مجلة الآفاق العلمية

للمعلومات الاقتصادية والمعرفة

مجلة علمية محكمة نصف سنوية تصدرها

جمعية الآفاق العلمية

المجلد الرابع . العدد السابع . يوليو 2022

رئيس هيئة التحرير

أ.د. محمد عبد الله أبوعون / جامعة طرابلس

هيئة التحرير	
أ.د/ لطفية علي الكميشي عضو/ جامعة طرابلس	د.ابراهيم علي احمودة عضوا/ جامعة سبها
د.محمد فرج شقلوف عضوا / جامعة طرابلس	د.اسماعيل عبدالله سويسي ارحيمة عضوا/ جامعة طرابلس
رمضان ابوعجيلة سلامة عضوا/ جامعة طرابلس	د.عبدالحميد إبراهيم معتوق عضوا / جامعة طرابلس

مراجع لغوي

أ.بثينة محمد حجازي العنقودي
جامعة طرابلس

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

كلمة العدد

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد المرسلين، وعلى آله وصحبه أجمعين.

نتشرف بإصدار العدد السابع من المجلة، متضمناً عدداً من الدراسات القيمة في موضوعات متنوعة، وعرض كتاب، بعد أن خضعت للتقييم والتدقيق اللغوي، وإن إدارة المجلة تدعو كافة الأساتذة والباحثين أن يثروا المجلة بأبحاثهم القيمة، كما نرحب بالمقترحات جميعها التي من شأنها المساهمة في تحقيق أهداف المجلة.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أ.د. محمد عبدالله ابوعون

رئيس هيئة التحرير

جمعية الافاق العلمية

ص.ب: طرابلس – ليبيا

هواتف محمولة

مدار (0913816221)

ليبيانا (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 الآفاق 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 جديدًا، ولم يسبق لأحد نشره من قبل.
- ❖ وجود أهداف من البحث: تُعرف أهداف البحث على أنها الغايات التي يرجو الباحث بلوغها، ومن المهم أن تكون تلك الأهداف واضحة وقابلة للتحقيق.
- ❖ اختصار الموضوع في صفحات محددة: يلتزم الباحثين بعدد معين من الصفحات لكامل محتوى البحث، وفي ذلك يجب على الباحث أن يختار الدراسة فيما هو محدد.
- ❖ استخدام الوسائل الإحصائية الملائمة: بالنسبة للبحوث العملية أو الميدانية فإنها تتطلب اختيار الباحث مجموعة من المفردات من بين مجتمع الدراس، ويطلق عليها عينة البحث.
- ❖ الإطار النظري المُنضبط: من المهم أن يصوغ الباحث لكل دراسة إطارًا نظريًا مُترابطًا وفقًا 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 الكترونيا، ويشترط أن يكون مكتوبا 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. دور استخدام المعلومات فى تطوير أمن المؤسسات المصرفية د . على المبروك مصدق	1
2. أثر نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات الإدارية على المبروك لاقطع	27
3. اللامركزية وأثرها على اتخاذ القرارات الإداريةمن وجهه نظر الموظفين دراسة ميدانية لفروع السجل المدنى بلدية طرابلس الكبرى د. محمد ابوبكر امحمد بوكر	47
4. التخطيط الاستراتيجي للسياسة الخارجية وانعكاسه على أداء وزارة الخارجية الليبية دراسة تطبيقية من وجهه نظر اساتذه العلوم السياسية بالجامعات الليبية أ. محمود إبراهيم محمد فريفر	67
5. أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على صنع القرارات الإدارية دراسة ميدانية على موظفى الشركة العامة للكهرباء- طرابلس- إدارة الموارد البشرية أ. وليد فرج مفتاح المزوغى	85
6. المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة طرابلس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية د. على عبدالله الرخيص / د. الهادى ميلاد قويشة	105
7.دور التخطيط الاستراتيجى فى رفع كفاءة الموارد البشرية فى منظمات الأعمال على عاشور عبد الغنى السمح	132
8. دور إدارة الموارد البشرية في التطوير الإداري دراسة ميدانية على شركة المدار الجديد للاتصالات بمدينة طرابلس فاضل الطاهر أرحومة	157
9. دور جودة الحياة الوظيفية على الأداء المنظمى دراسة ميدانية على الشركة الوطنية للمطاحن والاعلاف طرابلس المساهمة د. عزالدين على محمد سويسى	184
10. مواجهة المخاطر في المصارف الالكترونية الليبية دراسة تحليلية على القطاع المصرفي بليبيا د. رمضان ابوعجيلة سلامة	204
11. الامن المجتمعى وأثره على التنمية الاقتصادية فى ليبيا أ. فوزى سعيد بن طالب / أ. حنان على الزولى	229
12. الاستثمار الأجنبي المباشر ضماناته في الشرع و القانون (دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون) د. على معتوق على صالح	243

13. دور المسؤولية الاجتماعية فى تحسين الصورة الذهنية للمصارف الليبية / دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية د. أسامة أبو القاسم موسى	267
14. التهيئة التصميمية لمحطات النقل ودورها في تنشيط السياحة المحلية أ. سلطانة على سعد عمر	295
15. الوحدات البنائية والفنية لفسيفساء بازيليكا جستنيان الأثرية د. إيناس سالم الناطوح	306
16. التسويق الالكتروني وأثره على مبيعات تذاكر الطيران في ليبيا في ظل جائحة كورونا دراسة تطبيقية على شركات الطيران الليبية العامة والخاصه خلال فترة جائحة كرونا د. ايمان محمد المرغنى / م. طارق على الفيض	329
17. تاريخ الخزف في ليبيا د/ نزهات مفتاح البوعيشى	357
18. عرض كتاب : التحول الرقمى فى التعليم (تقنيات واستراتيجيات) أ. د. مبروكة عمر محيريق	379

دور استخدام المعلومات في تطوير أمن المؤسسات المصرفية

د . علي المبروك مصدق
عضو بهيئة البحث العلمي

مقدمة

يعيش المجتمع كافة اليوم عصر جديد ما يسمى (ثورة المعلومات) المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات المتطورة من خلال الاستخدام المشترك الحواسيب الإلكترونية ونظم الاتصالات الحديثة عبر الأقمار الصناعية وتنقسم المنظمات العامة والمستخدمون الأفراد البشرية اليوم على أساس (من يعرف ومن لا يعرف) (وليس) (من يملك ومن لا يملك) حيث أن المعلومات أصبحت قوة يمكن استخدامها كأداة تأثير على سلوكيات الأفراد بالمنظمات العامة ولا تعني المعلومات الوفيرة شيئاً في مجتمع لا يحسن استنتاج ما تحتويه هذه المعلومات من مفاهيم وعلاقات داخلها ومن ذلك تظهر الأهمية القصوى لعملية المعلومات ويبرز الدور الهام والفعال الذي تلعبه الأجهزة الكترونية في عملية تخزين ومعالجة واسترجاع المعلومات في زمن بسيط جداً في المنظمات العامة المتطورة التي ترتبط بوسائل الاتصالات الحديثة عبر الأرقام الصناعية وأمنها وأصبحت المعلومات سلعة رابحة باهظة الثمن وفي الحقيقة أن معظم المستخدمين بدراسة وقياس الأفكار الاجتماعية والثقافية في المجتمع ومن تم تنجم المشاكل الكبرى في المجتمعات والمنظمات الحديثة .

والمعلومات تختلف عن إطار المعرفة فالمعرفة تتمثل حصيلة أو رصيد خبرة ومعلومات ودراسة طويلة المدى.

أيضاً أن التطورات الحديثة في تقنية المعلومات أحدثت تغيرات مستمرة مضطردة في أساليب العمل والميادين كافة قد أصبحت عملية انتقال المعلومات عبر الشبكات المحلية والدولية وأجهزة

الحاسوب من الأمور الروتينية في عصرنا الحالي وإحدى إعلانات العصر المميزة .

التي لا يمكن الاستغناء عنها لتأثيرها الواضح في تسهيل متطلبات الحياة العصرية من خلال تقليل حجم الأعمال وتطوير أساليب خزن وتوفير المعلومات حيث إن انتشار أنظمة المعلومات

المحسوبة أدى إلى أن تكون عرضة للاختراق لذلك أصبحت هذه التقنية سلاحاً دو حدين تحرص المنظمات على اقتناءه وتوفير سبل حمايته .

ان موضوع الأمن المعلوماتي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بأن الحاسوب فلا يوجد أم للمعلومات إذا لم يرغب أمن الحاسوب ، وفي ظل التطورات المشاعة في العالم والتي أثرت على الإمكانيات التقنية المتقدمة المتاحة والرامية إلى خرق المنظومات الحاسوب بهدف السرقة أو تخريب المعلومات أو تدمير أجهزة الحاسوب ، كان لا بد من التفكير الجدي لتحديد الإجراءات الدفاعية والوقائية وحسب الإمكانيات المتوفرة لحمايته من أي اختراق أو تخريب ، وكان على إدارة المنظمات أن تتحمل مسئولية ضمان خلق أجواء أمينة للمعلومات تضمن الحفاظ عليها .

أهمية استخدام أمن المعلومات المصرفية

في الماضي كانت الموارد المادية والكوادر البشرية هي أهم الموارد التي تحتاجها المنشات (الشركات المؤسسات والوزارات) في أعمالها ، ولكن في هذه الأيام برز دور المعلومات ، وأصبحت استخدام المعلومات ضرورية جداً للقيام بالعمليات والأنشطة داخل المنشأة فإجراء العمليات المختلفة من تخطيط وتنظيم واتخاذ قرارات وتشغيل يتطلب التعامل مع حجم كبير من المعلومات ولو إننا شبهنا المجتمع بالجسم البشري فإن أهمية المعلومات في المجتمعات الحديثة مثل أهمية الدم الذي يتدفق في الشرايين ولا يمكن أن يحيى الجسم بدونه .

ويبرز دور الحاسوب في خدمة الإدارات الحديثة في كونه الأداة التي تعالج المعلومات وتتحكم في عمليات حفظها واسترجاعها ودور الحاسوب في خدمة المعلومات ونظم

المعلومات مثل القلب الذي يضخ الدم إلى جميع أنحاء الجسم فالمعلومات والحاسوب في المجتمعات الحديثة هما مثل الدم والقلب في جسم البشري[1].

وتعتمد مساهمة المعلومات في كافة أعمال وأنشطة المنشأة المصرفية على جودة هذه المعلومات فإذا كانت جودة المعلومات أقل من المستوى المطلوب فإن مستخدم هذه المعلومات في موقف خطر الاعتماد عليها في اتخاذ القرار وقد يؤدي استخدام هذه المعلومات

1) د.محمد عبد الرحمن الطائى :نظم المعلومات الإدارية : دار الكتب للنشر/ الموصل:ص 60

إلى مشاكل أخرى في الإدارة وللمساعدة في فهم وتقييم قيمة المعلومات يمكن تحديد عدة عوامل تؤخذ في الاعتبار لأنها تمثل شروط وخصائص المعلومات الجيدة :-

1. سهولة وسرعة الحصول على معلومات فإذا كان جهد الحصول على هذه المعلومات كبيراً فقد تتأخر المعلومات وتصبح تكلفة الحصول باهظة .
2. الشمول وهو يشير إلى كمال المعلومات حيث يلزم توفر كل المعلومات المطلوبة لاتخاذ قرار ما .
3. الصحة وهو يشير إلى درجة خلو المعلومات من الخطأ فالمعلومات الخاطئة قد تؤدي إلى اتخاذ قرارات خاطئة .
4. الدقة وهو يشير إلى درجة الدقة التي يمكن الوصول إليها والتي تتناسب مع مختلف المستخدمين ومختلف التطبيقات فبعض المعلومات يجب أن تكون دقيقة مثل راتب الموظف ومقدار البدلات التي يستلمها وبعض المعلومات يمكن أن تكون تقريبية مثل عدد السكان في المدينة .
5. الملائمة وتشير إلى ملائمة المعلومات لطلب المستخدم حيث يجب أن تكون المعلومات ملائمة لموضوع البحث .
6. الوقت المناسب وهو يشير إلى وقت توفر المعلومات للإجابة على استفسار معين حيث يجب توفر المعلومات المناسبة لاتخاذ قرار أو إجراء نشاط ما .
7. الوضوح وهو يشير إلى درجة التي يجب أن تكون فيها المعلومات خالية من الغموض فالمعلومات الغامضة يصعب الاستفادة منها.
8. المرونة وهو يشير إلى قابلية المعلومات على التكييف لاستخدام أكثر من مستخدم وفي أكثر من تطبيق .
9. عدم التحيز وهو يشير إلى خلو المعلومات من التحيز فالمعلومات المنحازة تؤدي أيضاً إلى اتخاذ القرارات الخاطئة .
10. قابلية القياس وهو يشير إلى طبيعة المعلومات المنتجة من نظام المعلومات وإمكانية قياسها في شكل كمي حتى يمكن الاستفادة منها خاصة في النماذج والحسابات الرياضية

ومن أجل تدعيم أعمال وأنشطة أي منشئة يصبح من ضروري تطوير نظم المعلومات وتضع المعلومات في متناول يد من يحتاج إليها إن المعلومات المنتجة من نظم المعلومات يجب أن تتوفر فيها الشروط والخصائص السابقة حتى يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات أو في إجراء أية أنشطة داخل المنشأة

وبصفة عامة يمكن تقسيم نظم المعلومات التي يمكن استخدامها داخل المنشئة للمعاونة في عمليات المستويات الإدارية المختلفة إلى ثلاثة أنواع رئيسية هي :-

أولاً / نظم معالجة المعلومات

هي نظم للمعالجة الآلية للعمليات الروتينية الأساسية لدعم أنشطة التشغيل المختلفة داخل النشأة وأهم هذه النظم هي معالجة البيانات وإنتاج التقارير وكأمثلة لنظم معالجة العمليات يمكن ذكر :

- ❖ نظام شؤون الموظفين.
- ❖ نظام الشؤون المالية
- ❖ نظام المستودعات ومتابعة المخزون .

ثانيًا / نظم المعلومات الإدارية

وهي نظم آلية للمعلومات تتألف من مجموعة من العمليات المنتظمة التي تمد المدراء والمستويات الإدارية المختلفة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في تنفيذ الأعمال واتخاذ القرارات داخل المنشأة وكأمثلة لهذه النظم يمكن ذكر ما يلي :

- نظام معلومات التسويق
- نظام معلومات التمويل
- نظام معلومات الإدارة العليا .

ثالثاً / نظم دعم اتخاذ القرارات المصرفية :

هي نظم آلية للمعلومات لدعم أنشطة اتخاذ القرارات المصرفية داخل المصرف ويكثر استخدامها في العمليات التالية[1]:

- التخطيط ووضع الخطط المصرفية
- تحليل البدائل
- اختيارا فضل الحلول للاستغلال الأمثل للموارد المتاحة للمصرف

الأمن Security

هو المسؤولية الكاملة عن نظام الشامل للأمن والحماية مشتملاً على سلامة والكمال والسرية ويمكن تقسيم ذلك إلى ثلاثة عناوين :-

التشغيل الطبيعي Normal operation هو إعداد مواصفات وإدارة الأساليب الفنية التي تهدف إلى منع التداول والاستخدام الغير القانوني لقاعدة البيانات بالإضافة اى مواصفات والوسائل اللازمة للحماية ضد الدخول الغير الدقيق والبيانات غير صحيحة .

حالة القصور Failure Condition هي متابعة ومراقبة النظام من أجل دعمه هند ظهور أي عطل أو تلف في الأجهزة أو البرامج الجاهزة باستخدام الجهاز أو البرنامج البيل الاحتياطي حتى يتمكن النظام من العودة آلة حالته الطبيعية .

اختيار قواعد البيانات Data Base Test هو مسؤولية ابتكار وصيانة اختيار قواعد اختبار قواعد البيانات لتمكين التغيرات في نظام البرامج الجاهزة كي تكون كاملة الاختيار قبل الإقدام على تطبيقها

أمن المعلومات بالمؤسسات المصرفية

أمن نظم المعلومات من الموضوعات الهامة التي تمثل أهمية خاصة لدى المنظمات المصرفية والمؤسسات الضخمة خاصة المؤسسات العسكرية والمالية التي تتزايد حاجتها يوماً بعد يوم إلى ضرورة توفير الحماية الكاملة للنظم وتحصيلها من السرقة أو العبث بمحتويتها وتوفير بياناتها أن الأمن يمكن أن يعرف بصفة عامة بأنه عبارة عن الإجراءات والتدابير الوقائية

1) د.محمد شادي :الحاسب الالكترونى ونظم المعلومات : دار النهضة العربية :بيروت :ص 50

التي تراعي بقصد الحفاظ عن المؤسسة أو المنشأة والمنظمات العامة ووقاية نظامها العام وحماية الأشخاص والممتلكات والأموال ناهيك عن المعلومات المحفوظة بل وأيضاً المتداولة.

أولا / أمن المعلومات السرية :

إن المعلومات السرية المحفوظة والمتداولة لدى جهاز مؤسسة تعتبر من الأمور الحيوية التي يلزم الحفاظ عليها ، ويلزم الحفاظ على سريتها أيضا ذلك أن إفشاء سريتها قد يترتب عليه أضرار بالجهاز وأيضا بالصالح العام .

لكن المعلومات المحفوظة والمتداولة في أي جهاز ليست كلها سرية بل منها ما يلزم نشره والإطلاع .

- مثل اللوائح والقرارات التنظيمية التي يتعين لنفاذها أن تكون منشورة ومعلومة للكافة.

ا / المعلومات السرية

وهي تلك المعلومات المتعلقة بالأشخاص مثل (التقارير المالية الكفاية والتحقيقات الإدارية وغيرها) وتلك المتضمنة لبيانات إحصائية متعلقة بالعمل وكذلك المعلومات التي تمس صالح الأفراد كالمعلومات المصرفية لكل عميل مثل الحسابات وأرصدتها .

ب/ المعلومات السرية جداً

هي تلك النوعية من المعلومات المتعلقة بالمؤسسة أو المنظمة ذاتها لا بأفرادها أو المتعاملين معاً أو أشخاص آخرين ما إذا أرادا أحد المصارف أو الأجهزة العامة طرح مناقصة عامة لتنفيذ عمل ما فطالما لمتفتح المصاريف – تعتبر تلك المعلومات سرية جداً .

ج/ المعلومات السرية للغاية

وهب تلك المعلومات المتعلقة بالمصلحة العامة للدولة ومن أمثلة هذه المعلومات (إعداد الأفراد العسكريين – نوعية التسليح – المعلومات الإستراتجية المتعلقة بالأجهزة الأمنية) .

د/ المعلومات المحضور الإطلاع عليها

هي تلك المعلومات المتعلقة بخطط أو مشروعات حيوية قيد الدراسة مثل التخطيط العام والمفاوضات الدبلوماسية في بعض القضايا أو المنازعات الدولية وبالطبع فإن هذه المعلومات لا يطلع عليها إطلاقاَ غي المكلف بها

ثانيا / الأمن الصناعي المصرفي

أن الأمن الصناعي المصرفي عبارة عن أدوات السلامة التي يتعلق أن تتوفر في أماكن حفظ الوثائق والمستندات ومن ذلك ضرورة تزويد أماكن الحفظ ببعض الأجهزة التي من شأنها فصل التيار الكهربائي تلقائيـًا في حالة حدوث ماس كهربائي وذلك تجنباَ لأخطار الحريق الذي قد يأتي على المبنى وما فيه .

ثالثا/ الأمن من التقادم الطبيعي وسوء الحفظ

أن الحفظ هو عبارة عن الذاكرة الحية لمعلومات كل جهاز أو المنظمات العامة ،ومن ذلك بات ضروريـًا توفير كافة الإمكانيات اللازمة لسلامة الحفظ وسهولة الاسترجاع .

رابعا / إستراتيجية وحفظ الأمن بالمؤسسة المصرفية

يعتبر تحديد إستراتجية محددة لأمن نظم الحاسوب داخل أي منظمة من الأمور الهامة جداً أو تعتبر كذلك أساسـًا ضروريا للتعرف على أنسب الوسائل الفنية التي يمكن اختياريـًا للحفاظ علي أمن وسلامة النظم وبتالي تقدير التكاليف المالية اللازمة لتنفيذ حفظ الأمن هناك العديد من الاستراتجيات بحيث لا يمكن القول أن هناك إستراتجية واحدة يمكن تطبيقها ومن بين هذه الاستراتجيات .

- **الرقابة على التداول المالي**

يعني ذلك ضمان توافر رقابة فعالة على تداول جميع عناصر نظام المعلومات وهذا يعني رقابة تداول جميع العناصر المادية ونظم التشغيل ونظم وبرامج التطبيقات فظلاً عن البيانات والمعلومات في هذا الإطار هناك بديلين أولهما المنع الكلي أم المطلق لجميع الأفراد بلا استثناء غير المطرح لهم بتداول أي عنصر من عناصر النظام أو البديل الثاني يتعلق بالسماح لكل الأفراد بالتعامل مع أي عنصر من عناصر النظام تحت رقابة مشددة ودقيقة يتم خلالها تعقب الأفراد غير المطرح لهم ثم كشفهم واتخاذ الإجراءات الضرورية ضدهم وتحتاج هذه الاستراتجية الى

عديد من الاساليب منها الرقابة على تدفق المعلومات وذلك من خلال وضع خرائط سير المعلومات من مصادرها المختلفة وتتبع تدفقها خلال المعالجة والتشغيل في المخرجات أو الوصول الى المستخدم أو المستفيد النهائي .

