتحدة . وضمن

شكوكه في برقية إلى روزفلت في السابع والعشرين من مارس 1945 ، أي قبل مؤتمر سان فرانسيسكو حيث جاء فيها "وعليه فإن السؤال يأتي في محله ، ما هي الآمال المعقودة على نجاح المنظمة العالمية ؟ وهل إننا في الظروف الراهنة وهو أمر واضح تماما تقوم ببناء هيكل السلام العالمي القادم بكامله على أسس من رمل (27)

وفي ضوء التجربة التاريخية يمكن القول إنه وبالرغم من كل الشكوك فإنه كان من الضروري بناء المنظمة ولو على مثل هذه الأسس الواهية .

إن كل منظمة تحصل على نوع من الاستقلالية تجاه أعضائها، وبهذا الاعتبار فإن المنظمات الدولية هي أشخاص مستقلة في العلاقات الدولية . كان قيام منظمة الأمم المتحدة في عام 1945 أي في الوقت الذي سمح فيه المناخ السياسي لها بالوجود ، وإن لم يسمح لها بالعمل وفقا لأحكام الميثاق . لقد خلقت فرصة ، وفي زمن ما ستبدأ هذه المنظمة بالعمل ، وعليه من الضروري السهر على أن لا تفوت هذه الفرصة لم يكن لدى منشئ منظمة الأمم المتحدة أية نظرية مشتركة حول السلام . إن هذا الفكر النظري الذي يمكن أن يستدل عليه من مقتضيات ميثاق الأمم المتحدة كان في الواقع مساومة بين خلاصية روزفلت وواقعية شريكه (تشرشل وستالين) ، ولولا ضغوط روزفلت المستمرة لكان من المحتمل أن لا تقوم منظمة الأمم المتحدة كليا آخذين بنظر الاعتبار التجارب السيئة لعصبة الأمم . إن "خلاص" روزفلت كان بمعنى ما بناء إمبراطورية عالمية جديدة تقوم على السلام الأمريكي وإن قيادة أميركا كان لها أن تقوم على ثلاثة أسس : منظمة الأمم المتحدة كمنظمة للعلاقات السياسية ، و بريتون وودز - كمنظمة للعلاقات الاقتصادية الدولية ، والمظلة الذرية قاعدة للنظام الأمني . أما فيما يخص الميثاق نفسه فمن السهل رؤية بصمات روزفلت عليه : ذلك أنه يتضمن عناصر من خصائص النظام الدستوري الأمريكي . إن روزفلت وهو يحاول فرض السلام الأمريكي أراد ليس فقط حماية العالم من مأسى الحروب بل ويحمل للعالم في الوقت نفسه قيم الديمقراطية الأميركية التي كان مقتنعا بعالميتها بعمق . إن نظام الأمم المتحدة العالمي كان يراد له في الواقع أن يكون هيمنة (مجلس الأمن) . ولكن يضمن للشعوب حريات ديمقراطية إلى الحد الأقصى (الجمعية العمومية) . ومن الممكن إرجاع نظرية روزفلت إلى النظرية النقدية للمدرسة الفرنسية ، التي يمثلها في عصرنا الراحلين جورج هابرماس في النظرية السياسية وريتشارد كوكس في نظرية العلاقات الدولية. (28)

إن هذه العلاقة الفعالة مع السياسة كانت قريبة بشكل خاص من روزفلت ، وخاصة وإنه كان يشعر أنه يملك القوة و الوسائل الضرورية لتحقيق الهدف ، وكان فيلسوفا أيضا ، وملكا في ذاته

وضع النظرية وكان بمقدوره أن يحكم بأنها في وضع يؤهلها أن توضع ، ومع ذلك فقد أعادت القنبلة الذرية السوفيتية نظام السلام التقليدي القائم على التوازن وليس على الهيمنة . ومنذ نهاية الأربعينات لم تعد منظمة الأمم المتحدة تعكس أية نظرية للسلام : غدت مؤسسة الصراع الدول الكبرى ، وبفضل الردع النووي بشكل رئيس لم تنتهي منظمة الأمم المتحدة كسابقتها ، ثم وبفضل الحاجات الهامشية للدول الصغيرة ، وكذلك قوة إرادة أمنائها العاملين ومستشاريهم استطاعت منظمة الأمم المتحدة أن تتكيف للواقع الجديد⁽³⁰⁾ تاركة جانبا نظرية السلام لتصبح نغمة متكررة في الخطابات السياسية وتخرج إلى المقدمة مهمة إثبات إن الأمم المتحدة يمكنها أن تكون نافعة لشيء ما . إن نظرية الردع مع فروعها المتعلقة بالحروب المحلية أو المحدودة أجابت بطريقة كافية على السؤال الأساسي المتعلق بالسلم والأمن العالميين ، إن الأمم المتحدة تقوم في نطاق نظرية الردع بوظيفة هامشية كمسرح للمفاوضات أو في أحسن الأحوال واحدة من وسائل تخفيف النزاعات الدولية ، ومن وجهة النظر هذه نجد إن من الأهمية أن نطرح أسئلة عملية عن مدى مفعول تأثيرات المنظمة من أجل السلام . إن تحليل الأعمال الحقيقية للأمم المتحدة في مجال الحفاظ على السلم والأمن الدوليين يدعونا أيضا للتساؤل حول قيمة هذه المنظمة . ليس من الضروري التساؤل حول ما عملته منظمة الأمم المتحدة في هذه المسألة عموما ، ولا حتى كما فعل أرنست هاس التساؤل فيما إذا لم تكن حالة العالم أسوأ مما هي عليه إذا ما تخطينا كل ما يشكل إنجازات الأمم المتحدة ؟⁽³¹⁾ إن كل منظمة وحتى أضعفها تأثيرا يمكنها الادعاء بأنها عملت شيئا لتحقيق أهداف ميثاقها ، وأن وجودها خلال أكثر من خمسين عاما لا يمكن أن يكون دون أن تعمل شيئا

وعليه فإن السؤال حول قيمة وفائدة منظمة الأمم المتحدة يجب صياغته بطريقة أخرى ، ما العمل الذي قامت به منظمة الأمم المتحدة للحفاظ على السلم والأمن الدولي ولم يكن بالإمكان هو عمله من دونها ؟ ونحن نقوم أعمال منظمة الأمم المتحدة في حفظ السلام والأمن الدولي نعرف لها تقليديا بوظائف وقائية وبوضع مبادئ جديدة ، ففي نطاق ما يسمى بالدبلوماسية الوقائية ، فإن الأمم المتحدة لم تشارك فقط في إطفاء الخلافات والصراعات الدولية القائمة بالطرق الدبلوماسية حسب ، بل قامت مباشرة بإرسال بعثات المراقبة وكذلك القيام بعمليات سلمية . وبمعنى واسع فإن المنظمة تخدم كمنصة جاهزة للمفاوضات من عليها تعلن الدول عن مصالحها وتتفاوض عليها وتصل إلى اتفاق حولها . ويقترب بمنظمة الأمم المتحدة أيضا الكثير من المبادرات السلمية والاشتراك بوضع العديد من المبادئ الدولية المحددة لمختلف أنواع التسليح وتحديد استخدام القوة في العلاقات الدولية . إن الوصف أعلاه لوظائف منظمة الأمم المتحدة ينصرف مع الحالة المفترضة أكثر مما هو إلى واقع الحال ، ففي خطاب لنائب مدير بعثة الولايات المتحدة السفير (

جارلس ليختنشتاين) إلى الأمم المتحدة في سبتمبر 1985 أثناء جلسات إحدى لجان الجمعية العمومية استخدام صياغات غير دبلوماسية ، فقد قال " إذا كان أعضاء منظمة الأمم المتحدة غير راضين عن الطريقة التي يعاملون بها في الولايات المتحدة الأمريكية فعليهم أن يفكروا جدياً بمغادرة أرض الولايات المتحدة سوية مع كامل المنظمة " وأضاف بمجاملة تهكمية " لن نضع أمامكم أية عراقيل ، وستخرج كامل بعثة الولايات المتحدة الأمريكية إلى منظمة الأمم المتحدة إلى الساحل من أجل أن تودعكم باحتفال عندما تبحرون بعيداً " ⁽³²⁾ . ذلك ، إلى أن الصياغات أعلاه تشير إلى درجة الخيبة التي يثيرها نشاط منظمة الأمم المتحدة بالنسبة لأحد أعضائها الذي يقوم بتسديد أكبر حصة من فواتيرها إن العلاقات داخل الأمم المتحدة متأزمة جداً ، ويمكن أن تلمس هذه الحالة المساوية في الأمانة العامة للمنظمة . ففي العام 1982 ، أعلن خافير بيريز ديكيولار إن الأهداف المنصوص عليها في الميثاق بهدف الحفاظ على السلم والأمن الدولي فشلت وسقطت هبة المنظمة ، ووجه الأمين العام نداء حول تحسين نظام الأمن في نطاق منظمة الأمم المتحدة ⁽³³⁾ واعترف ديكيولار بأن نداءاته لاقت في الحقيقة الاهتمام ولكن لم تؤدي إلى تغييرات حقيقية ⁽³⁴⁾ ، وإذا ما تحدثنا عن نشاطات الأمم المتحدة الوقائية فإن عمليات السلام التي جاءت بمبادرة من داغ همر شولد كقوة دولية غير مقاتلة ⁽³⁵⁾ كانت عملاً جديداً للمنظمة . إن إنشاء قوات السلام عام 1956 جاء هذه المرة مثالا للرغبة والطموح الفردي للتأثير الإيجابي على السياسة . كان هذا واحداً من مؤشرات تحرير منظمة الأمم المتحدة من قبل همرشولد من وصاية الدول الكبرى . وفي عام 1959 أعلن همرشولد بنفسه اعتبر هذا طبيعياً تماماً أن يحاول السكرتير العام إبعاد بعض المشاكل خارجاً عن مدار الحرب ذلك ممكناً استدراج من على ذلك المدار تلك المشاكل التي وقعت في قبضته ⁽³⁶⁾ إن قيادة عمليات السلام كان يمكن أن تكون أيضاً بدون الأمم المتحدة . يشير إلى ذلك باتريك كاري الذي يعدد عدة أنواع من هذه العمليات التي نظمت في الحال ومنها العمليات الفرنسية في تشاد (1968-1979) وفي زائير ⁽³⁷⁾ . كذلك قامت منذ فترة وجيزة أمثلة على عمليات متعددة الجنسيات ومنها إرسال قوات أمريكية وبريطانية وفرنسية وإيطالية إلى لبنان عام 1983 ، وكذلك عملية حماية الملاحة في الخليج العربي من قبل أساطيل الاتحاد السوفيتي والولايات المتحدة وإيطاليا وهولندا وبلجيكا وغيرها في الفترة الأخيرة من الحرب العراقية الإيرانية (بداية 1987 وحتى الموافقة على وقف إطلاق النار في أغسطس عام 1988) ، وكذلك ما رأيناه من تحشيد الأساطيل والقوات الأمريكية والبريطانية والفرنسية وغيرها في الخليج العربي والجزيرة العربية تحت حجة حماية المملكة العربية السعودية من عدوان محتمل من العراق ومن أجل إجبار العراق على الانسحاب من الكويت .

أن أصالة أساليب العمل لا تضمن لوحدها النجاح ، فهناك اتفاق حول أن فعالية (U.N) في حل الخلافات الدولية ليست بالكبيرة . إن دراسة هاس تتمتع فيما يخص هذه الحالة بثقة كبيره ، ذلك إنه لم يقتنع بالنيات ، فقام بجرد كل الصراعات الدولية في الفترة ما بين (1945-1984) ، (وكان عددها 319) وحلل طرائق حلها ووضع أنواع التيارات التي سادت آنذاك . حسب هاس فان فعالية منظمة الأمم المتحدة (U.N) فيما يخص حل الصراعات الدولية قد تناقضت⁽³⁸⁾ . لقد قامت المنظمة بفعالية بتخفيف الخلافات غير المرتبطة بالحرب الباردة⁽³⁹⁾ . وحلت فقط المظاهر الخارجية للخلافات وليس أسبابها الخفية . إن ضعفها الأكبر كان في إنها " باستثناء حالات نادرة " لم تكن في وضع تستطيع فيه حل الخلافات المستحكمة⁽⁴⁰⁾ . إن نتائج بحوث هاس تعارض الأفكار الهرمة حول خطر تصعيد الصراعات المحلية التي يمكن أن تتطور إلى صراع دولي . إن الصراعات في العالم الثالث ليس لها حاليا تأثير سلبي ذا أهمية على استقرار النظام العالمي ككل . إن أمن الشعوب يمكن أن يخرق ، أما الأمن الدولي فيظل سليما كما كتب هاس⁽⁴¹⁾

إن مظاهر عمليات منظمة الأمم المتحدة هي عدم تمكين المنظمة من النظر في عدد من الصراعات الدولية إذا ما كانت لأي سبب غير مريحة للأغلبية ، فلم تكن المنظمة على سبيل المثال قادرة على إدانة مذابح قبائل (أيو في نيجيريا ، أثناء محاولة (بيافرا) للانفصال (1967 - 1970) . وكذلك إدانة حكومة عيدي أمين في أوغندا ، أو الاعتداءات الإيرانية ضد العراق عام 1980 .

إن الدول الغربية التي وجه إليها الانتقاد في منظمة الأمم المتحدة ردت على ذلك بتخطي المنظمة في جهودها لحل المشكلات الدولية ، ومنها اتفاقية كامب ديفيد ، واتفاقية انهاء الحرب الاهلية وتسليم السلطة للأغلبية السوداء في رودسيا (بواسطة الكومنولث) وعملية حماية الملاحة في الخليج العربي ، وصياغة المبادئ الأساسية في مسالة انسحاب إدارة جمهورية جنوب أفريقيا من ناميبيا ، كل ذلك امثلة على صراعات دولية جوهرية وجدت لها حولا خارج الأمم المتحدة ، وذلك لأنه لم يكن متوقعا أن تحل بمساعدة المنظمة⁽⁴²⁾

المطلب الثاني : مساهمة منظمة الأمم المتحدة في تعزيز السلم الدولي :

إن مناخ المواجهة في منظمة الأمم المتحدة وفروع منظمة الأمم المتحدة كان وما يزال له تأثيرا سلبيا أيضا على مساحات أخرى من نشاطاتها مثل المساعدة على تطوير البلدان النامية⁽⁴³⁾ ويدعو مناخ المواجهة أيضا إلى الشامل في الفائدة الحقيقية لمنظمة الأمم المتحدة كمسرح . ويدعو مناخ للمفاوضات هذه المنظمة التي يفترض وجودها ووظيفتها العمل على تخفيف التوتر في العلاقات الدولية إن الخطابات الدعائية لم تأت من بلدان العالم الثالث ، ولغة النعوت ظهرت على عهد

الحرب الباردة ، عندما عوملت منظمة الأمم المتحدة من الشرق والغرب على السواء كمنظمة للمناوشات الدعائية أكثر من كونها منصة للمفاوضات الجدية

وخير مثل على هذا النوع من النشاط مشروع خروشوف حول نزع السلاح العام الشامل الذي طرح مع الدورة الرابعة عشر للجمعية العمومية عام 1959 ، ثم نوقش بصعوبة خلال عدة سنوات دون أن تكون هناك رغبة حقيقية من كلا الطرفين لتحقيق أي اتفاق⁽⁴⁴⁾

إن المعاهدات والاتفاقيات الشاملة والمتعلقة بأسلحة التدمير الشامل (مثل المعاهدة حول عدم انتشار الأسلحة الذرية لعام 1968 ، والتي أصبحت الآن ملزمة ، كان من الممكن أن تقوم دون أن تكون هناك منظمة الأمم المتحدة . علق مايكل فلا هويس بعد جرد العديد من اللجان التي أنشئت في نطاق منظمة الأمم المتحدة للنظر في شؤون نزع السلاح علق بتهكم " كلما هيمنت مسألة نزع السلاح على مفاوضات الأمم المتحدة من أجل الرقابة عليه كلما قل عدد الاتفاقيات المتحققة في مسألة تحديد التسليح (45) ففي البحث عن جواب للسؤال حول المساهمة الأصلية لمنظمة الأمم المتحدة في تعزيز السلم الدولي لابد من لفت الانتباه قبل كل شيء إلى أهمية النظام الإداري للمنظمة الدولية . وإن الإدارة الدولية التي تخدم نظام منظمة الأمم المتحدة تطورت وتوسعت بما لا يقارن بأي عهد مضى (وفي عام 1987 أصبح عدد موظفي الأمانة العامة وحدها أربعة عشر ألفا (شخص) وقد انتقدت غالبا لعدم كفاءتها وصلاحياتها وهدر الأموال التي تذهب بشكل رئيسي إلى الرواتب العالية وليس إلى البرامج العملية وكذلك انتقدت عموما بسبب عدم إدخالها الإصلاحات الضرورية في أساليب عملها (46) ومع ذلك فإن المسألة الجوهرية هي أنه في ظروف زيادة الروابط بين مختلف الشعوب ، وزيادة تعقيد العلاقات الدولية ، وما نتج عنها من اختفاء التقسيم الواضح بين السياسة الكبيرة والصغيرة ، فإن الدول التي تعمل باسم مصالحها القومية مجبره على الاشتراك في إنشاء أنظمة دولية وشبكة من الروابط المؤسسية ، وعليه فإن الجهد الدولي المتشعب والمتخصص ، أصبح أكثر فأكثر ضروريا ولا بد منه . وقد كتب " لورنس فنكيلشتاين إن المدراء التنفيذيين للمنظمات الدولية وموظفي السكرتاريات أو السكرتاريات الخاصة بالأقسام يقيمون علاقات مباشرة قوية للتعاون وتبادل المعلومات مع أندادهم في الدوائر الحكومية والشركات الخاصة في الدول الأعضاء (47) وبهذه الطريقة تنشأ مجموعات مصلحية دولية مستقلة تستطيع أن تؤثر في قرارات الحكومات ، وذلك تحت اعتبار حقيقة أنهم يسيطرون كل في قسمه ، على قنوات حركة المعلومات حول نشاطات الحكومات الأخرى والمنظمات أو المجموعات الخاصة . وفي المعنى الايجابي فهم مصدر مهم للمعلومات بالنسبة لحكومات الدول

الأعضاء ، واستنادا إلى ما يملكونه من معلومات يمكنهم أيضا إظهار وجود مشاكل معينة واقتراح سبل حلها ، والمبادرة لطرح عمل مناسبة . إن القضاء على هذه النخب وما أنشأتها من أنظمة من قبل حكومات الدول الأعضاء (باسم حماية السيادة المهددة) ، مازال أمرا ممكنا ولكنه في الوقت نفسه أصبح أكثر تكلفة (48)

المطلب الثالث: أهمية المنظمة الدولية كوسيلة لفض النزاعات الدولية .

إن المنظمات الدولية بما فيها منظمة الأمم المتحدة ليست العامل الوحيد لضمان السلم في العلاقات الدولية . غير أنها تقوم بدور مساعد يعزز ديناميكية النظام الدولي . حيث أصبح استخدام القوة أقل مردودا من وجهة نظر مصالح الدول .

قدم كل من كوهان وفي أكمل وأفضل تفسير نظري لحد الآن لهذه ، الظواهر من خلال النظرية التي طرحها حول الاعتماد الدولي المتبادل ، ومن خلال محاولتهما البقاء كتجربتين اقترحا بأن النظام الدولي يتصف بالديناميكية الذاتية التي تعمل على تشكيل العلاقات الدولية باتجاه الاعتماد المتبادل والمعتقد دون القول مباشرة أنه سيصبح مستوى هذا الاعتماد المتبادل معقد لدرجة أن استخدام القوة يغدو عموما غير ممكن . هذه هي النتائج المنطقية لنظريتهما وبهذا المعنى أقام كوهان وفي نظرية للسلام ، وهي إلى جانب ذلك نظرية غير عادية ، ذلك أنها توحد اثنين من التقاليد الكبيرة للفكر حول العلاقات الدولية الواقعية والمثالية التقليدية . لقد أعطى نظام منظمة الأمم المتحدة للعالم ليس فقط عددا كبيرا من الموظفين الإداريين الدوليين فحسب، بل مكن العديد من الأشخاص البارزين من احتلال مواقع وتحقيق مكانة على المسرح الدولي ، وخدموا قضية السلام والتعاون بين الدول . وكان من الممكن أن لا تظهر مواهبهم لولا وجود منظمة الأمم المتحدة ، أمثال داغ همرشولد ، أوثانت ، دي كويلار ، رالف بانج (المفاوض الرئيس باسم منظمة الأمم المتحدة أثناء حرب 1948 بين العرب وإسرائيل ولتوصله إلى عقد الهدنة حصل جائزة نوبل للسلام عام 1950) ، بريين يورك وارث (إلى عام 1986 نائب السكرتير العام للشؤون السياسية، أربعون عاما من الخدمة في الأمانة) . بيير سبين سيللي (مدير مكتب منظمة الأمم المتحدة في جنيف، ممثل همرشولد وأوثان أثناء أزمات الشرق الأوسط وفي اليمن وقبرص) ، جوز وليس بنيت (الممثل الشخصي لأوثانت في قبرص عام 1964 ووسيط في نزاع غويانا ساحل العاج عام 1967 ، غونار يارنغ (المبعوث الخاص لأوثانت في الشرق الأوسط بعد حرب عام 1967) ، ديوغو كور دولفنز (نائب السكرتير العام للشؤون السياسية مفاوض في مسألة انسحاب القوات السوفيتية من أفغانستان (1982-1988) . هذه هي بعض الشخصيات البارزة ، والتي ساهمت في مختلف

الفترة من قبل منظمة الأمم المتحدة في فض المنازعات الدولية . البروسيين في معركة بنا وعندها انتصرت الأفكار الليبرالية الديمقراطية حسب هيغل فإن التاريخ انتهى عام 1806 عندما دحر نابليون الثورة الفرنسية . يقول فرانسيس فوكوياما " إن الوقت قد حان لاستذكار أفكار هيغل هذه " . كان القرن العشرين شاهدا على سقوط العالم المتطور في نوبات الصراع الأيديولوجي عندما حاولت الليبرالية أولا مع بقايا الاستبدادية ، ثم مع الفلسفة والنازية وفي النهاية مع الماركسية المحدثة التي هددت بحرب نووية لا يعرف مداها . ولكن القرن العشرين الذي بدأ مع إيمان قوي بالنصر الأكيد والنهائي للديمقراطية الليبرالية الغربية ، دار كما يبدو دورة كاملة لينتهي إلى البداية ليس إلى نهاية الأيديولوجيا ليس إلى الالتقاء بين الرأسمالية والاشتراكية كما كان متوقعا ، بل لنصر سياسي واقتصادي كامل لليبرالية . وإن انتصار الغرب " يظهر قبل كل شيء في الغياب الكامل لأي بديل جدي لليبرالية الغربية " ⁽⁴⁹⁾ ونعتقد حتى ولو أخطأ فوكوياما في تفسيره لهيغل ، إلا أنه قدم صورة صحيحة لحالة الأفكار في نهاية القرن الحالي . وينتج عن هذا آفاق واعدة لمنظمة الأمم المتحدة . فالقضاء على القطبية وقبل كل شيء إنهاء الحرب الأيديولوجية الباردة بين الشرق والغرب يمكن أن يؤدي إلى القضاء على المصدر الرئيس للصراعات الدولية . ويفتح إمكانية أكيدة لزيادة أهمية منظمة الأمم المتحدة كوسيلة لفض المشكلات الدولية ⁽⁵⁰⁾ ، ، رغم ما أعطاه من هيمنة الولايات المتحدة الأمريكية وحلفاؤها على المنظمة الدولية عموما وعلى قرارات مجلس الأمن خصوصا ان علامات التغيير في المناخ السياسي في منظمة الأمم المتحدة أخذت تبدو للعيان . ففي الأعوام (1987 1988) ، قدم الاتحاد السوفيتي عددا من المقترحات التي لم تكن إلى ذلك الوقت بالحسبان : 1- زيادة استقلالية دور الأمين العام . 2- إنشاء مراكز لتدريب وتمويل قوات السلام التابعة لمنظمة الأمم المتحدة . 3- إنعاش لجنة أركان الحرب . 4- الوعد بالاعتراف بالسلطان القضائي لمحكمة العدل الدولية .

وفي عام 1988 كان للأمين العام دور مهم في مفاوضات الهدنة في الحرب العراقية - الإيرانية ، وكذلك في الوصول إلى تسوية لانسحاب القوات السوفيتية من أفغانستان ⁽⁵¹⁾ . وفي تقريره السنوي لعام 1988 ، أكد ديكيولار على أنه : " في مسائل السلام والأمن الدولي عملت فروع منظمة الأمم المتحدة بدرجة أكبر فأكبر بالأسلوب الذي ورد في الميثاق ونادرا ما كانت روابط العمل بين مجلس الأمن والأمانة العامة يمثل هذا التقارب " ⁽⁵²⁾ وزاد هذا التعاون والتقارب فيما صدر عن مجلس الأمن من قرارات ضد العراق في الفترة الممتدة بين أغسطس 1990 وحتى أغسطس 1999 . ونعتقد مع ذلك ، إن ما ذكر في البداية من تباعد وافتراق بين نظرية السلام الواردة في ميثاق الأمم المتحدة والممارسة الفعلية لمنظمة الأمم المتحدة لن يفضي إليه رغم العلاقات الايجابية التي

بدأت ترسم . إن صورة السلام التي جاءت في ميثاق الأمم المتحدة والمستندة إلى هيمنة الدول الكبرى لا يمكن أن تستمر في وقت أصبحت فيه الهيمنة من عوالم الماضي . ولا يجب الاستسلام للوهم الذي يصور إن منظمة الأمم المتحدة ستبدأ بفض كل المنازعات الدولية بطريقة صحيحة ، وذلك لأن الدول الكبرى توقفت عن العراك ، أولاً إن براغماتية العلاقات الدولية يمكن أن تزيد من قدرة منظمة الأمم المتحدة في حل المنازعات الدولية فقط بالدرجة التي ترغب فيها دول الشمال ذات القدرة العسكرية الضخمة في النزاعات التي تقوم غالباً بين دول الجنوب في حين إن الصراع بين الشرق والغرب أخذ بالضعف . وثانياً : تضامن الدول الدائمة في مجلس الأمن في الحقيقة ضروري ولكنه غير كاف لتحريك نظام الأمن الجماعي . أن دول العالم الثالث ودول أوروبا الشرقية التي تحررت من التبعية السوفيتية ستنتظر بتحفظ إن لم يكن بقلق إلى أي محاولة من قبل الدول الكبرى لتحريك مجلس الأمن وفقاً للميثاق . مستذكرين فوكوياما ، لا بد من ملاحظة إن انتشار الأفكار البراغمتية أبداً إنه وفي المستقبل لن تظهر مشاكل جديدة أو تناقضات أساسية يمكن أن تكون وراء الطلب على يوتوبيا جديدة . وتقوم اليوم مختلف النظريات " ما بعد الصناعية " والتي ربما تنشأ يوماً ما أيديولوجية جديدة . اليوم لا كانت منظمة الأمم المتحدة دائماً مخصصة لهذا الإرث وهي بنفسها وليدته ، دون الأخذ بنظر الاعتبار فيما إذا كان هذا يشكل فقط مساهمة متواضعة في تحقيق مبادئ الحرية والمساواة أم غير ذلك ، فإن ميثاق منظمة الأمم المتحدة ، الذي هو تعبير عن الأفكار الديمقراطية الغربية ، أصبح إرثاً لكل البشرية . لقد كانت الأفكار حول حرية الشعوب وحقوق الإنسان في برنامج منظمة الأمم المتحدة مستمرة دون انقطاع ، في حين أنه ومنذ سنوات الستينات وجدت فكرة المساواة لها تعبيراً في مثالية النظام الاقتصادي الدولي الجديد . وعليه فإن منظمة الأمم المتحدة تقوم على النطاق العالمي بوظيفة الحارس على المبادئ التي أقرت ولكنها في الحقيقة لم تدخل حيز التنفيذ ، إن واحدة من مشاكل البشرية الكبرى تهديد - الحرب النووية يبدو اليوم ولأول وهلة قد تم تجنبها ، أما المشاكل الأخرى فإنها تنتظر الحل : التوازن الاقتصادي المسألة السكانية ، حماية البيئة ، مستقبل الشعوب المختلفة إن حدة هذه المهمات الكبيرة وكذلك الأعمال التي قامت بها منظمة الأمم المتحدة من أجل حلها فتحت الأمل بأن الحلول الإيجابية قادمة للتو ولما كانت نظرية التعريفات المسبقة لا يمكن أن تتحقق أبداً بالكامل ، فإن المنظمة التي هي مركز مسؤولية عالمي تجلب على نفسها الكثير من الانتقاد .