❖ **التكامل**

في هذه الحالة يكون المفهوم الشامل ليس الاهتمام يتدفق المعلومات وإنما بتكامل عناصر النظام فمثلاً في المصارف تحديث ملف حساب أحد المستخدمين من خلال قيامه بسحب أو إيداع فإنه من الضروري في نفس الوقت حدوث نفس التأثير على أرصدة الحسابات العامة للمصارف فإذا أضاف شيء مبلغاً إلى أرصدة أدى ذلك زيادة في رصيد المصرف وإذا سحب شي من رصيده حدث العكس في الحسابات العامة للمصرف ويمكن القول في هذا المثال أنه تم للمصرف تكون النتيجة هي تحقيق تكامل البيانات أما إذا لم يحدث التأثير الصحيح في كليهما معاً في نفس الوقت فإن البيانات تصبح غي كاملة .

❖ **ضمان الوصول إلى المعلومات الأمنية**

تقوم سياسة المعلومات من أجل دعم وتنظيم وإدارة موارد المعلومات بالطرق التي تضمن الوصول السهل والتوزيع الفعال للمعلومات والبيانات الملائمة والشاملة إلى مختلف المستفيدين في جميع المؤسسات و أجهزة الدولة من خلال أطر التعاون والتفاهم وإقامة شبكة المعلومات وتقديم أفضل الخدمات و إيصال الوثائق تتناسب مع مختلف المستفيدين وفق احتياجاتهم من المعلومات والبيانات .

❖ **تنمية الموارد البشرية للمصارف**

تقوم سياسة نظام المعلومات من أجل تشجيع ودعم تطوير الكوادر كماً وكيفاً للإدارة المصرف الناجحة والفعالة وتشغيل وتطوير موارد ونظم وخدمات المعلومات .

❖ **تكنولوجيا المعلومات والوسائل المساعدة المصرفية**

تقوم سياسة المعلومات من ألدعم التجارب وفق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المصرفية الناشئة لمعالجة وتداول البيانات والمعلومات المالية في تحسين الجودة والتغطية الشاملة للنظم وخدمات وتسهيل الوصول إلى البيانات والمعلومات واستغلالها بالطرق العلمية والدراسة البحثية وحل المشاكل التي تبرز نتيجة هذه التكنولوجيا .

❖ **تشجيع الاستخدام الفعال للمعلومات الأمنية :**

❖ تقوم السياسة من أجل رفع مستوى إدراك مجتمع المستفيدين بقيمة المعلومات والبيانات في جميع مجالات نشاطاتهم والمحاولة المستمرة لزيادة نزوع المستفيدين إلى قدراتهم على تطبيق هذا المورد في حل مشاكل وعلى المحافظة على تحديث المستمر والجيد لمعلوماتهم بشأن مختلف مجالات اهتمامهم ويتضمن ذلك تنظيم اللقاءات الدورية للمستفيدين وإجراء دراسات للاحتياجات الفعلية للمستفيدين.

مفهوم الأمن المعلوماتي الأمني :

تشكل المعلومات لنظام البنية التحتية التي تملكها من أداء مهامها إذ أن نوع المعلومات وكميتها وطريقة عرضها تعتبر الأساس في نجاح عملية وضع داخل المنظمات المعاصرة وعليه فأن للمعلومات قيمة عالية تستوجب وضع الضوابط اللازمة لاستخدامها وتداولها ووضع السبل الكفيلة بحيازتها ولذا فإن المشكلة التي يجب أخذها بالحسبان هو توفير الحماية اللازمة للمعلومات وأبعادها عن الاستخدام غير المشروع لها .

ومن أجل فهم الأمن المعلوماتي لابد من تحديد معناه حيث عرفه بعض الكتاب على أنه :-

- مجموعة من الإجراءات والتدابير الوقائية التي تستخدم سواء في مجال التقني أو الوقائي للحفاظ على الأجهزة والبرمجيات إضافة الى الإجراءات المتعلقة بالحفاظ على العاملين في هذا المجال .

- هو الحفاظ على المعلومات المتواجدة في أي نظام معلوماتي من مخاطر الضياع أو التلف أو من مخاطر الاستخدام غير الصحيح سواء المعتمد أوالعفوي أو من مخاطر الكوارث الطبيعية[1].

مراحل تطور مفهوم الأمن المعلوماتي الأمني:

إن مفهوم الأمن المعلومات هو بمراحل تطويرية عدة أدت إلى ظهور ما يسمى بأمنية المعلومات ، ففي الستينات كانت الحواسيب هي كل ما يشغل العاملين في أقسام المعلومات وكان همهم هو كيفية تنفيذ البرامج والايعازات ولم يكونوا مشغولين بأمن المعلومات بقدر

1) د. نجم عبد الله واخرون : نظم المعلومات الإدارية : الطبعة الاولى : عمان / الاردن :ص 263

انشغالهم بعمل الأجهزة وكان مفهوم الأمنية يدور حول تحديد الوصول أو الاطلاع على البيانات من خلال منع الغرباء الخارجين من التلاعب في الأجهزة .

لذلك ظهر مصطلح أمن الحواسيب COMPUTER SECURITY والذي يعني حماية الحواسيب وقواعد البيانات ونتيجة للتوسع في استخدام أجهزة الحاسوب وما تؤديه من منافع تتعلق بالمعالجة للأحجام الكبيرة من البيانات ورافق ذلك استخدام كلمات السر البسيطة للسيطرة على وصول للبيانات إضافة إلى وضع إجراءات الحماية لمواقع الحواسيب من الكوارث واعتماد خطط نسخ إضافية من البيانات والبرمجيات بعيداً عن موقع الحاسوب وفي مرحلة الثمانينات والتسعينات ازدادت أهمية استخدام البيانات وساهمت التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات السماح لأكثر من مستخدم للمشاركة في قواعد البيانات كل هذا أدى إلى الانتقال من مفهوم أمن البيانات إلى أمن المعلومات .

وأصبح من الضروري المحافظة على المعلومات وتكاملها وتوفرها ودرجة موتوقيتها حيث إن الإجراءات الآتية المناسبة يمكن أن تساهم في ضمان النتائج المرجوة وتقلص اختراق المعلومات أو التلاعب بها [1]

الأخطار التي يمكن أن تتعرض لها أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسب

قد أصبح اختراق أنظمة المعلومات ونظم الشبكات والمواقع المعلوماتية خطرة يقلق إدارات العديد من المنظمات في السنوات الأخيرة ومع مرور الزمن نجد أن على الرغم من سبل الحماية التي تتبعها المنظمات إلا أن هناك ارتفاعاً واضحاً في معدل الاختراقات مع تنوع الوسائل المستخدمة في الاختراق أما عن طبيعة الأخطار التي يمكن أن تواجهها نظم المعلومات فهى عديدة ، فالبعض منها قد يكون مقصود كسرقة المعلومات وإدخال الفيروسات وغيرها وهي الأشد ضراراً وقد يصعب على نظم المعلومات ويكون مصدرها أحياناً من داخل أو خارج المنظمة وقد يصعب التنبؤ بالدوافع

للأشخاص الذين يقومون بها أما البعض الأخر فقد يكون غير مقصود كالأخطاء البشرية والكوارث الطبيعية .

1) نجم عبد الله الحميدي ـ وآخرون (نظم المعلومات الإدارية)، ص 265 – 266

الحماية من الأخطار

تعتبر عملية الحماية من الأخطار التي تهدد أنظمة المعلومات من المهام المعقدة والصعبة والتي

تتطلب من إدارة نظم المعلومات الكثير من الوقت والجهد والموارد المالية وذلك لأسباب التالية :

1- العدد الكبير من الأخطار التي تهدد نظم المعلومات .

2- توزيع الموارد المحوسبة على العديد من المواقع التي يمكن أن تكون أيضاً متباعدة .

3- وجود التجهيزات المحوسبة في عهد أفراد عديدين في المنظمة وأحياناً خارجها .

4- صعوبة الحماية من الأخطار الناتجة عن ارتباط المنظمة بالشبكات الخارجية .

5- التقدم التقني السريع يجعل الكثير من وسائل الحماية متقادما من بعد فترة وجيزة من استخدامها .

6- التأخر في اكتشاف الجرائم المحوسبة مما لا يتيح للمنظمة إمكانية التعلم من التجربة والخبرة المتاحة .

7- تكاليف الحماية يمكن أن تكون عالية بحيث لا يستطيع العديد من المنظمات تحملها .

مكونات نظام أمن المعلومات:

1 / العمليات :تعتبر لا غنا عنها لأي نظام أمن فهي جوهرية وذات طبيعة مستمرة ويحكم أداة عمليات أمن المعلومات مجموعة من المعايير كتلك التي قررتها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي iso التي تعتبر ذات قيمة كبيرة لأي نظام أمن معلومات وتطبق بطريقة منظمة كما تراجع باستمرار في إطار الخبرة المتراكمة بغية استبعاد الأخطاء والمخاطر .

2/ البشر: الذين يمثلون العاملين ، المستشارين ، المتعاقدين ، والفنين ، وينجزون كل العمليات والخدمات ويحتاج إلى تواجدهم بأعداد وتخصصات ملائمة وبمهارات وخبرات ودافعية مناسبة .

3/ الثقافة: ترتبط بتفسير بيئة الأعمال وتتلق بأخلاقيات المنظمة اتجاه المجتمع ، حيث يكون لإدارة المنظمة دوراً رئيسياً تؤديه في حفظ ثقافة المنظمة المتوافقة مع ثقافة مجتمعها ومن أمثلة الثقافات الناجحة في إدارة أمن المعلومات التي يمكن تتبعها في مجالين رئيسيين :-

- الاستخبارات، الأمن والدفاع
- الصرافة ، التبادل الخارجي والتأمين

وتشمل الأوجه الثقافية ذات الطبيعة الحرجة في إدارة نظام المعلومات الناجح على التالي :

- المساندة والالتزام الكامل تجاه أمن المعلومات من قبل الإدارة العليا بالمنظمة .
- الانضباط التنظيمي .
- السياسة الموثقة والموحدة بوضوح لكل العاملين .
- العمليات الموثقة والمساندة بواسطة المراجعات المستمرة .
- توافق عمليات المراجعة المستمرة .
- الاختيارات والمراجعات العادية والدورية .

4/ التكنولوجيا

تعتبر متوافرة وجاهزة ولمنتجاتها دورات حياة قصيرة نسبياً وتعتبر سوق التكنولوجيا ذات طبعة تنافسية يتوافر لها عدد كبير من المنتجين والموردين والبائعين والموزعين الذين يأتون ويذهبون وقد يندمجون في شركات أكبر أوقد يخسرون ويخرجون من سوق الأعمال ويجعل ذلك من الصعب تقييم التكنولوجيا عما كانت عليه في الماضي .

بعض المشاكل المعاصرة التي تواجه أمن أنظمة المعلومات[1]

- واجه أنظمة المعلومات بعض المشكلات الشائعة التي بدأت تغزو أنظمة المعلومات و تساهم في تدميرها أو تخريبها أو سرقتها التخزين المعلوماتي المحفوظ في أجهزة الحاسوب و من أهم هذه المشاكل هي:

1) د نجم عبد الله واخرون: نظم المعلومات الادارية: الطبعة الاولى: عمان / الاردن : 2001\ص 271

أولا/ الفيروسات:

- تعتبر من أهم جرائم الحاسوب و أكثر انتشارا في الوقت الحاضر ' و لم يعد يخفى على أحد ما المقصود بفيروس الحاسوب حتى من العامة ممن لا يستخدموا الحاسوب و ذلك بسبب تناقل الصحف لأخبار خسائر الشركات و الحكومات و الأفراد بسبب تخريب أحداثه فيروس معين 'ولم يعد أحد يخلط بين معنى فيروس الحاسوب و الفيروس البيولوجي الذي يصيب الإنسان كما كان يحدث سابقا بسبب عدم انتشار ثقافة الحاسوب و يمكن تعريفه على أنه:

- برنامج حاسوب له أهداف تدميرية يهدف إلى أحداث أضرار جسيمة بنظام الحاسوب سوا البرامج أو الأجهزة و يستطيع أن يعدل تركيب البرامج الأخرى حيث يرتبط بها و يعمل على تخريبها 'و هو برنامج مكتوب بإحدى لغات البرمجة من قبل المبرمجين و هو قادر على التوالد و التناسخ و يستطيع الدخول إلى البرامج و على الأفضلية أكبر من نظم التشغيل تساعده في فحص المكونات المادية مثل الذاكرة الرئيسية أو القرص المرن أو الليزري.

الإجراءات الوقائية للحماية من الفيروسات :-

أن التطورات الحاصلة في مجال أعداد برامج الفيروسات جعلت من الصعوبة أيجاد طريقة مضمونة بدرجة كبيرة للوقاية من الفيروسات و لكن هناك بعض الأساليب الفعالة التي يمكن أباعها للحماية و هي -تركيب برنامج مضاد للفيروسات ملائم لنظام التشغيل المستخدم لجهاز الحاسوب ويفضل أن يكون نسخة أصلية للاستفادة من الدعم الفني للشركات التي يتم شراء البرامج المضادة منها.

- عدم وضع أي برنامج جديد على جهاز الحاسوب إلا قبل اختباره و التأكد من خلوه من الفيروسات بواسطة برنامج مضاد للفيروسات.
- عدم استقبال أي ملفات من أفراد مجهولي الهوية على الانترنت.
- عمل نسخ احتياطية من الملفات الهامة و حفظها في مكان أمن.
- التأكد من نظافة أقراص الليزر التي يحمل منها نظام تشغيل الخاص بجهاز الحاسوب.
- هذه الأساليب بالإضافة إلى العديد منها التي يمكن أتباعها و من شأنها أن تساهم في ضمان حماية أجهزة الحاسوب و لكن يجب أن نضع نصب أعيننا و لا نتصور أن وجود برنامج مضاد للفيروسات محدث دائما في أجهزة الحاسوب يعني أننا في مأمن من الفيروسات كما

أمن أي مشكلة في الأجهزة لا تعني دائما أن هناك فيروس لدى يجب تحديد سبب المشكلة و محاولة أيجاد العلاج لها.

ثانيا/ قرصنة المعلومات

قد يسمع الكثير عن ما يسمى بالها كرز أو مخترقي الأجهزة و تساؤل كيف يتم ذلك و ها الأمر بسيط الى هذا الحد أم يحتاج لدراسة و جهد في الحقيقة أنه معا انتشار برنامج القرصنة و وجودها في الكثير من المواقع أصبح من الممكن اختراق أي جهاز حاسوب و بدون عناء فور انزال أحدى برامج القرصنة.و المقصود بالقرصنة هو سرقة المعلومات من برنامج و بيانات بصورة غير شرعية و هي مخزونة في دائرة الحاسوب أو نسخ برامج معلوماتية بصورة غير قانونية و تتم هذه العملية أما بالحصول على كلمة السر أو بواسطة التقاط موجات الكهرومغناطيسية بحاسب خاصة و يمكن أجراء عملية القرصنة أيضا بواسطة رشوة العاملين في المنظمة المنافسة أما عن الهدف من عملية القرصنة فهو سرقة الأسرار و المعلومات التجارية أو التسويقية أو التعرف على حسابات المنظمات أو أحيانا بهدف التلاعب بقيود المصارف أو المؤسسات المالية بهدف سرق الأموال أو يكون الهدف الكشف عن أسرار صناعية دون أجازة قانونية أو أهداف سياسية عسكرية من أجل الحصول على الملفات من الخطط السرية أو العسكرية أو الحكومية.

سبل الحماية من القرصنة المعلوماتية:-

لما كانت البيانات و المعلومات المخزونة في ذاكرة الحاسب ذات أهمية خاصة للمستخدمين و المختصين في مجال الحاسبات حيث أنها تحتوي على معلومات خاص و سرية ،كان لا بد من وجود نظام التخطيط بوضع خطة على مستوى المنظمة في مجال أمن و حماية نظم المعلومات و يتم إقرارها من قبل الإدارة العليا و تتضمن ما يلي:

- عدم أنزال أي برامج لا تتعلق بالعمل ووضعها على الأجهزة المستخدمة في المنظمة.
- وضع سياسة محددة و موثقة لأمن نظم المعلومات المحو سبة.
- وضع الإجراءات و المعايير اللازمة لحماية نظم المعلومات.
- توزع المسؤوليات المتعلقة بأمن حماية نظم المعلومات.
- تحديد قائمة التهديدات المحتملة لنظم المعلومات و الإجراءات المتخذة للوقاية منها أو مواجهتها أو التصرف في حالة حدوثها.

تصميم نظام الحماية

تخطيط و تنفيذ جرائم الحواسب من قبل البشر و ليس من قبل المكائن .لذلك يجب أن تكون هناك سياقات و طرق قوية لمجابهة هذا العنصر البشري و لغرض الإجراءات الأمنية الأخرى.

لقد قدم عصر المعلومات المتطورة تحدي جديد متكامل إلى المدراء المتهمين بأمنية الحواسب و أصبحت هذه المشكلة عامة و تحتاج إلى طرق جدية و متكاملة لحلها و كما يلي:

- ❖ أعتبر أن المعلومات هي مادة ذات قيمة و يجب حمايتها كأي ملكية أخرى.
- ❖ حدد التهديد لهذه الملكية (المعلومات) و حدد أي نوع من المعلومات هو واهن و إلى أي نوع من التهديدات ومن قبل من؟
- ❖ أختار الأساليب و التقنيات الصحيحة لتجابه التهديد المعين.

1- التهديدات ألأمنية :-

يجب تحديد التهديد حتى يمكن تهيئة السلاح المضاد لمجابهته و يجب التذكر بأنه لا يوجد سلاح واحد يقاوم كل هذه التهديدات حيث القصور التكنولوجي إضافة إلى الكلفة العالية ،و لهذا السبب يمكن تحديد تهديدات بسيطة لتكون معالجتها سهلة و غير مكلفة بالنسبة إلى المعلومات غير المهمة .كذلك يمكن تحديد بعض التهديدات المعقدة و التي تكون أساليب مجابهتها معقدة أيضا بسبب أن المعلومات الواجب حمايتها هي ذات طبيعة سرية و لها قيمة كبيرة.

- انتهاك بواسطة الحاسوب ،خاصة من موظفين يعملون مع الشركات المتأثرة نفسها.
- انتهاك من قبل موظفين سابقين في الشركة.
- التجسس الصناعي و خسارة الأسواق الصناعية.
- استخدام و إساءة استخدام النقل الالكتروني للأموال.
- أخطاء الحاسوب و تدمير البيانات.
- اختراق الخصوصية.

2- كلفة النظام الأمني:-

تلعب قيمة المعلومات دورا كبيرا في تصميم النظام الأمني .فكلما كانت القيمة ثمينة كما كان النظام الأمني معقد و ثمين أيضا و هنا تبرز القاعدة المهمة و هي أن نجعل ثمن الوصول إلى هذه المعلومات من قبل المتطفل أكبر من قيمة المعلومات نفسها.

تبقى كلفة النظام الأمني متناسبة مع قيمة المعلومات المحمية فدرجة تعقيده تزداد مع زيادة قيمة المعلومات.

3. الوقاية:-

المقصود بالوقاية هو اتخاذ كافة الإجراءات و الاحتياطات اللازمة لمنع السرقة أو تدمير المعلومات.

تشمل الوقاية مفردات كثيرة تبدأ من نصب منظومات مكافحة الحريق و مولدات الكهرباء و الأنظمة الكهربائية المستقرة و حافظات نسخ الملفات إلى نصب مراكز حواسيب كاملة لتكون البديل إلى المراكز المدمرة بسبب الانفجار أو الحريق أو الفيضانات أو الكوارث الطبيعية الأخرى كالزلزال.

4. **الكشف:-**

5. يجب أن تتوفر في النظام الأمني قابلية الكشف عن الانتهاكات و هو يعمل سوية في العادة مع الوقاية في النظام الأمني.

5-الردع:-

يجب توفير الردع المناسب للنشاطات التخريبية لأن يؤدي إلى خوف المخربين من اكتشاف أمرهم و محاسبتهم.

6- **تصحيح النظام:-**

يجب اكتشاف نقاط الضعف في النظام الأمني و تصحيحها بصورة مستمرة.