الخاتمة:

بعد الحرب . قامت منظمة الأمم المتحدة عام 1945 ، ولم يكن المناخ السياسي وحده بل

عوامل معينة وضرورات موضوعية هي التي أجبرت الثلاثة الكبار على إنشاء مثل هذا النوع من المنظمات . إن تغير الظروف الناتج عن انتهاء الحرب قبل كل شيء ، وتواصل ظهور مصالح الحلفاء، لم يمكن المنظمة من تحقيق جميع الأحكام الواردة في ميثاق منظمة الأمم المتحدة والمتعلقة بنظام السلام والأمن الدولي فيما عندما كان مؤتمر يالطا منعقدا حيث تم اتخاذ القرارات المبدئية المتعلقة بمنظمة الأمم المتحدة فإن المواقع العسكرية الحربية للحلفاء كانت واضحة . وكان من السهل توقع بفضل معرفة قوة الجيوش وزخمها أين ستكون هذه الجيوش لحظة استسلام الألمان . إن ميزان القوى في يالطا كان مفروضا مما أجبر الأطراف على اتخاذ قرارات معينة دون غيرها ، والموافقة على تنازلات ومساومات حقيقية لم تكن الأطراف راغبة في الاعتراف بها مفضلين البقاء على صيغة الاجتماع ، آخذين بنظر الاعتبار العامل السلبي والنفسي ، الذي يلعب في كل نشاط سياسي ودولي أيضا دورا مهما ، وليس من سبيل لتخطي حقيقة أو التأثير الفاعل وراء المواقف التي أظهرها كل من ستالين وروزفلت وتشرشل في يالطا ، وتمسكهم بها إنما كان يتمثل في القوى الحقيقية التي يمتلكها كل واحد منهم على مسرح القتال ضد دول المحور .

ونستنتج من ذلك

1- إن نجاح المنظمة الدولية لا يمكن قياسه دون تحليل جميع العوامل التي يمكن أن تكون لها تأثير على قيامها وعلى شكلها ، ودون الأخذ بنظر الاعتبار ما الذي قرر خلفية وبقاء منظمة الأمم المتحدة.

2- إن تطور الأحداث والانجاهات في العلاقات الدولية طغى بشكل حاسم على تصورات قادة العديد من الدول الكبرى.

3- قامت المنظمة بتخفيف الخلافات غير المرتبطة بالحرب الباردة، وحلت فقط المظاهر الخارجية للخلافات وليس أسبابها الخفية

4- إن العالم المعاصر بدأ يبتعد بكل وضوح عما توقعه الثلاثة الكبار ونستنتج من هذا إن الجهاز البيروقراطي الضخم لمنظمة الأمم المتحدة ونشاطاته نظرا لما لهما من كبير الأهمية في أداء وظيفتها ونجاحها ، لا يمكن أن يكون خارج نطاق التقييم النقدي من قبل مجتمعات تنضج أكثر فأكثر في جميع أنحاء العالم .

المراجع:

1. أ. أرون السلام والحرب ، نظرية في العلاقات الدولية ، جاردن سيتي : 1973 ، ص 6.

2. المرجع السابق، ص، 14-15 .
3. المرجع السابق، ص، 27 .
4. س. هوفمان، العلاقات الدولية الطريق الطويل إلى النظرية السياسية العالمية، 1959، ص 375.
5. ج. ت أليسون، جوهر الإيمان شرح أزمة العبودية الكويتية، بوسطن 1971 .
6. هانز. مورغان تو، الإنسان العلمي في مواجهة السياسة، شيكاغو 1946 .
7. دويتو. المجتمع السياسي ومنطقة شمال الأطلسي التنظيم الدولي في ضوء التجربة التاريخية، 1968، ص 8 - 9 .
8. المرجع السابق. ص، 43 - 69 .
9. فعلى سبيل المثال تشرشل لم يجد الوقت الكافي لقراءة التقارير حول المشاريع الاولى لاقامة المنظمة العالمية انظر: تاريخ الأمم المتحدة، نيويورك، 1992، المجلد الأول، ص 18.
10. إيه إم شليزنجر، دورات التاريخ الأمريكي، بوسطن 1986، ص 168.
11. ونستون تشرشل، الطريق إلى النصر 1941-1945، بوسطن، 1966 .
12. المرجع السابق، ص 1175.
13. منطى القوة العالمية، تحقيق في أصول التيارات وتناقضات السياسة العالمية، نيويورك، 1974، ص 13، 16، 40، 42، 65 .
14. و. ماترسكي، خارجية الاتحاد السوفيتي، 1941-1945، ص 61 .
15. طومسون، الواقعية السياسية وأزمة السياسة العالمية، 1960، ص 65 .
16. جي جالتونج. العنف والسلام، مجلة أبحاث السلام، 1969 ص 395 - 375 .
17. روبنشتاين، السياسة الخارجية السوفيتية منذ الحرب العالمية الثانية، "الإمبراطورية والعالمية"، بوسطن - لندن، 1959.
18. خطاب فوندي برع في مجلس الشيوخ الأمريكي في العاشر من يناير 1945 .
19. إم آي فريش: روزفلت حول السلام والحرية، مجلة السياسة، أغسطس، 1967، ص 589 - 590 .
20. من أجل التعرف على آراء روزفلت حول الأهمية السياسية للسلح النووي بوسكي، الولايات المتحدة وسباق الجيش النووي، من مارس إلى أغسطس 1939 حتى الوقت الحاضر، نيويورك، 1987 ص 8 - 11 .
21. ج. ف. كينان، "الأخلاق والسياسة الخارجية"، 1985، ص - 207 - 208 .
22. المرجع السابق، ص. 1196.

23. باورز، ام سمر، استراتيجية الحرب البديلة للأمن العالمي، 1989، ص 24
24. إم جيلبرت، 1905، ص 991 - 993 - 1257.
25. للتعرف على آراء تشرشل الناقدة للنظام السوفيتي والتي أدلى بها خلال لقاء رؤساء وزراء الكوميكون في 5-5-1944، ص 76.
26. المرجع نفسه، ص 1194
27. المرجع السابق، ص 1269
28. كيو، هول، الواقعية والنقاد، نيويورك، 1986، ص 204، 254
29. انظر: نيل، التاريخ وصنع السياسة، نيويورك، 1983، ص 44 - 45
30. جي إف مورفي، الأمم المتحدة والتحكم في العنف الدولي، تحليل قانوني وسياسي، 1989 ص 95 - 103
31. هاس، لماذا ما زلنا بحاجة إلى الأمم المتحدة، "مجموعة الصراع الدولي: 1945 - 1984، أوراق السياسة في العلاقات الدولية، رقم 28، 1986،
32. نيويورك تايمز 20 سبتمبر 1983، ص 1
33. بيريز ديكيولار، تقرير الأمين العام عن أعمال المنظمة في العام - كتاب الأمم المتحدة 1982، نيويورك، 1986، المجلد 36، ص 3 - 8.
34. ح. بيريز ديكيولان، تقرير الأمين العام عن أعمال المنظمة في الكتاب السنوي للأمم المتحدة 1983، نيويورك، 1987 المجلد 37، ص 34.
35. ج. سبتمبر، ألعاب الأمم، تحليل السياسة، نيويورك 1984 ص 466.
36. ب. مضطرب، أفكار حول السلام والأمن الدوليين، 1981، ص 3.
37. بي. جيه جارتى، الأمم المتحدة والسلام بدون الأمم المتحدة ماذا سيحدث اذا اغلقت الأمم المتحدة، واشنطن، 1985، 1985، ص 134 - 153.
38. المرجع السابق، ص 20 - 21.
39. المرجع السابق، ص 24 - 25
40. هاس، المرجع السابق، ص 56
41. المرجع السابق، ص 66
42. إم تو جويل، الأمم المتحدة بصفتها صمام الأمان في العالم ص 160-161
43. ج. أبي صعب، مفهوم المنظمة الدولية، باريس، 1981، ص 85.
44. انظر: أ. بيك، نزاع السلاح في سياسة الأمم المتحدة، ويستبورت 1985 ص 39-33

45. م. فلاهو ، الأمم المتحدة ونزع السلاح ، ص 136
46. تايلور. بريستو كريينج ، من أجل الإصلاح والتنظيم الدولي منطق الحجج من أجل التغيير ، الدراسات الدولية ، 1987 ، ص 19 - 38 .
47. ل. س فينكلستين ، السياسة المقارنة ، ص 476.
48. ر. أو كيوهان القوة الدولية ، نيويورك تايمز ، 1989 ، ص 57.
49. فوكوياما ، نهاية التاريخ 1989 ، ص 57.
50. بفركوارك ، نظام الأمم المتحدة في المستقبل ، الشؤون الدولية 1989 ، ص 226.
51. ج. بيريز ديكيولار ، تقرير الأمين العام لمنظمة التعاون الإسلامي 1988 ، ص 3.
52. المرجع السابق

الإحباط الوظيفي وأثره على دوران العمل "دراسة ميدانية على الجامعة الأسمرية بزلتين"

أ. حمزة محمد اسلم

كلية الاقتصاد امسلاته – الجامعة الأسمرية

ملخص البحث

تناولت هذه الدراسة الإحباط الوظيفي وأثره على دوران العمل، وتحديدًا تأثير أبعاد الإحباط الوظيفي المتمثلة في ((الإهمال و اللامبالاة- التداخل الشخصي - العدوان ضد الآخرين - ضياع الوقت والجهد) على دوران العمل، وتمت الدراسة على عينة عشوائية من موظفي الإدارة العامة بالجامعة الأسمرية بزلتين عددها 35 مفردة من مجتمع الدراسة الأصلي البالغ 128 مفردة، واستخدمت الاستبانة كأداة لتطبيق هذه الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين الإحباط الوظيفي ومعدل دوران العمل لدى الموظفين في الجامعة الأسمرية بزلتين، حيث يفسر الإحباط الوظيفي حوالي 18٪ من التغير في دوران العمل، فكلما ارتفع مستوى الإحباط الوظيفي، أثر ذلك بشكل إيجابي (42٪) على معدل دوران العمل. كما توصلت الدراسة إلى أن التداخل الشخصي يفسر حوالي 40٪ من التغير في معدل دوران العمل، وهو ذو دلالة إحصائية، أوصت الدراسة بأن تكون القيادة فعّالة من خلال تدريب المشرفين والمديرين على التعامل مع الإحباط الوظيفي وتعزيز التفاعل الإيجابي مع الموظفين، وأوصت أيضًا بقياس الإحباط بشكل دوري باستخدام أدوات قياس منتظمة لتقييم مستويات الإحباط الوظيفي والعمل على تقليلها، وتوفير بيئة عمل إيجابية تشمل دعم العلاقات بين الزملاء وتقليل الضغوط التنظيمية، كما أوصت بتحسين عمليات التوظيف والاختيار لضمان توافق المرشحين مع متطلبات الوظيفة لتقليل معدل الدوران وإجراء مقابلات الخروج لمعرفة الأسباب التي تدفع الموظفين لمغادرة المنظمة.

المقدمة

أصبح الاهتمام بالموارد البشري سمة مميزة للمنظمات المعاصرة حيث أن زيادة المنافسة بين هذه المنظمات أدى إلى زيادة الحاجة للأفراد العاملين ذوي الكفاءة والخبرة، ونتيجة لزيادة الطلب على هذه النوعية من العاملين أصبح معدل دوران العمل يزيد بوتيرة متسارعة نتيجة للمنافسة الكبيرة بين المنظمات في استقطاب العاملين حيث أن تطور أداء المنظمات يتطلب

استقرار العاملين واكتسابهم المزيد من الخبرات داخل المنظمة حتى يتحسن أدائهم ويسهم ذلك في نمو المنظمة.

وتسعى المنظمات نحو التخفيف من حدة مظاهر الإحباط الوظيفي السلبية على العاملين من أجل تحقيق أهدافها التي تسعى لها من خلال التفاعل والتعاون بين العاملين في المنظمات من جانب، وتفاعلهم مع التنظيم ومكوناته من جانب آخر، الأمر الذي يدفع المنظمات للعمل جاهدة لتحقيق الاستفادة من الموارد البشرية الموجودة لديها من خلال بناء فلسفة إدارية تتضمن متغيرات إيجابية تجاه الأفراد وأنشطتهم المختلفة التي تؤثر بدورها في قدراتهم ورفع قدرة الأداء الوظيفي المتميز.

من هنا ظهرت أهمية دراسة ظاهرة الإحباط الوظيفي وتأثيرها على دوران العمل لذلك وجب دراستها دراسة عميقة وتحليلها تحليلاً واقعياً حتى ندرك ونفهم خطورة المظاهر السلوكية في التنظيمات الحديثة، لاسيما أن المنظمات خلال الفترة القادمة في ظل الأوضاع الاقتصادية القائمة ستواجه تحديات مختلفة قد تعيق دورها في الظهور والاستمرار في المجتمع.

مشكلة البحث

استشعاراً لخطورة ظاهرة الإحباط الوظيفي، التي تناولها العديد من الباحثين بالبحث والدراسة، بهدف التعرف على أسبابها والعوامل التي يمكن أن تقلل منها. واستكمالا لهذه الجهود البحثية جاءت هذه الدراسة بهدف استكشاف تأثير الإحباط الوظيفي على معدل دوران العمل في عينة من موظفي الجامعة الأسمرية وعلى اعتبار أن الباحث هو أحد أعضاء هيئة التدريس بالجامعة تناقش في كثير من الأحيان مع عدد من الموظفين عن طبيعة وظروف العمل داخل هذه المؤسسة حيث تبين وجود تآكل وإحباط لدى عدد كبير منهم الأمر الذي قد يؤثر على أدائهم الوظيفي وقوة انتمائهم لهذه المؤسسة، وقد تحصل الباحث على بيانات من واقع سجلات الموظفين من قسم الشؤون الإدارية تبين أن عدد الموظفين الذين انتقلوا من الجامعة الى جهات أخرى في سنة 2023م بلغ عددهم 10 موظفين وفي سنة 2024م بلغ عددهم 15 موظف وعدد المنتقلين للعمل بالجامعة من جهات أخرى في سنة 2023م 5 موظفين وفي سنة 2024م 4 موظفين وبناء على ما سبق ومراجعة الدراسات السابقة يمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية في محاولة الإجابة على التساؤل التالي:

"ما مدى تأثير الإحباط الوظيفي على دوران العمل بالجامعة الأسمرية بزلتين؟"

فروض البحث.

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين مظاهر الإحباط الوظيفي ومعدل دوران العمل لدى الموظفين بالجامعة الأسمرية بزلتين الإدارة العامة.

وتتفرع من الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

1 - يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين الإهمال و اللامبالاة ومعدل دوران العمل لدى الموظفين بالجامعة الأسمرية بزلتين.

2 - يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين التداخل الشخصي في العمل ومعدل دوران العمل لدى الموظفين بالجامعة الأسمرية بزلتين.

3 - يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين العدوان ضد الآخرين ومعدل دوران العمل لدى الموظفين بالجامعة الأسمرية بزلتين.

4 - يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين ضياع الوقت والجهد ومعدل دوران العمل لدى الموظفين بالجامعة الأسمرية بزلتين.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في أبعاد البحث بالجامعة الأسمرية بزلتين وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في أبعاد البحث بالجامعة الأسمرية بزلتين وفقاً لمتغير الخبرة.

أهداف البحث

1 - التعريف بمفهوم الإحباط الوظيفي ودوران العمل.

2 - التعرف على حالة الإحباط الوظيفي لدى الموظفين بالجامعة الأسمرية بزلتين.

3- تحديد تأثير أبعاد الإحباط الوظيفي بمعدل دوران العمل

4- الوصول إلى نتائج واقتراح توصيات تساهم في الحد من ظاهرة الإحباط الوظيفي بالجامعة الأسمرية.

أهمية البحث

تنبع أهمية البحث الحالي من تناوله بالدراسة لواحدة من الظواهر الإدارية المهمة والمعقدة في آن واحد ألا وهي ظاهرة الإحباط الوظيفي التي قد تواجه الموظفين في جميع المؤسسات، فهي مهمة لكونها تتسبب بإحداث تأثيرات سلبية ليس فقط على أداء الفرد بل تلحق الضرر أيضا بالمؤسسة ككل، حيث لم تكن الدراسات التي تناولت الموضوع محط اهتمام في الساحات البحثية الليبية، فقد لاحظ الباحث ندرة الأبحاث المختصة بهذا الشأن في حدود علمه فإن أهمية هذا البحث تنبع من الحاجة الماسة لتحليل أوضاع العاملين تحليلاً علمياً والتعرف على مشاعرهم ومشاكلهم لاسيما الشعور بالإحباط الوظيفي، من أجل الوقوف على مسبباته وأهم مظاهره لدى عينة البحث، ويمكن إجمال أهمية البحث الحالي بما يلي:

- 1- الحاجة الماسة لتحليل مشاعر العاملين أثناء العمل لاسيما الشعور بالإحباط الوظيفي.
- 2- أهمية قياس مفهوم الإحباط الوظيفي ما يمكن الاستفادة من نتائجه للمعنيين بالجامعة.
- 3 - الإثراء المعرفي من خلال تقديم إطار نظري غني بالأدبيات والدراسات للوقوف على مفهوم الإحباط الوظيفي بأبعاده المختلفة وعلاقته بدوران العمل.
- 4 - كما توفر هذه الدراسة بيانات لمساعدة الباحثين في هذا المجال نظراً لقلّة الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

متغيرات البحث:

- 1- المتغير المستقل: الإحباط الوظيفي هو عنصر تأثير في دوران العمل ويمكن قياسه بالأبعاد التالية (الإهمال و اللامبالاة- التداخل الشخصي - العدوان ضد الآخرين - ضياع الوقت والجهد)
- 2- المتغير التابع: دوران العمل ويمثل مشكلة البحث.

مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع الدراسة بالموظفين بالجامعة الأسمرية بزلتين الإدارة العامة، وعددهم (128) موظف، أما عينة الدراسة فقد تم سحب عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة الأصلي، قام الباحث بتوزيع عدد 35 استبانة استرجعت منها 31 استبانة.

منهج الدراسة:

دراسة ميدانية لأعراض المعرفة الإنسانية والبحث العلمي، أما منهجها فكان المنهج الوصفي التحليلي ضمن بيئة قطاع التعليم العالي والمتمثل بالجامعة الأسمرية بزلتين.

المصطلحات العلمية للبحث

الإحباط الوظيفي: هو حالة نفسية تنتج عن العوائق المهنية والتنظيمية التي تمنع الموظف من تحقيق أهدافه وتوقعاته داخل بيئة العمل، ويعبر عنه الموظف بحالة من عدم الرضا عن وظيفته ومشاعر سلبية مثل التوتر والقلق. (جاسر، 2024)

دوران العمل: هو قيام الموظف بنية ترك العمل من الجامعة بشكل نهائي بصورة طوعية وذلك من أجل الحصول على امتيازات وظيفية أفضل في جامعة أو مكان آخر وذلك من خلال الاستقالة أو التقاعد أو الإجازة أو قيام الموظف بترك العمل بصورة قهرية من خلال الفصل أو إنهاء الخدمة (ابراهيم، 2020).

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات التي تناولت الإحباط الوظيفي

1 - دراسة نجم والدريني 2023 بعنوان "تأثير المحسوبة التنظيمية المدركة على إحباط الموظف: دراسة تطبيقية على العاملين بهيئة ميناء دمياط وبورسعيد". حيث هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير المحسوبة التنظيمية المدركة (التحيز داخل الجماعة، المحسوبة الأبوية، تبادل المصالح) على إحباط الموظف (إحباط وظيفي، إحباط تنظيمي)، بالتطبيق على 326 مفردة من العاملين بهيئة ميناء دمياط وبورسعيد. وقد تم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد لاختبار فروض البحث عن طريق استخدام البرنامج الإحصائي (AMOS 25). وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد المحسوبة التنظيمية المدركة (التحيز داخل الجماعة، المحسوبة الأبوية، تبادل المصالح) على الإحباط الوظيفي ووجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد المحسوبة التنظيمية المدركة (التحيز داخل الجماعة، المحسوبة الأبوية، تبادل المصالح) على الإحباط التنظيمي، وأوصت بضرورة علاج بعض نقاط الضعف والقصور الناتج عن المحسوبة للتقليل من إحباط العاملين بهيئة ميناء دمياط وبورسعيد.

2 - دراسة محمود 2021 بعنوان "الإحباط الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات لدى المرشدين التربويين" حيث هدفت الدراسة لقياس الإحباط الوظيفي لدى المرشدين التربويين ضمن مدارس المديرية العامة لتربية بغداد، والتعرف على دلالة الفروق في الإحباط الوظيفي وفق متغيري النوع (ذكور - إناث) ومدة الخدمة، (أقل من 15 سنة - أكثر من 15 سنة) وتوصلت الدراسة إلى أن المرشدين التربويين يعانون من الإحباط الوظيفي ولصالح الذكور وذو المدة الوظيفية الأكثر من 15 سنة، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز ظروف العمل لدى المرشدين التربويين للتغلب على الإحباط الوظيفي ومواجهة الصعوبات في عملهم الإرشادي.

3 - دراسة عبد الهادي و فهمي 2020 بعنوان "دراسة وصفية للإحباط الوظيفي بشركات السياحة المصرية" هدفت هذه الدراسة لوصف أبعاد الإحباط الوظيفي بشركات السياحة المصرية ودرجة تواجدها بتلك الشركات، ودراسة ما إذا كان هناك اختلافات في سلوكيات الإحباط الوظيفي طبقاً لبعض المتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (النوع، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل الدراسي) وما إذا كان هناك فروق بين العاملين في إدراكهم للإحباط الوظيفي طبقاً لتلك المتغيرات. هذا وقد تم اختيار عينة من العاملين بشركات السياحة بإقليم القاهرة الكبرى وكان عدد مفردات العينة (384) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث بالنسبة للإحباط الوظيفي، كما وجدت فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين للإحباط الوظيفي طبقاً للفئات المختلفة من العمر وعدد سنوات الخبرة لدى العاملين، بينما لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين العاملين طبقاً للمؤهل الدراسي في إدراكهم للإحباط الوظيفي بشركات السياحة المصرية.

4 - دراسة "Ntsiful,et.al,2018" حيث سعت إلى تحديد أثر الإحباط في مكان العمل على أداء الموظف وكذلك أثر خبرة الموظف وبرامج التنمية له وعلاقات العمل على الإحباط الوظيفي ، وكانت عينة الدراسة 232 موظف من شركات مختلفة في غانا . وأسفرت نتائج الدراسة أنه كلما زاد إحباط الموظف كلما قل أداؤه في العمل وبالتالي انخفاض إنتاجيته وبالتالي شعور الموظف بالإحباط يتزايد ويتجه إلى الانخراط في سلوكيات سلبية كالتخريب ، وعدم إتقان الأداء ، والصراع بين الأفراد.

5 - دراسة " Onyishi & Ugwu,2018" تناولت تحديد العلاقة بين الإحباط التنظيمي والارتباط بالعمل، وكانت عينة الدراسة 207 معلم بالمدارس الابتدائية في جنوب شرق نيجيريا، وأسفرت نتائج الدراسة على وجود علاقة عكسية بين الإحباط التنظيمي والارتباط بالعمل فكلما

زاد إحباط المعلمين قل الارتباط بالعمل والعكس صحيح، وأشارت النتائج إلى ضرورة التواصل مع المعلمين من قبل إدارات العمل بما يمكن من ضمان سلوكيات عمل إيجابية في ظل وجود بيئة عمل صعبة.

ثانيا: الدراسات التي تناولت دوران العمل

1 - دراسة القماطي وآخرون 2022، بعنوان "الإغتراب الوظيفي وعلاقته بمعدل دوران العمل، دراسة ميدانية على المعاهد التقنية العليا بمدينة زليتن حيث هدفت الدراسة الى استكشاف العلاقة بين الاغتراب الوظيفي بأبعاده المختلفة، (علاقة الموظف بالإدارة، علاقة الموظف وزملائه بالعمل، علاقة الموظف بالبيئة المحيطة) ومعدل دوران العمل بمعهدى المهن الهندسية والعلوم والتقنية زليتن، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإغتراب الوظيفي ومعدل دوران العمل بالمعاهد التقنية العليا بمدينة زليتن عند مستوى معنوية 0.05، كما أظهرت الدراسة ظهور الإغتراب الوظيفي لدى العاملين بالمعاهد حيث كانت ظروف العمل والبيئة المحيطة بالموظف هي المسبب الأكبر في ظهور الإغتراب الوظيفي، وأوصت الدراسة بالتركيز على الحوافز وتفعيلها وربطها بنتائج تقييم الأداء، وزيادة إشراك العاملين في وضع خطط التطوير واتخاذ القرارات.

2 - دراسة الأمين وفضيل 2022، بعنوان "أثر دوران العمل على أداء العاملين، دراسة ميدانية على شركة فابي لمنتجات الألبان" حيث تناولت هذه الدراسة أثر دوران العمل على أداء العاملين في منظمات الأعمال دراسة حالة مصنع فابي، وهدفت الدراسة للتعرف على مفهوم دوران العمل وتوضيح العلاقة بين دوران العمل وأداء العاملين، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها، عدم الموازنة بين قدرات العاملين ومتطلبات الوظيفة يزيد من دوران العمل، وأن النمط القيادي أثر على أداء العاملين، وأوصت الدراسة بأن على منشآت الأعمال السعي على إيجاد وصف وظيفي للعاملين يتلاءم مع قدراتهم، وأن يكون النمط القيادي يسمح بمشاركة العاملين في حل المشكلات واتخاذ القرار ليساهم في تحسين الأداء.

3 - دراسة متولي و عبد الفتاح، بعنوان "الجداريات بالتصميم الوظيفي وأثره على مستوى الأداء والرضا الوظيفي ومعدل دوران العمل" حيث قامت الباحثتان في هذا البحث بتقديم نموذج مقترح جديد لشركات التأمين خاص بتحليل الوظائف، وإعادة تصميم بطاقات الوصف الحالية وفق مدخل الجداريات خاصة (الجداريات الوظيفية) حتى تتمكن الشركات من الاستعانة من بطاقات الوصف الوظيفي التي قدمتها الباحثتان موضح بها المهارات والمعارف التي يجب أن تتوفر

لدى الأفراد قبل التعيين، ومتابعة وتقييم أدائهم بصفة دورية والدورات التدريبية التي يجب أن يحصل عليها العامل، وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد علاقة طردية بين تطبيق مدخل الجدارات والتصميم الوظيفي وتحسن مستوى الأداء وزيادة الرضا الوظيفي وتحسن معدل دوران العمل.

4 - دراسة مرهج وآخرون 2015، بعنوان "أثر معدل دوران العمل على جودة الخدمات السياحية دراسة ميدانية على المنشآت السياحية في الساحل السوري" هدفت الدراسة إلى معرفة أثر دوران العمل على جودة الخدمة السياحية، وتحديد أثر دوران العمل على أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، التعاطف). وتمت الدراسة على عينة من المدربين والعاملين وعملاء المنشآت السياحية في الساحل السوري، وقد توصلت الدراسة إلى أن معدل دوران العمل يؤثر على جودة الخدمة السياحية، حيث إن هناك علاقة بين معدل دوران العمل وجودة الخدمة السياحية، وأن هناك علاقة مقبولة بين الاعتمادية ومعدل دوران العمل وعلاقة ضعيفة بين التعاطف ومعدل دوران العمل.