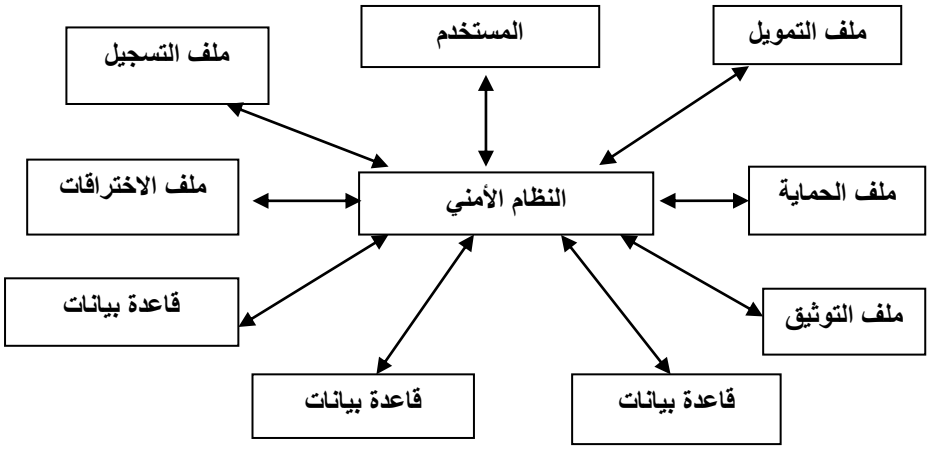
7-الإبطال و إعادة البناء:-

عندما تفشل جميع الإجراءات الأمنية في التغلب على تهديد معين فان الوسيلة الوحيدة الباقية هي إعادة تصميم النظام الأمني مرة أخرى مع اتخاذ الإجراءات الأمنية الجديدة التي تعمل على منع هذا التهديد.

نظام الأمن المفتوح:-

من خلال المواصفات التي تم وضعها للنظام الأمني فأن محتوياته تكون ثابتة تقريباً ويبقى هذا الاختلاف في كيفية استخدام هذه المحتويات [1].

هذا الشكل يوضح مكونات النظام الأمني(1)



الرقابة على سلامة وأمان النظام

ينصب هذا النوع من رقابة بشكل أساسي على حوادث الطارئة التي تكون خارج نطاق سيطرة الأنواع الأخرى من الرقابة ويتم تحقيق مثل هذه الرقابة بالنسبة للعمليات اليومية أو المشاكل العملية أو النشاط التصميمي وتشمل على الجوانب الآتية الموضحة بالجدول التالي[2]

1) د / علاء حسين حمامي – سعدعبد العزيز العاني ، تكنولوجيا امينة المعلومات وأنظمة الحماية ، الطبعة الأولى : سنة 2007، دار وائل للنشر ص 46

2) د . محمد عبد الحسين فرج ، نظم المعلومات الإدارية – دار النشر مكتبة الجامعة الأردنية، الطبعة الأولى

يوضح هذا الجدول رقم (1) الرقابة على سلامة وأمان النظام

مجالات الرقابة	الهدف من الرقابة
البرمجيات	- التأكد من وجود نسخة احتياطية من البرمجيات - التأكد من عدم استبدال البرنامج أثناء التشغيل - الكشف عن التغيرات الحاصلة في البرنامج بدون ترخيص
الأجهزة والمعدات	- التأكد من قائمة العمل اليومي لأوقات تشغيل الحاسب - كشف التناقصات بين وقت تشغيل الحاسب وبين سجل مكتبة البرمجيات – كشف الأمور غى الاعتيادية التى تثير الشكوك في استخدام الحاسب وملحقاته .
الحماية من الحريق	- ضمان عزل غرفة الحاسب من مصادر النيران - ضمان وجود نظام كفء لمكافحة الحريق - ضمان المحافظة على نظافة من المواد قابلة للحريق
نظام التكييف	– التأكد من عدم تجاوز درجة الحرارة ونسب الرطوبة المعدلات المسموح بها – ضمان وجود نظام كفء للتكيف

أمن المعلومات والإنترنت

الإنترنت سلاح ذو حدين فهو مدخل للكثير من الأشياء النافعة ولكن مع الأسف فهو يفتح المجال أمام الكثير من الأشياء المؤذية للدخول إلى جهازك وثمة العديد من المسائل الأمنية الواجب الاعتناء بها للإبقاء على سلاسة تشغيل أجهزة الكمبيوتر والشبكات وسنناقش في هذا المقال أهم القضايا الأمنية وبعض الحلول لها.

مواطن الضعف في شبكة الإنترنت

تعتبر شبكة الإنترنت عرضة للعيوب والضعف في دفاعاتها وقد يكون هذا الضعف ناجما عن الأخطاء البرمجية والعيوب في تصميم النظام. ويعود سبب بعض نقاط الضعف إلى الإدخال الخاطئ للبيانات، حيث أن غالبا ما يسمح بتنفيذ الأوامر المباشرة أو عبارات لغة SQL وأحيانا يخفق المبرمج في التحقق من حجم البيانات المخزنة حيث يؤدي ذلك إلى فيض من البيانات والذي يسبب فساد المكدس أو مناطق الشجرة الثنائية في الذاكرة.

وغالبا ما تتيح مواطن الضعف للمهاجم إمكانية التحايل على البرنامج بتجاوز فحص إمكانية الوصول أو تنفيذ الأوامر على النظام المضيف لهذا البرنامج.

هناك عدد من نقاط الضعف والتي يكون جهازك أو شبكتك عرضة لها. ومن أكثرها شيوعا هي أخطاء تدقيق صحة إدخال البيانات مثل الأخطاء البرمجية الناجمة عن تنسيق الرموز النصية والتعامل الخاطئ مع الرموز المتغيرة لغلاف البرنامج ولذلك يتم تفسير هذه الرموز وإدخال عبارات SQL وتضمين النصوص البرمجية متعارضة الموقع داخل تطبيقات الويب. ومن نقاط الضعف الشائعة أيضا تحطم المكدس وفيض البيانات في ذاكرة التخزين المؤقت بالإضافة إلى ملفات الروابط الرمزية.(Symlinks) .

كيف تحمي شبكتك ونظامك

عليك بالحذر والحرص الدائمين لحماية نظامك كي لا يكون عرضة للهجمات بسبب نقاط الضعف فيه، ويمكنك تركيب برامج فعالة لجعل استخدام الإنترنت أكثر أمانًا لك.

❖ **وسائل الحماية المادية**

سنستعرض في الفقرات التالية المزيد من المعلومات حول البرمجيات المختلفة والوسائل المتعلقة بالأنظمة الأخرى للإبقاء على معلوماتك آمنة لكن علينا أن نتذكر أن ثمة العديد من الطرق الأخرى التي يسلكها المتسللون للوصول إلى معلوماتك. ضع كمبيوترك وخصوصاً الكمبيوتر المحمول دائماً في مكان آمن. قم بحماية كمبيوترك بكلمة مرور ويستحسن أن تطفئه وأنت بعيداً عنه عليك أن تشك في أي شخص يرغب في الحصول على أي من كلمات المرور الخاصة بك حتى أولئك الأشخاص الذي يعملون (أو يدعون بأنهم يعملون) في الدعم الفني في شركتك فإن أرادوا الحصول على كلمة المرور الخاصة بك قم أنت بطباعتها (إدخالها) بنفسك (بحيث لا يرونها) ولا تبلغها لهم شفوياً أو خطيا. قم بانتظام بتغيير كلمة المرور إذا تصادف أن اطلع عليها أحد غيرك أو حتى إذا شعرت أن أحد ما تمكن من الوصول إليها ولا تكتب كلمات المرور الخاصة بك في أي مكان ولكن عليك أن تتذكرها بنفسك.

❖ **التحديثات:**

حافظ على تحديث جميع برامجك بما في ذلك أحدث نسخة من برنامج التشغيل الذي تستخدمه وإذا كنت تستخدم التحديث التلقائي الذي يقوم بالبحث يومياً عن التحديثات عند بدء تشغيل الجهاز فعليك إعادة تشغيل جهازك يومياً.

❖ **برامج مراقبة بيانات الشبكةPacket Sniffers**

طريقة فعالة لمراقبة الحركة المرورية عبر الشبكة باستخدام أحد برامج مراقبة بيانات الشبكة، حيث يتم من خلاله تجميع البيانات الداخلة والخارجة، وهي طريقة ممكن أن تكون مفيدة في الكشف عن محاولات التسلل عبر الشبكة، وكذلك يمكن استخدامها لتحليل مشاكل الشبكة وتصفية وحجب المحتوى المشكوك فيه من الدخول إلى الشبكة.

❖ **التشفير**

التشفير هو ترميز البيانات كي يتعذر قراءتها من أي شخص ليس لديه كلمة مرور لفك شفرة تلك البيانات ويقوم التشفير بمعالجة البيانات باستخدام عمليات رياضية غير قابلة للعكس ويجعل التشفير المعلومات في جهازك غير قابلة للقراءة من قبل أي شخص يستطيع أن يتسلل خلسة إلى جهازك دون إذن.

أمن الشبكة اللاسلكية

❖ تنتشر الشبكات اللاسلكية في كل مكان وتنمو بشكل غير طبيعي ولا توجد دلالات على توقف ذلك النمو على المستوى المنظور. وهناك العديد من القضايا الأمنية المصاحبة لهذه الشبكات اللاسلكية، كما أن بإمكان أي شخص الوصول إلى الشبكة اللاسلكية من أي مكان تتوفر فيه الوصلة اللاسلكية. وبالإضافة إلى التدابير الأمنية العامة المتبعة لحماية الشبكات اللاسلكية، فإنه من الضروري إتباع المبادئ العامة البسيطة لتوفير أفضل مستوى من الأمن لشبكتك اللاسلكية.

الخدمات المعلوماتية للهاتف النقال بالمصارف الليبية

يزداد عدد مستخدمي الشبكة المعلوماتية – الانترنت في العالم وفي بلادنا يشكل كبير وملحوظ وبدأت معها كمية المعلومات المخزنة عليها وأصبح الانترنت بدون أدنى شك مصدر أخر للاتصال وتبادل المعلومات التي يستخدمها الناس يومياً ونتيجة لذلك فإن الكثير من الشركات المختلفة الخاصة منها والعامة في بلادنا أنشأت مواقع لها على الانترنت كوسيلة متاحة وسريعة للاتصال وتبادل المعلومات و التعريف بخدامتها لزبائنها في ليبيا وخارجها وبالإضافة إلى ذلك فقد بدأت الشبكات اللاسلكية وتطبيقاتها تحل محل الشبكات السلكية في جميع أنحاء العالم نتيجة للعديد من الأسباب ومن أهمها تقليل تكلفة وتركيب وصيانة وتحديث الشبكات السلكية وأيضا عدم التقيد بمكان جغرافي محدد ولهذا تجد الآن الكثير من

الخبراء والمختصين في هذا المجال في جميع أنحاء العالم يحاولون تحديث وتطوير الشبكات اللاسلكية وتطبيقاتها وخصوصاً في مجال الحماية وزيادة حزمة البيانات ونتيجة لهذا التقدم الهائل في مجال الشبكات اللاسلكية يمكن القول بأن الهاتف الجوال أو الخلوي من أهم الإنجازات التي توصل إليها هذا التقدم .

والدليل على النجاح هو ازدياد عدد مستخدمي الهواتف النقالة في العالم في السنوات الأخيرة وفي بلادنا في الفترة الأخيرة وأيضاً حرص المستخدمون على اقتناء أحدث أنواع الهواتف الجوالة التي تحتوي على الكثير من الخدمات التي لا ينتفع بها بشكل جيد نتيجة لعدم دراية المستخدم بها أو عدم تشغيلها من خلال الشبكة أو المزود حيث يختصر استخدام الهواتف الجوالة في تبادل المعلومات في معظم أنحاء العالم وفي بلادنا على المحادثة الصوتية وإرسال الرسائل النصية القصيرة ويتساءل الكثير عن كيفية عمل الانترنت لا سلكياً من خلال الهواتف الجوالة وأيضا نوع الخدمات المعلوماتية التي يحتاجونها عند تنقلهم .

وبهذا فأن فتح المجال أمام الخدمات المعلوماتية للهواتف النقالة في ليبيا سيكون فكرة جيدة ومهمة لتطوير الاتصالات اللاسلكية وخاصة بعد ظهور الجيل الثالث الذي سيقود إلى إمكانية الدخول إلى خدمات الإعلامية المتعددة كمشاهدة التلفزيون بواسطة الهاتف النقال .

التقنية الأمنية للقرارات المصرفية الليبية:-

للقرارات الأمنية سماتها المميزة الأمر الذي يلزم معه توافر متطلبات خاصة من شأنها أن تؤدي إلى دقة اتخاذ هذه القرارات وتوجيهها نحو الأهداف المرغوبة وتشكل المتطلبات التقنية أهمية كبرى بين كافة المتطلبات حيث الحاسب الآلي وما يرتبط به من نظم متعددة للمعلومات فضلاً عن ضرورة إزالة ما يعوق هذا الاستخدام من معوقات وتتناول هذه المقالة سمات القرارات الأمنية ومتطلباتها التقنية المتمثلة في استخدام الحاسب الآلي ونظم المعلومات الحاسوبية واستخدامها كما تناقش المعوقات التقنية التي تحاول دون الاستفادة الكاملة من أجهزة الحاسب والنظم المعلوماتية وذلك في محاولة لبيان أسس استخدامها.

وبالرغم من تشابه عملية اتخاذ القرارات الأمنية مع عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المراحل والأساليب والمحددات والأسس العلمية إلا أن القرارات الأمنية تنفرد بعدد من السمات التي تفرضها لضرورة فعالية هذه القرارات وكفاءتها ومن أهمها .

❖ **الحتمية** :- فمن الضروري تنفيذ تلك القرارات التي تصدر في شكل أوامر أو تعليمات عسكرية طبقاً لطبيعة النظام العسكري المتبع في الأجهزة الأمنية وما يرتبط به من إجراءات يتعين على كل من يعمل في هذه الأجهزة الالتزام بها .

❖ **التسلسل القيادي** :-أي لابد أن تصدر من قيادات أمنية سواء كانت قيادات وسطى أو قيادات عليا وبالتالي يجب على المرؤوسين تنفيذ تلك القرارات وما تنظمنه من أوامر وتعليمات تأكيداً لطاعة القيادات والرؤساء في المجال العسكري .

❖ **الارتباط بجوانب الحياة المختلفة** :- فهي ترتبط بطبيعة المواقف الأمنية وغير الأمنية أي أنها مرتبطة بمختلف جوانب الحياة في المجتمع وقد تكون قرارات مفاجأة خصوصاً عند حدوث الكوارث والأزمات وعند ارتكاب الجرائم المؤثرة في استقرار المجتمع وسلامته وبالتالي لابد أن تكون مواكبة للمتغيرات الطارئة على المجتمع .

❖ **تحقيق الأمن والاستقرار** :- تهدف كافة القرارات الأمنية الى تحقيق الأمن والاستقرار سواء لمواطني الدولة أو المقيمين على أرضها فالأمن و الاستقرار لا يؤثران في كافة المجالات الاقتصادية والاجتماعية وتهدف هذه القرارات الى ضبط سلوك الأفراد بما يحكم مسارهم في القنوات النظامية كي لا يحدث خلل عند ممارسة هذا السلوك ومما يحقق أمن المجتمع في نهاية المطاف وذلك بالحيلولة دون صدور السلوكيات المتجاوزة أصلاً أو بضبط من يجنح منها في الخروج إلى حيز الواقع ومعاقبته .

❖ السرية والخصوصية :- وذلك للتأكيد من حقيقة البيانات والمعلومات التي تعتمد عليها القرارات الأمنية بالإضافة إلى ضمان صدورها في الوقت المناسب لأن عدم السرية قد يعوق تنفيذ بعض القرارات مثل القرارات الخاصة مثل قرارات إلقاء القبض على أشخاص ارتكبوا جرائم مؤثرة في المناخ الأمني للمجتمع .

ثانيـًا / المتطلبات التقنية :-

نظراً لما تتميز به القرارات الأمنية من سمات فإن عملية اتخاذ هذه القرارات تتطلب توفير متطلبات أساسية من شأنها أن تؤدي إلى دقة اتخاذها وتوجيهها نحو الأهداف المرغوب فيها ومن أهم هذه المتطلبات هي :-

استخدام الحاسبات في اتخاذ القرارات الأمنية :-

يؤدي الحاسب دوراً مهما وفعالا في تصميم نظم المعلومات الحديثة وبنائها فالحاسب يحقق لنظم المعلومات مزايا السرعة والدقة والثقة والصلاحية ويترتب عليها عند الاستخدام الصحيح الكفاية العالية في الأداء وللحاسب الآلي مقدرة على إجراء العمليات الحسابية والنطقية التي يصعب تنفيذها يدوياَ .

ثالثاً/ المعوقات التقنية :-

على رغم من اقتناء كثير من القطاعات الأمنية للأجهزة والنظم المتطورة في مجال تقنية الحاسبات الآلية إلا أن معظمها لا يزال عاجزا على تحقيق الاستفادة منها وتوظيفها كأداة فعالة في عملية اتخاذ القرارات الأمنية وكثيراً من هذه المعوقات مرتبطة بتنظيم المعلومات الحاسوبية التي تعوق استخدامها في هذا المجال بالفعالية المطلوبة ويمكن التميز بين صنفين من تلك المعوقات هما

- التفاعل بين البشر والحاسب الآلي.
- إن زيادة اشتراك المستخدمين في وضع التطبيقات أوجب على مصممي أدوات التطبيقات أن يأخذوا في الاعتبار خلفية مستخدمين ومهارتهم .
- أن التطورات في مجال برامج الرسوم البيانية أدت إلى استخدام الإمكانات التصويرية للشاشة بطريقة أكثر فعالية في الاتصال بالمستخدم .
- معوقات التدريب

النتائج:

1. إن التطورات الحديثة في تقنيه المعلومات احثث تغيرات مستمرة منه انتشار أنظمه المعلومات المحبوسه وتناقل المعلومات عبر الشبكات المحلية والدولية ،التي كان لها دورا أساسي في أن تكون هذه الانظمه عرضه للاختراق ،أما بهدف السرقة أو التخريب وضعت في البنية التحتية للمعلومات والاتصالات.
2. يقصد بالأمن المعلوماتي مجموعه من الإجراءات والتدابير الوقائية التي تستخدم سواء في المجال التقني أو الوقائي للحفاظ علي المعلومات والأجهزة والبرمجيات،إضافة إلي

الإجراءات المتعلقة بالحفاظ علي العاملين في هذا المجال وضعت الوعي العام من حيث المزايا والتطبيقات.

3. هناك أخطار عديدة يمكن أن تتعرض لها أنظمة المعلومات المحوسبه منها الأخطار البشرية والبيئة وجرائم الحوسبه وأيضا ضعف قناعة المسئولين بالإدارة الإستراتيجية.

4. هناك طرق عدة يمكن أتابعها للحماية من الأخطار وبالمقابل نجد إن الحماية من الأخطار تعتبر من المهام المعقدة والصعبة والتي تتطلب من أدارة نظم المعلومات الكثير من الوقت والجهد والموارد المالية .

5. أن النظام الأمني الفعال يجب إن يشمل علي عناصر عدة منها الأجهزة الالكترونية والعاملين والبرمجيات والشبكات ...الخ

6. هناك العديد من المشاكل المعاصرة التي تواجه أمن أنظمه المعلومات منها الفيروسات وقرصنة المعلومات.

7. يقصد بالفيروسات برامج حاسوبيه مكتوبة بإحدى لغات البرمجة وهو قادر علي تخريب مكونات أجهزة الحاسوب.

8. قراصنة المعلومات أو الهاكر وهم أشخاص يقومون بسرقة المعلومات من برنامج أو بيانات بصورة غير شرعيه وهي مخزنة في دائرة الحاسوب من خلال التعرف علي كلمة السر.

التوصيات :

1. العمل على تأسيس البنية التحتية للاتصالات والمعلومات الأمنية على مستوي الدولة.

2. نشر الثقافة المعلوماتية الالكترونية بتدريس التقنيات بجميع أنواعها والمستويات الثقافية في المجتمع.

3. إعادة بناء وتصميم الهياكل التنظيمية للوظائف بشكل يلبي متطلبات واحتياجات التغيير وإعادة تخطيط للموارد البشرية بالمؤسسات المصرفية

4. تبنى الإدارة العليا لمفاهيم تطبيق أسلوب نظم المصرفية وأساليب الحماية الأمنية وفقا للإجراءات الالكترونية

5. وضع الاستراتيجيات اللازمة لإعادة البناء والتأهيل وتدريب العاملين بالمصارف الليبية

المراجع

1) أ.د. بشير علي التويرقي ، نظم المعلومات الفعالة ، الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع والإعلان طرابلس ليبيا 1993م .

2) د. عبد الرحمن بن حمد العكرش – أسس وتقنية المعلومات الرياض 1993م .

3) د. محمد سعيد خشيبة – المعالجة الإلكترونية جامعة الأزهر 1991م .

4) د. سونيا محمد البكري – نظم المعلومات الإدارية المكتب العربي الحديث .

5) د. علي الحوت – نقل التكنولوجيا والمجتمع دراسة في البلاد النامية الجماهيرية 1981م.

6) د. محمد شوقي الحاسب – الإلكتروني ونظم المعلومات بيروت 1983م .

7) د. محمد مكي – مدخل نظم والمعلومات الإلكترونية دار الزرقاني 1981م .

8) محمد عبد الحي الطائي – نظم المعلومات الإدارية دار الكتب للطباعة والنشر جامعة الموصل 1997م

9) أ. جمال أنداروس ، مركز التوثيق والمعلومات الزراعية ' القاهرة 1998م .

10) د. محمد عبدالله أبو عون ، فاعلية إستخدام المعلومات في التخطيط الإنتاج الصناعي ، رسالة ماجستير أكاديمية الدراسات العليا طرابلس – ليبيا 1996م غير منشورة

11) د. يونس عزيز : التقنية وادارة المعلومات : الطبعة الاولى : بنغازي \ليبيا \1994 طبعة قاريونس.

12) د.بشير عباس العلاق : تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها : المنظمة العربية \مصر 2007م

13) د. حمد كامل : المعلومات الامنية : أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية القاموس الامنى 2000 م

14) د. سعيد حامد:الفكر المعاصر فى التنظيم والادارة : 1996 م :

15) د. ماهر جمال الدين – التخطيط لامن المنشات :دار النشر والطباعة 2002 م :عمان الاردن

16) د. سراج الدين الروبي : الاتصالات والتقارير الامنية 2000م / عمان الاردن.

17) رولى : جنفير واخرون – اسس تقنية المعلومات : الجزء الاول : الرياض السعودية : 1993 م.

18) روبرت . ج. كوندن – تحليل وتصميم نظم معالجة البيانات : ترجمة د. ابراهيم عبد السلام عوض.

19) د. سراج الدين الروبي : الاتصالات والتقارير الامنية 2000 م عمان – الاردن.

20) اكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية : شرطة المجتمع : عمان / الاردن 1999م.

21) د. حمد الصيد خشيبة : نظم المعلومات المفاهيم التحليل التصميم / جامعة الازهر: 2001 م القاهرة.

22) د. مصطفى كامل : التكنولوجيا بين الماضى والحاضر :دار النهضة العربية :القاهرة 1999

23) د. محمد نبهان سويلم : تحليل وتصميم نظم المعلومات : المكتبة الاكاديمية : القاهرة :1996م

* Curtis. Graham. Business Information Systems Second Edition ، University of East London 1994.

* Lay P. MQ. And Others ، the principles of business Computing ، Fourth Edition ، Juta and CO . Ltd .1993.

* Neumann. Seev. Ahituv. Principles of Information Systems For Management ، Wcb Wm. Brown Publishers 1990 .

أثر نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات الإدارية

على المبروك لاقطع - كلية الاقتصاد – جامعة طرابلس

دراسة ميدانية

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المتمثلة في (الاتصال، البرمجيات) على اتخاذ القرارات الإدارية المتمثلة في (تحديد المشكلة، الرقابة والمتابعة) بشركة المبروك للعمليات النفطية بمدينة طرابلس، ويتكون مجتمع الدراسة في شركة المبروك للعمليات النفطية بمدينة طرابلس، من الموظفين بالشركة، وبعد عملية تحديد المجتمع الأصلي للدراسة فقد تم استخدام العينة العشوائية البسيطة، لأنها تحقق أهداف الدراسة (مجتمع متجانس)، حيث تم اختيار بعض الموظفين بالشركة في جميع المستويات الإدارية، وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة 93 استبانة، وكانت نسبة الاستبانات المستردة 100٪ بواقع 93استبانة صالحة لأغراض التحليل العلمي، وتكمن مشكلة الدراسة في السؤال التالي وهو إلى مدى تؤثر نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية؟. وهناك مجموعة من الفرضيات وهى:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في دورنظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية بشركة المبروك للعمليات النفطية بمدينة طرابلس.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في دورنظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية بشركة المبروك للعمليات النفطية بمدينة طرابلس.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

1. إلقاء الضوء على ماهية نظم المعلومات الإداريةوأبعادها الأساسية المتمثلة في البرمجيات والاتصال.
2. التعرف على أثرنظم المعلومات الإداريةعلياتخاذ القرارات الإدارية.
3. الوصول إلى نتائج تساعد في اقتراح توصيات مناسبة لنظم معلومات الإدارية.

4. محاولة تقديم حلول للمشاكل التي تعيق من تحقيق أهداف البحث.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تبرز أهمية الدراسة من الناحية العلمية من أهمية نظم معلومات الإدارية لمنظمات الأعمال، حيث لايمكن تصور قيام منظمة دون وجود لنظم معلومات الإدارية، فهيتُعد أساس تحقيق المنظمات لأهدافها، وخاصة في ظل ماتشهده هذه المنظمات من احتدام المنافسة بينها وما يطرأ على بيئة الأعمال منتغيرات مستمرة ومتلاحقة.

الأهمية العملية: تتجلى أهمية الدراسة من الناحية العملية في التعرف على أثر التي تقوم بها نظم معلومات الإدارية في شركة المبروك للعمليات النفطية في اتخاذ القرارات الإدارية وزيادة مستوى قدراتهم ومهاراتهموتحفيز الموظفين عليالمشاركة والتي تنعكس آثارها على تحقيق أهداف الشركة وبالتالي ضمان بقائها واستمرارها.

منهج الدراسة:

اعتمدالباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، ودراسة الحالة من خلال الاطلاع على الكتب والدراسات السابقة من المؤتمرات والمجلات العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة في الجانبين النظري والعملي، وهذا لبلورة الفرضيات والمنطلقات الأساسية للدراسة لغرض الوصول إلى أهم النتائج، أما في الجانب العملي اعتمد الباحث على تصميم الاستبانة و توزيعها على الموظفين في شركة المبروك للعمليات النفطية بمدينة طرابلس، وبعدها تم تجميع الاستبانات وتحليلها باستخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS الإصدار 21 وتحليل نتائج هذه الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين بشركة المبروك للعمليات النفطية بمدينة طرابلس فقد تقرر استخدام أسلوب العينة العشوائية باعتبار أن مجتمع الدراسة متجانس وذلك بتوزيع 93 استبانة.

مصطلحات الدراسة:

1. **القرار التشغيلي:** وهو قرار مبرمج يتكرر بشكل شبه يومي. وهذا هو أبسط نوع من القرار، ويعتمد ذلك على الخبرة الشخصية ومعلوماته متوفرة في كثير من الأحيان. ولا يعتمد على

أي أسلوب كمي ودورة حياته قصيرة. في بعض الأحيان يكون هذا بمثابة قرار تكتيكي، (صالح، 2014: 81).

2. **القرار الاستراتيجي**: وهو قرار تخطيطي طويل المدى ويعتبر من أصعب أنواع القرارات بسبب ندرة المعلومات ومسحة عدم اليقين وزيادة المخاطر والقدرة على مواجهة المجهول،(بشير، 2015: 71).

3. **نظم المعلومات الإدارية**: إنها منهجية تسمح للأشخاص بتخيل منظمة الأعمال ككيان يتكون من أنظمة فرعية متعددة مرتبطة بالعلاقات والترابط التي تبدو وكأنها تعمل معًا لتوفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب لاتخاذ القرارات الإدارية مما يؤدي إلى أمثلة على الأهداف العامة للمنظمة،(أحمد، 2018: 42).

4. **الاتصالات**: وهي من نتائج تطور البنية التحتية و التي ساعدت على نشر وتوزيع البيانات ونتائجها وهي أشبه بوسائط النقل التي ساعدت على ربط العالم وتقليص المسافات و الاسراع في التوزيع التجاري للمنتجات وبالذات التي تعرف بالاتصالات عن بعد والتي قصرت المسافات وجعلت العالم كله كقرية واحدة.(محمود، 2015: 103).

5. **البرمجيات**: وهي البنى التي بواسطتها يمكن السيطرة على الاساس الاول اضافة الي التحكم وتطبيق العمليات الحسابية والمنطقية والحصول على نتائج وحل المشكلات حسب الحاجة والطلب،(الخليل، 2019: 124).

6. **اتخاذ القرار**:هو اختيار بديل من بين عدة بدائل وأن هذا الاختيار يتم بعد دراسة موسعة وتحليلية لكل جوانب المشكلة موضوع القرار،(نصرالدين، 2014: 121).

الدراسات السابقة:

1. دراسة أحمد، (2018) بعنوان نظم المعلومات الإدارية ودورها في اتخاذ القرار الإداري، دراسة تطبيقيةهدفت الدراسة إلى التعرف الأجهزة المستخدمة في قطاع البنوك نحو واقع تفعيل نظم معلومات الموارد البشرية أثرها على عملية اتخاذ القرار الإداري، وإبراز أهمية هذه النظم في جميع المستويات الإداريةوتم استخدام مهج الوصفي التحليلي حيث تم توزيع 250 مفردة على جميع الموظفين، وتوصلتهذه الدراسة بوجود مجموعة من المعوقات في استخدام بعض لأجهزة المتاحة، وأبرزها عدم معرفة الموظفين بالنظم الحديثة، وتوصلت أيضًا بقلة الاهتمام الإدارة بالدورات التدريبية للموظفين في مجال التعامل مع الأجهزة الحديثة، وتوصلت

إلى مجموعة من التوصيات وهى ضرورة الاهتمام بتحديد المشاكل التي تواجه الموظفين والعمل على حلحلة هذه المشاكل وإعطاء دورات تدريبية.

2. دراسةالخليل،(2019)، بعنوان نظم معلوماتالإدارية وأثرها على فاعلية التطوير الإداري،هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم معلومات الإداريةالمستخدمة في إدارة الموارد الشرية بوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة، والعمل على سير الوظائف بفاعلية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع 136 استبانة عل الموظفين داخل الوزارة وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي،

وقد توصلت الدراسةإلى ضعف البرمجيات المستخدمة وقلة المهارات الموظفين، وان نظم معلومات الموارد البشرية تستخدم في مجالات محدود، وهذا يوثر على فاعلية الأعمال المنجزة وبالتالي يؤثر على عمليةالتطوير الإداري.

3. دراسة هداية، (2016) بعنوان واقع تطبيق وممارسات نظم معلومات الإدارية في القطاع الحكومي، هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع نظم معلومات الإدارية في القطاع الحكومي الأردني، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيع 231 استبانة على أفراد العينة وتم تحليلهاباستخدام برنامج التحليل spss وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهى يوجد اهتمام بتوظيف الموظفين من خلال اتباع الطرق العلمية في اختيار الموظفين الجدد، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهى الاهتمام بإدارة المعرفة الحديثة إعطاء الموظفين الفرص في المشاركة في اتخاذ القرار.

4. دراسة محمود، (2015) بعنوان أثر نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات الإدارية، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم معلومات الإدارية على اتخاذ القرارات الإدارية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام عينة عشوائية بسيطة وتم توزيع عدد الاستبانات على الموظفين البالغ عددهم 172 مفردة وتم تحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهى أن المنظمة تتبع الأسس العلمية في عملية التقييم الاداء ومتابعة نتائج التقييم، وتوصلت إلى مجموعة من التوصيات وهى ضرورة الاستمرار في عملية التقييم من الأسس العلمية، إعطاء الدورات التدريبية للموظفين لرفع من كفاءتهم لإنجاز الأعمال المطلوبة منهم بفاعلية عالية.

أولاً- مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

تلعب نظم المعلومات الإدارية دورا هاما و فعالا في تطوير المنظمات، خاصة بعد تحولها منذ عقد التسعينات ومع تباشير ولادة الأعمال الإلكترونية و التجارة الإلكترونية الى نظم معلومات شبكية قائمة على شبكات الأعمال الداخلية و الخارجية، ومع اتساع أدوارها ومجالات تأثيرها و هذا ارتباطها بمفاهيمجديدةكالقيمة و الميزةالتنافسية، حيث نشطت الرغبة لدى الباحثين في معرفة القيمةالاستراتيجية لها وسبل تحقيقها،وعلى هذا الأساس نسعى في هذه الدراسةإلى القاء الضوء على طبيعة نظم المعلومات الإدارية والرؤيةالحديثة لها والتي تتوافق مع متطلبات المحيط الحالي، (محمود، 2015: 31).

ثانيًا- أهمية نظم المعلومات الإدارية:

كماتبرز أهمية نظم المعلومات الإدارية من خلال ما يلي:

1. نظم المعلومات الإدارية وهى الأداة التي من خلالها يتم توفير كافه البيانات والمعلومات لإنجاز الوظائف بدقة عالية في الوقت المطلوب.

2. تلبي جميع متطلبات التي تحتاجها المنظمة، حيث أن المنظمة التي تسعى إلى استثمار في نظم المعلومات تحقق مجموعة من الفوائد، وتعتبر السلع والخدمات ونماذج الأعمال التجارية جيدة، وعلاقات جيدة مع المجهزين والزبائن، تحسين عملية صنع القرار، تحقيق الميزة التنافسية، بقاء ونمو المنظمة.

ثالثًا- أهداف نظم المعلومات الإدارية:

توجد ثلاثة أهداف رئيسية لنظم المعلومات الإدارية وهي(بشير،2014: 94):

1- القرارات: وتوفر هذه النظم كمية هائلة من المعلومات.

2- المتابعة: وعنصر المتابعة من أهم العناصر في تصحيح الأخطاء.

3- التنسيق:وتعتبر عملية التنسيق مهمة لتنفيذ الوظائف من خلال حصولها على تلك المعلومات الازمة.

رابعًا- خصائص نظم المعلومات الإدارية.

1- الشفافية: وهى الابتعاد عن التحيز في جميع الوظائف واتباع الأسس العلمية.

2- القدرة على الاتصال بالإنترنت: الاستفادة من عملية الاتصال في الوصول إلى المعلومات الازمة، (أحمد، 2018: 43).

3- السهولة: تعد عملية المهمة حيث يسهل على صانع القرار في الحصول على جميع المعلومات دون أي تأخير.

4- الوضوح: حيث لا تكون غامضة يصعب التعامل معها.

5- التكامل: ويعني العمل على فريق واحد متكامل ومتناسق مع بعضة، (عبدالوهاب،2007: 127).

سادسًا- العوامل المؤثرة على نظم المعلومات الإدارية:

1. ليس لها أي فائدة في حالة الحصول عليها في وقت متأخر.
2. صعوبة التعامل معها في حالة تحويل المعلومات بيانات كمية.
3. التغيرات البيئية وتعتبر البيئة الخارجية من أهم المؤثرات في قيمة المعلومات حيث قد تفقد قيمة المعلومات في حالة تغيير النظام الذي بنيت عليه تلك المعلومات، (الخليل، 2019: 54).
4. العوامل الداخلية والخارجية التي تحدث بين الحين والاخر.
5. النقص الحاد في الكوادر الفنية المؤهلة، حيث أن التقدم التقني الهائل أدى إلى الحاجة إلى إعادة مهارات الموظفين في مجال نظم المعلومات لمواكبة العصر وتغيرات، (عبدالمهيمن، 2019: 115).

معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية:

إن أهم المعوقات المتعلقة باستخدام نظم المعلومات الإدارية تنقسم إلى ثلاثة معوقات وهى:

1- معوقات تنظيمية وإدارية: وتعتبر التكنولوجيا من أهم الوسائل التي تساعد على قليل المعوقات الإدارية داخل المنظمة.

2- معوقات بشرية: ويعد العنصر البشري من أهم المعوقات في حالة عدم الاستفادة منه وهذا ناتج من خلال قلة الاهتمام لهذا العنصر وعدم تدريبه في مجال وظيفته.

3- معوقات تقنية وفنية: وتعتبر هذه من أهم المعوقات التي لا تتوفر في المنظمة بعض الأجهزة والبرمجيات التي تكلف مبالغ مالية كبيرة وخاصة الاجهزة الحديثة المتطورة، (هداية، 2016: 72).

أولا : مفهوم اتخاذ القرار:

4- يمكن اعتبار العملية الإدارية بمثابة سلسلة مستمرة من القرارات، مما يعني أن أي مدير في منصبه، يقوم بأنشطة إدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، ويجد نفسه دائمًا في مجال التخطيط أو التنظيم أو التوجيه أو الإدارة. الرقابة على القرارات سواء في مجال التسويق أو الإنتاج. أو التمويل أو أنشطة المشروع الأخرى. ولذلك يقول البعض أن عملية اتخاذ القرار هي قلب الإدارة وجوهرها. لقد تم تقديم العديد من التعريفات لمفهوم اتخاذ القرار. حيث يرى أن القرار هو ببساطة الاختيار بين البدائل وفق معايير محددة استجابة لموقف معين، وهو مطلوب في حياتك اليومية، أي لفترة قصيرة من الزمن ولأن القرار هو خيار عقلاني. من بين عدة بدائل مرتبطة بموقف أو مشكلة معينة تساهم في تحقيق أهداف المنظمة، (هداية، 2016: 72).

خصائص عملية اتخاذ القرار :

يتوفر في عملية اتخاذ القرار عدد من الخصائص؛ التي توضح جوانب هذه العملية، ونلقي عليها مزيدا من الضوء، ومن هذه الخصائص:

1 – تسبق عملية اتخاذ القرار العديد من الخطوات الأولية التي تشكل الأساس لاتخاذ القرار السليم. تبدأ الحاجة إلى اتخاذ القرار عندما يواجه الفرد مهمة أو مشكلة. والخروج من هذه الحالة يتطلب اختيار مسار سلوكي وعقلي يتم من خلاله تحقيق أهداف معينة. وهذا ما يسمى الشعور وكأنك بحاجة إلى اتخاذ قرار بدقة. ويتبع ذلك تحديد المشكلة وتحليلها وتحديد الأهداف والبحث عن المعلومات واستخلاص البدائل واختيار البديل الأنسب في ضوء الإمكانيات المتاحة والمتطلبات الضرورية، وكذلك القيود والمعوقات الناشئة، أو المعوقات والظروف البيئية.

2 – إن عملية اتخاذ القرار هي في بعض الأحيان عملية عقلية عميقة ومعقدة، خاصة عندما يكون القرار مهما، حيث أنه يتضمن تحليلا لمشكلة واستكشاف جوانبها، لتحقيق الأهداف التي يسعى الفرد للوصول إليها، ثم جمع المعلومات حول المشكلة وطرق أو وسائل حلها من مصادر مختلفة، وقد يكون بعضها قواعد البيانات، أو المصادر والمراجع المكتوبة، وربما الاستعانة بآراء الخبراء، ثم وضع قائمة بالحلول الممكنة. وهذا يتطلب العمل الفكري. السهولة والمرونة

التلقائية والأصالة في الفكر. إنها عملية إبداعية بسيطة؛ وهذا يتطلب تفكيراً متباينًا، ولا ينتهي الموضوع عند هذا الحد، بل يستمر بطريقة تحدد مزايا وعيوب كل بديل من البدائل المقترحة. إن المعالجة العقلية العميقة تؤدي إلى قرارات عقلانية، بينما التفكير السطحي والمتسرع يؤدي إلى قرارات خاطئة وغير مناسبة، (صالح، 2014: 65).

3 – إن عملية اتخاذ القرار هي مهارة عقلية يمكن تنميتها لدى الأفراد وهي عملية تعلم. يمكن تدريب الأفراد على اتخاذ القرار من خلال تدريبهم على التفكير النقدي والوعي بالمشاكل والتخطيط. كما يمكن تدريب الفرد على الخيال وحرية الفكر وتوليد البدائل من خلال تقنيات العصف الذهني. وجلسات الحوار الفكري وغيرها من المهارات التي تتطلبها هذه العملية المعقدة التفكير النقدي هو تفكير تأملي معقول يركز على اتخاذ القرارات بشأن ما يجب التفكير فيه أو القيام به. ويتوافق هذا التفكير مع النظرة السائدة والمقبولة للتفكير الجيد، والتي تتضمن توليد الأدلة والتحليل الدقيق للموضوعات قيد المناقشة للوصول إلى نتيجة قوية. إن الهدف من تنمية التفكير النقدي الذي يركز في المقام الأول على اتخاذ القرار، هو تنمية عقول الأفراد حتى يصبحوا عادلين وموضوعيين ويسعون جاهدين لتحقيق الدقة والوضوح.

4 – وتمتد عملية اتخاذ القرار بمرور الوقت وتتميز بالاستمرارية. وهي ترتبط بعوامل ومواقف وأحوال حدثت في الماضي، وتتحقق في الحاضر من خلال سلسلة من الأفعال العقلية المتعاقبة والهادفة، ويمتد أثرها إلى المستقبل، (عبدالرحيم، 2015: 81).

5- 5 – إن عملية اتخاذ القرار هي عملية ذات طبيعة تطورية متغيرة، ويظهر ذلك من خلال التغيرات التي تطرأ على المشكلة أو المهمة التي يواجهها الفرد. وتتطور هذه المشكلة مع مراحل اتخاذ القرار، وتختلف حسب المعلومات التي يتم الحصول عليها. التقدم في مراحل اتخاذ القرار قد يعقبه تغير في تصور الفرد للموقف الذي يواجهه، وربما تكون لديه رؤية أوضح وأدق للمشكلة، (بشير، 2015: 92).

العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار :

1 – عوامل تتعلق بالمعلومات: إن عملية اتخاذ القرار هي عملية ذات طبيعة تطورية متغيرة، ويظهر ذلك من خلال التغيرات التي تطرأ على المشكلة أو المهمة التي يوجهها الفرد. وتتطور هذه المشكلة مع مراحل اتخاذ القرار وتختلف حسب المعلومات التي يتم الحصول

عليها. وقد يعقب التقدم في مراحل اتخاذ القرار تغير في تصور الفرد للموقف الذي يواجه، وقد تكون لديه رؤية أوضح وأدق للمشكلة.

2 عوامل تتعلق بنقص في الخبرة والمعرفة في اتخاذ القرار: ويشمل ذلك نقص المعرفة بمهارات وإجراءات اتخاذ القرار مع محدودية الخبرة في هذا المجال، وكذلك انخفاض مستوى الثقة في قدرات الفرد على اتخاذ القرار، ويعود ذلك إلى قلة خبرته أو قناعته. وأنه غير قادر على اتخاذ القرار المناسب، أو خوفه من القرار بحيث يشعر أنه يريد اتخاذه لأنه سيكون له عواقب وخيمة.

3- عوامل شخصية : وتقسم العوامل الشخصية إلى: الدوافع التنافسية: حيث تؤدي إلى تراجع الفرد عن اتخاذ قراره أو تأجيله.تضارب القيم والمصالح والقدرات، وتعدد المواهب والقدرات والاهتمامات، والصراع أو الصراع مع الآخرين، والقلق عند اتخاذ القرارات، وانخفاض الثقة بالنفس، وانخفاض الكفاءة الذاتية، (نصرالدين، 2014: 101).

خامسًا – عوائق اتخاذ القرارات:

تحدد فيما يلي أهم المعوقات لعملية اتخاذ القرارات:

1- العوائق الداخلية :

وهذه العوائق قد تحد من اختيار الحل المناسب وتتمثل في :

عوائق مالية وعوائق بشرية وعوائق فنية، وتعد هذه العوائق توثر بشكل مباشر على عملية اتخاذ القرار سواء كانت مالية تتعلق بتوفير الاجهزة والبرمجيات وهذه المكونات لها دور كبير في تسهيل الوظائف داخل المنظمة، وتعد العوائق البشرية من أكثر العوائق التي تؤثر بشكل مباشر في إنجاز الوظائف المنظمة وتعود على المنظمة بشكل سلبي في حالة ضعف العنصر البشري على إنجاز الوظائف، وتعد العوائق الفنية لها تأثير مباشر في سير تلك العمليات سواء كانت القصيرة المدى أو المتوسطة المدى أو طويلة المدى وهذا يزيد من عرقلة سير الوظائف داخل المنظمة مما يزيد من عرقلة غي اتخاذ تلك القرارات، (أحمد، 2018:145).

6- **العوائق الخارجية** :تعد أي منظمة تتأثر من البيئة الخارجية سواء كان هذا التأثير مباشر أو مباشر حيث تعارض قراراتها في بعض الأحيان مع القوانين والعادات والعرف والثقافة السائدة

في تلك البيئة الخارجية مما يؤثر سلباً على تلك القرارات ويجب على متخذي القرار الحسبان عند اتخاذ القرار ظروف البيئة الخارجية.

- **أنواع القرارات:**

1. **القرار الاستراتيجي**: هو قرار تخطيطي طويل المدى، ويتطلب صناعة القرار الاستراتيجي نظم معلومات متطورة وهو من أكثر القرارات تعقيداً، وتكون دورة حياته طويلة في بعض الأحيان، ويكون فيه مخاطر في اختيار ذلك القرار التي يبنى عليها القرار، ، وأساليب حسابية متعددة، وتكنولوجيا متقدمة.

2. **القرار التكتيكي**:وهو قرار قصي المدى وأحياناً يكون متوسط المدى ويستخدم لدعم القرارات الاستراتيجية حيث يدعم من بيانات ومعلومات تتعلق بالموضوعات التي تخص الإدارة العليا في رسم سياساتها واتخاذ قراراتها. ويحتاج لمجموعة نظم تخدم تلك القرارات.

3. **القرار التشغيلي**:وهو قرار يخدم القرار التكتيكي حيث يعتمد على قليل من الخبرة وسهل الحصول على المعلومات التي تتعلق بذلك القرار ولا يعتمد على نظم متطورة حديثة ولا أساليب كمية معقدة وهذه القرارات تكون يوميا وسهلة عملية اتخاذ القرار ولا يوجد فيه مخاطر ناتجة عن عملية تلك القرارات،(صالح، 2014: 121).

4. **القرار الأزمي**:وهو معتمد على نوع الموظف التي سوف يتخذ القرار وخبرته في مجال عمله حيث تكون عدة سناريوهات متوفرة وجاهزة لمثل هذه القرارات والغرض منها حل جميع المشاكل التي تواجه الموظف بسرعة دون تأخير في اتخاذ القرار.

5. القرار التنفيذي:وهو يتعلق بالوظائف اليومية الروتينية سواء كانت تتعلق بالغياب أو الانصراف أو الإجازات وغيرها من الوظائف التي تحدث يومياً ومثل هذه القرارات يتخذ فيها قرار دون الرجوع إلى الرئيس المباشر أو الإدارة العليا.

6. القرارات الحيوية: وهي تتعلق القرارات التي تتعلق بالمشاكل الرئيسية الهامة التي يكون فيها اتخاذ القرار مدروس من قبل مجموعة متخصصة في مجال هذه الوظائف حيث يدرس فيها المشكلة المتعلقة بالموضوع من جميع الجوانب وإعطاء الاقتراحات الهامة ومراجعة تلك القرارات قبل اتخاذها وتكن الحرية لكل المشاركين في إعطاء الرأي دون تقيد في إعطاء المعلومات حسب ما يراها المشارك في تلك الآراء، (محمود، 2015: 161).

أولاً – معوقات اتخاذ القرارات:

1- **معوقات مرتبطة بصانع القرار**:و يعد هذا النوع من أهم المعوقات التي تواجه الإدارة العليا حيث تتعلق بشخصية صانع القرار وطبيعة السياسة التي يتبعها شخصية تلك المسؤول سواء كانت تتعلق بالمركزية في إصدار القرار وعدم الثقة في مشاركة الأخرين وهذا يترتب عليه نتيجة اتخاذ القرار.

3. **معوقات مرتبطة بالمشكلة (الموقف) محل القرار**:ويرجع ذلك إلى نقص في الحصول على البيانات والمعلومات والمشاركة مع بعض الموظفين في اتخاذ القرار السليم ويوجد نقص في الموظفين ممن لهم الخبرة في صنع القرار وجمع البيانات حول المشكلة المراد حلها وهذا من شأنه يزيد من عرقلة في اتخاذ القرار الإداري السليم.

معوقات مرتبطة بفريق العمل:وتعد المعلومات المرتبطة بفريق العمل الجماعي يوجد بها نوع من الحمود وعدم المرونة لأنها يصعب النقاش والخوض فيها والمشاركة بإعطاء الرأي ونقص في بعض الفريق الغير المتدرب وهذا يزيد من المعوقات في اتخاذ القرارات الإدارية.

3. **معوقات مرتبطة بجمع المعلومات وصحتها ودقتها**:ويجع ذلك إلى ضعف في الاشخاص القائمون جمع المعلومات والبيانات وأيضاً ضعف في النظام المتبع داخل المنظمة وهذا بدوره يزيد مشدة التعقيد وتعتبر عملية اتخاذ القرار محتاجة لعنصر الوقت لاتخاذ القرارات الإدارية في أسرع وقت ممكن، (هاني، 2018: 94).

الجانب الميداني: شركة المبروك للعمليات النفطية:

الاساليب الاحصائية المستخدمة.

الإجابات على عبارات الاستبيان مغلقة ومقياسها ترتيبي حيث استخدم الباحث مقياس ليكرت خماسي لقياس الاجابات علي كل عبارة من العبارات وتم ترميزها كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (1) ليكرت الخماسي

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة
القياس	1	2	3	4	5

من أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم تفريغ وتحليل البيانات والمعلومات بالحاسب الآلي باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS والذي يشير اختصاراً إلى الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Statistical Package for Social Sciences" وتم استخدام الاساليب الاحصائية التالية:

(التوزيع التكراري والنسب المئوية للإجابات- الوسط الحسابي المرجح والعام- الانحراف المعياري- اختبار ألفا كرونباخ - اختبار ارتباط بيرسون).

1- اساليب صدق وثبات أداة الدراسة:

أ- الصدق الظاهري

قام الباحث بعرض الاستبانة في صورتها المبدئية على مجموعة من المحكمين والمتخصصين بمجال الدراسة، وبعد إجراء التعديلات في ضوء المقترحات المقدمة أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية كما هو موضح.

ب- اختبارات الثبات والصدق الإحصائي:

لقياس الثبات والصدق للاستبيان استخدم الباحث اختبار الفا كرونباخ وكانت نتائج الاختبار

جدول (2) الثبات والصدق للاستبيان

محور			عدد العبارات	معامل ألفا	معامل جدر ألفا	القرار
نظم معلومات الإدارية	البعد	الاتصال	5	0.911	90.92	تابت ومتسق
		البرمجيات	5	0.914	81.92	تابت ومتسق
الدرجة الكلية لنظم المعلومات الإدارية			10	0.917	0.967	تابت ومتسق
اتخاذ القرار	البعد	تحديد المشكلة	5	0.813	0.908	تابت ومتسق
		الرقابة والمتابعة	5	0.873	0.826	تابت ومتسق
الدرجة الكلية لاتخاذ القرار			10	0.976	0.976	تابت ومتسق
الدرجة الكلية للاستبانة			20	0.958	0.971	تابتة ومتسقة

يتضح من خلال الجدول (2) أن معامل ألفا كرونباخ لكل بعد من ابعاد الاستبانة وللدرجة الكلية لكل محور والكلية للمحاور كان أكبر من (0.70)، وهي أكبر من القيمة المفترضة عليه

فإن الباحث قد تأكد من صدق وثبات الاستبانة والاتساق الداخلي لجميع عبارات محاورهاوصلاحيتها للتحليل والإجابة على أسئلة الدراسة ومن تم الوصول للنتائج اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة التي وضعت من أجلها الاستمارة.

- مدى توافر بعد الاتصال كأحد متطلبات نظم المعلومات الإدارية بشركة المبروك للعمليات النفطية محل الدراسة؟ ولمعرفة مستوى توافر الاتصال كأحد متطلبات نظم المعلومات الإدارية بشركة المبروك للعمليات النفطيةمحل الدراسة، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، كذلك استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة وللدرجة الكلية لبعدالاتصال. فكانت نتائج كما في الجدول التالي:

- جدول رقم (3) نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر الاتصال بالشركة.

	الاتصال	المتوسط الحسابي	احصاءة الاختبار	P-value	القرار
1	تستخدم الشركة نظام شبكات معلومات تتناسب مع احتياجات العمل.	3.12	5.35	0.000	موافقة
2	تمتاز الشبكة المستخدمة بقوة الاتصال.	3.41	5.11	0.000	موافقة
3	عند حدوث خلل في الشبكة يتم التعامل معه بوجه السرعة .	3.23	3.79	0.000	موافقة
4	تحرص الشركة على توفير امن للشبكات.	3.41	5.31	0.000	موافقة
5	تساهم الشبكات داخل الشركة في حل المشاكل المتعلقة بالتسويق الإلكتروني.	3.32	6.03	0.000	موافقة
	الدرجة الكلية للاتصال	**3.32**	**5.64**	**0.000**	**موافقة**

من خلال الجدول (3)، نلاحظ 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 اجابوا بالموافقة حول هذه العبارات. أي بمعنى: أن نظم المعلومات الإدارية بشركة المبروك للعمليات النفطية (تستخدم الشركة نظام شبكات معلومات تتناسب مع احتياجات العمل، و تمتاز الشبكة المستخدمة بقوة الاتصال، و عند حدوث خلل في الشبكة يتم التعامل معه بوجه السرعة، و تحرص الشركة على توفير امن للشبكات، و تساهم الشبكات داخل الشركة في حل المشاكل المتعلقة بالتسويق الإلكتروني)، ومما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P-value للدرجة الكلية لبعد الاتصالوالذي كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي **3.32**، نجد أن شركة المبروك للعمليات النفطية تطبق مبدأ الاتصال كأحد متطلبات نظم المعلومات الإدارية بها.

- مدى توافر بعد**البرمجيات** كأحد متطلبات نظم المعلومات الإداريةبشركة المبروك للعمليات النفطية محل الدراسة؟ ولمعرفة مستوى توافر **البرمجيات** كأحد متطلبات نظم المعلومات الإداريةبشركة المبروك للعمليات النفطية محل الدراسة، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، كذلك استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة للدرجة الكلية لبعد**البرمجيات**. فكانت نتائج كما في**جدول رقم (4)نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر البرمجيات بالشركة**

	البرمجيات	المتوسط الحسابي	احصاءة الاختبار	P-Value	القرار
1	البرمجيات المتوفرة لدى الشركة سهلة الاستخدام	3.39	5.87	0.000	موافقة
2	البرمجيات المستخدمة في الشركة متطورة.	3.38	6.41	0.000	موافقة
3	البرمجيات المستخدمة في الشركة محققة لأهداف المخطط لها.	3.61	6.72	0.000	موافقة
4	توفر الشركة البرمجيات الجاهزة ذات المواصفات القياسية.	3.59	7.81	0.000	موافقة
5	تساعد أجهزة الحواسيب الموجودة في الشركة مع البرمجيات المستخدمة.	3.70	8.11	0.000	موافقة
	الدرجة الكلية البرمجيات.	3.61	8.13	0.000	موافقة

من خلال الجدول (4)، نلاحظ 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 اجابوا بالموافقة حول هذه العبارات. أي بمعنى: أن نظم المعلومات الإدارية بشركة المبروك للعمليات النفطية (البرمجيات المتوفرة لدى الشركة سهلة الاستخدام، ومتطورة و محققة لأهداف المخطط لها، وتوفر الشركة البرمجيات الجاهزة ذات المواصفات القياسية، و تساعد أجهزة الحواسيب الموجودة في الشركة مع البرمجيات المستخدمة). ومما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P-value للدرجة الكلية لبعد **البرمجيات** والذي كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي **3.61**، نجد أن شركة المبروك للعمليات النفطية تطبق بعد**البرمجيات** كأحد متطلبات نظم معلومات الإدارية بها.

- **مدى توافر مبدأ تحديد المشكلة كأحد متطلبات عملية اتخاذ القرار بشركة المبروك للعمليات النفطية محل الدراسة؟** ولمعرفة مستوى توافر تحديد المشكلةكأحد متطلبات عملية اتخاذ القراربشركة **المبروك للعمليات النفطية**محل الدراسة، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، كذلك استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة للدرجة الكلية لبعد تحديد المشكلة. فكانت نتائج كما في **جدول رقم (5)نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى بعدتحديد المشكلة بالشركة.**

	تحديد المشكلة	المتوسط الحسابي	احصاءة الاختبار	P-value	القرار
1	يستطيع الموظفين في الشركة تصنيف المشاكل التي تواجههم حسب أهميتها.	3.49	6.87	0.000	موافقة
2	يستطيع الموظفين في الشركة تصنيف المشاكل التي تواجههم حسب طبيعتها.	3.92	13.76	0.000	موافقة
3	يستطيع الموظفين في الشركة تصنيف المشاكل التي تواجههم حسب حجمها.	4.10	15.22	0.000	موافقة
4	يستطيع الموظفين في الشركة تصنيف المشاكل التي تواجههم حسب درجة تعقيدها.	4.13	15.31	0.000	موافقة
5	يستطيع الموظفين في الشركة تصنيف المشاكل التي تواجههم حسب تخصصها.	4.08	18.81	0.000	موافقة
	الدرجة الكلية تحديد المشكلة.	3.83	18.15	0.000	موافقة

من خلال الجدول (5)، نلاحظ 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 اجابوا بالموافقة حول هذه العبارات. أي بمعنى: أن عملية اتخاذ القرار بشركة المبروك للعمليات النفطية (يستطيع الموظفين في الشركة تصنيف المشاكل التي تواجههم حسب أهميتها، وتصنيف المشاكل التي تواجههم حسب طبيعتها، وتصنيف المشاكل التي تواجههم حسب حجمها، و تصنيف المشاكل التي تواجههم حسب درجة تعقيدها، وتصنيف المشاكل التي تواجههم حسب تخصصها). ومما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P-value للدرجة الكلية لبعد تحديد المشكلةوالذي كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي **3.83**، نجد أن شركة المبروك للعمليات النفطية تطبق مبدأ تحديد المشكلةكأحد متطلبات عملية اتخاذ القرار بها.

- مدى توافر بعدالرقابة والمتابعة كأحد متطلبات عملية اتخاذ القرار بشركة المبروك للعمليات النفطية محل الدراسة؟. ولمعرفة مستوى توافر الرقابة والمتابعةكأحد متطلبات عملية اتخاذ القرار بشركة المبروك للعمليات النفطية محل الدراسة، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، كذلك استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة وللدرجة الكلية لبعد الرقابة والمتابعة. فكانت نتائج كما في **جدول رقم (6)نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر الرقابة والمتابعةبالشركة**

	الرقابة والمتابعة	المتوسط الحسابي	احصاءة الاختبار	P-value	القرار
1	الموظفين في الشركة يستطيعون قياس الآثار المترتبة على قراراتهم.	4.21	16.09	0.000	موافقة
2	الموظفين في الشركة يستطيعون اكتشاف الأخطاء في عملية اتخاذ القرارات قبل وقوعها.	4.11	16.32	0.000	موافقة
3	الموظفين في الشركة يستطيعون وضع معايير مناسبة لقياس أداء قراراتهم.	4.09	17.08	0.000	موافقة
4	الموظفين في الشركة يستطيعون الحكم على مدى مشروعية القرارات المتخذة.	4.04	16.25	0.000	موافقة
5	الموظفين في الشركة يستطيعون مراجعة أخطائهم.	4.11	22.76	0.000	موافقة
	الدرجة الكلية الرقابة والمتابعة	4.12	22.13	0.000	موافقة

من خلال الجدول (6)، نلاحظ 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 اجابوا بالموافقة حول هذه العبارات، أي بمعنى: عملية اتخاذ القرار لشركة المبروك للعمليات النفطيةعلى (الموظفين في الشركة يستطيعون قياس الآثار المترتبة على قراراتهم و اكتشاف الأخطاء في عملية اتخاذ القرارات قبل وقوعها ووضع معايير مناسبة لقياس أداء قراراتهم، و يستطيعون الحكم على مدى مشروعية القرارات المتخذة، ومراجعة أخطائهم). ومما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P-value للدرجة الكلية لبعد الرقابة والمتابعة والذي كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي **4.12**، نجد أن شركة المبروك للعمليات النفطية تطبق بعدالرقابة والمتابعةكأحد متطلبات اتخاذ القرار بها.

ثالثًا: اختبار الفرضية.

فرضية الدراسة:للوصول إلى قرار بشأن رفض أو قبول فرضية العدم وذلك باستخدام معامل الارتباط حيث كانت صياغة الفرضية كالاتي :

الفرضية الصفرية H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين نظم معلومات الإدارية بأبعادها (البرمجيات– الاتصال) وبين عملية اتخاذ القرار بأبعاده (تحديد المشكلة – الرقابة والمتابعة) بشركة المبروك للعمليات النفطية بمدينة طرابلس.

الفرضية الصفرية H_1:يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين نظم معلومات الإدارية بأبعادها (البرمجيات– الاتصال) وبين عملية اتخاذ القرار بأبعاده تحديد المشكلة – الرقابة والمتابعة) بشركة المبروك للعمليات النفطيةبمدينة طرابلس.

الجدول رقم (7) يبين نتائج معامل ارتباط بيرسون لقياس أثر العلاقة بين نظم معلومات الإدارية وبينعملية اتخاذ القرار بشركة المبروك للعمليات النفطية بمدينة طرابلس.

جدول (7) يبين نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون

م. الارتباط	مستوي المعنوية المشاهدةp value
6r = 0.99	0.000

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن قيمة مستوى المعنوية المشاهدة تساوي (0.000) وهي (أصغر) من (0.05) وهذا يعني (رفض) الفرضية الصفريةأي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اجابات المبحوثين حول عبارات محوري الدراسة، كما نلاحظ أن العلاقة قوية بين نظم معلومات الإداريةوعملية اتخاذ القرار بشركة المبروك للعمليات النفطية بمدينة طرابلس.

نتائج وتوصيات الدراسة:

تم عرض أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، و تقديم عدد من التوصيات بناءً على النتائج.

أولاً- نتائج الدراسة:

توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج يمكن ايجازها فيما يلي:

1) شركة المبروك للعمليات النفطية تعمل على تطبق مبدأ (الاتصال، البرمجيات) كمتطلبات نظم معلومات الإدارية.