التعليق على الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية:

تعددت الدراسات واختلفت باختلال الأهداف التي سعت إلى تحقيقها واختلاف القطاعات التي تناولتها، واختلفت البيئات التي تمت فيها والمتغيرات التي تناولتها، حيث ركزت معظم الدراسات السابقة على دراسة الإحباط الوظيفي كمتغير مستقل أو تابع أو وسيط أو متغير وحيد وعلاقته أو تأثيره في متغيرات مختلفة ك (الارتباط بالعمل - الأداء الوظيفي - التمر الوظيفي - المحسوبية التنظيمية - المتغيرات الديموغرافية). في بيئات مختلفة سياحية، صحية، خدمية، إنتاجية، تعليم أساسي وثانوي.... وغيره.

بالنسبة لمنهجية الدراسة وآلياتها فقد اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدامها المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة كأداة مناسبة لمثل هذا النوع من الدراسات.

أما ما يميز الدراسة الحالية هي أنها جمعت بين متغيري الإحباط الوظيفي كمتغير مستقل و دوران العمل كمتغير تابع في البيئة الجامعية التي ينتمي إليها الباحث والتي لم تنطرق إليها الدراسات السابقة، في محاولة منه في التعرف على أهم المشاكل التي تعاني منها والخروج بتوصيات تساعد إدارة الجامعات في حل هذه المشاكل مستقبلاً.

الإحباط الوظيفي:

الإحباط الوظيفي هو "بناء سلبي يقع على عاتق الفرد بما يولده من العاطفة والمشاعر السلبية المصاحبة له، إنه يشير إلى سيناريو مقيد يمنع حدوث النتائج المتوقعة على الرغم من الجهود المستمرة والمتضاعفة لتحقيق النتائج المرجوة، ولكن دون أن يدرك ذلك فعلياً، قد يضطر الفرد الذي يعاني من الإحباط إلى البحث عن بدائل، أو النجاح في مسعاه، أو الاستقرار على الوضع الحالي في وظيفته. (Karamchandani, 2020).

وأشار (Eissa and Lester, 2017) إلى الإحباط الوظيفي بأنه "شعور سلبي ينتج من عدم تحقيق هدف الفرد بسبب عدم كفاية الموارد".

كما عرفه (Karamchandani, 2020) بأنه "الشعور الناتج عن عرقلة النتائج المرجوة، لأي سبب من الأسباب، والذي قد يؤدي إلى سوء الاتصال بين الموظف والمنظمة"، وقد ينتج الإحباط من تطلعات الترقية غير المحققة أو على مستوى شامل فقد ينشأ في حالة انعدام الأمن التي قد يتعرض لها الموظف في مكان العمل.

وعرف (Ogungbamila, 2006) الإحباط الوظيفي بأنه "شكل من أشكال السلوك الدفاعي وهو رد فعل سلبي ينتج بسبب معوقات الهدف، ويمكن إرجاع الإحباط الوظيفي إلى عدد من العوامل التنظيمية، بناءً على نموذج الإجهاد والعاطفة تتمثل في زميل العمل، وعدم المشاركة في صنع القرار، والظلم الإجرائي".

ووضح (Reio, 2011) الإحباط الوظيفي بأنه "استجابة عاطفية لأحداث العمل السلبية، حيث يميل الأفراد إلى الشعور بالإحباط بمجرد أن تتداخل ظروف معينة مع تحقيق الهدف الفردي أو تمنعه أو بمجرد شعورهم بأنهم لا يمتلكون الموارد اللازمة لتحقيق أهدافهم".

وفي ضوء ذلك خلص الباحث إلى تعريف الإحباط الوظيفي بأنه "حالة نفسية تصيب الموظف عندما يواجه معوقات تحول دون تحقيق رغباته الوظيفية".

مصادر الإحباط الوظيفي وأسبابه:

1. القيادة السامة: هناك علاقة بين أبعاد القيادة السامة، مثل الإشراف المسيء والرجسية، وبين الإحباط الوظيفي حيث تؤثر سلباً على بيئة العمل من خلال هذه الممارسات الأمر الذي يؤدي إلى فقدان الموظفين الحافز والشعور بعدم الرضا. (النجار وآخرون، 2023).

2. أخلاقيات العمل: إن تراجع أخلاقيات العمل يمكن أن يؤدي إلى الإحباط الوظيفي، كغياب العدالة والمساواة، وضعف الالتزام بالقيم المهنية، وسوء معاملة الموظفين واستغلالهم، علاوة على انتهاك القيم الأخلاقية للمؤسسة. (السكرانة، 2023).

أنواع الإحباط الوظيفي:

الإحباط الوظيفي هو شعور سلبي ينتاب الموظف نتيجة عوامل متعددة تؤثر على رضاه وأدائه في بيئة العمل. يمكن تصنيف أنواع الإحباط الوظيفي بناءً على عدة معايير، منها:

1. من حيث طبيعة التأثير:

- الإحباط الإيجابي: يُعتبر دافعاً للتطوير والتحسين، حيث يدفع الموظف للبحث عن حلول وتطوير مهاراته للتغلب على التحديات التي يواجهها في العمل.

- الإحباط السلبي: يؤدي إلى تدهور الأداء والشعور بالاستسلام، حيث يشعر الموظف بالعجز عن تحقيق أهدافه، مما يؤثر سلباً على إنتاجيته. (اسماعيل، 2011).

2. من حيث الديمومة:

- إحباط مؤقت: يحدث نتيجة مواقف عابرة، مثل فشل في مشروع معين، ويزول بزوال السبب.

- إحباط مزمن: يستمر لفترات طويلة بسبب مشكلات مستمرة في بيئة العمل، مثل غياب فرص الترقية. (ماهر، 2022).

3. من حيث المصدر:

- الإحباط الداخلي: ينشأ من داخل الفرد، مثل ضعف الثقة بالنفس أو التوقعات غير الواقعية.

- الإحباط الخارجي: يحدث نتيجة عوامل خارجية في بيئة العمل، مثل سوء الإدارة أو غياب التقدير. (السكرانة، 2023).

مظاهر الإحباط الوظيفي:

الإحباط الوظيفي هو حالة نفسية تؤثر سلباً على أداء الموظفين ورضاهم عن العمل، وتجدر الإشارة إلى أن مظاهر الإحباط الوظيفي قد تختلف من شخص لآخر، وتعتمد على طبيعة العمل

والبيئة التنظيمية، لذا من المهم أن تتبنى المؤسسات استراتيجيات فعّالة للتعامل مع الإحباط الوظيفي وتعزيز رضا الموظفين. فيما يلي أبرز مظاهر الإحباط الوظيفي:

1. الشعور بعدم الرضا: يشعر الموظف بعدم الرضا عن وظيفته نتيجة لعدم تحقيق أهدافه أو تطلعاته المهنية، ويميل الموظف إلى الانعزال وعدم المشاركة في الأنشطة الجماعية أو التفاعل مع زملائه.

2. انخفاض الإنتاجية: تراجع في مستوى أداء الموظف وكفاءته في إنجاز المهام الموكلة إليه، ويميل الموظف إلى التغيب المتكرر أو التأخر عن مواعيد العمل الرسمية. (نايف، 2022).

3. زيادة العبء الوظيفي: يشعر الموظف بأن المهام الموكلة إليه تفوق قدراته أو أنها غير متناسبة مع دوره الوظيفي، وتظهر على الموظف علامات التوتر والقلق المستمر نتيجة للضغط المتزايدة في بيئة العمل. (النجار وآخرون، 2023).

4. سوء العلاقات بين زملاء العمل: تتدهور علاقات الموظف مع زملائه، مما يؤدي إلى زيادة النزاعات وسوء التواصل، كما يجد الموظف صعوبة في تحقيق توازن بين متطلبات العمل وحياته الشخصية. (الصرايرة، 2005)

طرق التخلص من الإحباط:

1. بناء علاقات إيجابية مع الزملاء: التواصل الفعّال مع زملاء العمل يمكن أن يخلق بيئة داعمة ويقلل من مشاعر الإحباط.

2. التركيز على الجوانب الإيجابية في العمل و التفكير في الخيارات الواقعية: بدلاً من التركيز على السلبيات، حاول البحث عن الجوانب الإيجابية في وظيفتك الحالية واستثمارها لتعزيز الرضا الوظيفي.

3. ممارسة تقنيات الاسترخاء: مثل التأمل أو تمارين التنفس، للتخفيف من التوتر المرتبط بالعمل، واللجوء للهدوء مما يساعد على الحد من الإفراط في المنافسة والتفكير

4. تطوير المهارات المهنية و تحويل الإحباط لاستمتاع: الاستثمار في تطوير مهاراتك يمكن أن يزيد من ثقتك بنفسك ويقلل من مشاعر الإحباط. (العبود، 2023)

دوران العمل:

تعتبر الموارد البشرية من أهم الموارد التي تمتلكها منظمات الأعمال لأن نجاحها في تحقيق أهدافها يتمثل في حسن اختيار العاملين وتدريبهم لأداء واجبهم الوظيفي بكفاءة وفاعلية كما أنها يمكن أن تفشل في بلوغ أهدافها إذا عزم العاملون على ترك العمل لذلك يعتبر المحافظة عليهم أحد التحديات الكبيرة التي تواجه المسؤولين في منظمات الأعمال. (بن منصور، 2011).

ويعرف دوران العمل بأنه: ترك بعض العاملين للعمل داخل المنظمة، وإحلال آخرين جدد محلهم ويشير إلى ظاهرة التغيير في العاملين كنتيجة للإلتحاق بالخدمة أو انتهاءها. (علي أحمد، 2018)

ويعرف الباحث دوران العمل بأنه: التغير الذي يحصل في عدد الموظفين الملتحقين بالمنظمة والخارجين منها خلال فترة زمنية معينة.

أنواع دوران العمل:

يمكن تصنيف دوران العمل لعدة أنواع وذلك كما يلي:

- 1 - الترك التطوعي: وغالبًا ما يرتبط وبمبادراته الشخصية وقد تكون لأسباب مختلفة.
- 2 - الترك الإجباري: تكون بواسطة قرارات الإدارة العليا كالإعفاء وإنهاء الخدمة أو في حالات لا يمكن السيطرة عليها كحالات المرض أو الوفاء أو التقاعد.
- 3 - الدخول الطوعي: مثل حالات استيعاب العاملين الجدد وعمليات إعادة التعيين.
- 4 - الدخول الإجباري: مثل الدخول بصورة إجبارية بحكم القانون. (أسامة، والصيرفي، 2006)

5 - الدوران الداخلي: يتم عن طريق الترقية أو النقل ويحقق عدد من المزايا الإيجابية للعاملين مثل رفع الروح المعنوية وإتاحة الفرصة للتدريب وعادة ما يتم داخل المؤسسة نفسها. (Berry, 2010).

6 - الدوران الخارجي: ويكون عادة عندما يترك الفرد المؤسسة ويعمل لدى مؤسسة أخرى ويعود ذلك لأسباب إدارية خاصة بالمؤسسة أو ظروف قاهرة خاصة به. (Nagash, 2004).

أسباب دوران العمل:

- 1 - ضمانات العمل فعدم توفرها يساعد الفرد لبحث بدائل لضمان مستقبله.
- 2 - تصميم محتوى الوظيفة التي تحدد طبيعة العمل مثل درجة التعقيد والرتابة.
- 3 - الضعف في مستوى الأداء يزيد من معدل دوران العمل وذلك بزيادة القلق والإضطراب.
- 4 - ضغوط العمل من خلال ما ينتج من آثار سلبية على الفرد والمؤسسة.
- 5 - ضعف التعاون وانتشار ثقافة العمل الفردي. (وصفي، وآخرون، 2008)

آثار دوران العمل:

هناك آثار إيجابية وسلبية سواء بالنسبة للموظف أو بالنسبة للمؤسسة كما يلي:

أولاً: الآثار الإيجابية وتتمثل في الآتي:

- 1 - ترك العامل لعمله يساعد المؤسسة في الإستغناء عنه خاصة إذا كان أداءه ضعيف.
- 2 - تحسين أوضاع الموظفين والقضاء على الروتين والملل والتوتر بإقامة علاقات جيدة.
- 3 - التخلص من الموظفين الغير مرغوب فيهم واستبدالهم بآخرين من ذوي الكفاءة. (مولود، وعبد الكريم، 2018)
- 4 - الاستفادة من الخبرات وأفكار العاملين الجدد وهذا يساهم في تطوير المؤسسة.
- 5 - انخفاض الصراعات والنزاعات التنظيمية. (العتيبي، 2010).

ثانياً: الآثار السلبية وتتمثل في الآتي:

- 1 - ترك العامل لعمله يضعف قدرة المؤسسة في مواجهة منافسيها.
- 2 - التكاليف المرتبطة بتعيين موظف جديد وما يصاحبها من إجراءات الاختيار والتعيين.
- 3 - التقليل في معدلات الإنتاج. (حريقة، 2016).
- 4 - التكلفة الإستراتيجية للفرصة الضائعة والتي تعبر عن التكاليف التي كان يمكن تفاديها، أي القيمة الضائعة وذلك عند تحديد شخص لوظيفة معينة دون الآخرين. (كشواي، 2003).

خصائص عينة البحث:

جدول (1) يوضح الخصائص الديمغرافية لعينة البحث

المتغير	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	27	87.1%
	أنثى	4	12.9%
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	14	45.2%
	دبلوم عال	9	29.0%
	جامعي	6	19.4%
	ماجستير	2	6.5%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	7	22.6%
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	6	19.4%
	من 10 إلى أقل من 20 سنة	12	38.7%
	أكثر من 20 سنة	6	19.4%

من نتائج الجدول (1) تبين أن غالبية أفراد العينة كانوا من الذكور بنسبة وصلت إلى 87.1٪، بينما لم تتجاوز نسبة الإناث 12.9٪. وفيما يتعلق بالمؤهلات العلمية نجد بأن أكثرهم يحملون دبلوم متوسط بنسبة بلغت 45.2٪، وبلغت نسبة حملة الدبلوم العالي 29٪، ونسبة حملة المؤهل الجامعي 19.4٪، ولم تتجاوز نسبة حملة الماجستير 6.5٪ فقط. وبناء على الخبرة نجد بأن غالبية أفراد العينة تراوحت خبراتهم (من 10 إلى أقل من 20 سنة) بنسبة بلغت 38.7٪، تلتهم من خبراتهم قلت عن 5 سنوات بنسبة بلغت 22.6٪، فيما بلغت نسبة من خبراتهم من 5 على أقل من 10 سنوات والذين تزيد خبراتهم عن 20 سنة 19.4٪.

مقاييس البحث:

تم جمع بيانات الدراسة باستخدام استمارة احتوت بالإضافة إلى المعلومات الديمغرافية عن عينة الدراسة على مقاييسين هما:

الأول لقياس أبعاد مقياس الإحباط الوظيفي وتكون من (4) أبعاد هي:

بعد الإهمال واللامبالاة وعدد عباراته (5) عبارات.

بعد التداخل الشخصي وعدد عباراته (5) عبارات.

بعد العدوان ضد الآخرين وعدد عباراته (5) عبارات.

بعد ضياع الوقت والجهد وعدد عباراته (4) عبارات.

الثاني لقياس مقياس دوران العمل وعدد عباراته (10) عبارات.

الخصائص السيكومترية لمقاييس البحث:

صدق الاتساق الداخلي:

تم استخدام صدق الاتساق الداخلي الذي يقوم على حساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبيان بالدرجة الكلية لبعدها الذي تنتمي إليه، فصدق الاتساق الداخلي هو اتساق كل عبارة مع بعدها. والجداول التالية تبين صدق الاتساق الداخلي لمقاييس الدراسة:

أولاً: صدق مقياس الإحباط الوظيفي

جدول (2) معاملات الارتباط بين فقرات أبعاد مقياس الإحباط الوظيفي والدرجة للأبعاد

رقم العبارة	معاملات صدق أبعاد مقياس الإحباط الوظيفي			
	الإهمال واللامبالاة	التداخل الشخصي	العدوان ضد الآخرين	ضياع الوقت والجهد
1	.489**	.640**	.505**	.863**
2	.654**	.604**	.476**	.893**
3	.522**	.739**	.708**	.910**
4	.761**	.654**	.814**	.363*
5	.628**	.730**	.759**	

** دالة عند مستوى معنوية (0.01) * دالة عند مستوى معنوية (0.05)

تبين من الجدول رقم (2) أن جميع معاملات الارتباط في جميع أبعاد مقياس الإحباط الوظيفي كانت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.00، أي أقل من مستوى معنوية (0.05) ويدل الارتباط الدال إحصائياً لعبارة المقياس على أنها تتمتع بصدق الاتساق الداخلي باعتبار أنها تتسق

مع بقية الفقرات في بعدها الذي تنتمي إليه. وبذلك يمكن الاعتماد على المقياس جمع بيانات هذه الدراسة والوثوق في صدق النتائج التي جمعت من خلاله.

ثانياً: صدق مقياس دوران العمل

جدول (3) معاملات الارتباط بين فقرات مقياس دوران العمل والدرجة الكلية للمقياس

رقم العبارة	مقياس دوران العمل		
1	.857**	0.000	31
2	.714**	0.000	31
3	.799**	0.000	31
4	.457**	0.010	31
5	.838**	0.000	31
6	.725**	0.000	31
7	.613**	0.000	31
8	.764**	0.000	31
9	.635**	0.000	31
10	.870**	0.000	31

** دالة عند مستوى معنوية (0.01) * دالة عند مستوى معنوية (0.05)

تبين من الجدول رقم (3) أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات مقياس دوران العمل كانت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.00، أي أقل من مستوى معنوية (0.05)، وبذلك يمكن الاعتماد على المقياس في جمع بيانات هذه الدراسة والوثوق في صدق النتائج التي جمعت من خلاله.

ثبات الاستبيان.

استخراج الثبات بطريقة استخدام معادلة ألفا كرونباخ، كما هو مبين في الجدول التالي

جدول (4) معاملات الثبات لمقياسي الإحباط الوظيفي ودوران العمل

المجال	عدد العبارات	معامل الثبات
الإحباط الوظيفي	19	0.77
مقياس دوران العمل	10	0.89

من نتائج الجدول (4) تبين أن المجاميع الكلية لمقياسي البحث ومجموع ثبات المقياسيين تجاوزت معاملات ثباتها 0.77، وهي درجات ثبات عالية تجعل الباحث يثق في النتائج المتحصل عليها منها ويمكنه تعميمها.

الوسائل الإحصائية: بغرض الإجابة عن تساؤلات البحث واستخراج صدقه وثباته، تم استخدام الوسائل الإحصائية التالية:

- 1- التكرارات والنسب المئوية.
- 2- معادلة ألفا كرونباخ لاستخراج الثبات.
- 3- معامل ارتباط بيرسون Person لاستخراج صدق الاتساق الداخلي.
- 4- معادلة كروسكال واليس العلمي.
- 5- الانحدار الخطي البسيط.
- 6- الانحدار الخطي المتعدد.

نتائج الدراسة:

قبل التحقق من فرضية البحث والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها يجب أولاً التأكد من ملائمة بيانات الدراسة للإحصاء البارامتري وذلك من خلال التأكد من توفر شرطي التوزيع الاعتدالي والتجانس في بيانات العينة كما هو مبين في الجدولين (5، 6).

أولاً: التوزيع الاعتدالي

جدول (5) يبين التوزيع الاعتدالي لعينة البحث على متغيرات البحث.

شيبروويلك			
القيمة	درجة الحرية	مستوى المعنوية	
0.953	31	0.194	الإهمال واللامبالاة
0.975	31	0.656	التداخل الشخصي
0.938	31	0.073	العدوان ضد الآخرين
0.929	31	0.066	ضيق الوقت والجهد
0.965	31	0.389	دوران العمل

من نتائج الجدول (5) تبين أن قيم معاملات شيبروويلك للاعتدالية كانت جميعها غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على أن عينة البحث تتوزع اعتدالياً على متغيرات البحث المذكورة في الجدول، وبذلك يتحقق الشرط الأول لاستخدام الإحصاء البارامتري.

ثانياً: التجانس

جدول (6) يبين تجانس عينة البحث على متغيرات البحث.

مستوى المعنوية	درجة الحرية (2)	درجة الحرية (1)	قيمة ليفيني	
0.891	29	1	0.019	الإهمال واللامبالاة
0.775	29	1	0.083	التداخل الشخصي
660.0	29	1	4.445	العدوان ضد الآخرين
0.271	29	1	1.257	ضياح الوقت والجهد
0.847	29	1	0.038	دوران العمل

من بيانات الجدول (6) تبين أن قيم معاملات اختبار ليفيني للتجانس كانت جميعها غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على أن عينة البحث متجانسة على متغيرات البحث المذكورة في الجدول، وبذلك يتحقق الشرط الثاني لاستخدام الإحصاء البارامتري.

التحقق من فرضيات البحث:

يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين مظاهر الإحباط الوظيفي ومعدل دوران العمل لدى الموظفين بالجامعة الأسمرية زليتين الإدارة العامة.

لاختيار أفضل نموذج انحدار تم أولاً التأكد من وجود علاقات بين المتغيرات المستقلة ممثلة في الإحباط الوظيفي وأبعاده والمتغير التابع ممثلاً في دوران العمل كما هو مبين في الجدول (7)

جدول (7) يبين علاقة الإحباط الوظيفي وأبعاده بدوران العمل

الإحباط الوظيفي	ضيق الوقت والجهد	العدوان ضد الآخرين	التداخل الشخصي	الإهمال واللامبالاة	ارتباط بيرسون	دوران العمل
.426*	.359*	0.140	.484**	0.222	مستوى المعنوية	
0.017	0.047	0.453	0.006	0.231	العدد	

من نتائج الجدول (7) تبين وجود علاقة دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) بين دوران العمل وبعد التداخل الشخصي، ووجود علاقة دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين دوران العمل وبعد ضيق الوقت والجهد وكذلك مقياس الإحباط الوظيفي. وبذلك يمكن للباحث إثبات الفرضية الرئيسية للبحث إضافة إلى الفرضيتين الفرعيتين الفرضية الثانية المتعلقة بوجود أثر للتداخل الشخصي على دوران العمل، والفرضية الرابعة المتعلقة بوجود أثر لضيق الوقت على دوران العمل، ويرفض الفرضيتين الفرعيتين الأولى المتعلقة بوجود أثر للإهمال واللامبالاة على دوران العمل والثالثة المتعلقة بوجود أثر للعدوان على الآخرين على دوران العمل.

وعليه قام الباحث باستخدام نموذجين للانحدار: النموذج الأول انحدار خطي متعدد يقيس أثر بعدي التداخل الشخصي وضيق الوقت والجهد على دوران العمل، والنموذج الثاني انحدار خطي بسيط يقيس أثر الإحباط الوظيفي على دوران العمل.

ولتحديد مقدار أثر الإحباط الوظيفي وبعديه (التداخل الشخصي وضيق الوقت) تم استخدام معادلتين الانحدار الخطي البسيط ومعادلة الانحدار الخطي المتعدد كما هو مبين في الجدولين (8)، (9).

أولاً: التحقق من صحة الفرضية الرئيسية

جدول (8) يبين أثر الإحباط الوظيفي على معدل دوران العمل لدى الموظفين بالجامعة الأسمرية زليتة الإدارة العامة.

المعلمة	خطأ القياس	معامل التأثير (B)	قيمة (ت) معنوية (ت)	ثابت دوران العمل
3.222	1.403		2.297	0.029
0.354	0.140	0.426	2.535	0.017

القوة التفسيرية = 0.18 قيمة فيشر (F) = 6.42 معنوية (F) = 0.01

من نتائج الجدول (8) تبين أن القوة التفسيرية لنموذج الانحدار قد بلغت (0.18)، مما يدل على أن الإحباط الوظيفي يفسر (18٪) من التغير الذي يحدث في دوران العمل، ونموذج الانحدار يمكن الاعتماد عليه بناءً على قيمة فيشر (F) والتي كانت معنوية عند مستوى (0.01).

وبالنظر إلى معامل تأثير الإحباط الوظيفي في دوران العمل نجد بأنه قد بلغ (0.42)، مما يعني أنه كلما ارتفع الإحباط الوظيفي لدى الموظفين بمقدار درجة واحدة، أثر ذلك على دوران العمل بمقدار (42٪)، وهو معامل تأثير له دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) كما هو مبين من معنوية (ت).

وبذلك يمكن للباحث إثبات الفرضية الرئيسية القائلة بوجود أثر للإحباط الوظيفي على معدل دوران العمل بلغ (42٪).

ثانيًا: التحقق من صحة الفرضيتان الفرعيتان الثانية والرابعة.

جدول (9) يبين أثر بعدي التداخل الشخصي وضياح الوقت على معدل دوران العمل لدى الموظفين بالجامعة الأسمرية زليتن الإدارة العامة.

معنوية (ت)	قيمة (ت)	معامل التأثير (B)	خطأ القياس	المعلمة	
0.005	3.089		1.352	4.178	ثابت دوران العمل
0.040	2.159	0.406	0.456	0.985	التداخل الشخصي
0.409	0.838	0.158	0.392	0.329	ضياح الوقت والجهد

القوة التفسيرية = 0.25 قيمة فيشر (F) = 4.74 معنوية (F) = 0.01

من نتائج الجدول (8) تبين أن القوة التفسيرية لنموذج الانحدار قد بلغت (0.25)، مما يدل على أن التداخل الشخصي وضياح الوقت يفسران معاً (25٪) من التغير الذي يحدث في دوران العمل، ونموذج الانحدار يمكن الاعتماد عليه بناءً على قيمة فيشر (F) والتي كانت معنوية عند مستوى (0.01).

وبالنظر إلى معامل تأثير بعدي التداخل الشخصي وضياح الوقت في دوران العمل نجد بأن تأثير التداخل الشخصي قد بلغ (0.40)، مما يعني أنه كلما ارتفع التداخل الشخصي لدى الموظفين بمقدار درجة واحدة، أثر ذلك على دوران العمل بمقدار (40٪)، وهو معامل تأثير له دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) كما هو مبين من معنوية (ت).

وبالنظر إلى معامل تأثير بُعد ضياح الوقت في دوران العمل نجد بأنه بلغ (0.15)، لكنه معامل تأثير ليس له دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) كما هو مبين من معنوية (ت)

وبذلك يمكن للباحث إثبات الفرضية الفرعية الثانية القائلة بوجود أثر للتداخل الشخصي على معدل دوران العمل بلغ (40٪). ورفض الفرضية الفرعية الرابعة القائلة بوجود أثر لضياح الوقت على معدل دوران العمل.

تتفق النتائج المستخرجة من الجداول السابقة:

مع دراسة عبد الهادي وفهمي (2020) التي أشارت إلى تأثير الإحباط الوظيفي على أداء الموظفين وسلوكياتهم.

دراسة Ntsiful et al. (2018) دعمت أن زيادة الإحباط تؤدي إلى انخفاض الأداء وسلوكيات سلبية مثل زيادة معدل دوران العمل.

دراسة القماطي وآخرون (2022) توصلت إلى وجود علاقة بين الإغتراب الوظيفي ومعدل دوران العمل، مما يعزز فكرة أن البيئة السلبية (مثل الإحباط) تؤثر على الاستقرار الوظيفي.

دراسة مرهيج وآخرون (2015) وجدت أن دوران العمل يؤثر سلباً على جودة الخدمة، ما يبرز أهمية فهم العوامل المؤثرة عليه مثل الإحباط الوظيفي.

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في أبعاد البحث وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

جدول (10) دلالة الفروق بين أفراد العينة في أبعاد البحث وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

الاحباط الوظيفي	دوران العمل	ضيق الوقت والجهد	العدوان ضد الآخرين	التداخل الشخصي	الاهمال واللامبالاة	N	
18.00	17.18	16.71	18.43	18.36	17.07	14	دبلوم متوسط
13.78	13.00	14.89	15.00	11.17	15.44	9	دبلوم عال
15.42	14.67	16.25	12.17	17.83	14.42	6	جامعي
13.75	25.25	15.25	15.00	15.75	15.75	2	ماجستير
1.375	3.433	0.245	2.265	3.804	0.424		قيمة كروسكالواليس (W)
3	3	3	3	3	3		درجة الحرية
0.711	0.330	0.970	0.519	0.283	0.935		مستوى المعنوية

أظهرت نتائج الجدول (10) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين الفئات العمرية في جميع أبعاد الدراسة.

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في أبعاد البحث وفقاً لمتغير الخبرة

جدول (11) دلالة الفروق بين أفراد العينة في أبعاد البحث وفقاً لمتغير الخبرة

الاحباط الوظيفي	دوران العمل	ضيق الوقت والجهد	العدوان ضد الآخرين	التداخل الشخصي	الاهمال واللامبالاة	العدد	
17.36	17.3	16.57	16.71	18.64	15.71	7	أقل من 5 سنوات
13.75	17.7	18.08	12.92	12.67	14.50	6	من 5 إلى أقل من 10

16.63	18.0	17.13	15.38	17.79	16.33	12	من 10 إلى أقل من 20
15.42	8.67	11.00	19.50	12.67	17.17	6	أكثر من 20 سنة
0.611	4.88	2.396	1.730	2.724	0.293		قيمة كروسكالواليس (W)
3	3	3	3	3	3		درجة الحرية
0.894	0.18	0.494	0.630	0.436	0.961		مستوى المعنوية

أظهرت نتائج الجدول (19) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين الفئات العمرية في جميع أبعاد البحث.

ملخص النتائج والتوصيات :

أولاً: النتائج

1- أثر الإحباط الوظيفي على معدل دوران العمل:

تبين وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين الإحباط الوظيفي ومعدل دوران العمل لدى الموظفين في الجامعة الأسمرية بزلتين، حيث يفسر الإحباط الوظيفي حوالي 18% من التغير في دوران العمل.

كلما ارتفع مستوى الإحباط الوظيفي، أثر ذلك بشكل إيجابي (42%) على معدل دوران العمل.

2- أثر التداخل الشخصي وضياح الوقت:

التداخل الشخصي يفسر حوالي 40% من التغير في معدل دوران العمل، وهو ذو دلالة إحصائية.

تأثير ضياح الوقت كان أقل (15%) ولم يكن ذا دلالة معنوية.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الثانية (التداخل الشخصي) ثبتت صحتها بدلالة معنوية.

الفرضية الرابعة (ضياح الوقت والجهد) لم تثبت بدلالة معنوية.

الفرضيتان الفرعيتان الأولى (الإهمال واللامبالاة) والثالثة (العدوان ضد الآخرين) لم تثبتا بدلالة معنوية.

3- الفروق بناءً على متغيرات المؤهل العلمي والخبرة:

لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد البحث وفقاً لمتغيري المؤهل العلمي والخبرة.

التوصيات والمقترحات:

1- القيادة الفعّال: تدريب المشرفين والمديرين على التعامل مع الإحباط الوظيفي وتعزيز التفاعل الإيجابي مع الموظفين. من خلال:

- إعداد ورش عمل دورية لتطوير مهارات القيادة.
 - التركيز على مهارات حل المشكلات والتواصل الفعّال.
 - تطبيق نهج القيادة التحفيزية لتعزيز الحماس لدى الموظفين.
- 2- تحسين بيئة العمل: توفير بيئة عمل إيجابية تشمل دعم العلاقات بين الزملاء وتقليل الضغوط التنظيمية من خلال:

- إنشاء برامج دعم اجتماعي داخل المؤسسة لتعزيز العلاقات بين الموظفين.
 - توفير مساحات عمل مريحة ومرنة.
 - تقليل السياسات الإدارية غير المرنة التي تزيد من الضغط على الموظفين.
- 3- إدارة التداخل الشخصي: وضع آليات واضحة للتعامل مع التداخلات الشخصية داخل بيئة العمل من خلال:

- وضع مدونات سلوك مهنية لضمان احترام العلاقات بين الزملاء.
 - تفعيل قنوات الشكاوى لتمكين الموظفين من التعبير عن مشكلاتهم الشخصية بسرية.
 - تقديم استشارات مهنية للمساعدة في إدارة التوتر الشخصي.
- 4- قياس الإحباط بشكل دوري: استخدام أدوات قياس منتظمة لتقييم مستويات الإحباط الوظيفي والعمل على تقليلها من خلال:

- إعداد استبيانات دورية لتقييم مستوى الإحباط بين الموظفين.
- تحليل البيانات بشكل مستمر واستخدامها في تعديل السياسات.
- نشر نتائج التقييم وتطبيق خطط علاجية مخصصة بناءً على نتائج الاستبيانات.
- 5- برامج تحفيزية لتقديم برامج حوافز مادية ومعنوية للحد من الإحباط وزيادة الانتماء الوظيفي.
- إنشاء برامج مكافآت مرتبطة بأداء الموظفين من خلال:
- تقديم حوافز معنوية مثل التقدير العلني والفرص التدريبية.
- زيادة التواصل مع الموظفين لمعرفة احتياجاتهم لتحفيزهم بشكل مباشر.
- 6- التطوير المهني: تعزيز فرص التدريب المهني لمساعدة الموظفين على تطوير مهاراتهم ومواكبة التغيرات في العمل من خلال:
- توفير برامج تدريبية داخلية وخارجية مرتبطة بتطوير المهارات.
- تشجيع الموظفين على الحصول على شهادات مهنية متقدمة.
- تخصيص ميزانية سنوية للتعليم المستمر والتطوير الوظيفي.
- 7- إجراءات خاصة بمعدل الدوران: تحسين عمليات التوظيف والاختيار لضمان توافق المرشحين مع متطلبات الوظيفة لتقليل معدل الدوران من خلال:
- تحسين عملية التوظيف لضمان اختيار الموظفين المناسبين ثقافياً ووظيفياً.
- إجراء مقابلات خروج لمعرفة الأسباب التي تدفع الموظفين لمغادرة المؤسسة.
- تعزيز سياسات الاحتفاظ بالموظفين مثل عقود العمل طويلة الأمد وبرامج الترقية الواضحة.

المراجع العربية

- 1 - أحمد ماهر، السلوك التنظيمي: مفاهيم وتطبيقات، الجامعة المصرية، 2022م.
- 2 - أسامة كامل، محمد الصبري، إدارة الموارد البشرية أكاديمية التعليم، 2006م.

- 3 - أميرة إسماعيل، أنواع الضغوط وتأثيرها على الدافعية، منتدى الموارد البشرية، 2011م.
- 4 - أكتم الصرايرة، مظاهر الإحباط الوظيفي وأثرها في الإغتراب التنظيمي، دراسة ميدانية في المنظمات الصحية العامة في المملكة الأردنية الهاشمية، جامعة بيرزيت 2005م.
- 5 - أبو ذر عمر الأمين، محمد محجوب فضيل، أثر دوران العمل على أداء العاملين، دراسة ميدانية على شركة فابي لمنتجات الألبان، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 2022م.
- 6 - ابراهيم القماطي، حمزة امسلم، حسام النيبو، الإغتراب الوظيفي وعلاقته بمعدل دوران العمل، دراسة ميداني على المعاهد العليا بمدينة زليتن، المجلة العلمية، العدد 5، 2022م
- 7 - بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، ط13، 2023م.
- 8 - باري كشوي، ادارة الموارد البشرية، دار فاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003م.
- 9 - بن منصور رفيقة، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، دراسة ميدانية بالمؤسسة الخاصة للمشتريات الشرقية، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر بئر، الجزائر، 2011م.
- 10 - حميدة محمد النجار، منى سامي مصطفى، أميرة ماهر الحبشي، العلاقة بين القيادة السامة والإحباط الوظيفي، بالتطبيق على العاملين بقطاع التعليم بجامعة المنصورة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، 2023م
- 11 - حريقة خديجة، و أرزي فتحي، معدل دوران الأفراد المتدربين وتكلفة الإستثمار في التدريب، دراسة تطبيقية، مجلة التعليم والعمل، المجلد 5، العدد 1، الجزائر، 2016م.
- 12 - خالد ابراهيم محمود، الإحباط الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات لدى المرشدين التربويين، مجلة دراسات التربوية، العدد 55، 2021م
- 13 - علي أحمد أحمد، أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على دوران العمل بالتطبيق على العاملين في المصارف اليمنية - دراسة ماجستير إدارة الأعمال - كلية العلوم الإدارية جامعة الأندلس. 2018م.
- 14 - عامر العبود، كيفية علاج كره العمل والنفور من الوظيفة، 2023م

- 15 - منال علي عيسى إبراهيم، الإغتراب الوظيفي وأثره في دوران العمل الدور الوسيط لجودة حياة العمل دراسة ميدانية علي الجامعات الخاصة الأردنية، أطروحة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية، عمان، الأردن، 2020م.
- 16 - مولود نورين، وعبد الكريم البشير، دوران العمل وتأثيره على المؤسسة، ورقة علمية منشورة، مجلة المالية والأسواق، جامعة الشلف، الجزائر، المجلد 4، حلب، 2018م.
- 17 - محمد زويد العتيبي، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2010م.
- 18 - متولي السيد متولي، داليا محمد عبد الفتاح، الجداريات بالتصميم الوظيفي وأثره على مستوى الأداء والرضا الوظيفي ومعدل دوران العمل، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد 31، العدد 3.
- 19 - وصفي عقيل عمرو وآخرون، اختبار أثر المتغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل ضغوط العمل، دراسة ميدانية في الجامعات السورية، مجلة بحوث جامعة حلب، سوريا، 2008م.
- 20 - نايف سعيد عبدالله، مظاهر الإحباط الوظيفي و أثرها في الولاء التنظيمي - دراسة تطبيقية في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية 2022م.

ثانياً: المراجع الإنجليزية:

- 1 - Karamchandani, K. (2020). Frustration at the Workplace and Employee Attitude: A Study on It Professionals. INTERNATIONAL JOURNAL OF ADVANCE RESEARCH AND INNOVATIVE IDEAS IN EDUCATION."
- 2 - Eissa, G., & Lester, S. W. (2017). Supervisor role overload and frustration as antecedents of abusive supervision: The moderating role of supervisor personality. Journal of Organizational Behavior, 38(3), 307-326.
- 3 - Reio Jr, T. G. (2011). Supervisor and coworker incivility: Testing the work frustration-aggression model. Advances in Developing Human Resources, 13(1),.

- 4 – Berry, Mary, L(2010), predicting Turnover Intent, Examimany The Effect of Employee Engaagement Compensation Fairness Job satisfaction and Ageunpublished dissertation University Tennessee.
- 5 – Ogungbamila, B. (2006). Relational conflict resolution strategies (RCRS) and workplace frustration. Journal of Psychology in Africa, 16(1),
- 6 - Nagsh, Mekonne, (2004), The Effect of Job Satisfaction on Employees Turnover Intention Ababa Wegagen Bank S.CO – Master Dissertation Addis Ababa University, Addis Ababa.

أثر النمو الإدراكي للمراجع الخارجي في اكتشاف الغش "دراسة على ديوان المحاسبة الليبي"

The impact of the external auditor's cognitive development in
"detecting fraud" A study on the Libyan Audit Bureau

د. مريم المهدي محمد مصباح

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة طرابلس

المستخلص

هدفت الدراسة الى التعرف على اثر النمو الإدراكي للمراجع الخارجي في اكتشاف الغش ،، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تصميم استمارة استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة والتي كانت تم توزيع عدد (88) استبانة وكان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (75) استبانة، وزعت المراجعين الداخليين بديوان المحاسبة الليبي وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية ، وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج وأهمها: أن الخبرة المهنية لها تأثير كبير على قدرة المراجع الخارجي في اكتشاف الغش ، وتمثلت أبرز العوامل المؤثرة الكفاءة هي التعامل مع التحديات غير المتوقعة، والخبرة الكافية في التعامل مع القضايا المالية المعقدة، والدقة في تحليل البيانات المالي، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لبعض المتغيرات الشخصية أي ان حملة الماجستير والدكتوراه أظهروا استخداماً أكبر للتقنيات الحديثة مقارنة بحملة المؤهلات الجامعية ، وأن المحاسبون كانوا الأكثر تأثراً بالخبرة المهنية والإلمام بالمعايير الدولية.

Abstract

The study aimed to identify the impact of the external auditor's cognitive development in detecting fraud. The study relied on the descriptive analytical approach where a questionnaire form was designed and distributed to the study sample which was (88) questionnaires were distributed and the number of valid

questionnaires for analysis was (75) questionnaires. The internal auditors of the Libyan Audit Bureau were distributed and analyzed using statistical tools. The study reached a set of results the most important of which are: that professional experience has a significant impact on the ability of the external auditor to detect fraud. The most prominent influencing factors were efficiency dealing with unexpected challenges sufficient experience in dealing with complex financial issues and accuracy in analyzing financial data. There were also statistically significant differences according to some personal variables i.e. holders of master's and doctorates showed greater use of modern technologies compared to holders of university qualifications and accountants were the most affected by professional experience and familiarity with international standards.

المقدمة

حظي مفهوم كشف الخطأ الجوهري والفساد المالي بالاهتمام من منظمات الأعمال عامة والمؤسسات الخاصة في الآونة الأخيرة في كثير من دول العالم، حتى أصبح أحد متطلبات الإدارة الناجحة والدواء الشافي لفقدان ثقة المستثمرين، بعد الأحداث التي مر بها الاقتصاد العالمي خلال عقد التسعينات من القرن الماضي.

وأصبحت مسؤولية المراجع الخارجي عن اكتشاف الإدارة والتقرير عنه من القضايا الجدلية منذ بداية مهنة المراجعة وحتى الآن، ففي بداية ممارسة مهنة المراجعة كان الهدف الأساسي لها هو اكتشاف كل حالات الغش والخطاء ولكن بمرور الوقت تراجع هذا الهدف وحل مكانه هدف ابداء الرأي الفني المحايد عن مدى عدالة وصدق القوائم المالية. (العبدلي، 2018)

أصبح الغش والفساد المالي أحد أبرز القضايا التي تهدد كفاءة الأنظمة المالية وشفافيتها، يتطلب التصدي لهذه الظاهرة مهارات متقدمة ومعرفة متخصصة لدى المراجع الخارجي، الذي يُعدّ إحدى الأدوات الرئيسية لضمان دقة التقارير المالية وكشف أي تلاعب قد يؤثر على مصداقية البيانات المالية. ومن هذا المنطلق، يُعدّ النمو الإدراكي للمراجع الخارجي عاملاً حيوياً في تعزيز قدرته على اكتشاف الغش وتحليل البيانات المالية بأسلوب منهجي وفعال. (بوبر، 2018)

يشير النمو الإدراكي إلى تطور المهارات العقلية والفكرية للفرد، بما في ذلك القدرة على التحليل، والاستنتاج، والتفكير النقدي، وحل المشكلات، في سياق المراجعة الخارجية، ينعكس هذا النمو على قدرة المراجع على التعامل مع الحالات المعقدة، وفهم الأنماط المالية غير الاعتيادية، واستخدام التقنيات الحديثة في تحليل البيانات، وقد أثبتت الدراسات أن المراجعين الذين يتمتعون بمستويات عالية من النمو الإدراكي يكونون أكثر قدرة على اكتشاف الغش مقارنة بأقرانهم الذين يفتقرون لهذه المهارات (Smith & Hutton 2019).

الدراسات السابقة:

دراسة : نجيب محمد حمودة (2022) بعنوان " دور المحاسبة القضائية كأداة مهنية فعالة في تشخيص واكتشاف عمليات الغش والاحتيال المالي: مراجعة للأدبيات

هدفت الدراسة إلى تقديم مقترح لفهم دور المحاسبة القضائية كأداة مهنية فعالة في تشخيص واكتشاف عمليات الغش والاحتيال المالي وفقا للدراسات الأدبية في هذا المجال، ولتحقيق هدف الدراسة فقد تم استعراض منهجية الدراسة بناء على مقترحات دراسات المحاسبة القضائية لاستكشاف الثغرات ذات الصلة بالوضع الحالي والمستقبلي لتعليم ومهنة المحاسبة القضائية، توصلت نتائج الدراسة إلى هناك زيادة الطلب على خدمات المحاسبة القضائية واستجابة لذلك بدأت المحاسبة القضائية في الظهور بهدف الكشف عن عمليات الغش والاحتيال والوقاية منه مستقبلا، كما توصلت إلى أن خدمة دعم التقاضي كشاهد خبير له دور كبير في فعالية التدقيق القضائي كأداة للكشف عن الأنشطة الاحتيالية والوقاية منها.

دراسة : جمال شعبي (2019) بعنوان " دور العوامل الخارجية في كفاءة مرجعي ديوان المحاسبة الليبي في كشف الخطأ الجوهري .

يهدف هذا البحث إلى إبراز أهمية دور العوامل الخارجية في كفاءة مرجعي ديوان المحاسبة الليبي في كشف الخطأ الجوهري. اعتماداً على عينة مكونة من 140 فرد من مرجعي ديوان المحاسبة الليبي، بينت النتائج المتعلقة باستخدام التكنولوجيا الحديثة خلاف توقعات الدراسة حيث لا يعد لهذا المتغير أثر مهم جداً في مستوى اكتشاف الأخطاء والغش، حيث برهنت النتائج ان استخدام تكنولوجيا المعلومات جعل الأنظمة المحاسبية المستخدمة أكثر تعقيداً مما جعل عملية اكتشاف الغش والأخطاء والتلاعب أكثر صعوبة الأمر الذي أدى إلى زيادة مخاطر المراجعة مما يستلزم من المراجع بذل مزيد من الجهد حتى يتمكن من رقابة الأنشطة التكنولوجية وجمع

الأدلة المؤيدة لرأية للوصول الى مستوى المخاطر المقبولة وتحقيق أهداف عملية المراجعة، كما كان لمتغير العوامل إدارية وقانونية تأثير موجب دال إحصائيا في مستوى اكتشاف الاخطاء والغش ، مما يدل على أن إدراك المراجعون بأن اختبارات المراجعة العادية لا يمكنه اكتشاف غش الإدارة، أما متغير عوامل سياسية فقد كان له تأثير سالب دال إحصائيا في مستوى اكتشاف الاخطاء والغش، وهذا يثبت صحة الفرضية الثالثة للدراسة التي تفيد بوجود عوامل سياسية في مستوى اكتشاف الاخطاء والغش.

دراسة: نوال علي، محمد الامام (2018) بعنوان "دور المراجعة القضائية في اكتشاف الغش بمنظمات الأعمال: دراسة ميدانية على ديوان المراجع القومي بولاية الخرطوم.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم وأهمية وأهداف المراجعة القضائية، والتعرف على دور إجراءات المراجعة القضائية في اكتشاف الغش، والتعرف على دور أساليب المراجعة القضائية في اكتشاف الغش، لتحقيق أهداف الدراسة تم اختبار الفرضيات الآتية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إجراءات المراجعة القضائية والكشف عن الغش، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أساليب المراجعة القضائية واكتشاف الغش، ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة أن إجراءات المراجعة القضائية تعمل على كشف الأشخاص والعمليات المشكوك في عدم قانونيتها، تقوم المراجعة القضائية بالحصول على الأدلة اللازمة للفصل في الجرائم الاقتصادية، تعمل على تقييم مدى كفاية إجراءات الرقابة الداخلية لحماية أصول الشركات والتزامها بالسياسات والقوانين ذات الصلة.

دراسة : أبي مولود بوبكر (2018) بعنوان : مسؤولية المراجع الخارجي في الكشف عن الغش: دراسة ميدانية لعينة من محافظي الحسابات.

تهدف دراستنا إلى تسليط الضوء على مسؤوليات المراجع الخارجي حول الكشف عن الغش من خلال تطبيق معايير المراجعة الدولية ومدى التزام مراجعو الحسابات بمسؤولياتهم المهنية إلى تعزيز قدرتهم في تحديد مخاطر الغش وتحديد العوامل التي تؤدي إلى اكتشافه وقد اعتمدنا في دراستنا على استبيان تضمن أسئلة متعلقة بثلاثة محاور، كل محور يصب في فكرة فرضيات الدراسة، وقد تم توزيعه على مستوى ولاية ورقلة، بحيث تمت الدراسة على عينة شملت محاسبين، محافظي حسابات، وأساتذة، وخلصت الدراسة إلى أن المراجع الخارجي غير ملزم قانونيا على اكتشاف الغش بل تقع على عاتق المكلفين في الإدارة، إلا أن على المراجع بذل العناية الممكنة بممارسة

الشك المهني وذلك في عملية التخطيط في عملية المراجعة بإبداء رأي سليم وواضح ذات مصداقية وأكثر شفافية.

دراسة: بوسي حمدي حسن موسي (2017) بعنوان "أثر النمط الإدراكي للمراجع الخارجي على قدرته على اكتشاف الغش - دراسة تجريبية

يهدف البحث إلى دراسة واختبار الأثر المباشر لكل من النمط الادراكي الخاص بالتبرير الأخلاقي، والنمط الادراكي الخاص بالمدى الرقابي لشخصية المراجع الخارجي على قدرته على اكتشاف الغش، وكذلك دراسة واختبار الأثر المشترك بين هذين المتغيرين على قدرة المراجع على اكتشاف الغش، وتم اختبار هذه العلاقات من خلال إجراء دراسة تجريبية على عينة تتكون من 44 مراجع حسابات بمكاتب المحاسبة والمراجعة المصرية، ولقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى التبرير الأخلاقي للمراجع يؤثر إيجاباً على قدرته على اكتشاف الغش، كما أن وجود نمط السيطرة الداخلية يؤثر إيجاباً على قدرة المراجع الخارجي على اكتشاف الغش، بينما وجود نمط السيطرة الخارجية يؤثر سلباً على قدرة المراجع الخارجي على اكتشاف الغش، كما انتهت الدراسة أيضاً إلى وجود تأثير مشترك للتبرير الأخلاقي والمدى الرقابي لشخصية المراجع الخارجي على قدرته على اكتشاف الغش.

دراسة : محمد هوولي (2017) بعنوان " مسؤولية مراجعي الحسابات في اكتشاف الأخطاء والغش في القوائم المالية (دراسة ميدانية لعينة من مراجعي الحسابات في الجزائر)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مسؤولية مراجعي الحسابات في اكتشاف الأخطاء وأعمال الغش في القوائم المالية للمؤسسات الجزائرية، ولتحقيق هذا الهدف تم بناء استبانة وزعت عشوائياً على عينة مجتمع الدراسة المتكون من مراجعي الحسابات، وعددهم ثمانون "80" مراجع، المسترد منها ثلاثة وخمسون "53" صالحة للتحليل الاحصائي أي ما نسبته 66.25٪ من عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أنه هناك إدراك لدى مراجعي الحسابات في الجزائر حول مسؤولياتهم عن كشف الأخطاء وأعمال الغش، في حين أنهم غير ملزمون قانوناً على اكتشاف الغش بل تقع على عاتق المكلفين بالرقابة والحوكمة (الإدارة)، إلا أنه على المراجع بذل العناية الممكنة بممارسة التشكيك المهني، وذلك في عملية التخطيط وإجراءات المراجعة لإبداء رأي سليم وواضح ذو مصداقية وأكثر شفافية.

دراسة : صالح ابوبكر بالخير (2015) بعنوان "أثر استخدام المراجع الخارجي الليبي لأساليب المراجعة التحليلية في اكتشاف الغش والأخطاء الجوهرية

هدفت الدراسة إلى التحقق في تأثير تطبيق المراجعة التحليلية من قبل المدققين الخارجيين الليبيين في اكتشاف الاحتيال والأخطاء الجوهرية، والتحقق من استخدام هذه الطرق من قبل المشاركين لدعم النتائج التي تم التوصل إليها، لتحقيق الهدف الرئيسي للدراسة، لتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي، وشمل مجتمع الدراسة مجموعتين: الأولى هي المدققون الخارجيون في مكاتب التدقيق، والثانية هي موظفو مكاتب ديوان المحاسبة في مدن طرابلس وبنغازي، استخدم الباحث الاستبيان لجمع البيانات اللازمة للتحليل الوصفي واختبار فرضيات الدراسة. لإجراء الدراسة التطبيقية، تم توزيع الاستبيان على المشاركين، وبعد مرور الوقت الكافي، تلقى الباحث عددًا من (108) استبيانات تم استلامها صالحة للتحليل، وكانت نسبة الاستبيانات الصالحة حوالي 75٪، خلصت الدراسة إلى أنه في ما يتعلق بمشكلاتها الرئيسية، فإن تطبيق طرق المراجعة التحليلية من قبل المدققين الخارجيين الليبيين ساعدهم في اكتشاف الاحتيال في التقارير المالية (احتيال الإدارة)، وكذلك ساعدهم في اكتشاف الأخطاء الجوهرية، ولكن استخدام إجراءات المراجعة التحليلية من جميع الأنواع لم يساعد المدققين في اكتشاف عمليات الاختلاس والتحكم في الأصول (احتيال الموظفين)، وبالرغم من انخفاض مستوى تطبيق طرق المراجعة التحليلية المتقدمة من قبل المدققين الخارجيين الليبيين، إلا أن المشاركين أكدوا استفادتهم من تطبيق إجراءات المراجعة التحليلية لاكتشاف احتيال الإدارة والأخطاء الجوهرية، كما خلصت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المشاركين يمكن أن تُنسب إلى نوع المجموعة المشاركة (مدقق في مكتب تدقيق خاص أو مدقق في ديوان المحاسبة).

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

ولقد تناولت العديد من الدراسات العوامل المؤثرة في قدرة المراجع على اكتشاف الغش مثل فترة ارتباط المراجع بمنشأة العميل وارتفاع قيمة أتعاب المراجعة والنمط الإدراكي للمراجع الخارجي، وحيث يُعدّ ديوان المحاسبة الليبي الجهة الرقابية العليا التي تسعى إلى تعزيز الشفافية والمساءلة في المؤسسات الحكومية، وبالنظر إلى الدور الحساس الذي يلعبه في الكشف عن الفساد المالي، فإن تطوير مهارات وقدرات المراجعين الخارجيين العاملين فيه يُعدّ ضرورة ملحة لضمان تحقيق الأهداف الرقابية المنشودة، حيث تناولت هذه الدراسة موضوع النمو الإدراكي للمراجع و قدرته على اكتشاف الغش بديوان المحاسبة الليبي والتي لم تتطرق لها الدراسات السابقة.

مشكلة الدراسة:

بالرغم من الجهود التي يبذلها ديوان المحاسبة الليبي في مكافحة الغش المالي، إلا أن ضعف القدرات الإدراكية للمراجعين الخارجيين قد يشكل عائقاً أمام تحقيق مستوى عالٍ من الكفاءة في الكشف عن الغش، وبناءً على ما تقدم فيمكن أن نلخص مشكلة الدراسة في السؤال التالي هل هناك أثر للنمو الإدراكي للمراجع الخارجي في اكتشاف الغش؟

والتي تنبثق منها التساؤلات الفرعية الآتية

- 1- هل يساهم التطور في المهارات الإدراكية للمراجع الخارجي في تحسين كفاءته في كشف الأنماط المالية غير الاعتيادية التي تشير إلى وجود الغش؟
- 2- هل يؤثر مستوى النمو الإدراكي للمراجعين الخارجيين إيجاباً على دقة وكفاءة تقاريرهم الرقابية؟
- 3- هل تؤثر القدرة على التفكير النقدي للمراجع الخارجي بشكل إيجابي على فعاليته في تحديد مؤشرات الغش المالي؟
- 4- هل تؤثر معرفة واستخدام التقنيات الحديثة لتحليل البيانات المالية بشكل إيجابي على قدرة المراجع الخارجي على اكتشاف الغش المالي؟

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال تسليط الضوء على العلاقة بين النمو الإدراكي للمراجع الخارجي وقدرته على اكتشاف الغش، فمن جهة، تسعى إلى تقديم إطار علمي يوضح أهمية الاستثمار في تطوير القدرات الفكرية للمراجعين، ومن جهة أخرى، تقدم توصيات عملية لتحسين كفاءة ديوان المحاسبة الليبي في تحقيق أهدافه الرقابية.

أهداف الدراسة

1. معرفة دور النمو الإدراكي للمراجع الخارجي في تحسين كفاءته في اكتشاف الغش.
2. تقييم واقع النمو الإدراكي للمراجعين في ديوان المحاسبة الليبي.
3. تقديم توصيات عملية لتعزيز النمو الإدراكي لدى المراجعين الخارجيين في الديوان.

فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية

هناك أثر للنمو الإدراكي للمراجع الخارجي في اكتشاف الغش

والتي تنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية

1- يساهم التطور في المهارات الإدراكية للمراجع الخارجي في تحسين كفاءته في كشف الأنماط المالية غير الاعتيادية التي تشير إلى وجود الغش.

2- يؤثر مستوى النمو الإدراكي للمراجعين الخارجيين إيجاباً على دقة وكفاءة تقاريرهم الرقابية.

3- تؤثر القدرة على التفكير النقدي للمراجع الخارجي بشكل إيجابي على فعاليته في تحديد مؤشرات الغش المالي.

4- تؤثر معرفة واستخدام التقنيات الحديثة لتحليل البيانات المالية بشكل إيجابي على قدرة المراجع الخارجي على اكتشاف الغش المالي.

منهجية الدراسة :-

استخدمت الدراسة المنهج الاستقرائي لسرد الدراسات السابقة وكذلك المنهج الاستقرائي كما استخدمت البرنامج الاحصائي Spss لتحليل البيانات.

حدود ونطاق الدراسة :-

أ- الحدود الموضوعية :- تناولت الدراسة موضوع أثر للنمو الإدراكي للمراجع الخارجي في اكتشاف الغش.

ب- حدود بشرية :- اقتصرَت الدراسة على المراجعين الداخليين بديوان المحاسبة بمدينة طرابلس.

ج- حدود مكانية :- اقتصرَت الدراسة على ديوان المحاسبة بمدينة طرابلس.

د- حدود زمنية :- تم اجراء الدراسة ما بين العام 2024 - 2025.

الجانب العملي

بيئة ومجتمع عينة الدراسة:

بيئة الدراسة: تتمثل بيئة الدراسة بديوان المحاسبة بمدينة طرابلس.

مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة المراجعين الداخليين

عينة الدراسة: تم توزيع عدد (88) استبانة وتم استرجاع عدد (80) استبانة، بفاقد قدر بعدد (2) استبانات، وكان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (78) استبانة، لتمثل الاستبانات الصالحة للتحليل إلى حجم العينة نسبة (88.6%).

جدول (1) يبين كيفية اختيار عينة البحث في هذا العمل.

عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المسترجعة	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل
88	78	78

المتغيرات المستقلة :

في هذه الدراسة يمكن تحديد المتغيرات المستقلة التي تؤثر على المتغير التابع (قدرة المراجع الخارجي على اكتشاف الغش) بناءً على الأبعاد المختلفة للنمو الإدراكي، وفيما يلي قائمة بالمتغيرات المستقلة :

1. التفكير التحليلي (Analytical Thinking): يقيس قدرة المراجع الخارجي على تحليل البيانات المالية بدقة واستنتاج الأنماط غير الاعتيادية التي تشير إلى الغش.
2. التفكير النقدي (Critical Thinking): يعبر عن قدرة المراجع على التقييم الموضوعي للبيانات المالية، وطرح الأسئلة المناسبة للكشف عن أي تناقضات أو تلاعب.
3. القدرة على حل المشكلات (Problem-Solving Skills): تشير إلى قدرة المراجع الخارجي على التعامل مع الحالات المعقدة واتخاذ القرارات المناسبة للكشف عن الغش.
4. استخدام التقنيات الحديثة (Use of Modern Techniques): مدى اعتماد المراجع الخارجي على الأدوات والتكنولوجيا الحديثة في تحليل البيانات المالية واكتشاف الغش.

5. مستوى التعليم والتدريب المهني (Education and Professional Training):
يعبر عن التأهيل الأكاديمي والتدريب الذي تلقاه المراجع لتعزيز نموه الإدراكي.

مؤشرات القياس:

المؤهل الأكاديمي (شهادة جامعية، ماجستير، دكتوراه).

الخبرة المهنية (Professional Experience) يشير إلى عدد سنوات الخبرة العملية للمراجع الخارجي في المراجعة المالية.

الفئة العمرية: يشير إلى توزيع أفراد العينة إلى تقسيمات عمرية .

التخصص الأكاديمي: ويشير إلى تخصص المراجع الخارجي وفق دراسته الأكاديمية.

هذه المتغيرات تُعتبر محاور أساسية لتحليل العلاقة بين النمو الإدراكي للمراجع الخارجي وقدرته على اكتشاف الغش، يمكن قياس هذه المتغيرات باستخدام استبيانات وأدوات بحثية تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي (1 - أوافق بشدة إلى 5 - لا أوافق بشدة)، وتحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية مثل الانحدار أو التحليل العاملي.

مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من المراجعين الخارجيين بديوان المحاسبة، حيث تم اختيار (30) مراجع خارجي بطريقة عشوائية والجداول التالية توضح خصائص العينة.

أولاً: وفقاً لمتغير الفئة العمرية:

جدول (12) يوضح توزيع العينة وفقاً لمتغير الفئة العمرية

النسبة المئوية	التكرار	
56.7%	17	من 25 سنة إلى 35 سنة
33.3%	10	من 36 سنة إلى 45 سنة
10.0%	3	أكثر من 45 سنة
100.0%	30	المجموع

من نتائج الجدول (1) تبين أن أكثر من (56.7٪) من العينة تتراوح أعمارهم (من 25 سنة إلى 35 سنة)، وأن (33.3٪) منهم تتراوح أعمارهم (من 36 سنة إلى 45 سنة)، فيما نجد بأن من أعمارهم (أكثر من 45 سنة) بلغت نسبتهم (10٪) فقط.

ثانياً: وفقاً لمتغير المؤهل العلمي:

جدول (13) يوضح توزيع العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	
76.7٪	23	جامعي أو ما يعادله
16.7٪	5	ماجستير
6.7٪	2	دكتوراه
100.0٪	30	المجموع

من نتائج الجدول (2) تبين أن غالبية أفراد العينة مؤهلاتهم العلمية كان (جامعي أو ما يعادله) حيث بلغت نسبتهم (76.7٪)، كما بلغت نسبة حملة (الماجستير) من العينة (16.7٪)، فيما نجد نسبة حملة (الدكتوراه) لم تتجاوز (6.7٪).

ثالثاً: وفقاً لمتغير التخصص

جدول (14) يوضح توزيع العينة وفقاً لمتغير التخصص

النسبة المئوية	التكرار	
86.7٪	26	محاسب
6.7٪	2	إدارة الأعمال
3.3٪	1	اقتصاد
3.3٪	1	تمويل ومصارف
100.0٪	30	المجموع

من نتائج الجدول (3) نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانوا من المحاسبين حيث بلغت نسبتهم (86.7٪)، فيما بلغت نسبة من تخصصاتهم إدارة أعمال (6.7٪)، بينما لم تتجاوز نسبة من تخصصاتهم اقتصاد أو تمويل ومصارف (3.3٪) من العينة الكلية.

رابعاً: وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

جدول (15) يوضح توزيع العينة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	
33.3%	10	من 5 إلى 10 سنوات
30.0%	9	من 11 إلى 15 سنة
36.7%	11	أكثر من 15 سنة
100.0%	30	المجموع

من نتائج الجدول (4) تبين أن (36.7%) من العينة تتجاوز خبراتهم (15 سنة)، وأن (33.3%) منهم تتراوح خبراتهم (من 5 إلى 10 سنوات)، كما أن من خبراتهم تتراوح (من 11 إلى 15 سنة) بلغت نسبتهم (30%).

مقاييس الدراسة:

تم جمع بيانات الدراسة باستخدام استمارة احتوت على قسمين هما:

1- البيانات الشخصية: الفئة العمرية- المؤهل العلمي- التخصص- سنوات الخبرة.

2- مقياس لأثر النمو الإدراكي للمراجع الخارجي في اكتشاف الغش وتكون من (40) عبارة موزعة على أربعة محاور هي:

1- محور قياس تأثير الخبرة المهنية على قدرة المراجع في اكتشاف الغش وعدد عباراته (10) عبارات.

2- محور مهارات التحليل والتفسير وعدد عباراته (10) عبارات.

3- محور الإلمام بالمعايير الدولية للتدقيق وعدد عباراته (10) عبارات.

4- محور استخدام التقنيات الحديثة في التدقيق وعدد عباراته (10) عبارات.

الخصائص السيكومترية للمقياس:

صدق الاتساق الداخلي:

تم استخدام صدق الاتساق الداخلي الذي يقوم على حساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات المقياس بالدرجة الكلية للمقياس باعتبار صدق الاتساق الداخلي يعني اتساق كل عبارة مع المقياس الذي تنتمي إليه، والجدول التالي يوضح صدق الاتساق لعبارات المقياس.

جدول (16) معاملات الارتباط بين فقرات مقياس تأثير الخبرة المهنية على قدرة المراجع في اكتشاف الغش والدرجة الكلية للمقياس

العدد	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	قياس تأثير الخبرة المهنية على قدرة المراجع في اكتشاف الغش
30	0.00	.955**	أتمتع بخبرة كافية في التعامل مع القضايا المالية المعقدة.
30	0.00	.951**	يمكنني التمييز بين الأخطاء العادية والغش المتعمد.
30	0.00	.969**	أستطيع فهم التفاصيل الدقيقة للأنظمة المالية المختلفة.
30	0.00	.960**	أتمكن من تقييم نقاط الضعف في نظام الرقابة الداخلية بسهولة.
30	0.00	.958**	خبرتي المهنية تساعدني في اكتشاف أنماط الغش المتكررة.
30	0.00	.970**	أستطيع تطبيق المعايير المحاسبية المناسبة في عملي.
30	0.00	.958**	أعمل بكفاءة عند التعامل مع التحديات غير المتوقعة أثناء التدقيق.
30	0.00	.961**	يمكنني تحليل البيانات المالية بدقة بناءً على خبرتي.
30	0.00	.960**	أتمتع بقدرة عالية على اتخاذ قرارات مدروسة في الوقت المناسب.
30	0.00	.972**	تساهم خبرتي المهنية في تحديد المخاطر المرتبطة بالغش.

تبين من الجدول رقم (5) أن جميع معاملات الارتباط كانت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.00، أي أقل من مستوى معنوية (0.05). ويدل الارتباط الدال إحصائياً لعبارة المقياس على أنها تتمتع بصدق الاتساق الداخلي باعتبار أنها تتسق مع بقية الفقرات في المقياس الذي تنتمي إليه. وبذلك يمكن الاعتماد على المقياس جمع بيانات هذه الدراسة والوثوق في صدق النتائج التي جمعت من خلاله.

جدول (17) معاملات الارتباط بين فقرات مقياس مهارات التحليل والتفسير والدرجة الكلية للمقياس

العدد	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	مهارات التحليل والتفسير
30	0.00	.972**	أتمكن من تحليل الأنماط المالية غير المعتادة.
30	0.00	.928**	لدي القدرة على تفسير البيانات المالية بفعالية.
30	0.00	.947**	أستخدم أساليب تحليلية متقدمة للكشف عن التلاعب المالي.
30	0.00	.950**	أتمكن من مقارنة البيانات المالية بشكل يبرز التناقضات.
30	0.00	.963**	أستطيع تحديد الثغرات المالية باستخدام الأدوات التحليلية.
30	0.00	.964**	أستفيد من تقنيات الإحصاء لتقييم البيانات المالية.
30	0.00	.971**	لدي قدرة على ربط الأحداث والبيانات المختلفة لتحديد الغش.
30	0.00	.971**	يمكنني تتبع المعاملات المالية المعقدة بشكل دقيق.

30	0.00	.957**	أتمكن من قراءة بين السطور عند مراجعة البيانات المالية.
30	0.00	.963**	أستخدم مهارات التفكير النقدي لتحليل المعلومات المالية.

تبين من الجدول رقم (6) أن جميع معاملات الارتباط كانت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.00، أي أقل من مستوى معنوية (0.05). ويدل الارتباط الدال إحصائياً لعبارة المقياس على أنها تتمتع بصدق الاتساق الداخلي باعتبار أنها تتسق مع بقية الفقرات في المقياس الذي تنتمي إليه. وبذلك يمكن الاعتماد على المقياس جمع بيانات هذه الدراسة والوثوق في صدق النتائج التي جمعت من خلاله.

جدول (18) معاملات الارتباط بين فقرات مقياس الإلمام بالمعايير الدولية للتدقيق والدرجة الكلية للمقياس

العدد	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	الإلمام بالمعايير الدولية للتدقيق
30	0.00	.952**	لدي معرفة شاملة بمعايير التدقيق الدولية.
30	0.00	.937**	أستطيع تطبيق معايير التدقيق الدولية في مهامى اليومية.
30	0.00	.948**	أستخدم المعايير الدولية كمرجع رئيسى في عملى.
30	0.00	.957**	أتمكن من تحديد الانحرافات عن المعايير الدولية بسهولة.
30	0.00	.939**	أعمل على تحسين معرفتى بالمعايير الدولية بشكل مستمر.
30	0.00	.894**	تساهم معرفتى بالمعايير الدولية في اكتشاف الغش المالى.
30	0.00	.926**	لدي القدرة على تفسير المعايير الدولية بما يتناسب مع الحالات العملية.

30	0.00	.926**	أتمكن من توجيه الفريق لاستخدام المعايير الدولية أثناء التدقيق.
30	0.00	.926**	أعتبر الالتزام بالمعايير الدولية جزءاً أساسياً من عملي.
30	0.00	.905**	تساعدني المعايير الدولية في توضيح الأسس المحاسبية السليمة.

تبين من الجدول رقم (7) أن جميع معاملات الارتباط كانت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.00، أي أقل من مستوى معنوية (0.05). ويدل الارتباط الدال إحصائياً لعبارة المقياس على أنها تتمتع بصدق الاتساق الداخلي باعتبار أنها تتسق مع بقية الفقرات في المقياس الذي تنتمي إليه. وبذلك يمكن الاعتماد على المقياس جمع بيانات هذه الدراسة والوثوق في صدق النتائج التي جمعت من خلاله.

جدول (19) معاملات الارتباط بين فقرات مقياس استخدام التقنيات الحديثة في التدقيق والدرجة الكلية للمقياس

العدد	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	استخدام التقنيات الحديثة في التدقيق
30	0.00	.708**	أستخدم برامج تحليل البيانات بشكل منتظم في عملي.
30	0.00	.847**	أتمكن من الكشف عن التناقضات المالية باستخدام الأدوات الرقمية.
30	0.00	.936**	تساعدني التقنيات الحديثة في تحسين دقة التدقيق.
30	0.00	.837**	أستخدم برمجيات التدقيق لتحديد المعاملات المشبوهة.
30	0.00	.909**	أتمكن من تحليل كميات كبيرة من البيانات بسهولة باستخدام التكنولوجيا.
30	0.00	.864**	تساعدني الأنظمة التكنولوجية في تتبع العمليات المالية المتكررة.

30	0.00	.898**	أعتبر التكنولوجيا أداة أساسية في عملي كمراجع خارجي.
30	0.00	.802**	أستخدم التحليل الآلي لتحديد الأنماط غير العادية.
30	0.00	.833**	لدي قدرة على تعلم أدوات وبرمجيات جديدة لتحسين عملي.
30	0.00	.831**	تساهم التكنولوجيا في تحسين سرعة وكفاءة عمليات التدقيق.

تبين من الجدول رقم (8) أن جميع معاملات الارتباط كانت دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.00، أي أقل من مستوى معنوية (0.05). ويدل الارتباط الدال إحصائياً لعبارة المقياس على أنها تتمتع بصدق الاتساق الداخلي باعتبار أنها تتسق مع بقية الفقرات في المقياس الذي تنتمي إليه. وبذلك يمكن الاعتماد على المقياس جمع بيانات هذه الدراسة والوثوق في صدق النتائج التي جمعت من خلاله.

البيانات:

تم استخراج الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، كما هو مبين في الجدول التالي

جدول (20) معامل الثبات لمحاور الدراسة

معامل الثبات	عدد العبارات	المجال
0.85	10	تأثير الخبرة المهنية على قدرة المراجع في اكتشاف الغش
0.88	10	مهارات التحليل والتفسير
0.87	10	الإلمام بالمعايير الدولية للتدقيق
0.86	10	استخدام التقنيات الحديثة في التدقيق
0.86	40	المقياس ككل

من نتائج الجدول (9) تبين أن درجة الثبات الكلي قد بلغت (0.86) وهي درجة ثبات مرتفعة، كما تراوحت معاملات الثبات لمحاوَر الدراسة قد تراوحت ما بين (0.85) لمحاوَر تأثير الخبرة المهنية على قدرة المراجع في اكتشاف الغش، و (0.88) لمحاوَر مهارات التحليل والتفسير، وهذه النتائج تجعلنا نثق في النتائج المتحصل عليها منها ويمكنها تعميمها.

الوسائل الإحصائية:

بغرض الإجابة عن تساؤلات البحث واستخراج صدقه وثباته، تم استخدام الوسائل الإحصائية التالية:

- 1- التكرارات والنسب المئوية.
- 2- معادلة ألفا كرونباخ لاستخراج الثبات.
- 3- معامل ارتباط بيرسون Person لاستخراج صدق الاتساق الداخلي.
- 4- معادلة كروسكال واليس لاستخراج الفروق بين عينة البحث وفقاً لمتغيري العمر والمؤهل العلمي.
- 5- معادلة (T) لاستخراج الفروق بين متوسط عينة البحث والمتوسطات الفرضية على عبارات ومقاييس الدراسة.
- 6- معامل التأثير (effect sizes) والتي يعبر عنها بالصيغة التالية:

$$d = \frac{t}{\sqrt{N}}$$

جدول (21) الجدول المرجعي لتحديد مستويات حجم التأثير

حجم التأثير	صغير	متوسط	كبير	كبير جدا
معامل التأثير D^2	0.2	0.5	0.8	1.1

نتائج الدراسة:

الفرضية الأولى: تؤثر الخبرة المهنية على قدرة المراجع في اكتشاف الغش.

جدول (22) دلالة الفروق ومعاملات التأثير لعبارات ومقاييس تأثير الخبرة المهنية على قدرة المراجع في اكتشاف الغش

معامل التأثير	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
2.84	0.00	29	15.2	0.47	4.30	أعمل بكفاءة عند التعامل مع التحديات غير المتوقعة أثناء التدقيق.
2.49	0.00	29	13.4	0.50	4.23	أتمتع بخبرة كافية في التعامل مع القضايا المالية المعقدة.
2.47	0.00	29	13.3	0.53	4.30	يمكنني تحليل البيانات المالية بدقة بناءً على خبرتي.
2.47	0.00	29	13.3	0.53	4.30	أتمتع بقدرة عالية على اتخاذ قرارات مدروسة في الوقت المناسب.
2.21	0.00	29	11.8	0.58	4.27	يمكنني التمييز بين الأخطاء العادية والغش المتعمد.
2.21	0.00	29	11.8	0.58	4.27	أستطيع تطبيق المعايير المحاسبية المناسبة في عملي.
2.01	0.00	29	10.8	0.64	4.27	تساهم خبرتي المهنية في تحديد المخاطر المرتبطة بالغش.
2.00	0.00	29	10.7	0.61	4.20	أستطيع فهم التفاصيل الدقيقة للأنظمة المالية المختلفة.

1.72	0.00	29	9.2	0.73	4.23	أتمكن من تقييم نقاط الضعف في نظام الرقابة الداخلية بسهولة.
1.59	0.00	29	8.5	0.75	4.17	خبرتي المهنية تساعدني في اكتشاف أنماط الغش المتكررة.
2.39	0.00	29.00	12.87	5.34	42.53	تأثير الخبرة المهنية في اكتشاف الغش

من نتائج الجدول (11) تبين أن معامل التأثير الكلي للخبرة المهنية على قدرة المراجع في اكتشاف الغش قد بلغت (2.39) وهو مستوى تأثير عال جداً وفقاً لمستويات التأثير الواردة بالجدول (10)، مما يدل على الأثر الكبير الذي تلعبه خبرة المراجع كأحد عناصر النمو الإدراكي على كشف الغش.

وبالنظر إلى المؤشرات المكونة لمحور تأثير الخبرة المهنية على قدرة المراجع في اكتشاف الغش والمترتبة تنازلياً في الجدول (11) وفقاً لمعاملات تأثيرها نجد بأن مؤشرات العمل بكفاءة عند التعامل مع التحديات غير المتوقعة أثناء التدقيق، والتمتع بخبرة كافية في التعامل مع القضايا المالية المعقدة، وإمكانية تحليل البيانات المالية بدقة بناءً على الخبرة، والتمتع بقدرة عالية على اتخاذ قرارات مدروسة في الوقت المناسب كانت الأعلى تأثيراً في قدرة المراجع الخارجي على اكتشاف الغش بمعاملات تأثير تراوحت ما بين (2.47 إلى 2.84).

تلته مؤشرات إمكانية المراجع على التمييز بين الأخطاء العادية والغش المتعمد، واستطاعته تطبيق المعايير المحاسبية المناسبة في عمله، ومساهمة خبرته المهنية في تحديد المخاطر المرتبطة بالغش، واستطاعته فهم التفاصيل الدقيقة للأنظمة المالية المختلفة بمعاملات تأثير على قدرة المراجع الخارجي على اكتشاف الغش تراوحت ما بين (2 إلى 2.21).

فيما تمثلت أقل مؤشرات تأثير الخبرة المهنية على قدرة المراجع في اكتشاف الغش في تمكنه من تقييم نقاط الضعف في نظام الرقابة الداخلية بسهولة، وخبرته المهنية التي تساعد في اكتشاف أنماط الغش المتكررة واللذان بلغ معامل تأثيرهما (1.72) و (1.59) على التوالي. وبالرغم من أنهما الأقل تأثيراً إلا أن معامل تأثيرهما ما زال عالياً مقارنة بمعامل التأثير الواردة بالجدول (10).

وبذلك يتم قبول الفرضية الأولى القائلة بتأثير الخبرة المهنية على قدرة المراجع في اكتشاف الغش.

الفرضية الثانية: تؤثر مهارات التحليل والتفسير قدرة المراجع في اكتشاف الغش.

جدول (23) دلالة الفروق ومعاملات التأثير لعبارات ومقياس تأثير مهارات التحليل والتفسير قدرة المراجع في اكتشاف الغش.

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى المعنوية	معامل التأثير
4.33	0.48	15.2	29	0.00	2.83
أتمكن من تحليل الأنماط المالية غير المعتادة.					
4.27	0.52	13.3	29	0.00	2.47
لدي القدرة على تفسير البيانات المالية بفعالية.					
4.27	0.52	13.3	29	0.00	2.47
أستطيع تحديد الثغرات المالية باستخدام الأدوات التحليلية.					
4.20	0.55	11.9	29	0.00	2.22
أستخدم أساليب تحليلية متقدمة للكشف عن التلاعب المالي.					
4.27	0.58	11.8	29	0.00	2.21
أتمكن من مقارنة البيانات المالية بشكل يبرز التناقضات.					

2.21	0.00	29	11.8	0.58	4.27	أتمكن من القراءة بين السطور عند مراجعة البيانات المالية.
2.21	0.00	29	11.8	0.57	4.23	أستخدم مهارات التفكير النقدي لتحليل المعلومات المالية.
2.01	0.00	29	10.8	0.64	4.27	يمكنني تتبع المعاملات المالية المعقدة بشكل دقيق.
1.84	0.00	29	9.8	0.66	4.20	لدي قدرة على ربط الأحداث والبيانات المختلفة لتحديد الغش.
1.70	0.00	29	9.1	0.70	4.17	أستفيد من تقنيات الإحصاء لتقييم البيانات المالية.
2.40	0.00	29.00	12.94	5.28	42.47	مهارات التحليل والتفسير

من نتائج الجدول (12) تبين أن معامل التأثير الكلي لعبارات ومقياس تأثير مهارات التحليل والتفسير قدرة المراجع في اكتشاف الغش قد بلغت (2.40) وهو مستوى تأثير عال جداً وفقاً لمستويات التأثير الواردة بالجدول (10)، مما يدل على الأثر الكبير الذي تلعبه تأثير مهارات التحليل والتفسير التي يمتلكها المراجع كأحد عناصر النمو الإدراكي على كشف الغش.

وبالنظر إلى المؤشرات المكونة للمحور والمرتبة تنازلياً في الجدول (12) وفقاً لمعاملات تأثيرها نجد بأن مؤشرات تمكن المراجع من تحليل الأنماط المالية غير المعتادة، وقدرته على تفسير البيانات المالية بفعالية، واستطاعته تحديد الثغرات المالية باستخدام الأدوات التحليلية كانت

الأعلى تأثيراً في قدرة المراجع الخارجي على اكتشاف الغش بمعاملات تأثير تراوحت ما بين (2.47 إلى 2.83).

تلتها مؤشرات أستخدم المراجع لأساليب تحليلية متقدمة للكشف عن التلاعب المالي، وتمكنه من مقارنة البيانات المالية بشكل يبرز التناقضات، وتمكنه كذلك من القراءة بين السطور عند مراجعة البيانات المالية، واستخدامه مهارات التفكير النقدي لتحليل المعلومات المالية، وتبعه المعاملات المالية المعقدة بشكل دقيق بمعاملات تأثير على قدرة المراجع الخارجي على اكتشاف الغش تراوحت ما بين (2.01 إلى 2.22).

فيما تمثلت أقل مؤشرات مهارات التحليل والتفسير تأثيراً على قدرة المراجع في اكتشاف الغش في قدرته على ربط الأحداث والبيانات المختلفة لتحديد الغش، والاستفادة من تقنيات الإحصاء لتقييم البيانات المالية واللذان بلغ معامل تأثيرهما (1.84) و (1.70) على التوالي. وبالرغم من أنهما الأقل تأثيراً إلا أن معامل تأثيرهما ما زال عالياً مقارنة بمعامل التأثير الواردة بالجدول (10).

وبذلك يتم قبول الفرضية الثانية القائلة بتأثير مهارات التحليل والتفسير قدرة المراجع في اكتشاف الغش.

الفرضية الثالثة: يؤثر الإلمام بالمعايير الدولية للتدقيق على قدرة المراجع في اكتشاف الغش. جدول (24) دلالة الفروق ومعاملات التأثير لعبارات مقياس تأثير الإلمام بالمعايير الدولية للتدقيق على قدرة المراجع في اكتشاف الغش.

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى المعنوية	معامل التأثير
4.20	0.48	13.5	29	0.00	2.52
لدي معرفة شاملة بمعايير التدقيق الدولية.					
4.23	0.50	13.4	29	0.00	2.49
لدي القدرة على تفسير المعايير الدولية بما					

						يتناسب مع الحالات العملية.
2.49	0.00	29	13.4	0.50	4.23	أتمكن من توجيه الفريق لاستخدام المعايير الدولية أثناء التدقيق.
2.49	0.00	29	13.4	0.50	4.23	أعتبر الالتزام بالمعايير الدولية جزءاً أساسياً من عملي.
2.22	0.00	29	11.9	0.55	4.20	تساهم معرفتي بالمعايير الدولية في اكتشاف الغش المالي.
2.02	0.00	29	10.8	0.57	4.13	أتمكن من تحديد الانحرافات عن المعايير الدولية بسهولة.
2.02	0.00	29	10.8	0.57	4.13	أعمل على تحسين معرفتي بالمعايير الدولية بشكل مستمر.
1.83	0.00	29	9.8	0.63	4.13	أستطيع تطبيق معايير التدقيق الدولية في مهامى اليومية.
1.83	0.00	29	9.87	0.65	4.17	تساعدني المعايير الدولية في توضيح

						الأسس المحاسبية السليمة.
1.69	0.00	29	9.10	0.66	4.10	أستخدم المعايير الدولية كمرجع رئيسي في عملي.
2.36	0.00	29.00	12.71	5.07	41.77	الإلمام بالمعايير الدولية للتدقيق

من نتائج الجدول (13) تبين أن معامل التأثير الكلي لعبارات ومقياس الإلمام بالمعايير الدولية للتدقيق على قدرة المراجع في اكتشاف الغش قد بلغت (2.36) وهو مستوى تأثير عال جداً وفقاً لمستويات التأثير الواردة بالجدول (10)، مما يدل على الأثر الكبير الذي يلعبه إلمام المراجع بالمعايير الدولية للتدقيق كأحد عناصر النمو الإدراكي على قدرته اكتشاف الغش.