2) نظم معلومات الإدارية بشركة المبروك للعمليات النفطية تتيح للموظفين بها فرصة توفر الشركة البرمجيات الجاهزة ذات المواصفات القياسية، والبرمجيات المستخدمة في الشركة محققة لأهداف المخطط لها.

3) شركة المبروك للعمليات النفطية تعمل على تطبيق مبدأ (تحديد المشكلة، المتابعة والرقابة) كمتطلبات عملية اتخاذ القرار.

4) هناك دلالة إحصائية موجبة لتأثير نظم معلومات الإدارية على تحديد المشكلة. فكلما طبقت نظم معلومات الإدارية بالشركة كلما زادت فعالية تحديد المشكلة.

5) هناك دلالة إحصائية موجبة لتأثير نظم معلومات الإدارية على فاعلية اتخاذ القرار. فكلما طبقت نظم معلومات الإدارية بالشركة كلما زاد فاعلية اتخاذ القرار.

6) هناك دلالة إحصائية موجبة لتأثير نظم معلومات الإدارية على نجاعة التدريب الملائم. فكلما طبقت نظم معلومات الإدارية بالشركة كلما زادت نجاعة التدريب الملائم.

7) هناك دلالة إحصائية موجبة لتأثير نظم معلومات الإدارية على رفع مستوى عملية اتخاذ القرار. فكلما طبقت نظم معلومات الإدارية بالشركة كلما ارتفع مستوى عملية اتخاذ القرار.

ثانيًا- التوصيات:

وبناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فهناك مجموعة من التوصيات وهى:

1. اهتمام الشركة بتفعيل الدورات التدريبية الخاصة بالقادة لزيادة من خبرات تساعدهم من أداء أعمالهم.
2. الاستمرار الشركة بتطبيق مبدأ التوظيف والتدريب كمتطلبات إدارة الموارد البشرية.
3. الاستمرار في الاستفادة من إدارة الموارد البشرية لزيادة الاستفادة من فرص التعرف على مستوى أدائهم من خلال آليات تقييم الأداء الوظيفي والمهني.
4. زيادة الاهتمام بتطبيق تحديد المشكلة، الرقابة والمتابعة، لرفع من كفاءة اتخاذ القرارات.
5. زيادة العمل على تطبيق نظم معلومات الإداريةلزيادة من فعالية استعمال تحديد المشكلة.
6. الاستمرار على الاهتمام بتطبيق نظم معلومات الإداريةلزيادة من رفع كفاءة تنظيم الهياكل التنظيمية.
7. زيادة الاهتمام بنظم معلومات الإداريةلضمان الاستمرار من رفع نجاعة التدريب الملائم داخل الشركة.

المراجع:

أولاً- الكتب:

1. بشير، عبدالباسط محمد، (2014)، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، العربي للنشر والتوزيع، مصر.
2. بشير، مصطفى حسين، (2015)، اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، مصر.

3. صالح، أبو القاسم عمران، (2014)،نظم دعم القرارات،دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

4. عبدالرحيم، عبدالوهاب إبراهيم، (2015)، الأساليب الكمية والنوعية في دعم قرارات المنظمة، مكتبة الشقري، للطبع والنش، القاهرة، مصر.

5. عبدالمهيمن،أبوبكر أحمد، (2019)، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، الاسكندرية، مصر.

6. عبدالوهاب، فهمي فرج، (2007)، المعلومات واتخاذ القرارات،عمان دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

7. مصطفى، أحمدتوفيق، (2013)، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

8. نصرالدين، حسين أحمد، (2014)، إدارة اتخاذ القرارات الإداري، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

ثانيًا- الدراسات السابقة:

1. أحمد ، محمد إبراهيم، (2018)، نظم المعلومات الإدارية ودورها في اتخاذ القرار الإداري، رسالة ماجستير، جامعة عمان، الأردن.

2. الخليل،علي مبارك، (2019)، نظم معلوماتالإدارية وأثرها على فاعلية التطوير الإداري، رسالة دكتوراه، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.الأردن.

3. محمود، رشاد خضير، (2015)، واقع تطبيق وممارسات نظم معلومات الإدارية في القطاع الحكومي، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط ، كلية إدارة الاعمال، عمان، الاردن.

4. هداية، محمد حسين، (2016) أثر نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، جامعة عمان الأردن.

اللامركزية و أثرها على اتخاذ القرارات الإداريةمن وجهه نظر الموظفين دراسة ميدانية لفروع السجل المدنى بلدية طرابلس الكبرى

د. محمد ابوبكر امحمد بوكر
أستاذ مساعد بقسم الإدارة والتنظيم كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة الزيتونة

الملخص

هدفت الدراسة إلي قياسأثر اللامركزية على اتخاذ القرارات الإداريةبفروع السجل المدنى بلدية طرابلس الكبرى. حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة لغرض أيجاد العلاقة بين متغيراتها المستقلة والتابعة. تم اختيار عينة عريضة مكونة من 136 موظف بفروع السجل المدنى بلدية طرابلس الكبرى، وتوصلت الدراسة إلي عدة نتائج أهمهاوجود أثر ذودلالة إحصائية بين اللامركزية بإبعادها التنسيقو تفويض السلطة على اتخاذ القرارات الإدارية. وتوصى الدراسة الى ضرورة التركيز على المشاكلالمتعلقة بالمركزية والعمل على الحد منها كذلك العمل على التأكيد للتوجه نحو اللامركزية مستقبلا لما يحققه ذلك من تطوير في عملية اتخاذ القرارات وتدريب العاملين على تحمل المسؤولية الإدارية ودعم وتطوير القيادات الإدارية مستقبلا.

الكلمات الدالة:اللامركزية، واتخاذ القرارات،السجل المدنى،بلدية طرابلس

Abstract

The study aimed to measure the impact of decentralization on administrative decision-making in the civil registry branches of the Tripoli. The descriptive analytical method was used in this study for the purpose of finding the relationship between its independent and dependent variables.136 employees were the sample of the research. The study found strong a statistically significant effect between decentralization by eliminating coordination and delegation of authority on administrative decision-making. The study recommends organization should focus on the problems related to centralization and work to reduce them، as well as working to emphasize the trend

towards decentralization in the future because this will achieve development in the decision-making process and training workers to bear administrative responsibility and support and develop administrative leadership in the future.

Keywords: *decentralization، necessarily decisive، city registry، the town of Tripoli*

1- الإطار التمهيدي للدراسة

1.1 مقدمة

تتراوح أساليب التنظيم الإداريّ في المنظمات بمختلف انواعها بين المركزيّة الإداريّة، واللامركزيّة الإداريّة، ولازالت الجدليةمستمرة ايهما افضل من حيث التطبيق. وتُعتبَر المركزيّة هي الأقدم بينهما، ومن الجدير بالذكر أنّ المنظمات ركزت على المركزية ايتداءا ، إلّا أنّ التطوُّر الحاصل أظهر الحاجة إلى التخلّي عنها، والانتقال إلى اللامركزيّة التي تهتمّ بتوزيع الوظائف الإداريّة، وقبل أن نشرع بالحديث المُفصَّل،في جميع أنحاء العالم، تعتمد دول متنوعة برامج اللامركزية بوصفها وسائل لتعزيز الديمقراطية والإنمائية في آن واحد. لكن لسوء الحظ، لم تقدّم الدراسات الأكاديمية حتى الآن إطارًا شاملاً لتقييم العلاقات بين المركزية والمحلية وإصلاحها. تسعى الدراسة إلى تجاوز "تقسيم العمل" الذي فصَل منذ فترة طويلة بين تحليلات الهياكل الإدارية والسياسية، وتوفير مفردات مفاهيمي أكثر صلابة لوصف تعقيدات المركزية واللامركزية في الإدارة والسياسة وتحليلها. تبدأ الدراسة بتطويرمتواليتين متمايزتين من المركزية/ اللامركزية الإدارية والسياسية، ثم تُجمَعَان معًا بعد ذلك في مصفوفة واحدة تسمح بإلقاء الضوء على مجموعة واسعة من الاستراتيجيات والنتائج التي تنبثق من التفاعل المعقّد بين المجالين. يمكن القول إنّ أضرار استراتيجيات اللامركزية قد تكون أكثر من منفعتها بحسب موقع البلد المعني داخل المصفوفة، إذ إن استراتيجيات نقل السلطة تكون إشكالية، وبصورة خاصة في البيئات التي يوجد فيها زعماء محليون أقوياء، ويجب ألّا تجري تجربتها أبدًا دونما تحليل دقيق لطابع العلاقات المركزية المحلية الموجود سلفًا.

2.1 مشكلة الدارسة

تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال التالي:-

ما أثر اللامركزية على اتخاذ القرارات الإداريةبفروع السجل المدنى ببلدية طرابلس الكبرى؟

3.1 فرضيات الدارسة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التنسيق واتخاذ القرارات بفروع السجل المدنى ببلدية طرابلس الكبرى.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تفويض السلطة واتخاذ القرارات بفروع السجل المدنى ببلدية طرابلس الكبرى

4.1 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلي تحقيق ما بلي:-

1- قياس أثر اللامركزية على اتخاذ القرارات الادارية بفروع السجل المدنى ببلدية طرابلس

2- قياس أثر التنسيق وفاعليته على اتخاذ القراراتةالادارية بفروع السجل المدنى ببلدية طرابلس الكبرى

3- التعرف علىأثرتفويض السلطة واتخاذ القرارات الادارية بفروع السجل المدنى ببلدية طرابلس الكبرى

4- التعرف على الدور الذى تلعبه اللامركزية فى المؤسسات الخدمية وايجابياتها وسلبياتها.

5.1 أهمية الدراسة

ترتكز أهمية الدراسة إلي الدور الدى تلعبه اللامركزية على اتخاذ القرارات وأهمية فهم هذه الظاهرة ودعمها لما لها من أثار ايجابية في المؤسسات . كذلك النظر إلى الأفكار التي تطرح دور اللامركزية وتعزيز قيمها في المؤسسات لتحسين عملية اتخاذالقرارات الادارية وبناء القيادات الفاعلة فيها.

6.1 منهجية الدراسة

استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك نظر لمناسبة هذا المنهج مع طبيعة وأهدافها ويقوم المنهج الوصفي التحليلي بجمع وتلخيص الحقائق المرتبطة بمجموعة من الظروف أوعد دمن الأشياء أو أي نوع من الظواهر ويعمل على استخلاص الدلالات والمعاني ،واكتشاف العلاقة بين المتغيرات، وإعطاء التفسير الملائم لها

7.1مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة موظفيبفروع السجل المدنى ببلدية طرابلس الكبريأما عينة الدراسة فقد تم اختيار عينة عرضيه تشمل 136موظف لإجراء الاختبارات الإحصائية علها.

8.1 أدوات التحليل المستخدمة

سيتم استخدام الحزمة الإحصائيةspss للعلوم الاجتماعية لتحليل بيانات الدراسة

9.1 حدود الدراسة

الحدود المكانية: فروع السجل المدنى ببلدية طرابلس الكبرى

الحدود الزمنية: 2023

10.1 : مصطلحات الدراسة

اتخاذ القرار: تحليل وتقييم لكافة المتغيرات المشتركة والتى تخضع بمجملها للتدقيق والتمحيص بحيث يتم إدخالها وإخضاعها جميعها للقياس العلمى و معادلات الدراسة العلمى والنظرية العلمية والأساليب الكمية الإحصائية للوصول إلى حل أو نتيجة، وأخيرا إلى استنتاجات وتوصيات لوضع هذا الحل أو الحلول في مجال التطبيق العملى و حيز التنفيذ (زاويه، 189، ص2002)

التنسيق: هو تلك العملية المسئولة عن تأمين الاتصال بين المستويات الوظيفية في الهيكل التنظيمي رأسيًا وتساعد على التكامل بين المراكز الوظيفية أفقيًا بما يحقق الأهداف المرسومة للتنظيم الإداري في تداعي ايجابي بالبيئة الخارجية(عبدالعال، 2005، ص13).

اللامركزية : إنّها عملية تفويض جزء من السلطة والصلاحيات إلى مستويات إدارية أدنى بهدف تفعيل المشاركة الإدارية والمساهمة في اتخاذ القرارات الإدارية، وتسهيل العمل الإداري (سمير،2007)

1-11 الدراسات السابقة

- **دراسة خالد بن فيحان المنديل (2003)** بعنوان المركزية واللامركزية فى القارات الادارية وعلاقتها بالاداء الوظيفى

هدفت الدراسة الى قاسة اثر المركزية واللامركزية فى القارات الادارية وعلاقتها بالاداء الوظيفى للعاملين بالمؤسسات الاصلاحية فى مدينة الرياض. وتكونت عينة الدراسة من 350 مفردة على الضباط وضباط الصف فى المؤسات الاصلاحية وتوصلت الدراسة الى ضرورة توفير اجواء الثقة بين الضباط ومشرفيهم واتاحة الفرصة لهم فى المشاركة فى اتخاذ القرارات وتقليص دور المركزية فى العمل.

- **دراسة العبودى (1985)** اساليب القيادة الحديثة بين المركزية واللامركزية

هدفت الدراسة الى معرفة الاساليب القيادة الحديثة وتأثرها بالمركزية واللامركزية وتوصلت الدراسة الى ان الادارة الحديثة يجب ان تتحلى بلمرونة فى اتخاذ القرارت الادارية مع ضرورة مشاركة العاملين فى اتخاذ القرارات والتوازن بين المركزية واللمركزية فى العمل.

- **دراسة نادية سعيد عبدالغفار (1990)** تأثير العوامل البيئية على عملية اتخاذ القرارات الادارية فى منظمات الاعمال السعودية

هدفت الدراسة الى معرفة ثاثير البية االخارجية على متخذ القرار فى المنظمات السعودية واستخدم المنهج الوصفى التحليلى فى من خلا استبانة وزعت على موظفى بعض منظمات الاعمال فى اللمملكة العربية السعودية. وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة احصائية قوية بين توفر المعلومات واتخاذ القرارات السليمة فى يئات الاعمال السعودية.

- **دراسة حسان محمد الحافظ (2018)**بعنوان2018 مشاركة المرؤسين فى صنع القرارت الادارية واثرها على الادء الوظيفى

هدفت الدراسة الى معرفة مدى مشاركة الموظفين فى اتخاذ القرارت الادارية فى شركة الاتصالات السعودية ووجدت الدراسة علاقة احصائية قوية بين مشاركة الموظفين فى اتخاذ

القرارت الادارية كما وجدت ان المشاركة فى اتخاذ القرارت يزيد من انتاجية واداء الموظفين فى العمل. واوصت الدراسة الى ضرورة الابتعاد عن الانانية والتعصب القبلى والتركيز على الانماط الحديثة فى القيادة لتحسين جودة القرارات الادارية.

أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، حيث كان التشابه فى استخدام المنهج الوصفى التحليلى والاستبانة كاداة لجمع البيانات، كذلك تناول موضوع اللامركزية فى المؤسسات المختلفة. اما الاختلاف فكان فى مجتمع الدراسة حيث تم اجراء هذه الدراسة فى البيئة الليبية بينما كانت الدراسات السابقة قد اجريت فى بيئات اخرى، كما اختلفت الدراسة عن نظيراتها فى تناول ابعاد المتغير التابع والتى لم تتناوها تلك الدراسات.

2. الإطار النظري للدراسة

1.2 اللامركزية المفاهيم العامة

أدى ظهورالإدارة المركزيّة بممارساتها للعديد من الأنشطة المختلفة إلى ظهور مبدءا اللامركزية في الإدارة كانعكاس لعيوب المركزية التي كانت سائدة فيما سبق والتي أرهقت الجهاز الإداري في المؤسسات المختلفة. وكان الغرض منها هو تخفيف العبء عن الإدارة المركزية حيث أنها لن تكون قادرة بشكل مُطلَق بعمل بشكل مركزي دائما. لدى فان الموائمة بين المركزية واللامركزية كان أمرا حتميا في المنظمات لأجل الوصول إلى الأداء الأمثل.ومع تطور المنظمات وتعقد بيئتها المحيطة أصبح من الضروري الاعتماد على اللامركزية في اتخاذ القرارات خصوصا تلك المتعلقة بمجال الاستثمار وإدارة الإعمال الأمر الدى يعزز من القدرة التنافسية لتلك المنظمات مقارنة مع مثيلاتها في الصناعة.

إن مصطلح اللامركزية في اتخاذ القرار يشير إلى العمليات التي يتم فيها توزيع سلطة صنع القرار على مجموعة كبيرة من الإفراد أو منح سلطة أعلى للموظفين والمديرين التنفيذيين والعمال الأقل في المستوى الوظيفي. وقد تُطبق اللامركزية في أي مؤسسة بأي حجم، من الهيئات الحكومية إلى المؤسسة التجاري(ماهر،2001،ص13)

إن التنظيم الإداري يعتمد على أساليب فنية تتمثل في النظام المركزي واللامركزية بهدف توزيع الأنشطة في المنظمة بشكل يتناسق مع التطورات الحاصلة في قطاع الإعمال.فالنشاط الإداري بين مختلف الأجهزة الإدارية فئ المنظمة يجب أن يعمل بحيث يكون متوازن مابين مفهومي المركزية واللامركزية.إن مبدءا اللامركزية يعتبر من المبادئ التنظيمية الإداريّة ضمن ما

يسمى بمبادئ حكم الأغلبية التي تقوم عليها الديمقراطية، وهي مناقضة تماماً للمركزيّة، وعرفت اللاّمركزية على أنها: " عدم تركيز السلطة بمستوى إداري واحد، وتوزيعها على المستويات الإدارية المتعددة في المؤسّسة أو الدولة(حريم،1997،ص25). وعرفها حسن حريم 1997 فيعتبر اللامركزية هي المفهوم المعاكس لتركز الإدارة في مركز واحد بالإضافة إلى توزيع القوة على المستويات المحلية للحكومة. بالنسبة إليه فإن اللامركزية هي مصطلح سياسي يقتضي نقل اتخاذ القرار والإدارة من المركز إلى مستويات حكومية أقل تتبع في نظامها للحكومة المركزية.

وعرفها (الشماغ ،2000،ص32) على أنها " تتكوّن من مصطلحين: المصطلح الأول هو تفكيك السلطة، وتعني: قيام الإدارة المركزية بتفويض السلطة إلى إدارة بعيدة جغرافياً للقيام بمهام معينة، والمصطلح الثاني يتعلق بالتخويل وهو: منح السلطة الدستورية بعض صلاحياتها للقيام بوظائف معينة".

وعرفها (سمير ،2007،ص67) إنّها عملية تفويض جزء من السلطة والصلاحيات إلى مستويات إدارية أدنى بهدف تفعيل المشاركة الإدارية والمساهمة في اتخاذ القرارات الإدارية، وتسهيل العمل الإداري .

ويستخلص الباحث تعريف شامل إلى اللامركزية بأنها مساهمة الآخرين في صنع القرار من خلال منح الصاحيات المحدودة لهم لانجاز الإعمال.

2.2 مزايا وعيوب اللامركزية الإدارية

إن للامركزية اثأرايجابية فاعلة عن طريق إعطاء المرؤوسين سلطات واسعة بينما في نفس الوقت تفرض الرقابة المركزية على أنشطة معينة تساعد على تأكيد نظام قابل للتطبيق وأكثر استجابة وبالنظر إلى المزايا التي حققتها المركزية الإدارية فيما سبق فان للامركزية مزايا أيضا يمكن استخلاصها فيما يلي:-

1- تعزيز المشاركة في صنع القرارات داخل المنظمات مما أدى إلى تحسين مستوى أدائهم وانتمائهم لتلك المنظمات

2- السرعة في اتخاذ القرارات وخصوصا تلك التي تتطلب السعه في اقتناص الفرص الاستثمارية.

3- تقريب الإدارة من العاملين والشعور بالانسجام وروح المسؤولية.

4- زيادة الثقة لدى المديرين ورفع معنويات لأداء مهامهم من خلال تشجيعهم على اتخاذ قرارات جريئة.