وبالنظر إلى المؤشرات المكونة للمحور والمرتبة تنازلياً في الجدول (13) وفقاً لمعاملات تأثيرها نجد بأن مؤشرات امتلاك المراجع للمعرفة الشاملة بمعايير التدقيق الدولية، وقدرة المراجع على تفسير المعايير الدولية بما يتناسب مع الحالات العملية، وتمكنه من توجيه الفريق لاستخدام المعايير الدولية أثناء التدقيق، والتزامه بالمعايير الدولية كجزء أساسياً من عمله كانت الأعلى تأثيراً في قدرة المراجع الخارجي على اكتشاف الغش بمعاملات تأثير تراوحت ما بين (2.49 إلى 2.52)، تلتها مؤشرات معرفة المراجع بالمعايير الدولية في اكتشاف الغش المالي، وتمكنه من تحديد الانحرافات عن المعايير الدولية بسهولة، وعمله على تحسين معرفته بالمعايير الدولية بشكل مستمر بمعاملات تأثير على قدرة المراجع الخارجي على اكتشاف الغش تراوحت ما بين (2.02 إلى 2.22).

فيما تمثلت أقل مؤشرات الإلمام بالمعايير الدولية للتدقيق على قدرة المراجع في اكتشاف الغش تأثيراً هي استطاعة المراجع تطبيق معايير التدقيق الدولية في مهامه اليومية، ومساعدة المعايير الدولية للمراجع في توضيح الأسس المحاسبية السليمة، واستخدام المراجع المعايير الدولية كمرجع رئيسي في عملي والتي تراوحت معاملات تأثيرها ما بين (1.69 إلى 1.83). وبالرغم من أنهما الأقل تأثيراً إلا أن معامل تأثيرهما ما زال عالياً مقارنة بمعايير معامل التأثير الواردة بالجدول (10)،

وبذلك يتم قبول الفرضية الثالثة القائلة بتأثير الإلمام بالمعايير الدولية للتدقيق على قدرة المراجع في اكتشاف الغش.

الفرضية الرابعة: يؤثر استخدام التقنيات الحديثة في التدقيق على قدرة المراجع في اكتشاف الغش.

جدول (25) دلالة الفروق ومعاملات التأثير لعبارات مقياس تأثير استخدام التقنيات الحديثة في التدقيق على قدرة المراجع في اكتشاف الغش.

معامل التأثير	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
1.09	0.00	29	5.89	0.65	3.70	تساعدني التقنيات الحديثة في تحسين دقة التدقيق.
1.01	0.00	29	5.44	0.81	3.80	لدي قدرة على تعلم أدوات وبرمجيات جديدة لتحسين عملي.
0.95	0.00	29	5.11	0.75	3.70	أعتبر التكنولوجيا أداة أساسية في عملي كمراجع خارجي.
0.89	0.00	29	4.82	0.76	3.67	تساهم التكنولوجيا في تحسين سرعة وكفاءة عمليات التدقيق.
0.85	0.00	29	4.57	0.68	3.57	أتمكن من تحليل كميات كبيرة من البيانات بسهولة باستخدام التكنولوجيا.

0.79	0.00	29	4.26	0.73	3.57	أتمكن من الكشف عن التناقضات المالية باستخدام الأدوات الرقمية.
0.75	0.00	29	4.04	0.81	3.60	تساعدني الأنظمة التكنولوجية في تتبع العمليات المالية المتكررة.
0.62	0.00	29	3.3	0.82	3.50	أستخدم التحليل الآلي لتحديد الأنماط غير العادية.
0.53	0.01	29	2.84	0.77	3.40	أستخدم برمجيات التدقيق لتحديد المعاملات المشبوهة.
0.37	0.06	29	1.98	0.92	3.33	أستخدم برامج تحليل البيانات بشكل منتظم في عملي.
0.92	0.00	29.00	4.93	6.48	35.83	استخدام التقنيات الحديثة في التدقيق

من نتائج الجدول (14) تبين أن معامل التأثير الكلي لعبارات ومقياس استخدام التقنيات الحديثة في التدقيق على قدرة المراجع في اكتشاف الغش قد بلغت (0.92) وهو مستوى تأثير عال وفقاً لمستويات التأثير الواردة بالجدول (10)، مما يدل على الأثر الكبير الذي يلعبه إلمام المراجع باستخدام التقنيات الحديثة في التدقيق على قدرة المراجع في اكتشاف الغش.

وبالنظر إلى المؤشرات المكونة للمحور والمرتبة تنازلياً في الجدول (14) وفقاً لمعاملات تأثيرها نجد بأن مؤشراً مساعدة التقنيات الحديثة في تحسين دقة التدقيق، والقدرة على تعلم أدوات

وبرمجيات جديدة لتحسين العمل كانتا الأعلى تأثيراً في قدرة المراجع الخارجي على اكتشاف الغش بمعاملات تأثير تراوحت ما بين (1.01 إلى 1.09).

تلتهما مؤشرات اعتبار المراجع التكنولوجياً أداة أساسية في عمله كمراجع خارجي، ومساهمة التكنولوجيا في تحسين سرعة وكفاءة عمليات التدقيق لدى المراجع. وتمكن المراجع من تحليل كميات كبيرة من البيانات بسهولة باستخدام التكنولوجيا، وتمكنه كذلك من الكشف عن التناقضات المالية باستخدام الأدوات الرقمية، ومساعدة الأنظمة التكنولوجية للمراجع في تتبع العمليات المالية المتكررة بمعاملات تأثير على قدرة المراجع الخارجي على اكتشاف الغش تراوحت ما بين (0.75 إلى 0.75)، فيما تمثلت أقل مؤشرات استخدام التقنيات الحديثة في التدقيق على قدرة المراجع في اكتشاف الغش في اكتشاف الغش تأثيراً في استخدام التحليل الآلي لتحديد الأنماط غير العادية في استخدام برمجيات التدقيق لتحديد المعاملات المشبوهة، وأستخدم برامج تحليل البيانات بشكل منتظم في عملي والتي تراوحت معاملات تأثيرها ما بين (0.62 إلى 0.37)، وهي معاملات تأثير صغيرة مقارنة بمعايير معامل التأثير الواردة بالجدول (10).

وبذلك يتم قبول الفرضية الرابعة القائلة بتأثير استخدام التقنيات الحديثة في التدقيق على قدرة المراجع في اكتشاف الغش.

الفرضية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في أبعاد مقياس أثر النمو الإدراكي للمراجع الخارجي اكتشاف المراجع الخارجي للغش وفقاً لمتغير الفئة العمرية.

جدول (26) دلالة الفروق بين أفراد العينة في أبعاد مقياس أثر النمو الإدراكي للمراجع الخارجي اكتشاف المراجع الخارجي للغش وفقاً لمتغير الفئة العمرية

العدد	تأثير الخبرة المهنية	مهارات التحليل والتفسير	الإلمام بالمعايير الدولية	استخدام التقنيات الحديثة	
17	16.26	14.97	16.29	16.15	من 25 سنة إلى 35 سنة
10	16.90	19.50	16.50	14.60	من 36 سنة إلى 45 سنة

14.83	7.67	5.17	6.50	3	أكثر من 45 سنة
0.223	3.279	7.541	3.999		قيمة كروسكال واليس (W)
2	2	2	2		درجة الحرية
0.894	0.194	0.023	0.135		مستوى المعنوية

من نتائج الجدول (15) تبين أن قيمة كروسكال واليس (W) كانت دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.02) في بعد تأثير مهارات التحليل والتفسير في وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أصغر من (0.05) بين أفراد العينة وفقاً لمتغير الفئة العمرية في البعد المذكور، وبالنظر إلى متوسطات الرتب نلاحظ بأن متوسط رتب الفئة العمرية (من 36 سنة إلى 45 سنة) كان أعلى من متوسطي رتب الفئتين الأخرتين، بمعنى أن الفئة العمرية الأوسط من المراجعين تؤثر مهارات التحليل والتفسير على قدرتهم على اكتشاف الغش أكثر من الفئتين الأخرتين. في حين أظهرت نتائج الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين الفئات العمرية في بقية أبعاد مقياس أثر النمو الإدراكي للمراجع الخارجي اكتشاف الغش المراجع الخارجي للغش.

وبذلك يتم قبول الفرضية الخامسة فيما يتعلق بوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في بعد مهارات التحليل والتفسير فقط، ورفض الفرضية فيما يتعلق لا توجد فروقاً في بقية الأبعاد بين الفئات العمرية.

الفرضية السادسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في أبعاد مقياس أثر النمو الإدراكي للمراجع الخارجي اكتشاف الغش المراجع الخارجي للغش وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

جدول (27) دلالة الفروق بين أفراد العينة في أبعاد مقياس أثر النمو الإدراكي للمراجع الخارجي اكتشاف المراجع الخارجي وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

استخدام التقنيات الحديثة	الإلمام بالمعايير الدولية	مهارات التحليل والتفسير	تأثير الخبرة المهنية	العدد	
12.85	14.43	15.61	15.04	23	جامعي أو ما يعادله
24.90	16.60	11.50	14.10	5	ماجستير
22.50	25.00	24.25	24.25	2	دكتوراه
9.454	3.404	3.628	2.461		قيمة كروسكال واليس (W)
2	2	2	2		درجة الحرية
10.0	0.182	0.163	0.292		مستوى المعنوية

من نتائج الجدول (16) تبين أن قيمة كروسكال واليس (W) كانت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) في بعد تأثير استخدام التقنيات الحديثة في كشف الغش، مما يشير إلى وجود فروق بين أفراد العينة وفقاً لمتغير الفئة المؤهل العلمي في البعد المذكور، وبالنظر إلى متوسطات الرتب نلاحظ بأن متوسط رتب حملة الماجستير والدكتوراه كان أعلى بكثير من متوسط رتب من مؤهلاتهم جامعي أو ما يعادله، بمعنى أن حملة الماجستير والدكتوراه من المراجعين تؤثر مهارات استخدام التقنيات الحديثة على قدرتهم على اكتشاف الغش أكثر من الذين لديهم مؤهلاتهم جامعية، وفي حين أظهرت نتائج الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين المؤهلات العلمية في بقية أبعاد مقياس أثر النمو الإدراكي للمراجع الخارجي اكتشاف المراجع الخارجي للغش.

وبذلك يتم قبول الفرضية السادسة فيما يتعلق بوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في بعد استخدام التقنيات الحديثة فقط، ورفض الفرضية فيما يتعلق بقية الأبعاد بين المؤهل العلمي.

الفرضية السابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في أبعاد مقياس أثر النمو الإدراكي للمراجع الخارجي اكتشاف المراجع الخارجي للغش وفقاً لمتغير التخصص.

جدول (28) دلالة الفروق بين أفراد العينة في أبعاد مقياس أثر النمو الإدراكي للمراجع الخارجي اكتشاف المراجع الخارجي للغش وفقاً لمتغير التخصص

استخدام التقنيات الحديثة	الإلمام بالمعايير الدولية	مهارات التحليل والتفسير	تأثير الخبرة المهنية	العدد	
16.35	17.35	16.85	17.48	26	محاسب
14.00	3.50	7.25	1.75	2	إدارة الأعمال
9.00	4.00	1.00	4.50	1	اقتصاد
3.00	3.00	11.50	2.50	1	تمويل ومصارف
2.986	10.648	6.366	11.300		قيمة كروسكال واليس (W)
3	3	3	3		درجة الحرية
0.394	0.014	0.095	0.010		مستوى المعنوية

من نتائج الجدول (17) تبين أن قيمة كروسكال واليس (W) كانت دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) في بعدي تأثير الخبرة المهنية وتأثير الإلمام بالمعايير الدولية في كشف الغش، مما يشير إلى وجود فروق بين أفراد العينة وفقاً لمتغير التخصص في البعدين المذكورين، وبالنظر إلى متوسطات الرتب نلاحظ بأن متوسط رتب المحاسبين كان أعلى بكثير من متوسط رتب بقية التخصصات، بمعنى أن المحاسبين من المراجعين تؤثر الخبرة المهنية والإلمام بالمعايير الدولية على قدرتهم على اكتشاف الغش أكثر من بقية التخصصات. في حين أظهرت نتائج الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين التخصصات الأربعة في بعدي مهارات التحليل والتفسير واستخدام التقنيات الحديثة اكتشاف المراجع الخارجي للغش.

وبذلك يتم قبول الفرضية السابعة فيما يتعلق بوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في بعدي تأثير الخبرة المهنية وتأثير الإلمام بالمعايير الدولية في كشف الغش، ورفض الفرضية فيما يتعلق بالبعدين الآخرين.

الفرضية الثامنة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في أبعاد مقياس أثر النمو الإدراكي للمراجع الخارجي اكتشاف المراجع الخارجي للغش وفقاً لمتغير الخبرة.

جدول (29) دلالة الفروق بين أفراد العينة في أبعاد مقياس أثر النمو الإدراكي للمراجع الخارجي اكتشاف المراجع الخارجي للغش وفقاً لمتغير الخبرة

العدد	تأثير الخبرة المهنية	مهارات التحليل والتفسير	الإلمام بالمعايير الدولية	استخدام التقنيات الحديثة
من 5 إلى 10 سنوات	16.90	15.35	15.30	17.05
من 11 إلى 15 سنة	13.61	13.78	15.67	15.11
أكثر من 15 سنة	15.77	17.05	15.55	14.41
قيمة كروسكال واليس (W)	0.771	0.827	0.011	0.519
درجة الحرية	2	2	2	2
مستوى المعنوية	0.680	0.661	0.995	0.772

من نتائج الجدول (18) تبين أن جميع قيم كروسكال واليس (W) كانت غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) في جميع أبعاد مقياس أثر النمو الإدراكي للمراجع الخارجي اكتشاف المراجع الخارجي للغش، مما يشير إلى عدم وجود فروق بين أفراد العينة وفقاً لمتغير الخبرة في أبعاد مقياس أثر النمو الإدراكي للمراجع الخارجي اكتشاف المراجع الخارجي للغش وفقاً لمتغير الخبرة

وبذلك يتم رفض الفرضية الثامنة فيما يتعلق بوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في أبعاد مقياس أثر النمو الإدراكي للمراجع الخارجي اكتشاف المراجع الخارجي للغش وفقاً لمتغير الخبرة.

نتائج الدراسة والتوصيات:

أولاً: النتائج:

1- تأثير الخبرة المهنية على اكتشاف الغش:

- أظهرت الدراسة أن الخبرة المهنية لها تأثير كبير على قدرة المراجع الخارجي في اكتشاف الغش، حيث بلغ معامل التأثير الكلي (2.39)، وهو مستوى تأثير عالٍ جداً.

- أبرز العوامل المؤثرة كانت: الكفاءة في التعامل مع التحديات غير المتوقعة، والخبرة الكافية في التعامل مع القضايا المالية المعقدة، والدقة في تحليل البيانات المالية.

2- مهارات التحليل والتفسير:

- كانت مهارات التحليل والتفسير من العناصر المهمة في كشف الغش، حيث بلغ معامل التأثير الكلي (2.40).

- أبرز المؤشرات تأثيراً: تحليل الأنماط المالية غير المعتادة، تفسير البيانات المالية بفعالية، وتحديد الثغرات المالية باستخدام الأدوات التحليلية.

3- الإلمام بالمعايير الدولية للتدقيق:

- أظهر الإلمام بالمعايير الدولية تأثيراً كبيراً على اكتشاف الغش، مع معامل تأثير كلي (2.36).

- أكثر المؤشرات تأثيراً: المعرفة الشاملة بمعايير التدقيق الدولية، القدرة على تفسير المعايير، وتوجيه الفريق لاستخدام المعايير أثناء التدقيق.

4- استخدام التقنيات الحديثة في التدقيق:

- كان لاستخدام التقنيات الحديثة تأثير ملحوظ على اكتشاف الغش، إلا أن معامل التأثير الكلي كان أقل مقارنة بالمحاور الأخرى (0.92).

- أكثر العوامل تأثيراً: تحسين دقة التدقيق باستخدام التقنيات الحديثة، وتعلم أدوات وبرمجيات جديدة لتحسين العمل.

5- تأثير المتغيرات الشخصية:

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لبعض المتغيرات الشخصية:

- الفئة العمرية: كانت الفئة العمرية من 36 إلى 45 عامًا أكثر قدرة على التحليل والتفسير.
- المؤهل العلمي: حملة الماجستير والدكتوراه أظهروا استخدامًا أكبر للتقنيات الحديثة مقارنة بحملة المؤهلات الجامعية.
- التخصص: المحاسبون كانوا الأكثر تأثرًا بالخبرة المهنية والإلمام بالمعايير الدولية.

ثانيًا: التوصيات

- 1- تعزيز التدريب المهني من خلال توفير برامج تدريبية مكثفة تُركز على تعزيز المهارات المهنية للمراجعين الخارجيين، خاصة في مجال التعامل مع القضايا المالية المعقدة وتحليل البيانات بدقة.
- 2- تطوير مهارات التحليل والتفسير من خلال تصميم ورش عمل تطبيقية لتطوير مهارات التحليل النقدي واستخدام الأدوات التحليلية المتقدمة، وتشجيع المراجعين على استخدام تقنيات الإحصاء لتحليل البيانات المالية بشكل أكثر دقة.
- 3- تعميق الإلمام بالمعايير الدولية للتدقيق من خلال تحديث المعرفة المستمرة بالمستجدات في المعايير الدولية، وإعداد أدلة إرشادية تسهل تطبيق المعايير الدولية في الحالات العملية.
- 4- تبني التقنيات الحديثة في التدقيق من خلال الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة وتوفير البرمجيات المتقدمة لتحليل البيانات، إضافة إلى تقديم دورات تدريبية حول استخدام الأنظمة الرقمية وبرمجيات التدقيق المتقدمة.
- 5- الاهتمام بالمتغيرات الشخصية من خلال تخصيص برامج تدريبية تناسب الفئات العمرية المختلفة، مع التركيز على الفئة العمرية من 36 إلى 45 عامًا لزيادة استفادتهم، وتعزيز القدرات التقنية لحملة المؤهلات الجامعية لتقليل الفجوة بينهم وبين حملة الدراسات العليا.
- 6- البحث المستمر من خلال إجراء دراسات مستقبلية تتناول تأثير تقنيات جديدة في مجال التدقيق، ودراسة أبعاد أخرى تؤثر على قدرة المراجع الخارجي مثل الضغوط النفسية وتأثير بيئة العمل.

المراجع:

1. بالخير، صالح أبوبكر (2015) أثر استخدام المراجع الخارجي الليبي لأساليب المراجعة التحليلية في اكتشاف الغش والأخطاء الجوهرية، مجلة العلوم المالية والمحاسبية، العدد (9).
2. بوبكر، أبي مولود (2018) مسؤولية المراجع الخارجي في الكشف عن الغش: دراسة ميدانية لعينة من محافظي الحسابات، مجلة المحاسبة والتدقيق، العدد (5).
3. حمودة، نجيب محمد (2022) دور المحاسبة القضائية كأداة مهنية فعالة في تشخيص واكتشاف عمليات الغش والاحتيال المالي: مراجعة للأدبيات، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية، العدد (3).
4. ديوان المحاسبة الليبي (2022) التقرير السنوي لديوان المحاسبة الليبي، طرابلس: ديوان المحاسبة.
5. شعبي، جمال (2019) دور العوامل الخارجية في كفاءة مرجعي ديوان المحاسبة الليبي في كشف الخطأ الجوهرية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد (7).
6. العبدلي، محمد (2021) "تطوير المهارات الإدراكية للمراجعين الخارجيين في الدول النامية"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، 18(2).
7. علي، نوال، والإمام، محمد (2018) دور المراجعة القضائية في اكتشاف الغش بمنظمات الأعمال: دراسة ميدانية على ديوان المراجع القومي بولاية الخرطوم، مجلة الاقتصاد والتنمية، العدد (4).
8. موسى، بوسي حمدي (2017) أثر النمط الإدراكي للمراجع الخارجي على قدرته على اكتشاف الغش - دراسة تجريبية، مجلة البحوث المحاسبية والمالية، العدد (6).
9. موسى، بوسي حمدي حسن (2017) أثر النمط الإدراكي للمراجع الخارجي على قدرته على اكتشاف الغش - دراسة تجريبية، مجلة البحوث المحاسبية والمالية، العدد (6).

10. هوولي، محمد (2017) مسؤولية مراجعي الحسابات في اكتشاف الأخطاء والغش في القوائم المالية (دراسة ميدانية لعينة من مراجعي الحسابات في الجزائر)، مجلة الدراسات الاقتصادية، العدد (10).

11. Smith J. & Hutton A. (2019) The Role of Cognitive Development in Auditor Fraud Detection : An Analytical Approach Journal of Accounting Research 47(4).

أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية

أحمد سالم الرميلى

المقدمة :-

تعتبر المعلومات اليوم بشكل عام من اهم المسائل التي يجب ان تتبناها المصارف والشركات على اختلاف انواعها بسبب اهميتها الكبرى من خلال تزويد المصارف بشكل دائم بالمعلومات عن الاسواق والزبائن والمنافسين وعن وضع المصرف ولكن هذه المعلومات تحتاج الى عده اجراءات متسلسلة لكي تصبح مفيدة وبالتالي يمكن الاعتماد عليها الى اتخاذ القرارات الصحيحة وبشكل خاص لا يستطيع قسم التسويق في اي مصرف او اي منظمه ان يعمل بدون معلومات وبيانات يعتمد عليها بوضع الخطط الاستراتيجية والتكتيكية ويصمم المنتجات والخدمات الملائمة للزبائن بناء على المعلومات التي جمعها وملها

مفهوم التسويق المصرفي :-

اخذت المصارف تنظر الى التسويق على انه تخطيط مستقبلي للمصرف ولهذا فهو يفرض على المصارف دراسة امكانياتهم الحقيقية وحاجات الزبائن الحاليين والمتوقعين والمصارف كغيرها من المؤسسات الخدمية التي تهدف الى ايجاد مزيج تسويق يتلاءم ورغبات العملاء وليس للاحتفاظ بالعميل الحالي فحسب لكسب عملاء جدد أيضا

وهنا اعتمدت المؤسسات المالية على التسويق المصرفي لنمط تسويقي الذي يعني ذلك النشاط الرئيسي او الوظيفة الفعالة التي يتم على ضوءها تحديد مختلف المعايير والاسس التي تحدد احتياجات السوق ورغباته وتحديد استراتيجيات اللازمة لبقاء الزبائن الحاليين وكسب زبائن جدد عن طريق فهم طريقه استنباط اسس مصرفيه لفهم المنافسين الحاليين والمترقين كما يعبر ايضا عن ذلك الجزء من النشاط الاداري للمصرف الذي يتطلع لتوجيه وتدفق الخدمات والمنتجات

المصرفية لإشباع رغبات العملاء بما يحقق تنظيم ربحية المصرف وتوسيعه واستمراره في الاسواق المالية

وقد يعرف التسويق المصرفي هو مجموعه الأنشطة المتكاملة والتي توجه من خلالها موارد المصارف وامكانيه ضمن صياغات خلاقه تستهدف تحقيق مستويات اعلى من الاشباع لحاجات ورغبات العملاء الحالية والمستقبلية والتي دائما فرصا تسويقيه سانحة لكل من المصرف ومستهلك الخدمة المصرفية (معلا وتوفيق 19، 1994)

ومن خلال مفهوم التسويق المصرفي نستنتج ان للتسويق المصرفي عده جوانب وابعاد وهي: (الحصري، 17، 1999)

1. الطبيعة الديناميكية الحركية للنشاط التسويقي
 2. الجهود التسويقية في البنك
 3. اشباع رغبات عميل المصرف وتحقيق رضاه
 4. الامتداد لخلق الاسواق والعملاء
- وللتسويق المصرفي أهميه كبيره ويمكن اجازته في عده خطوات وهي التعرف على حاجات الزبائن من الخدمات المصرفية (الصميدي ويوسف، 52، 2005)
- منافسه المنظمات المصرفية الاخرى
 - الحفاظ على الصحة السوقية للمصرف
 - زياده الحصه السوقية للمصرف
 - تحديد السوق المستهدف
 - دراسة وتحليل سوق الخدمة المصرفية
 - تقديم خدمات مصرفيه تتناسب مع حاجات ورغبات الزبائن
 - تحديد المزيج الترويجي المناسب
 - تحديد الاساليب التوزيعية المناسبة للزبائن

مراحل تطور التسويق المصرفي :

ظهر التسويق المصرفي في حوالي سنة 1966 1967 ولم يعرف تطورا حقيقيا الا في فترة 1973 1974 وهذا التطور في التسويق المصرفي لم يحدث مره واحده بل مره بخمسه مراحل اساسيه وهي (رمضان وجودة 2002، 304)

المرحلة الأولى : مرحله الاشهار

وهي تتمثل في توزيع هدايا وعلاوات مختلفة وهي التي جلبت بسرعته زبائن جدد ولكن سرعان ما اتسع استخدام هذا الاسلوب من طرف المصارف الاخرى وبالتالي اصبح من اللازم اللجوء لمختصين في الدعاية والاعلان وتنشيط المبيعات لجذب اكبر عدد ممكن من العملاء

المرحلة الثانية : مرحله حسن المعاملة

وهي ارضاء الزبون فاصبح الموظف في المصرف يحاول بقدر المستطاع ادخال السرور على العميل عند تعامله معه وهذا من خلال تكوين علاقات انسانيه واجتماعيه

المرحلة الثالثة : مرحله الادباع

وهي لم تعد اهتمام المصارف محصور بالمحافظة على العملاء فقط بل تطور الى ان اصبح يهتم بتنوع الخدمات المصرفية فأصبحت تقدم بطاقات الاقراض وبطاقات الائتمان

المرحلة الرابعة : مرحله التمرکز

وهي في هذه المرحلة بدأت المصارف تتسابق نحو البحث عن طرق واساليب واسس جديده لجانب الاعلان والمعاملة الجيدة للعميل والابتكار الذي تقوم به جميع المصارف فحقق الدرجة عالية من التميز فادركت العديد من المصارف انه لا يوجد مصرف واحد يمكن اعتباره افضل من المصارف لكل العملاء ويمكنه ان يقدم جميع الخدمات المصرفية وهذا شجع التسويق المصرفي للتوجه بالاهتمام الى ابعاد الحدود لزراع او حفر شعار معين للمصرف في اذهان العملاء بحيث يصعب عليه نسيانه بدلا من ان ينحصر اهتمامهم على مجرد تكوين صورته ذهنيه جيده

المرحلة الخامسة : مرحله التحليل والتخطيط والمراقبة التسويقية

ادركت المصارف ان الاعلان والمعاملة الحسنه... إلخ كلها اساليب غير كافيه لضمان البقاء والاستمرار فاصبح كل مصرف يصنع استراتيجية خاصه به لوضع خطط القروض وتحليل الاسواق

- استراتيجيات تقديم الخدمات المصرفية للسوق: (النسخة، 146، 2009)

في ظل التغيرات المتلاحقة في السوق والبيئة التسويقية للمصارف يصبح من الضروري على أي مصرف القيام بتصميم البرامج التسويقية التي تتلاءم مع احتياجات المتغيرة للعملاء ومنها بطبيعة الحال استراتيجية للمنتجات المصرفية أن الهدف من ذلك هو محاولة المصرف وسط الخدمات التي يعرضها باحتياجات السوق وأن يفضل على اتصال مستمر بالبيئة التي يعمل فيها وكما يتضح أن أمام المصرف أربعة استراتيجيات للتعامل مع السوق المصرفي وهي :

1- استراتيجية التغلغل في السوق :

وهي أن يحاول المصرف حث عملائه الحاليين على زيادة حجم ودائعهم بشكل عام أو استخدام القروض بدرجة أكبر

أو يحاول المصرف جذب عملاء المصارف المنافسة إذا شعر أن هناك نقاط ضعف لدى المنافسين