5- اللامركزية أسلوب حضاري وديمقراطي يعزز مفهوم الإدارة الحديثة في المؤسسات المتحضرة (عبدالباقى، 2000، ص33)

إما عن عيوب اللامركزية

1- إن أو المبالغة في الاعتماد على اللامركزية يمكن أن يؤدي إلى المساس بوحدة الدولة والمؤسسات على حد سواء حيث إن إعطاء الأولوية للمصالح المحلية و تطبيقها بشكل مطلق يؤدي إلى زرع النزعة الجهوية وخلق الفرقة في البلد الواحد. بالاضافه إلى انتشار البيروقراطية والمحسوبية وهو امر يبدو ملاحظة وخصوصا في المجتمعات التي يتغلغل فيها الفساد. زيادة العبء المالي على الدولة واستغلال اللامركزية في تعميق الفساد ونهب الثروات والأموال بالدولة والمؤسسات على حد سواء (عبدالباقى،2000،ص33)

3.2 العوامل المؤثرة في اللامركزية الإدارية

هنالك عدة عوامل أساسية توثر على اختيار اللامركزية كأسلوب أدارى في منظمات الإعمال واهم هده العوامل مايلى:-

1- العوامل الاقتصادية

يعتبر العامل الاقتصادي احد أهم العوامل التي تؤثر علياختيار النظام اللامركزية في المنظمات.حيث إن اغلب منظمات الإعمال هي منظمات ربحية بالأساس لدى فان العامل الاقتصادي يلعب دورا هاما فى تحديد سياساتها و أولوياتها خصوصا فيما يخص اتخاذ القرارات الإدارية بهده المنظمات. فالاعتماد على الأسلوب اللامركزية في اتخاذ القرارات قد يكون دو جدوى اقتصادية في استغلال الفرص الاستثمارية المفاجئة والغير متوقعه.(سمير،2007،ص66)

2- العوامل السياسية

العامل السياسي هو احد العوامل ذات الأهمية في نظام اللامركزية في اتحاد القرارات . حيث إن القيم السياسية والمبادئ التي تؤمن بها المؤسسات السياسية ومؤسسات الإعمال في الدولة تنعكس على تشكل نظامها اللامركزية. إن الدعوات المتكررة والتي تكون أهدافها سياسية قد تضرر عاده ببعض المؤسسات وتجعل التحول إلى النظام اللامركزى عائق في اتخاذ القرارات بدلا

من إن يكون ميزه للتفوق على المنافسين. إن عدم الاستقرار السياسي للدولة وتفكك مؤسساتها يؤثر أيضا على مؤسسات الإعمال وقراراتها وانتماءاتها وبالذات عندما وهذا من شأنه أن يؤدي إلى إضعاف النظام اللامركزي وتضارب الاختصاصات والقرارات والبعد الحقيقي عن أهداف المنظمة.(الطعامنة،2002،ص102)

3- العوامل الجغرافية

أن العوامل الجغرافية والطبيعية عوامل ذات أهمية للاعتماد على النظام اللامركزي في اتحاد القرارات حيث يؤثر النظام اللامركزية على العلاقة المركز و فروع المؤسسة في المناطق المختلفة البعيدة عنها، ونتيجة لضعف الاتصال بين المستوى المركزي والمستويات الأخرى ا تكون الحاجة ضرورية إلى وجود لامركزية قوية من اجل تسيير الإعمال وتخفيف العبء عن الإدارة المركزية. إذ يرى البعض بأن النظام اللامركزية في حالة وجود الجغرافيا المكانية ذات التضاريس الصعبة أداة فعالة للمنظمة في تحقيق أهدافها ناقل كلفة ووقت(خيره،،2002،ص177)

4- العوامل الاجتماعية والثقافية

العوامل الاجتماعية والثقافية هي تعتبر من بين العوامل الشديدة في النظام اللامركزية لاتخاذ القرارات وتطبيقه فى مؤسسات الإعمال فتوزيع الكثافة السكانية المناطق وهجوم المدن وتكدسها بالسكان يصعب من إدارتها، فكثير من المؤسسات تتخذ قرارات إدارية وفتح فروع لمؤسساتها نتيجة لعوامل اجتماعية وتعزيز ثقافة اللامركزية وهو أمر مهم من الناحية الاجتماعية. كما ان تعزيز ثقافة الشفافية والمراقبة الذاتية تلعب دورا مهما من الناحية الاجتماعية من خلال زرع ثقافة الوعي والحفاظ والانتماء للمنظمة(خيره،2002،ص145).

4.2 تفويض السلطة والتنسيق وعلاقتهما باللامركزية

التفويض هو إجراء وقتي يقوم به المدير من أجل تخفيف الأعباء الملقاة عليه، وذلك بإعطاء غيره صلاحيات التصرف واتخاذ القرارات المناسبة في شأن محدد ومعين. الهدف الحقيقي منه هو التخلص من بعض الأعمال الروتينية ليتفرغ لوظيفته الرئيسية ورفع معنويات الأفراد وزيادة شعورهم بالثقة والانتماء وإتاحة الفرصة للتدرب على القيادة ومنح المفوض إليه كسب المهارة الإدارية والترقي في السلم الوظيفي(عبدالباقى،2000،ص33)

أولا: أهم مبادئ التفويض

لتفويض السلطة عده مبادئ أهمها مايلى:-

1- تفويض السلطة لا يعفي من المسؤولية.

2- تكافؤ السلطة والمسؤولية

3- تدرج السلطة من اعلي إلى أسفل يستند غالى وحدة إصدار الأوامر وجودة أساليب الاتصال فلا يجب تخطي الرئيس المباشر.

4- وحدة إصدار الأوامر

5- التوازن بين القوة أو القدرة: المدير قد يتمتع بالسلطة لأداء عمل معين ولكت تنقصه القوة او القدرة والعكس وكلا الوضعين غير مرغوب فيه والسلطة العملية هي التي تتساوى عندها القوة مع السلطة المفوضة لشخص ما

6- التركيز الإداري على الأمور المهمة وتفويض الإعمال الأخرى للمرسيين(راوية ،2002،ص144).

5.2 التنسيق وتفويض السلطة ودوره في تعزيز واتخاذ القرارات

إن لتفويض السلطة أثر فعال في تدعيم تنمية قدره الأفراد والجماعات في منظمة ،خصوصاً عندما يبنى على أسس ومبادئ صحيحة يراعى فيها المصلحة المنظمة وتحسين وتطوير العمل وتقدير القدرات و القيادات الإدارية القادرة على اتخاذ القرارات المهمة في المنظمة وتحمل المسؤولية والمشاركة في صنع مستقبل المنظمة (زاويه، 2002، ص199) وهو بذلك يحقق المزايا التالية:

1- الحوافز والمكافآت

2- جوانب التطوير لدى الفئة القيادية

3- جوانب التميز القيادي .

4- تفويض الصلاحيات

5- تنوع القيادة حسب الفئات المرتقبة بالعمليات.

6- المشاركة الجماعية في اتخاذ القرارات

7- زرع الثقة فيمتخذ القرار ودعمه معنويا (زاويه،2002،ص199)

إن جدلية النظام المركزي واللامركزى لازالت وستستمر حيث انه لا يوجد نظام مركز دائم آو لا مركزي دائم أيضا. ومع زيادة تعقيدات بيئة الإعمال والتطورات التكنولوجية المتسرعة فا وجود نظام مثالي يتناسب مع كل الأوقات هو أمر أشبه بالمستحيل. إن التوازن القائم مابين المركزية الإدارية واللامركزية هو من الصعوبة بمكان،وان والوصول إلى هدا التوازن يتطلب فهما عميقا لوضع المنظمة وظروفها المحيطة بها ومتى يمكن إن تلجا للمركزية ومتى تلجا للامركزية (السلمي، 2004، ص73)

6.2 اتخاذ القرارات

1.6.2 مفهوم وأهمية عملية اتخاذ القرار

عملية اتخاذ القرارات احد الواجبات الهامة في النشاط الإداري وتأتى نتيجةللحاجة إلي اتخاذ القرار في الكثير من المواقف المختلفة التنظيمية والحاسمة. والقرار : هو اختيار من بين بدائل وفق معايير محدده استجابة لموقف معين ، وهو مطلوب للأجل الطويل والقصير وكلما تعددت المتغيرات وتزايدت سرعتها زادت خطورة صنع القرار.ويتكون القرار من مجموعه من العناصر يجب توفر حلول بديله وتوفير معيار للاختيار والموازنة والاختيار بين البدائل وتحديد الظروف التي بتم في أساسها البديل الأفضل .أن عملية اتخاذ القرارات هي عمليه مستمرة ومتغلغلة في كل الوظائف الاساسيه للاداره والتى يقوم بها كل مدير وهي عمليه الاختيار القائم علي أساس بعض المعايير لبديل واحد من بدائل متعددة قد يجلب معه حسم لبعض وجهات النظر والآراء المتعارضة حني يمكن المحافظة علي فاعلية الجماعة ، وحل لهذا التنازع والتعارض بين أعضاء الجماعة أو التنظيم(عبدا الوهاب سمير،2007،ص10).

هناك العديد من التعريفات التي تم تعريف عملية اتخاذ القرارات منه: تحليل وتقييم لكافة المتغيرات المشتركة والتي تخضع بمجملها للتدقيق والتمحيص بحيث يتم إدخالها وإخضاعها جميعها للقياس العلمي ومعادلات الدراسة العلمي والنظرية العلمية والأساليب الكمية الإحصائية للوصول إلى حل أو نتيجة، وأخيرا إلى استنتاجات وتوصيات لوضع هذا الحل أو الحلول في مجال التطبيق العملي وحيز التنفيذ (حسن زاوية..،24،2002). وعرفت أيضا بأنها

عملية اتخاذ القرار هي استخدام المنهجية العلمية والتحليل الكمي لاختيار بديل من عدة بدائل، شريطة أن يحقق هذا البديل المنفعة الأكثر للأفراد والتنظيمات الإدارية .

2.6.2 فعالية القرارات وتتضمن الأبعاد التالية:-

1. الأرباح التى يتوقع تحقيقهاوالخسائر الممكن أن تتولد عن القرار المتخذ
2. استخدام أفضل للموارد البشرية والمادية المتاحة بأقل جهد ممكن
3. تجنب الصراعات داخل المؤسسة
4. تجنب الصراعات مع المنظمات الأخرى
5. اكتشاف فرص جديدة في السوق

أي عدم تأجيل أو تأخير اتخاذ أو تنفيذ القرارات، بمعنى آخر حسن توقيت اتخاذها وتنفيذها

3.6.2 العوامل المؤثرة في عملية اتخاذالقرارات

2 .1.3.6 القوانين والأنظمة

تجد الإدارات غالبا نفسها مقيدة بعدة قوانين وأنظمة سواء على مستوى الحكومات أو على مستوى المحيط الذي تعمل فيه،الأمر الدى يعيق العديد من خططها واستراتجياتها ويحرمها من مجموعة بدائل قد تكون دات فائدة لها . أما الإدارات الوسطى والدنيا فإن متخذ القرار فيها يجد نفسه مقيدا بمجموعة أنظمة ولوائح بحكم المركز أو المنصب الذي يشغله في الهيكل التنظيمى بحيث تعتبر قراراته جزءا من السياسة الشاملة للمنظمة، لذا فهو مضطر لأخذ العديد من العوامل في الحسبان (ثابت، 2000،ص66).

2.3.6.2خبرة المدير وشخصيته

إن شخصية المدير وعواطفه وقيمه وتاريخه في العمل، ونوع الأعمال التي سبق أن قام بها،ومركزه الاجتماعي والمالي وحالته النفسية، كلها عوامل تؤثر على فعالية القرار الذي يتخذه، كما أن المديرعضو فى المنظمة يوثر ويتأثر بها (الشنواني،2008،ص172).

1- المرؤوسين

تطور النظرة للمرؤوسين كثيرا مع تطور المفاهيم الإدارية الحديثة إذ أنه لم يعد ينظر إليهم على أنهم أدوات عمل فقط، بل على أنهم أفراد لهم رغباتهم ودوافعهم ومعرفتهم ومهاراتهم التي يمكن استثمارها والاستفادة منها في مجال المساهمة بالآراء والأفكار لإيجاد الحلول التي يختار

من بينها البديل الأفضل. إذ أن التنوع الكبير للمشكلات التي تواجه المؤسسة الحديثة يتطلب مشاركة جميع من له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالمشكلة، أو ما يسمى بالاعتماد على الجهود الجماعية المشتركة، خاصة وأن القرارات اليوم أصبحت ذات أبعاد متعددة تنظيمية، إنسانية، بيئية، قانونية واقتصادية (الزيادي،،2002،ص120).

2- الضغوط الداخلية والخارجية

أهمها ضغوطات التنظيم غير الرسمي من خلال القادة والأتباع مما لا يتيح المجال لأخذ الوقت الأكبر للتفكير وأخذ القرار ولا تكون الفرصة كافية للحصول على معلومات صحيحة عن البدائل و دراستها دراسة موضوعية، إذ أن هذه الضغوطات عادة ما تحول القرار إما عن قصد أو عن غير قصد نحو مصالحها التي لا تتوافق تماما و مصالح المنظمة ككل(زهير ثابت،87،2000) ام الخارجية متمثلة في ضغوط البيئة الخارجية مثل الحالة السياسية، الوضع الاقتصادي. لذلك فالقرار الفعال في فترة أو منطقة معينة، قد لا يكون كذلك في فترة أو منطقة أخرى. بالإضافة إلى ضغوطات أصحاب العلاقة مع المنظمة، مثل العملاء أو المستهلكين، والدائنين والموردين، ومديريات المنافسة والأسعار ومصالح الضرائب التي تحدد عمل المدير في اتخاذه للقرار.

3. الدراسة الميدانية

1.3 منهجية الدراسة

تم توزيع الاستبانات على مجتمع الدراسة، وتحصل الباحث على عدد 138 استبانة، وبعد فحص الاستبيانات تم استبعاد عدد 2 استبانه لعدم جدية الإجابة عليها وعدم تحقيق الشروط المطلوبة للإجابة عنها، وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة 136 استبانة، كما تم اختيار العينة القصدية.

طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)

تم فحص أسئلة الاستبانة للتأكد من ثباتها عن طريق معامل ثبات ألفاكرونباخ،حيث تم حساب معاملات ألفاكرونباخ للاستبانة، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم(1) يوضح معاملات ألفا كرونباخ لكل عامل من عوامل الاستبانة وكذلك للاستبانة ككل.

العامل	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ للثبات
تفويض السلطة	6	.88
كفاءة التنسيق	6	.74
اتخاذ القرارات	6	.95
المجموع الكلي لفقرات الاستبانة	18	.95

المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على البرنامج الإحصائيSPSS

يتضح من الجدول(1) أن معاملات ألفاكرونباخ مابين (88.) ، (95.)، وأن معاملا ثبات الكلي(95.) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

2.3 البيانات الشخصية

الجنس

من الجدول التالي رقم (2) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

جدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة عامل الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	80	58.8
أنثى	56	41.1
المجموع	136	100

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على البرنامج الإحصائيSPSS

من الجدول رقم (2) إن اغلب أفراد العينة هم من الذكور، حيث بلغ نسبة لذلك ور58.8٪ في حين بلغت نسبة الإناث 41.1٪. وهدا يدل على ان عدد الموظفين من فئة الذكور أكثر من الإناث.

المؤهل العلمي

يتضمن النتائج المتحصل عليها التوزيع التكراري والنسبي للمؤهل العلمي للعينة قيد الدراسة كما هو مبين بالجدول التالي:-

جدول رقم (3) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
الشهادة الثانوية	24	17.6
دبلوم عالي	68	50
بكالوريوس	36	26.4
ماجستير	8	5.8
دكتوراه	0	٪0
المجموع	136	100.0

المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على البرنامج الإحصائيSPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (3) أن معظم المبحوثين من الموظفين كان مؤهلهم دبلوم عالي بنسبة 50٪، و بلغ عدد حملة درجة البكالوريوس. 26.4٪، تليها حملة الشهادة الثانوية بنسبة 17.6٪، أما حملة درجة الماجستير كانت 5.8٪

سنوات الخبرة

من بين النتائج التي تم التوصل إليها فيما يتعلق بالتوزيع التكراري والنسبي للسنوات الخبرة للعينة قيدا لبحث فهي كما هومبين بالجدول التالي:

جدول رقم (4) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة
أقل من 5سنوات	24	17.6
من 5 إلى اقل من 10سنوات	20	14.7
من 10 الى اقل من 15 سنة	24	17.6
من 15 سنة فأكثر	68	50
المجموع	136	100.0

وضح الجدول رقم (4) أن معظم المبحوثين كانت سنوات خبرتهم من 15 سنة فأكثربنسبة 50 ٪، تليهم سنوات الخبرة (من 10 الى اقل من 15 سنة) (أقل من 5سنوات) بنسبة 17.6٪، اما اقل نسبة من 5 إلى اقل من 10سنوات بنسبة 14.7٪.

3.3 تحليل فرضيات الدراسة:

لاختبار فروض الدراسة استخدم الباحثون الانحدار الخطي البسيط وهو نموذج يعبر عن العلاقة بين متغير تابع واحد وبين متغير مستقل أو أكثر من متغيرات الدراسة. كما يستخدم لدراسة تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع بهدف التنبؤ بدرجات المتغير التابع من خلال درجات المتغيرات المستقلة، بالإضافة إلى دراسة العلاقات من حيث القوة والاتجاه بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

الفرضية الأولى: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين التنسيق واتخاذ القرارات في المؤسسة موضوع الدراسة

كشفت الدراسة على وجود علاقة موجبة ذات ذلالة إحصائية عند مستوي معنوية (01.) بين متغيرات الدراسة، حيث كان معامل التحديد يساوي (501.)، وهي تدل على قدرة النموذج للتنبؤ وذلك لأن النسبة الفائية أقل من ألفا 05. وهذا يوضح أنه كلما كانت النسبة الفائية أقل من ألفا فهذا دليل على قدرة المتغير المستقل بالتنبؤ بالمتغير التابع.أما فيما يتعلق بمساهمة كل تنبؤٍ في النموذج فقد أشار إلى وجود علاقة دالة إحصائية بين أثر كفاءة التنسيق على واتخاذ القرارات حيث أظهرت العلاقة أن بيتا = 708.، ومستوي معنوية = 001.مما يدل على إن يوجد اثر كفاءة التنسيق لدي عينة الدراسة.

جدول رقم (6) يوضح ملخص تحليل الانحدار وتحليل التباين لاختبار الفرضية الأولي

العلاقة بين	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المعدل	بيتا	تحليل التباين ANOVA			
				اختبار F للنموذج		اختبار t للنموذج	
				معامل F	مستوي المعنوية	معامل t	مستوي المعنوية
التنسيق واتخاذ القرارات	.501	. 488	.708	39.093	0.000	6.252	.004

المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على البرنامج الإحصائيSPSS

يتضح من جدول رقم (6)، والذي يظهر تحليل التباين أن قيمة (F= 39.093)، دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يشير إلى دلالة تأثير كفاءة التنسيق توجهات الإدارة على اتخاذ القرارات موضع الدراسة، حيث تبين أن قيمة t تساوي (6.252)،عند مستوي دالة (.001).كما نلاحظ أن قيمة معامل التحديد تساوي (.501)، مما يعني تفسر 50.1٪ من تباين المتغير التابع، ومعامل التحديد المعدل يساوي (.488)، وبناء على نتائج الفرضية كما هو موضح في الجدول رقم () فان للمتغير المستقل كفاءة التنسيق اثر على المتغير التابع ر اتخاذ القرارات ، وبهذا فإن النموذج ذو دلالة إحصائية، وبناءاً عليه يتم قبول الفرضية الأولي.

الفرضية الثانية: يوجد اثر دو دلالة إحصائية بين تفويض السلطة اتخاذ القرارات

للتحقق من صحة الفرضية،تم استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة الفرضية الثانية، وكذلك لمعرفة الأهمية النسبية بين تفويض السلطة وأثرها على اتخاذ القرارات ، كما هو موضح في جدول رقم (7) ، والذي يمثل ملخص نتائج تحليل الانحدار وتحليل التباين لاختبار هذا الفرض إلى أن معامل التحديد R2 يساوي (.499)، مما يدل على وجود علاقة موجبة قوية، وذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية (.001) وهي تدل على قدرة النموذج للتنبؤ وذلك لأن النسبة الفائية أقل من ألفا 005. وهذا يوضح أنه كلما كانت النسبة الفائية أقل من ألفا فهذا دليل على قدرة المتغير المستقل بالتنبؤ بالمتغير التابع.أما فيما يتعلق بمساهمة كل تنبؤٍ في النموذج فقد أشار إلى وجود علاقة دالة إحصائية بين بين تفويض السلطة اتخاذ القرارات ، حيث أظهرت العلاقة أن بيتا = 670.، ومستوي معنوية = (.005) مما يدل على إن بين تفويض السلطة له تأثير على اتخاذ القرارات عينة الدراسة.

جدول رقم (7) يوضح ملخص تحليل الانحدار وتحليل التباين لاختبار الفرضية الثانية

العلاقة بين	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المعدل	بيتا	تحليل التباين ANOVA			
				اختبار F للنموذج		اختبار t للنموذج	
				معامل F	مستوي المعنوية	معامل t	مستوي المعنوية
تفويض السلطة واتخاذ القرارات	.449	.435	.670	31.821	.001	5.641	.000

المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على البرنامج الإحصائيSPSS

يتضح من جدول رقم (7)، من جانب تحليل التباين أن قيمة (F= 31.821)، دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، وقيمة (T= 5.641)، عند مستوي دالة (001.)، مما يشير إلى دلالة تأثير بين تفويض السلطة اتخاذ القرارات موضع الدراسة. كما نلاحظ أن قيمة معامل التحديد R Square تساوي (449.)، مما يعني تفسير 44.9٪ من تباين للمتغير التابع اتخاذ القرارات ، ومعامل التحديد المعدل R Square يساوي(435) وبهذا فإن النموذج ذو دلالة إحصائية، وبناءاً عليه يتم قبول الفرضية الثانية.