أو يحاول اقناع عملائها الغير المستخدمين حالياً لبطاقات الائتمان ولأجهزه الصرف الآلي بالإقبال على هذه الخدمات والاستفادة منها

2- استراتيجية تنمية السوق :

وهي أن يفكر المصرف في فتح فروع جديدة أو اجهزه صرف الي متعددة في المناطق التي تتواجد فيها وذلك للوصول لعملاء جدد في هذه المناطق وكذلك فتح فروع جديدة في الخارج أو حتى في مناطق جغرافية أخرى في البلد نفسها

3- استراتيجية تطوير الخدمات :

يكون التطوير في جوده الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء حيث يؤدي الى تحسين درجه الثقة في المصرف والخدمات التي يقدمها

- تحسين أو تطوير ملامح أو مواصفات الخدمات المصرفية وذلك بهدف لزياده المنافع أو الفوائد المتوقعة من الخدمة الحالية التي يقدمها المصرف

تحسين أو تعديل اسلوب تقديم الخدمة ويمكن ملاحظه ذلك في قيام مديري الفروع مثلاً بزياره العملاء المهمين في اماكنهم ومكاتبهم أو تخصيص بعض الموظفين لشركه معنيه من العملاء

4- استراتيجية التوزيع في تقديم الخدمة :

تركز هذه الخاصية على التعامل مع خدمات جديدة كلياً وعملاء جدد خارج نطاق الأنشطة المصرفية العادية ولكنها تعتبر خدمات مكمله لما تعرضها من أنشطة وخدمات مصرفيه تقليديه فعلى سبيل المثال يمكن ان يملك المصرف شركه تأمين او يعمل في مجال العقارات او في مجال خدمات السفر والسياحة وغيرها

العوامل التي اثرت على تسويق الخدمات المصرفية :

في العقود الأخيرة من القرن ال 20 ظهرت عدة عوامل وتطورات اثرت على ممارسه المؤسسات المالية لأنشطتها ووظائفها التسويقية ومن ابرز هذه العوامل والتطورات هي (الجيوشي والصميدي، 30، 2009)

التغير في سلوك العملاء اتجاه الخدمات المصرفية وذلك للأسباب التالية:

1. تقدم مستوى التعليم وزيادة معدل الدخل الشخصي المتاح للإنفاق وسهولة الحصول على المعلومات والتطور الملموس في وسائل الاتصال
 2. اعاده تعديل القوانين والتشريعات المنظمة لقطاع الخدمات المالية وما تبع ذلك من تحذير التعامل في الخدمات المالية على النطاق الدولي
 3. تنامي حده المنافسة بين المصارف نتيجة لزياده عددها وانتشارها وتماثل المنتجات التي تقدمها
 4. الاختراعات والابتكارات التكنولوجية ومحاولات المصارف للاستفادة منها في تطوير منتجات وخدمات جديد
 5. تمكن المصارف من الاستحواذ واندماج مع كل هذه العوامل ساعدت على اظهار اهميه التسويق بالنسبة للمؤسسات العامة في قطاع الخدمات المالية
- البيئة التسويقية المصرفية :

هناك العديد من العوامل البيئية المختلفة التي تؤثر على كيفية أداء الخدمات المصرفية فبعض هذه العوامل تساهم في تطوير ورفع كفاءته وتقديم الخدمات المصرفية للعملاء بينما يقف البعض الآخر أمام عملية التطوير ورفع الكفاءة ويمكن تقسيم هذه العوامل كالآتي : (هاشم 206، 1972)

العوامل البيئية الداخلية :

وهي متعلقة بظروف العمل والعاملين وهي ظروف المبنى وتمثل في مساحة وطبيعة المبنى من حيث التهوية والإضاءة والحرارة والرطوبة وكذلك من ناحية طرق العمل وتجهيزاته وهذا يعني النظام المتبع في أداء الخدمات ونوعه الآلات والمعدات المستخدمة لأداء الخدمات المصرفية ووسائل الاتصال المتوفرة وغيرها من العوامل التي تؤثر في سرعه وكفاءته تقديم الخدمات المصرفية

الترتيب الداخلي للأثاث المكتبي داخل صاله الموظفين المصرف وهذا يعني اذا لم يتمشى ترتيب الاثاث والمعدات مع تسلسل الاجراءات الخدمة فإن ذلك يؤدي الى إطالة الوقت المستخدم في نقل المستندات فكلما اتفقت ترتيب الأثاث والمعدات مع تسلسل اجراءات الخدمة كلما ادى ذلك الى اكتشاف اسباب تأخير العملاء والامر الذي يساعد في امكانيه تطوير الخدمات وتحسينها

وهناك عوامل تتعلق بالقوة البشرية وتمثل في :

1. نقص الموظفين يؤدي نقص الموظفين بالمصرف الى عدم تمكن العدد المتوفر من الموظفين من القيام بأداء كل الخدمات التي يطلبها العملاء بنفس الكفاءة والجهد فيما لو كان العدد من الموظفين متكاملًا
2. نقص الخبرات اللازمة يؤدي وجود نقص في خبرات الموظفين بفنون أداء الخدمات المصرفية بالمصرف الى عدم وجود تشكيل تنظيمي سليم داخل وحدات المصرف يتفق مع احتياجات الخدمة الفعالة
3. مقاومه التجديد والتطوير عند محاوله رفع كفاءته تقديم الخدمات المصرفية نجد ان بعض الموظفين يقاومون ذلك لانهم تعودوا على روتين معين لأداء الخدمات المصرفية ويعتقدون انه من الصعب التخلي عن الطريقة المعتادة والمعروفة لديهم ويقع على ادارة المصرف مهمه اقناع الموظفين بذلك وبما سيعود عليهم من وراء تطبيق الطريقة والاسلوب الجديد والكفاءة في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء

4. ظروف التعيين والترقية في المصارف تضم المصارف فئات مختلفة من الموظفين الحاصلين على مؤهلات مختلفة فمنهم حملة الشهادات العليا ومنهم الشهادات المتوسطة ومنهم خريجو العلوم المالية وهذا ناتج عن عدة اعتبارات اهمها عدم مراعاة الشروط الواجب توافرها في من يشغل الوظائف في المصرفية وخاصة الحساسية منها

العوامل البيئية الخارجية :

- القوانين والتشريعات الخاصة بالمصرف تؤثر القوانين والتشريعات المنظمة للعمل المصرفي ولشؤون الموظفين بالمصرف على كفاءه اداء الخدمات المصرفية اذا ما اطلقت يد الإدارة بخصوص وضع نظم ولوائح منظمه خاصه بعمل موظفين المصرف بحيث تتمشى مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتطور الذي يحدث في العالم المصرفي والاتصالات دون ان يؤدي ذلك الى خلق هزات غير مرغوب فيها في الجهاز المصرفي.

- العوامل الاجتماعية والثقافية : المصارف كغيرها من المؤسسات لا يمكن ان تعمل بعيدا عن البيئة التي تعيش فيها فهي تتأثر بالمجتمع وهناك عوامل مختلفة الاجتماعية والثقافية والدينية والعادات والتقاليد قد تعرق السير العمل المصرفي في احيانا مثل وجود الوساطة والمحسوبية في اماكن العمل وتمويل المشاريع المحرمة دينيا فمثل هذه الاعمال قد تؤثر على نفسه عملاء المصرف وتولد لديهم الشعور بعدم الارتياح.

- المستوى الاقتصادي العام يرتبط عمل المصارف بالظروف الاقتصادية في المستوى الاقتصادي العام يحدد حجم التعامل مع المصارف ونوعيه التعامل ونطاقه ففي فترات التوسع الاقتصادي ينتظر ان يزداد الطلب على بعض الخدمات المصرفية بينما يقل الطلب عليها في فترات الانكماش فتوزيع الدخل القومي ونمو السكان ونسبه العمالة ومستوى الاجور هي من الامور الهامة التي تحدد نوعيه الخدمات المصرفية المطلوبة اي ان كلما اتسع نطاق دور الدولة الاقتصادي كلما ادى ذلك الى ظهور المزيد من انواع الخدمات التي لم تكن موجودة وزاد الاهتمام بتحسين ظروف العمل في المصرف وتحفيز الموظفين لرفع كفاءه تقديم الخدمات المصرفية للعملاء

دور التسويق المصرفي في تطوير الخدمات المصرفية :

لقد ترتب على نجاح الخدمات المصرفية الناتجة عن نجاح خطه التسويق المصرفي عدة عوامل وهي (عبد الحميد 168، 2020)

- يجب العمل على خلق الاسواق المصرفية عن طريق اكتساب انواع جديده من الخدمات المصرفية التي يرغب العملاء التعامل معها مثل تقديم خدمات مصرفيه غير تقليديه مثل خدمات امناء والاستثمار.. توفير المطبوعات اللازمة للعمل وتوفير الكتيبات الدعائية عن انشطه المصرف المختلفه لتوزيعها على العملاء في الداخل والخارج
- سرعة وسهولة ودقة تقديم الخدمات للعملاء مثال على ذلك يجب على المصرف الاشتراك في غرفه المقاصة وذلك للسرعة في تحصيل الشيكات المقدمة.
- مراقبه ومتابعه العمل المصرفي والحكم على ادائه من جوانبه المختلفه من خلال الرقابة الفعالة على تنفيذ الخطة التسويقية
- التأكد من اداء العمل المصرفي بكفاءة من وجهه النظر المصرفية وتحديد درجه كفاءه انتاجيه القائمين على العمل.
- استمرار المصارف في المؤتمرات والندوات والمعارض الداخلية والخارجية لترويج خدمات المصرف ومحاولة الاتصال بالمستثمرين بالخارج وجذبهم من للاستثمار في المشروعات التي تقوم عليها المصرف لتدعيم الاقتصاد القومي.

المقدمة :

التسويق الالكتروني ببساطة هو استخدام الانترنت في الترويج لمنتجاتك او خدماتك والاعلان عنها بهدف الوصول الى فئة معينة محددة من العملاء الذين تقوم بتقديم هذه الخدمات والمنتجات لهم فقد أصبح التسويق الالكتروني من اهم ادوات الإعلان والترويج للخدمات والمنتجات لما يتميز به من ضمان الوصول الى اكبر عدد ممكن من الجمهور المستهدف والمحدد سلفا من حيث الفئة العمرية او النوع او حتى التواجد داخل منطقته جغرافية معينه مما ينعكس بالإيجاب وبشكل كبير وفعال على زيادة حجم التعامل على منتجاتك وخدماتك وكذلك الحصول على أكبر عدد ممكن من العملاء وبالتالي زيادة في معدل المبيعات والأرباح كنتيجة مباشرة لعملية التسويق الالكتروني التي قمت بها

مفهوم التسويق الالكتروني :

لا يختلف التسويق الالكتروني عن مفهوم التسويق التقليدي إلا فيما يتعلق بوسيلة الاتصال بالعملاء حيث يعتمد هذا النوع من التسويق على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات التي تحتوي

على ما هو (كهربي، رقمي، مغناطيسي، لاسلكي، بصري، كهرومغناطيسي... الخ) ويقصد ذلك أداء العملية التسويقية باستخدام الوسائط والأساليب والشبكات الالكترونية ومنها شبكة الانترنت التي فتحت أمام المنتجين والمستهلكين الباب للتفاعل مع بعضهم البعض حيث يستطيع الاول عرض منتجاته والتعريف بها وانتشارها في مختلف المناطق الجغرافية أما الثاني فقد وفرت له فرصة الوصول إلى السلعة او الخدمة التي يحتاجها بطريقة سهلة وسريعة فمع الانترنت يكون قد امتلك التسويق اداة تسويقية عظيمة في التأثير والانتشار

والتسويق الإلكتروني حيث عرف على انه عبارة عن استخدام الإنترنت والتقنيات الرقمية المرتبطة به لتحقيق الأهداف التسويقية وتدعيم التسويق الحديث (أبو النجا، 81، 2008)

اهمية التسويق الالكتروني :

1- يوفر التسويق الالكتروني للمنظمات فرصه عرض منتجاتها "السلع والخدمات" في مختلف أنحاء العالم و دون انقطاع اي طيلة ساعات اليوم وطيلة أيام السنة مما يوفر لها فرصة جذب أكبر نسبة من الزبائن (الطائي والعبادي، 94، 2009)

2- تسهم الوسائل الالكترونية في تخفيض تكاليف العملية التسويقية

3- يوفر التسويق الالكتروني طريقة فعالة للتواصل والاتصال بين المنظمة والزبائن فيمكن للمنظمة التعريف بمنتجاتها من خلال عرض المعلومات الخاصة بالمنتج كما يمكن للزبائن ابداء آرائهم واقتراحاتهم حول المنتج

خصائص التسويق الالكتروني :

1. يقدم التسويق الإلكتروني خدمة واسعة للزبائن المتعاملين مع المواقع التسويقية بحيث يتيح لهم فرصة الاتصال في اي وقت

2. يساعد على انخفاض نسبة الخداع من قبل الشركات المسوقة وذلك بتسهيل نشر اي معلومة عن اي شركة قد مارس اي حاله من حالات الخداع من قبل اي زبون قد تعرض الى مثل هذه الحالة

3. لا توجد اي قيود تحط من امكانيه عرض كميهِ المعلومات التي يرغب المسوق في عرضها على شبكة الانترنت سوى التكلفة حيث يمكن عرض هذه المعلومات باستمرار ولمده 24 ساعه في اليوم ودون توقف

4. بفتح الباب امام الشركات الصغيرة للوصول الى الاسواق الدولية لدرجه ان قد يجعلها تقف على قدم المساواة مع الشركات الكبيرة في التنافس على الزبائن ودون تكاليف اضافيه على البنية التحتية لإنشاء شركه ضخمة متعددة الجنسيات
5. يفرض على السوق الالكتروني تصميم رسالته بطريقه بها انتباه الزائر واثارته على استخدام منتجاته كما هو الحال في الاعلانات التلفزيونية
6. يفرض على السوق الالكتروني مراعاة اختلاف الحضارات والثقافات بين الدول عند تقديم اعلانه الالكتروني اخذ في الاعتبار توسع مساحه الاسواق الإلكترونية ووصولها الى جميع دول العالم

السمات الرئيسية للتسويق الإلكتروني :

من اهم السمات الأساسية التي تتميز بها بيئة التسويق الإلكتروني قياسا بالبيئة التسويقية التقليدية هي ما يأتي: (البكري، 2006، 266)

1. القدرة على المخاطبة : التكنولوجيا المتطورة على شبكه الانترنت فتحت الباب للمنظمات لإعطاء الزوار المعلومات التي يحتاجونها ويرغبون بها عن منتجاتهم قبل قيامهم بعملية الشراء وهذه القدرة على المخاطبة الزوار عبر الانترنت تمثل المفهوم التسويق الدقيق المتعامل مع الزبائن الإلكترونيين ولتكوين المزيج التسويقي المتوافق مع الزبائن المستهدفين على الشبكة
 2. التفاعلية: هي الخاصية التي تمنح الزبائن حرية تحديد حاجاتهم ورغباتهم وبشكل مباشر مع المتجر الإلكتروني وان يحقق الاستجابة من خلال المتجر
 3. الذاكرة: ويقصد بها قدره المسوق على إيصال البيانات الرئيسية وتخزينها على الموقع الخاص به بحيث يستطيع الزبون استخدامها في اداء العملية التسويقية من خلال الرجوع اليها والحصول على اي معلومة يريد
 4. امكانيه الوصول : وهي مقدار المعلومات المتاحة على شبكه الانترنت بحيث يمكن الزبائن الوصول الى بيانات تفصيليه عن المنتجات المنافسة قبل اتخاذهم قرار الشراء
- مزايا التسويق الإلكتروني للعملاء والمستهلكين وهي :

1. تبسيط عملية التسويق وجعله ميسر حيث لا يحتاج العميل لبذل الجهد والتنقل في الاماكن المزدحمة

2. يسهم في تجنب التأثيرات العاطفية التي يعكسها رجال البيع على المستهلك اتجاه اختيار للمنتج وبالتالي يتيح للمستهلك فرصه اتخاذ قراراته الشرائية الرشيدة (أحمد ، 2009، 133)
3. يسهم التسويق الالكتروني في طرح معلومات تفصيليه على المنتجات وابرار منافعها قيمتها المعنوية بوسائل متنوعه من خلال امكانيات الهائلة لمواقع الانترنت
4. يوفر وسيله الاتصال مكتوبه وسريعه وفعاله بين البائع والعميل

مزايا التسويق الالكتروني لرجال التسويق :

1. يساعد رجال التسويق على بناء العلاقات مع العملاء
2. يساعد في خلق وسائل اتصال تتناسب مع مختلف انواع العملاء
3. يسهم في تخفيض تكاليف العمل بسبب الاستغناء عن الوسطاء
4. يساعد عمليه التوزيع الالكتروني في تحسين كفاءه العديد من الوظائف كإدارة المشتريات في اصدار اوامر الشراء

المعوقات التي تواجه التسويق الالكتروني :

1. عدم توفر البنيه الأساسية لتكنولوجيا المعلومات ويعد هذا من احد العوائق التي تساهم في عدم ممارسه التسويق الالكتروني سواء من قبل الشركة او من قبل المستهلكين لان فرص استخدام الانترنت المتاحة للمستهلكين والقدرة على استخدامه غير متساوية في كل دول العالم وكذلك عدم توفر القدرة المادية او المالية للمستهلكين (أبو النجا 200، 2008)
2. مستوى الأميه الخاصة بالكمبيوتر وهي نقص التعليم الخاص بالكمبيوتر
3. انخفاض درجه الرغبة في قبول تكنولوجيا جديده
4. انخفاض نسبة المستهلكين القادرين او الراغبين في المشاركة بالأسواق الإلكترونية
5. عدم توفر عنصر الأمان: وهو من اهم العوائق التي تمنع بعض المنظمات والمستهلكين من المشاركة في التسويق الالكتروني وذلك بسبب شعورهم بان درجه او مستوى المخاطر التي يتحملونها غير مقبولة.

اساليب التسويق الالكتروني :

1. الاعلانات المختصرة : تظهر عادة في راس صفحة الويب وغالبا ما يكون حجمها من 5 الى 6.25 بوصة طولا و 0.5 بوصة عرضا ويتم قياسها بالبيكسل ويكون الاعداد المختصر مربوطا مع المعلن عن النقر على الاعلان (برهان وخطاب، 230، 2009)
 2. الشاشات الصغيرة والتلقائية : عبارته عن وسائل اعلانيه الكترونيه تظهر في متصفح الانترنت بصورة تلقائية عندما يقوم الزائر بزياره موقع ما
 3. محركات البحث : وهي عبارته عن قاعده بيانات تحوي معلومات مفهرسة سريعة عدد كبير جدا من المواقع الإلكترونية مثل www.yahoo.com او www.google.com حيث يمكنك البحث عن المعلومات التي ترد من خلال احدى محركات البحث بكلمات مفتاحية تتكون من كلمه او مجموعه كلمات
 4. البريد الالكتروني : يعتبر من أكثر الخدمات المستخدمة في الانترنت حيث يستخدم في ارسال واستقبال الرسائل الإلكترونية بين الافراد والمجموعات وهو يشبه البريد العادي من الناحية الوظيفية ولكنه يمتاز عنه بالسرعة والمرونة وسهولة الاستخدام
 5. الهواتف النقالة : تعد الهواتف النقالة مهمه للبنية التحتية اللازمة للتسويق الالكتروني ويعود ذلك الى سر انتشارها باعتبارها امتداد لثقافته الهواتف التقليدية ولم تقتصر الهواتف النقالة على تقديم خدمه المكالمات الصوتية فحسب بل تقديم أكثر مثل الرسائل القصيرة والرسائل الوسائط المتعددة... الخ ولهذا ارتفع عدد الاعلانات المرسله عبر الهواتف النقالة
- فرص وتحديات التسويق الالكتروني :

يوفر التسويق الالكتروني العديد من الفرص ولكنه يفرض العديد من التحديات وتمثل هذه الفرص فيما يأتي: (نوري، 92، 2017)

فرص التسويق الالكتروني :

1. امكانيه الوصول الى الاسواق العالمية التسويق الالكتروني يتيح للزبائن الحصول على احتياجاتهم والمقارنة بين المنتجات والمؤسسات العالمية رغم اختلاف مواقعهم الجغرافية حيث ان التسويق الالكتروني لا يعترف بالحدود الجغرافية

2. تقديم السلع والخدمات وفقا لحاجات العملاء التسويق الالكتروني يوفر للمسوقين فرص اكبر لتكييف منتجاتهم وفقا لاحتياجات الزبائن الكترونيا بشكل يلبي توقعاتهم كما ان الطاقات الاتصالية والتفاعلية للتسويق الالكتروني حققت قفزه نوعيه في اساليب ارضاء واشباع حاجات ورغبات الزبائن

3. الحصول على معلومات مرتدة لتطوير المنتجات يوفر التسويق الالكتروني فرصا كبيرة لشركات للاستجابة على المتغيرات التي تحدث بالأسواق والبيئة التقنية مما يحقق دمج حاجات الزبائن مع التطورات التكنولوجية

تحديات التسويق الإلكتروني :

1. التحديات التنظيمية ان تنمية الاعمال من خلال التسويق الالكتروني تحتاج لعمل تغييرات في البيئة التحتية في هيكل ومسار وفلسفه المؤسسات التنظيمية ويتم دمج الأنشطة والفعاليات الاتصالية التسويقية الخاصة بالتسويق الالكتروني

2. ارتفاع تكاليف اقامه المواقع الإلكترونية انشاء موقع الكتروني مثل بناء وتكوين موقع على ارض الواقع لان عمليه تصميم وانشاء وتطوير المواقع الإلكترونية تحتاج لخبراء ومختصين على درجه من الكفاءة

3. عوائق اللغة والثقافة تعتبر اللغة والثقافة من اهم التحديات التي تعوق التفاعل بين الزبائن وبين العديد من المواقع الإلكترونية لذا على المؤسسات ان تطور برامج ترجمه النصوص الموجودة على موقعها

خطوات ومراحل التسويق الإلكتروني :

1. مرحله الاعداد : يتم في هذه المرحلة تحديد حاجات ورغبات المستهلكين بالإضافة الى الاسواق المستهدفة وطبيعة المنافسة فهذا يساعد المنظمة على طرح المنتجات الملائمة عبر شبكه الانترنت التي تحقق اهداف المنظمة لهذا يجب الاسراع في الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة من خلال بحوث السوق معتمده في ذلك على الانترنت او عن طريق الاستعانة بالمراكز

المختصة في بحوث السوق العاملة على الانترنت بالإضافة لاستخدام الوسائل التقليدية (أبو فاره، 2007، 198)

2. مرحله الاتصال: في هذه المرحلة تعمل المنظمة على الاتصال مع الزبون لتعريفه بالمنتجات الجديدة التي سيتم طرحها في السوق عبر الانترنت وتتكون من اربع مراحل فرعية وهي أ- مرحله جذب الانتباه : ويتم فيها استخدام وسائل متعددة لجذب الزبون واهم هذه الادوات والوسائل الأشرطة الإعلانية

ب- مرحله توفير المعلومات اللازمة : في هذه المرحلة يتم توفير المعلومات التي يحتاجها الزبون والتي تساعد على بناء هذا المنتج الجديد

ت- مرحله اثاره الرغبة : في هذه المرحلة تركز المنظمة على اثاره الرغبة في نفس الزبون وليتم ذلك يجب ان تكون عملياته العرض والتقديم عملياته فعاله ويفضل استخدام تكنولوجيا الوسائط المتعددة

ث- مرحله رد الفعل والتصرف : وتعتبر هذه المرحلة النتيجة النهائية للمراحل السابقة ففي هذه المرحلة يتخذ الزبون قراره فاذا اقتنع بالمنتج المطروح عبر الانترنت فانه سيتخذ الفعل الشرائي

ج- مرحله التبادل : وتعتبر هذه المرحلة عن عملياته التبادل التي تتم بين البائع والمشتري والمنظمة توفر المنتجات المطلوبة في الوقت المناسب والمشتري يدفع الثمن المطلوب وهناك العديد من الاساليب التي يمكن لزبون ان يتخذها ليتم عملياته الدفع ومن هذه الاساليب الدفع باستخدام البطاقات الائتمانية عبر الانترنت وهذا يتطلب استخدام ما يسمى بالمتجر الإلكتروني لنظم الدفع الأمانة تشمل عملياته التبادل على نوعين اساسيين هما التبادل النقدي والتبادل الغير نقدي

ح- مرحله ما بعد البيع : ينبغي ان لا تكتفي المنظمة بإجراء عملياته البيع فقط بل من الضروري المحافظة على علاقات فعاله مع المشتري فالعملية التسويقية لا تقف عند كسب واستقطاب زبائن جدد فقط بل من الاحتفاظ بزبائنهم الحاليين ولهذا ينبغي على المنظمة ان تستخدم كل الوسائل الإلكترونية التي تحافظ على الزبائن الحاليين ومن هذه الوسائل ما يلي :

أ- التوصل عبر البريد الإلكتروني وتزويد الزبون بكل ما هو جديد حول المنتج

ب- خدمات الدعم والتحديث

ت- توفير قائمه الأسئلة المتكررة FAQ

ث - المجتمعات الافتراضية وغرف المحادثة

فاعلية التسويق الإلكتروني :

لكي تكون عملية التسويق الإلكتروني ناجحة وفعالة فهي تحتاج للعديد من العناصر وهي تحقيق المنفعة للزبون وتحقيق التكامل مع جميع أنشطة الأعمال الإلكترونية والقدرة على عرض محتويات وخدمات الموقع الإلكتروني في صورته فعالة (أبو فاره 2007 ، 138)

المزيج التسويقي الإلكتروني

لا يوجد اتفاق موحد لتقسيم عناصر المزيج التسويقي الإلكتروني بين العلماء والباحثين في ميدان الأعمال الإلكترونية وهذا نابع من عدم وجود تقسيم موحد لعناصر المزيج التسويقي الإلكتروني التقليدي فهناك من قسمها الى عنصرين وهناك من قسمها الى ثلاثة عناصر وهناك من قسمها الى اربعة عناصر تقليدية المعروفة المنتج السعر الترويج التوزيع والتي تدعى بالتسميه الشهيرة PS4 بالنسبة للسلع اما الخدمات فتتكون من العناصر الأربعة السابقة مضاف اليها (العمليات) العنصر البشري الجوانب الملموسة وتسمى PS7

أثر التسويق الإلكتروني على عناصر المزيج التسويقي التقليدي

1- المنتج : يساعد التسويق الإلكتروني على تدفق المعلومات حول المنتجات المختلفة على شبكة الانترنت مما يتيح الفرصة للمقارنة بين تلك العروض لاتخاذ القرار الشرائي وهذا ما يؤدي الغالب الى زياده حدث المنافسة في المواصفات والاسعار بين المنظمات حيث اضطرت هذه المنظمات الى اجراء التعديلات لتطوير في المنتجات التي تنطوي على تحديد مفهوم المنتج وتصميم عملية التنفيذ

2- الترويج : ان جوهر عمليات الترويج عبر الانترنت هو جذب انتباه العملاء لاستخدام صفحات شبكة الانترنت الخاصة بالمنظمة وذلك من خلال دعمها بالمعلومات المفيدة طبقا لاهتماماتهم حيث تساهم الخطوط المفتوحة في عملية الاتصال بين المنظمة ومستخدمي الانترنت وذلك بتقديم المنظمة عملا اكثر كفاءة من المنظمات الاخرى لترويج منتجاتها ولهذا فقد يؤدي الترويج الإلكتروني الى زياده التفاعل بين المنشآت والعملاء المستهلكين كما يمكن ان يحقق بعض المزايا لعناصر الترويج وهي : (أحمد ، 136 ، 2009)

أ. امكانيه تحديد الاعلان في اي وقت وباقل تكلفه

- ب. امكانيه توصيل الاعلان لأكبر عدد ممكن من العملاء حول العالم
- ج. تفاعليه الاعلان الالكتروني اقل تكلفه مقارنة بوسائل الاعلان التقليديه مثل (التلفزيون الراديو الجرائد)

مقدمة:

يُعد القطاع المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية، وأكثرها حساسية وتأثيراً بالاتصالات والمعلومات التي أسهمت في تقدمه وازدهاره حيث استخدمت الشبكات وربطت الحواسيب مع بعضها لتنمية المصارف بتطبيقها لنظم تقنية عالية فتبادل البيانات وصولاً إلى العمل المصرفي القائم على الركائز الإلكترونية المتطورة، ومن ثم فإن المصارف عملت ومازالت تعمل على تحقيق جودة عالية لمنتجاتها وخدماتها خاصة في ظل المنافسة المتنامية في هذا القطاع من خلال تحديد متطلبات العملاء، والعمل علي تلبيةها، لأن الجودة هي ثمن الدخول إلى السوق الذي لا يتحقق إلا من خلال امتلاك هذه المصارف.

ومن ثم فإن التطور التكنولوجي يتأثر في اختلاف شكل وحجم وعدد المصارف وعلى نوعية الخدمات المصرفية، التي تقدم للعميل الذي أصبح يتسم بالوعي والمعرفة ويصعب إرضاءه بسهولة مما أدى إلى زيادة حدة التنافس بين المصارف وزيادة درجة الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية، وظهور الحاجة إلى تطبيق مفاهيم الجودة على الخدمات المصرفية لتكون الطريق الأمثل للبقاء والاستمرار في السوق المصرفي، وتُعد جودة الخدمة استراتيجية مهمة في سوق الخدمات المصرفية، وتُعد دراستها مهمة لمساعدة المصرف على الاحتفاظ بعملائه وموظفيه وجعلهم راضين، إضافة إلى زيادة فرص بيع الخدمات المصرفية واستقطاب عملاء جدد، وتطوير العلاقات بين العميل والمصرف، وتعزيز السمعة، وتخفيض التكاليف وزيادة الأرباح والحصة السوقية وتحسين الأداء المصرفي وبذلك يكون هناك اهتمام بالغ من الإدارة والباحثين وبشكل خاص بالنسبة للمسوقين المصرفيين الذين يركزون على فهم ما تعنيه من جودة الخدمات المصرفية وأبعادها وفوائدها والمبادئ التي تركز عليها وكيفية قياسها لتحديد نقاط الضعف وكيفية معالجتها وفهمها من قبل إدارة المصرف والتي يجب أن تتكامل مع بعضها البعض لتحقيق التميز فيها.

ومن ثم يمكننا أن نقول بأن المصارف الناجحة هي التي تقدم خدماتها بنوعية وأداء مصرفي متميز ذو جودة عالية لإرضاء عملائها، ومعتمدة على قاعدة معلوماتية وموظفين مؤهلين مصرفياً،

ويتمتعون بمهارات عالية ومميزة وكيفية التعامل مع عملاء المصارف، وكذلك هي المصارف القادرة على استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتطورة.

أولاً : مفهوم جودة الخدمة

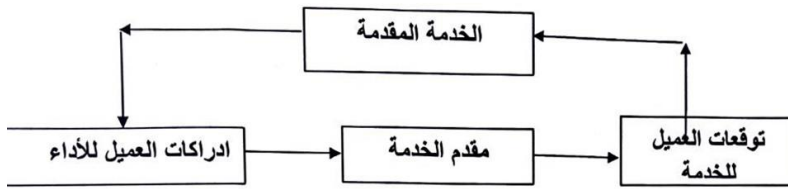
تعني جودة الخدمة بأنها قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العملاء ومتطلباتهم أو التفوق عليها، فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدفة. (بن عبد الله، 2019 ، 83)

وتستمد الصعوبة في تعريف جودة الخدمات من الخصائص العامة المميزة للخدمات قياساً المحدد على السلع المادية، وجودة الخدمة هي جودة الخدمات المقدمة، المتوقعة والمدركة وهي الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه، فبعض المنظمات تجعلها من الأولويات لتعزيز جودة هذه الخدمة. (عليان ، 2019)

وعرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة بأنها مجموعة من المزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة الخدمة أو المنتج على تلبية حاجات محددة. (مجيد 2019 ، 114)

كما عرفت جودة الخدمة بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لها، أي أنها الفرق بين توقعات وإدراكات العملاء للأداء الفعلي لها. (الحداد ، 1999 ، 336)

أي الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها، وذلك على ما يعرض في الشكل الآتي:



شكل رقم (3) يوضح مفهوم جودة الخدمة

(الحداد ، 1999 : 337)

ثانياً مفهوم وأهمية جودة الخدمات المصرفية

تعرف هذه الخدمات بأنها مجموعة من التقنيات والأساليب التكنولوجية في العالم المتقدم والتي أدخلت للنظام المصرفي من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف الاقتصاديين والمتعاملين بشكل عام، وتشمل المعاملات المالية بين الشركات والأفراد والمنظمات وأيضاً من أجل تحسين الربحية وتخفيض التكاليف (حواص 2021 : 48).

وفي هذا الإطار فإنه يمكن الإشارة إلى أن أهمية جودة الخدمات المصرفية تتركز في ثلاث زوايا كالآتي (سفر، 2006)

1 جودة الخدمة المصرفية كميزة تنافسية

لقد تزايد استخدام جودة الخدمة كوسيلة رئيسية لتمييز خدمات المنشأة عن منافسيها ولتحقيق ميزة تنافسية، والمصارف يمكنها أن تتبنى العديد من المزايا في حالة تقديم خدمات مصرفية عالية الجودة كميزة تنافسية حيث يمكنها زيادة ولاء العميل ودفعه لاستمرار التعامل معها وإلى قلة حساسيته للسعر، وإلى تحقيق أرباح أعلى والحصول على حصة أو نصيب سوقي أكبر، وانخفاض التكاليف من خلال الاستخدام الأمثل للمواد المتاحة والحفاظ على العاملين لديها وانخفاض معدل دورانهم.

وتقديم خدمة ذات جودة مميزة يتيح الفرصة للمصرف إما إلى زيادة سعر الخدمة التي يقدمها واستخدام هذه الزيادة في السعر كمكافأة للعاملين أو استثمارها في تدريب العاملين لديها وتطوير خدمات مصرفية جديدة لتعزيز الوضع التنافسي، أو تقديم هذه الخدمة عالية الجودة للعميل بنفس أسعار المنافسين، وهذا أيضاً يساهم في تعزيز وضعه التنافسي، فضلاً على أنه يصعب على المصارف المنافسة التأثير في العملاء وجذبهم للتعامل معها عندما يكون هؤلاء العملاء راضين عن مستوى جودة الخدمة في المصرف.

2 جودة الخدمة وتعزيز الميزة التنافسية

العميل قد يعتمد في تعامله مع المصرف بشكل رئيسي على سعر الخدمة المقدمة له، أو قد يعتمد على ملائمة موقع المصرف له أو يتعامل مع المصرف الذي تربطه بالعاملين به علاقات قوية ويمكن لأي منهم أن تعزز الميزة التنافسية.

فالمصرف الذي يقدم خدمات عالية الجودة بنفس الأسعار التي تقدمها المصارف الأخرى فإنه يتميز عنها بجودة خدماته، وإن وضع لخدمته سعر أعلى من المنافسين فإنه سيكون أيضاً متميزاً ويبقى العميل مستعداً لدفع سعر أعلى مقابل هذا التمييز.

ويمكن للمكان الذي يتواجد به المصرف أو المكان الذي تقدم فيه الخدمة أن يكون ميزة تنافسية ولا يتحول العميل عن هذا المكان إلا إذا أجبر على ذلك، وللحفاظ على هذه الميزة التنافسية لا بد من قيام المصرف باستغلال التقنية المتقدمة في مجال تقديم الخدمات المصرفية كأجهزة الصراف الآلي، ولا بد من إعادة النظر في الأساليب المستخدمة في تقرير إنشاء فروع جديدة للمصرف وفي توزيعها الجغرافي والتصميم الداخلي لوحدة المصرف.

ثالثاً: خصائص جودة الخدمات المصرفية

في الواقع العملي ليست هناك مستويات ثابتة ومستقرة لجودة السلع والخدمات وهذا ما يجعل تقييم جودة الخدمة أمراً صعباً، وذلك لأن الجودة دائمة التغيير وأنها مرتبطة بالحاجات والرغبات المتزايدة للمستهلكين ونظراً لأن الحاجات الإنسانية ليست محددة فإن الجودة تعتمد على أسس ومبادئ ومركبات يتم من خلالها تدعيم الجودة وتحديد الأبعاد المستهدفة وتمثل في الآتي لي (حمود، 2002، 69)

1. الجودة تمثل مدخلاً شاملاً لكافة الأنشطة المرتبطة بالمنظمة حيث تتضمن مساهمة القطاعات التشغيلية والإنتاجية والتسويقية والتمويلية.... (الخ). من خلال إسهامات كافة المستويات التنظيمية.
2. الجودة تمثل مدخلاً لاستمرارية التحسين والتطوير في القرارات التنافسية والفاعلية في الأداء والكفاءة في الانجاز على مستوى المنظمة ككل.
3. الجودة تعتمد القواعد الفكرية والإدارية الهادفة في التخطيط والتنظيم والتنسيق والتكامل للجهود الفردية والجماعية لمختلف الأنشطة التي تعتمدها المنظمة.
4. تعتمد الجودة على المساهمة والمشاركة والتعاون والترابط والتكامل بين كافة المستويات التنظيمية والإدارية والفنية في المنظمة في إنجاز الأعمال، حيث تعتبر المرتكز الأساسي لبناء الجودة التي تحقق أهداف المنظمة. 5. تعتمد الجودة على اكتشاف الأخطاء والانحرافات أثناء العملية الإنتاجية ومحاولة معالجتها قبل تفاقمها، بدلاً من التفتيش والفحص بعد إنجاز العمل.
6. تعتمد الجودة على فرق العمل في التحسين المستمر لمستوى الخدمة المقدمة، بعكس الطابع الفردي فهو ليس له الدور البارز في تطوير الأداء حيث يعد العمل الجماعي أكثر عطاء وتطويراً للمنظمة.

7. تمثل الجودة مدخلاً يقوم على فاعلية المشاركة والإقناع لكل العاملين ولكل المعنيين بالمساهمة في إنجاز الجودة الملائمة وهذا لا يتم بالقوى والإكراه بل بالفهم والاقتناع الذاتي للفرد والجماعة.

رابعاً: خطوات تحسين جودة الخدمات المصرفية

لتحقيق المستوى الأفضل في تقديم الخدمات يتطلب تحليلاً استراتيجياً لكل من تحسين الإيرادات وتخفيض التكاليف، فتحسين الجودة هدفه إدخال الراحة والبهجة في نفس العميل، وهذا يعني ضرورة الإصغاء للعميل، والإبداع في تقديم الخدمة وتحقيق التفاعل بين العاملين، ومن أهم الخطوات التي يتم على أساسها تحسين جودة الخدمات المصرفية، وهي (حواص 2021، 56-57)

1. دمج التحسينات السنوية في الأنظمة والعمليات الاعتيادية في المنظمة.
2. مسك السجلات لإثبات النجاح المتحقق.
3. رقابة التنفيذ وتقديم التقارير عن العمل.
4. تدريب الجميع.
5. إبلاغ النتائج ونشرها.
6. بناء التنظيم لتحقيق الأهداف.
7. خلق وعي بالحاجة لتحسين الجودة ووجود فرص التحسين.
8. تشخيص التميز.
9. وضع أهداف للتحسين المستمر.
10. تنفيذ المشاريع لحل المشاكل.

خامساً: مزايا الاهتمام بتحسين جودة الخدمات المصرفية

تتمثل مزايا الاهتمام بتحسين جودة الخدمات المصرفية في الآتي (حواص 2021، 57)

1- الحد من التكاليف بسبب انخفاض الأخطاء في المعاملات المصرفية، والسيطرة على العمليات المصرفية.

- 2- جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية.
- 3- إن الخدمات المصرفية ذات الجودة العالية تتيح للمصرف إمكانية رفع الأسعار، وبيع خدمات مصرفية جديدة، ومن ثم زيادة الأرباح.
- 4- زيادة القدرة على الضغوط التنافسية، وأيضاً تحقيق تنافسية متميزة عن مصارف الأخرى.
- 5- تعزيز سمعة المصرف أمام المتعاملين وهو ما يعزز المصرف في مواجهة المصارف الأخرى.

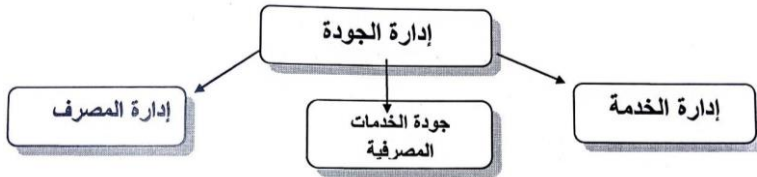
سادساً أهمية تطوير جودة الخدمات المصرفية

تتمثل أهمية تطوير الخدمة المصرفية في الآتي (مرطاني، 2021: 11)

- 1- المساعدة على التكيف مع التطورات والتغيرات التي تحدث في حاجات ورغبات العملاء مما يساهم في الحفاظ عليهم وجذب عملاء آخرين.
- 2- تخفيض التكاليف بسبب قلة الأخطاء في العمليات المصرفية.
- 3- تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية المصارف وبالتالي مواجهة الضغوط التنافسية.
- 4- المساهمة في زيادة حجم التعامل والمبيعات في السوق الحالي.

سابعاً العلاقة بين إدارة الجودة والخدمة والمصرف

تتضح العلاقة من خلال تسمية جودة الخدمة المصرفية والتي تشير إلى المستوى المطلوب من الخدمات المصرفية والذي يعكس ما يرغبه عملاء المصرف، كما أنه يوضح مستوى الخدمة المصرفية الكافي والمقبول الذي يرغبه العملاء ومستوى الخدمة المطلوب تقديمها، والشكل الآتي يشير إلى العلاقة ما بين الجودة والخدمة المصرفية (الصرن، 2007: 100)



الشكل رقم (4) يوضح العلاقة بين كل من إدارة الجودة والخدمة المصرفية (الصرن، 2007: 100)

قائمة المراجع

أولا : الكتب

1. معلا، توفيق ، أصول التسويق المصرفي (معهد الدراسات المصرفية 1994)
2. الخضيرى "1999" التسويق المصرفي "مدخل متكامل للبنوك لامتلاك منظومة المزايا التنافسية في عالم ما بعد الجات" القاهرة، اثيرك للنشر والتوزيع
3. رمضان وجودة (2003) ط ح الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك (عمان: دار وائل للنشر والتوزيع)
4. النعسة (2009) التسويق المصرفي (عمان : دار الكنوز للمعرفة للنشر والتوزيع)
5. الجيوشي والصميدي (2009) تسويق الخدمات المالية (عمان : دار وائل للنشر والتوزيع)
6. هاشم (1972) أساسيات التنظيم الإداري (القاهرة، مطابع سجل العرب)
7. عبد الحميد (2020) اقتصاديات تكنولوجيا الخدمة المصرفية (القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات)
8. أبو النجا (2008) التسويق الإلكتروني "آليات التواصل الجديدة مع العملاء" (الأسكندرية : الدار الجامعية)
9. الطائي والعبادي (2009) التسويق الإلكتروني (عمان : مؤسسة الورق للنشر والتوزيع)
10. البكري (2006) التسويق "أسس ومفاهيم معاصرة" (عمان : دار البازوري للنشر والتوزيع)
11. أحمد (2009) التسويق الإلكتروني (عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع)
12. برهان والخطاب (2009) التجارة الإلكترونية (القاهرة : الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات)
13. نوري (2017) ط ح التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية)

14. أبو فارة يوسف أحمد، التسويق الإلكتروني - عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت ط ح (دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2007)
15. أبوتاية، صباح محمد (2008)، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، ط1 دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
16. الحداد، عوض بدير، (1999) تسويق الخدمات المصرفية، ط1، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، مصر.
17. الصرن، رعد حسن (2007) عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا
18. سفر، أحمد (2006) العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، ليبيا.
19. حمود، خضير كاظم (2002) إدارة الجودة الشاملة (عمان: دار المسيرة، للنشر والتوزيع)

ثانيا : الرسائل العلمية (ماجستير ودكتوراه)

1. شيروق، فضيلة (2010) "أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منشوري، قسنطينة، الجزائر
2. حواص (2021) التسويق الإلكتروني وأثره في تحسين جودة الخدمات المصرفية رسالة ماجستير منشورة، جامعة الزاوية كلية الاقتصاد إدارة الدراسات العليا والتدريب، ليبيا.

ثالثا : المجلات العلمية

1. بن عبد الله، نزار، الطاهر، عمر علي بابكر (2019) "أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء" العدد 14، مجلة العربية للنشر العلمي، عمان، الأردن.
2. مجيد، علي عبد القادر (2019) "دور مكونات الرقابة الداخلية وفقا لإطار (CO50) في تقرير جودة الخدمات المصرفية" العدد 45 المجلد 15 مجلة تكريت للعلوم التجارية، العراق.

عرض كتاب

محسن أحمد الخضيري (2019). حوكمة الشركات . - ط 2، القاهرة: مجموعة النيل العربية

عرض أ.د مبروكة عمر محيريق



نتناول في هذا العدد إن شاء الله التعرف على مضمون كتاب حوكمة الشركات الذي يبين كيف يتم تفعيل أدوات الرقابة الضميرية، والإشراف الذاتي على الشركات، وتحقيق عوامل الصحة والسلامة المهنية والوظيفية، وعنصر الشفافية والإفصاح في عصر العولمة الاجتياحية.

تناول موضوع الكتاب التصاعد الغير مسبوق للقلق والخوف، في ظل متغيرات ومستجدات دولية قاسية، وما فرضته تيارات متصاعدة من الاهتمام، وحلقات مترابطة من ازدياد الوعي، ومراحل متتالية من جهود الدول والحكومات والمؤسسات من الحد من العشوائية، ومن الفساد، وضمن حقوق الأطراف المتعددة في الشركات من: مساهمين، وعاملين، ومتعاملين، فضلا عن

مجالس الإدارة، وما تم ممارسته في مراحل متتالية من جهود الدول والحكومات والمؤسسات، وما اتضح معه من أهمية وجود شكل جيد من الإشراف، ومن السيطرة على البيانات والمعلومات المتداولة والمنشورة، خاصة عن معاملات الأسواق الحاضرة، وتعاقباتها الآجلة.

ومع مجريات أحداث جسام ... تعرضت لها معظم بورصات العالم الدولية، وفي ظل غياب وتغيب عمدي للتدخل أو الإشراف الحكومي، بل وفي ظل تنازع قائم ما بين السلطات التنفيذية والتشريعية والقضائية، خاصة مع تيار دولي عالمي يفرض بقوة وقسوة كل من:

- الدمج اقسري والطوعي في السوق العالمي.
- عولمة رأس المال وأسواق المال.
- أمن الاستثمار واستقرار المعاملات.
- مكافحة الفساد ومحاربة الإفساد.
- تنمية وبناء كيان من الثقة والنزاهة.

وبذلك جاءت الحوكمة، كضرورة حياة، ومرشد هادي للشركات، خاصة في ظل وتعارض في المصالح ما بين أطراف العمليات الاقتصادية، سواء كانوا من المستثمرين وأصحاب رأس المال، أو ما بين عاملين في المشروعات، أو مديريين لها، ووجود اتجاه قسري ورغبة عارمة في إطلاق حرية قوى السوق.

وفي علمية بحثية أبرز الكاتب العديد من العوامل التي تظهر أهمية الحاجة إلى الحوكمة، أهمها:

1 - اهتزاز الثقة في الأسواق، حيث عانت كافة الأسواق من عمليات أهزاز الثقة، وفقدت معها آلاف المستثمرين وملايين المتعاملين، وضاعت معها أسواق كثيرة ... وتضاعفت الخسائر مع الانهيارات المالية، وتدافع صغار المستثمرين لبيع ما يحوزونه من أسهم ومستندات.

2 - الشعور بالانخداع والقهر، وظهور إحساس غامض بمواجهة مؤامرة كبرى حاك دسائسها مجهولون تبنوا الفساد المبرمج.

3 - الشعور بالاكئاب والإحباط الاستثماري، وعدم القدرة على مواصلة عمليات الاستثمار، وعدم القدرة على اتخاذ قرار، وعدم الرغبة في القيام بأي عمل.

4 - الانسحاب من سوق الاستثمار، سواء المحلي أو العالمي، والذي حدث فيه الفضيحة، وعدم الرغبة، والقدرة على العودة إليه مرة أخرى، مهما كانت المكاسب مغرية.

5 - تقييد المعاملات الآجلة، وانكماش السوق الائتماني إلى الدرجة التي أصبحت معها البنوك تواجه موقفا غريبا، والودائع لا تنمو والائتمان يتراجع، والخسائر العلنية تتصاعد، واحتمالات المستقبل مجهولة.

وفي ظل هذه التداعيات السلبية ظهرت الحوكمة كمجموعة من (الحزم) الأخلاقية الرقابية، والاشرافية، وكل حزمة منها تشتمل على ترتيبات وضوابط، وكذلك تصنع في مجموعها العام إطار عمل.

فالحوكمة تيار متصاعد القوة، يزداد فاعلية وتفاعلا، وهو تيار فرض نفسه من خلال ثلاث جوانب رئيسية، لكل منها أهميته الخاصة، ولكل منها ضرورته الخاصة، ويضلل تفاعلها معا يشكل الإطار العام الدافع لاستخدام الحوكمة وهي:

الجانب الأول / الحوكمة كحزم تفاعلية متكاملة:

تتم الحوكمة من خلال الأخذ بمجموعة من (الحزم المتكاملة)، كل حزمة منها تشكل إطار فعال، يحكم ويتحكم في أداء الأعمال، خاصة الحزم المتعلقة بالشفافية، والإفصاح، والعلانية، والعدالة، وتحقيق الرشد والنزاهة، وتحسين الكفاءة الاقتصادية والإدارية للشركات، وتحسين الاهتمام من جانب حملة الأسهم، وتوفير الحوافز للمستثمرين... وهي تنقص وتزيد في ذات الاتجاه، وفي قوة ذات المضمون، وفي اعتبار ذات الضمير.

إن الحوكمة هي الذات الداخلية العاقلة لكل شيء، هي الضمير عندما يكون حاضرا، وهي الوعي عندما يكون مدركا... ومن ثم فإن تطبيقها يرتقي بفاعلية، ويزيد اهتمام المجتمع وارتباطه وعلاقته بالمشروع، وتأييده ودعمه للشركة، ويجعلها جزءا متكاملا منه.

والحوكمة أساس جيد للرشد، والنضج، ودليل واضح على إعلاء القيم والمبادئ، وفي الوقت ذاته تدعم الإدارة في البحث عن المصلحة، وتعظيم المنفعة، وزيادة العائد والمردود.

الجانب الثاني / الحوكمة كترتيبات وضوابط:

حيث تصب الحوكمة في أشكال متعددة من: القوانين، والتشريعات، والأعراف، والتقاليد، والعادات، والمبادئ والقيم، وتشكل في مجموعها العام جزءا من النظام العام للشركات، وللعاملين

فيها، وللمتعاملين معها، ولأصحاب العلاقة، سواء المباشرة، أو غير المباشرة، وهي ضوابط توجه الحركة، وتضبط إيقاعها وتوازنها، وتضع حدودا لا تخرج عنها، وفي الوقت نفسه تحمي مصالح كافة الأطراف.

الجانب الثالث / الحوكمة كمنظومة حاكمة ومتحكممة:

وهي منظومة تفاعلية استهدافية، لها إطار حركة، وفي الوقت ذاته تخضع للتقييم الدوري المستمر، من أجل زيادة صلاحيتها، ومن أجل زيادة قدرة الشركات على تحقيق أرباح ... تساعد الحوكمة الشركات على معالجة مشاكل الفاقد الاقتصادي، وغير المستغل، والعاطل، وترفع اقتصاديات التوظيف، والاستثمار، وزيادة قدرة المشروعات على استغلال الفرص الاقتصادية السانحة والقائمة، وفي الوقت ذاته تدعم قدرة المشروعات على الاستمرار، وعلى النمو، وعلى التوسع، والانتشار جغرافيا ونوعيا.

ومن ثم تعمل الحوكمة على تحقيق العديد من الأهداف أهمها ما يلي:

- 1 - تحسين قدرة المشروعات على تحقيق أهدافها وذلك من خلال تحسين الصورة الذهنية والانطباع الإيجابي عن المشروعات.
- 2 - تحسين عملية صنع القرار في الشركات وذلك بزيادة إحساس المديرين بالمسؤولية وإمكانية محاسبتهم من خلال الجمعيات العمومية والمنظمات الجماهيرية.
- 3 - تحسين عملية المصادقية للبيانات وتحقيق سهولة فهمها عبر الحدود، مما يزيد من اهتمام المستثمرين وزيادة استثماراتهم في المشروع.
- 4 - إدخال اعتبارات القضايا البيئية والأخلاقية في منظومة صنع واتخاذ القرار.
- 5 - تحسين درجات الشفافية والوضوح والإفصاح ونشر البيانات، والمعلومات عن الشركات، وكذلك عن الأداء والإنجاز الذي قامت به.
- 6 - زيادة قدرة المشروعات على تحسين موقفها التنافسي، وجذب استثمارات جديدة ورؤوس أموال جديدة، وتمنعها بسمعة حسنة في السوق.
- 7 - زيادة قدرة الإدارة على تحفيز العاملين، وتحسين معدلات دوران العمالة، واستقرار العاملين، وتنمية الصورة الذهنية الإيجابية عن الشركة، سواء لدى العاملين فيها أو لدى المتعاملين معها، أو عند الجماهير العريضة بصفة عامة.

وفي نهاية الكتاب يخلص الكاتب أنه لا يوجد نموذج وحيد للحوكمة، لأن النماذج التي تطبقها دول العالم في حوكمة الشركات متعددة، خاصة مع الاختلاف الواسع في المناخ المحيط بتطبيق الحوكمة في كل دولة من هذه الدول، ومع اختلاف الأساليب، والمناهج، والأدوات، والنظريات المستخدمة في عمليات حوكمة الشركات ... فضلا عن اختلاف الحضارات والثقافات القائمة، وما يترتب عليها من اختلاف في المبادئ والقيم والسلوك. وإنما هناك مبادئ عامة ومشتركة واجبة التطبيق، ومن ثم فهناك العديد من النماذج المطبقة والمستخدمه في كافة دول العالم المتقدمة.

وتتوالى مباحث الكتاب على النحو التالي:

المبحث الأول / فكر وفلسفة الحوكمة، والذي يهتم بتوضيح فكر، ومضمون، وضرورة الحوكمة.

المبحث الثاني / مفهوم حوكمة المعلومات، والذي أتى على توضيح أهمية، وطبيعة الحوكمة.

المبحث الثالث / أعمدة بنية الحوكمة: والذي قام فيه الباحث بتصنيف أعمدة الحوكمة الرئيسة مثل:

العمود التشريعي، والسلوكي، والاقتصادي، التسويقي والسياسي.

المبحث الرابع / لماذا الحوكمة؟: في هذا المبحث أجاب الكاتب عن السؤال الأبدي عن جوانب الخلل لدى الشركات الضاغطة من أجل الحوكمة، مع بيان عناصر الصحة والحيوية للشركات الدافعة لتطبيق الحوكمة.

المبحث الخامس / مبادئ الحوكمة، وفي هذا المبحث تم تناول المعايير الأساسية للحوكمة، ومبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للحوكمة.

المبحث السادس / مجالات حوكمة الشركات، والتي عدد فيها الكاتب سبعة مجالات لحوكمة الشركات.

المبحث السابع / من يقوم بالحوكمة؟ وفي هذا المبحث تم تناول أطراف وسلوكيات الحوكمة.

المبحث الثامن / كيف تعمل الحوكمة ... وكيف نستفيد منها؟ وفيه اهتم الكاتب بأدوات وآليات عمل الحوكمة.

وفي علمية أوضح الكاتب بدقة في المبحثين التاسع والعاشر المراحل الهامة للحكومة،
مختتما الكتاب بمقترح لنموذج أمثل للحكومة.
المبحث التاسع: الشركات متعددة الجنسيات القائمة على المعرفة.