4.3 النتائج والتوصيات

أولا:النتائج

في ضوء التحليلات النظرية والعملية تم التوصل إلى النتائج التالية:

1- أظهرت الدراسة وجود علاقة دالة إحصائية بين كفاءة التنسيق و واتخاذ القرارات بالمؤسسة موضوع الدراسة.

2- أظهرت الدراسة أيضا إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية بين تفويض السلطة اتخاذ القرارات.

3- وجدت الدراسة إن هناك تناغم داخل المؤسسة ولا يوجد تضارب في الاختصاصات.

4- وجدت الدراسة إن اغلب قرارات المؤسسة غير مدروسة وتحتاج الى مزيد من التنسيق مع الموظفين ومشاركتهم فى صياغتها.

5- كشفت الدراسة إلى وجود يوجد غموض في صياغة أهداف المؤسسة.

ثانيا: التوصيات

1- ضرورة التركيز على عنصر التنسيق وكفاءته من اجل الوصول إلى قرارات سليمة بالمؤسسة.

2- أهمية وضوح الأهداف وتوضيحه للعاملين للوصول لتنفيذ القرارات المطلوب تنفيذها.

3- المحافظة على التناغم داخل المؤسسة لتفادى المشكل والصراعات والتضارب في الاختصاصات.

4- مشاركة العاملين في صياغة الأهداف واتخاذ القرارات بالمؤسسة لما له من دور في نجاحها وتطورها.

المراجع

1- العبودى، محسن محمد (1985) اساليب القيادة الحديثة بين المركزية واللامركزية مجلة الادارة المجلد 17 العدد 4 .القاهرة

2- حسان، محمد الحافظ (2018) مشاركة المرؤسين فى صنع القرارت الادارية واثرها على الاداء الوظيفى .مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية والقانونية العدد الرابع المجلد الثانى Issn:2522-3372.

3- حريمحسن(2000) السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد في المنظمات)، دار زهران للنشر، عمان، 1997.

4- الشماغ،حسن خليل محمد (2000)حضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر، عمان.

5- حسن، راوية (2002) السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية،.

6- زهير ثابت(2001)، كيفية تقييم أداء الشركات (سلسلة الدليل العلمي لمدير القرن 21)، دار زهران للنشر، القاهرة.

7- خالد بن فيحان المنديل (2003)المركزية واللامركزية فى القارات الادارية وعلاقتها بالاداء الوظيفى رسالة ماجستير جامعة نايف االعربية للعلوم الامنية الرياض المملكة العربية السعودية

8- سيد مصطفى، أحمد(2000)، إدارة الموارد البشرية(منظور القرن الواحد والعشرين)، دار الكتب.

9- عبدالغفار ،نادية سعيد(1990) تاثير العوامل البيئية على عملية اتخاذ القرارات الادارية فى منظمات الاعمال السعودية.بدون ذكر الناشر

10- عادل رمضان الزيادي (2002): الإدارة العامة والعلاقات الإنسانية، مكتبة عين شمس، القاهرة، ، ص119-120.

11- السلميعلي (2004) الإدارة المعاصرة، مكتبة عين شمس، القاهرة، ص196-197.

12- الشنوانيصلاح (2008) التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، ص172-173.

13- ماهر أحمد (2001) إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية لنشر والتوزيع، الإسكندرية.

14- محمد عبد الباقي صلاح الدين (2000) السلوك التنظيمي،دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.

15- محمد الطعامنة . "إشكالية المركزية واللامركزية الإدارية في نظم الإدارة المحلية في دول العالم الثالث". في مجلة العلوم الاقتصاد والتجارة والإدارية. جامعة بغداد. المجلد 09 ، العدد 39 .2002.

16- مقطف خيرة (2002) " تطبيق نظام اللامركزية في الجزائر من 1967 إلى 2002) دراسة النظرية التحليلية)" . مذكرة ماجستير في الادارة و المالية، كلية الحقوق والعلوم الادارية . بجامعة بن عكنون الجزائر .

التخطيط الاستراتيجي للسياسة الخارجية و انعكاسه على أداء وزارة الخارجية الليبية

دراسة تطبيقية من وجهه نظر اساتذه العلوم السياسية بالجامعات الليبية

أ. محمود إبراهيم محمد فريفر

الملخص

هدفت الدراسة الى قياس اثرالتخطيط الاستراتيجي للسياسة الخارجيةالليبية وانعكاسها على أداء وزارة الخارجية الليبية. حيث استخدم الباحث المنهج لوصفى التحليلي من خلالالاستبيان الذى استهدف اعضاء هيئة التدريس بقسم العلوم السياسية بالجامعات الليبية وعددهم 100 عضو هيئة تدريس. وتوصلت الدراسة الى وجود اثر عكسى وقوى جداً بين المتغيرين المستقل والتابع، أي أنه كلما ارتفعت قيم أثر عدم وضوح الرؤيا الإستراتيجية لوزارة انخفضن قيم اداء وزاة الخارجيةوجدت الدراسة ايضا علاقة إحصائية واثر سلبى وقوى جداً بين عدم وضوح الأهداف الإستراتيجية لوزارة الخارجية واداء وزارة الخارجية الليبية. وتوصى الدراسة بضرورة اخذ متغيرات الخطة الاستراتيجية لوزارة الخرجية ووضع االهداف الاستراتيجية للولة باعتبارها الممثل لها فى المحافل الاقليمية والولية وضرورة استخدام ادوات السياسة الخارجية لتحقيق المصالح العليا للدولة الليبية

الكلمات الدالة: وزارة الخارجية، التخطيط الاستراتيجي، الأهداف الاستراتيجية

Abstract

The study aimed to measure the impact of strategic planning of Libyan foreign policy and its impact on the performance of the Libyan Ministry of Foreign Affairs. The researcher used the descriptive analytical method through a questionnaire that targeted 100 faculty members in the Department of Political Science at Libyan universities. The study found strong effect between the strategic vision of the Ministry and the performance values of the Ministry of Foreign affair.

The study also found negative impact between the strategic objectives of the Ministry of Foreign Affairs and the performance of the Libyan Ministry of Foreign Affairs. The study recommends the need to take into account the variables of the Ministry of Foreign Affairs' strategic plan and set strategic goals for the state as its representative in regional and state forums، and the need to use foreign policy tools to achieve the highest interests of the Libyan state.

Key words: Ministry of Foreign Affairs، of strategic planning، the strategic objectives

1- الإطارالتمهيدي للدراسة

مقدمة

تعتبر الساسة الخارجية الأداء الفعالة للدولة والتي تحدد اتجاهاتها وأهدافها السياسية ويعتبر مجال السياسة الخارجية المفتاح فى تحقيق الدولة ونجاحاتها الدبلوماسية مع الدول المناصرة ، ولا شك وان مفهوم السياسة الخارجية تطورت بشكل ملحوظ نتيجة للتغيرات الجيوسياسية والعلاقات الدولية المعقدة والت تتطلب تخطيط استراتيجي على أعلى المستويات لمواجهه التحديات والمخاطر المحيطة بالدول. كما أنأبعاد السياسة الخارجية لها انعكاسات على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية للدول وأثارهاا قد تمتد لأجال طويلة. أن التخطيط الاستراتيجي أصبح ضرورة ملحة لمعرفة المصالح الحالية والمستقبلية واتجاهات الدول وأفاق التعاون الدولي المستقبلي والدي تفرضها متطلبات العصر الحديث. لدا فان هده الدراسة تسعي الى قياس اثر التخطيط الاستراتيجي للسياسة الخارجية الليبية وانعكاسها على أداء وزارة الخارجية الليبية.

أولا: مشكلة الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:

ما اثر عدم وضوح الرؤيا للسياسة الخارجية الليبية على أداء وزارة الخارجية؟

ما اثر عدم وضوح الأهداف الإستراتيجية للسياسة الخارجية الليبية على أداء وزارة الخارجية؟

ما اثر عدم تحديد الفرص والمخاطر الدولية للسياسة الخارجية الليبية على أداء وزارة الخارجية؟

ثانيا: أهداف الدراسة

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:-

1- قياس اثر عدم وضوح الرؤيا للسياسة الخارجية الليبية على أداء وزارة الخارجية

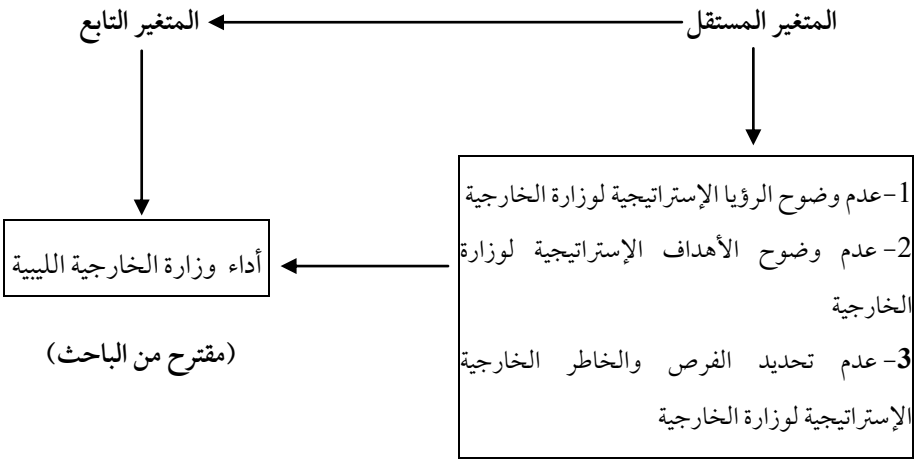
2- قياس اثر عدم وضوح الأهداف الإستراتيجية للسياسة الخارجية الليبية على أداء وزارة الخارجية

3- معرفة الآثار الناجمة عن عدم تحديد الفرص والمخاطر الدولية للسياسة الخارجية الليبية على أداء وزارة الخارجية

ثالثا: أهمية الدراسة

ترجع أهمية الدراسة إلى أهمية التخطيط الاستراتيجي لوزارة من أهم الوزارات بالدولة الليبية والتى يناط بها تحديد الأفاق المستقبلية للدولة الليبية ومكانها الحقيقي بين الدول الأخرى وطبيعة علاقاتها ومصالحها التي يجب أن تخطط بعناية ودقة

رابعا : نموذج الدراسة



(مقترح من الباحث)

خامسا: منهجية الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هده الدراسة نظرا لطبيعة الدراسة والبيانات المستخدمة

البيانات الأولية: الكتب والمراجع والدوريات دات العلاقة بموضوع الدراسة

البيانات الثانوية : الاستبانه التي أعدت بالخصوص

سادسا: مجتمع وعينة الدراسة :

تم اختيار عينة عشوائية من اساتذة العلوم السياسية بالجامعات الليبية وعددهم 100 عضو هيئة تدريس من مختلف الجامعات

سابعا: حدود الدراسة

الحدود المكانية: الجامعات الليبية

الحدود الزمنية: وقت إجراء هذه الدراسة سنة 2023.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة

2-1 مفهوم التخطيط الاستراتيجي

في واقع لا يمكن الحديث عن التخطيط الإستراتيجي دون التطرق للمستقبل، فهو عملية أعطاء نظرة طويلة الأجل على التخطيط والتي من خلالها يتم تحديد الخطوات والإجراءات التي يؤدي تطبيقها للوصول إلى الأهداف المرجوة. وعرف أيضا بأنه "اجتهاد بشري وممارسة إنسانية تستند إلى العقل والعلم في التعامل مع ظواهر لا يمكن الادعاء بتوافر فهم كامل لقوانين عملها، من أجل التوصل إلى نتائج يرغب (العيسوي ،66،2001) كما عرف أيضا تحديد للأهداف المرجوة على ضوء الإمكانيات المتيسرة الحالية والمستقبلية وأساليب وخيارات تحقيق هذه الأهداف.

أماالإستراتيجية فعرفت بأنها فن التخطيط لحملة ما وتوجيهها وهى الأسلوب الذي يسعى إليه القائد لجر عدوه إلى المعارك. و بأنها فن وعلم استخدام القوات المسلحة للدولة لغرض تحقيق أهداف السياسة العامة عن طريق استخدام القوة أو التهديد باستخدامها.وكما عرفتها المدرسة المصرية: على انهامجال في فن الحرب وتدرس طبيعة وتخطيط وإعداد، وإدارة الصراع

المسلح وهى أسلوب علمي نظري وعملي يبحث وسائل إعداد القوات المسلحة للدولة واستخدامها في الحرب معتمدا على أسس السياسة العسكرية كما أنها تشمل نشاط القيادة العسكرية العليا بهدف تحقيق المهام الإستراتيجية للصراع المسلح لهزيمة العدو.

أما التخطيط الاستراتيجيعملية متواصلة ونظامية يقوم فيها الأعضاء من القادة في المنظمة باتخاذ القرارات المتعلقة بمستقبل تلك المنظمة وتطورها بالإضافة إلى الإجراءات والعمليات المطلوبة لتحقيق ذلك المستقبل المنشود وتحديد الكيفية التي يتم بها قياس مستوى النجاح في تحقيقه. وعرف أيضابأنه عملية اختيار أهداف المنظمة وتحديد السياسات والاستراتيجيات اللازمة لتحقيق الأهداف وتحديد الأساليب الضرورية لضمان تنفيذ السياسات والإستراتيجيةالموضوعة ويمثل العملية التخطيط طويلة المدى التي يتم إعدادها بصورة رسمية لتحقيق أهداف المنظمة.(مصطفى،2000،234)

ويعرف أيضا بأنه عملية منهجية مقصودة منضبطة ومستمرة، تمليها إرادة في التغيير والتحسين والتكيف، تشرك الفاعلين في المنظمة الذين ينخرطون في رؤية ورسالة مشتركة ومتفق عليها، بناء على تشخيص وتحليل للواقع وللبيئة المحيطة، وقراءة استشرافية للمستقبل بتحدياته وفرصه، ونقاط القوة والضعف، من أجل صياغة خطة إستراتيجية تحدد التوجهات والخيارات المتاحة لمواجهة المتغيرات والتفاعل معها، وتجنيد الوسائل المناسبة بما يسمح ببلوغ الأهداف االمتوخاه في أحسن الظروف، وبأجندة واضحة المعالم تنتقل بالمنظمة من وضعية حاضرة الى وضعية مستقبلية أفضل.(لافندى،1994،16)

أما التخطيط الاستراتيجي للسياسة الخارجية فيعرف بأنه الاستراتيجيات الكبرى في مجال السياسة الخارجية :ويقصد بها دراسة تأصيلية في المفاهيم والصور والطبيعة الديناميكية تسعى الدراسة إلى التوصل إلى تعريف شامل للإستراتيجية الكبرى في مجال السياسة الخارجية، وفضلاً عن التعرف على أبرز أنماطها وصورها المختلفة، وكذا البحث عن العوامل المسببة لديناميكية هذه الاستراتيجيات.

2-2 مفهوم السياسة الخارجية

إن السياسة الخارجية تعتبر من أهم مجالات الدراسة في العلاقات الدولية، فمن خلالها يتم بلورة العلاقات بين الدول والمؤسسات الدولية، تطورت مفهوم السياسة الخارجية تطورا واضحا خلال السنوات الأخيرة وذلك لتعقد القضايا الدولية وتنوعها في النظام الدولي،الأمر

الدى أديإلى الاهتمام بموضوع السياسة الخارجية وإعطاءه المزيد من الاهتمام والبحث والتحليل. ان الفهم العميق لمتطلبات السياسة الخارجية يكشف بعمق الاستراتجيات الواجب إتباعها على النواحى المحلية والإقليمية والدولية وانعكاساتها على الدولة ككل.عرفت السياسة الخارجية بأنها"برنامج العمل العلنى الذي يختاره الممثلون الرسميون للوحدة الدولية من بين مجموعة من البدائل البرنامجية المتاحة من اجل تحقيق أهداف محددة في المحيط الخارجى(أبو عامر علاء،2001).وعرفت السياسة الخارجية هى تلك السلوكيات الرسمية المتميزة التى يتبعها صانعوا القرار الرسميون في الحكومة أو من يمثلونهم والتى يقصد بها التأثير في سلوك الدولة الخارجية (الرمضاني،26،1988)

كما يعرف مقلد (2007 ،35)السياسة الخارجية بأنها "السلوك السياسي الخارجي الهادف والمؤثر لصانع القرار .

2-3أدوات السياسة الخارجية

للسياسة الخارجية أدرع وأدوات تمكنها من تفنيد سياساتها وأهدافها الإستراتيجية ومن أهم هده الأدوات ما يلي:-

1- البعثات الدبلوماسية

وتمثل في السفارات والقنصليات وبعثة الدولة لدية منظمة الأمم المتحدة والمنظمات الدولية الأخرى

2- الوسائلالإعلامية و الدعائية

يجب إن تكون المواقف الإعلامية للدولة واضحة وغير متخبطة لتعطى انطباع عن وحدة الدولة وقوة القرار فيها. ووجهة نظرها اتجاه القضايا المطروحة محليا وإقليميا ودوليا. وكذلك كيف تدافعإعلاميا عن نفسها في حال تعرضت لدعاية أوالإساءة من الدول الأخرى. ولا شك أن دور الإعلام فى الوقت الحضر يعكس بصورة جليا أداء السياسة الخارجية للدولة(أبوالنصر، 124،2009).

3- الوسائل العسكرية

وتتمثل في القوة العسكرية الفاعلة والهجومية والتي ترهب الأعداء وتضع الدولة فى مواقف القوة والاحترام بين الدول وتعتبر من الأدوات المهمة ان لم تكن الرئيسية فى تحديد مكانة الدولة مع بقية الدول.

4- أجهزة المعلومات

وهى الأجهزة المناط بها تجميع المعلومات وتجهيزه للقيادات السياسية والكل يعرف حرب المعلومات وأهميتهافي الوقت الحضر. وتلعب الاستخبارات دورا مهما في هده العملية

5- العلاقات الاقتصادية

تقوم الساسة الخارجية على استغلال العلاقات الاقتصادية على أكمل وجه ولعل الاقتصاد هو الوجه الأخر للساسة فكثيرا ما تتجه السياسة حسب المصالح الاقتصادية للدول. كما تستخدم كثير من الدول مواردها الاقتصادية كالنفط مثلا لتحقيق مأرب سياسية وهدا فى علم السياسة مباح بل وضروري.

2-4 خصائص وتوجهات السياسة الخارجية

للسياسة الخارجية خصائص متعددة يمكن تلخيصها فيما يلي :-

1- الطابع الخارجى للسياسة الخارجية :حيث أن السياسة الخارجية توجه دائما للبيئة الخارجية مع العلم بان كل السياسات الخارجية تجهز داخل أجهزة أروقة الدولة الداخلية أم التطبيقات الواقعية فيتم ترجمتها على البيئة الخارجية متمثلها في العلاقات الدولية مع الإطراف المؤسسات المختلفة

2- الطابع الرسمى للسياسة الخارجية : حيث ان السياسة الخارجية تجهزها وتعدها جهات رسمية فى الدولة ويكون القرار النهائى في تحديد هده الساسة لها وتوجهها حسب متطلبات ومصالح الجهات الرسمية. ان السياسة الخارجية لا توجه فقط للدول المختلفة ولكن أيضا للمنظمات الخارجية سواء كانت منظمات رسمية أو غير رسمية وتحدد طبيعة العلاقات معها بما يخدم المصالح الداخلية للدولة.(بوعمامة، 2010، 31)

3- الطابع الهادفى: أن السياسة الخارجية تعد لتحقيق أهداف واضحة المعالم رسمت وصممت من قبل الجهات الرسمية للدولة حيث إن كل التحركات السياسية وردود الفعل اتجاه

المتغيرات السياسية هى مدروسة ومصممة لتحقق المصالح العليا للدولة والمحافظة على كيانها الوجودي

4- الطابع الواحد : ان السياسة الخارجية تعني تلك السياسة الموجهة من وحدة دولية واحدة تجاه وحدات دولية أخرى".كما أن الصفة(الواحدية) تعني أن قرار الدولةاتجاه موقف دولي محدد يكون موقف واضح وغير وهدا ما حدث لكثير من الدول في سياستها المتناقضة فيمواقفي متشابهه.

5- الطابع الاختياري:وتوضح هده الخاصية أن جل السياسات الخارجية قد تم اختيارها من بين عدة بدائل محتملة حيث أن الجهات الرسمية تختار البديل الأنسب للتعامل مع مواقف دولية معينة وفق ما تتطلبه المرحلة مع دراسة انعكاساتها الدولية والمحلية على الدولة ككل

2-5 محددات السياسة الخارجية

للسياسة الخارجية عدة محددات قد تسهم في نجاحها أو فشلها من هده المحددات ما يلي:-

1- المحددات الجغرافية

وتشمل كل العناصر الجغرافية للدولة ومحيطها الجيوسياسى والدي يلعب دورا مهاما فى رسم الاستراتجيات الخارجية للدولة. فالموقع الجغرافي يعد ميزه ذات قيمة عالية في تحديد العاقات الدولية كما يحدد الموقع الجغرافي طبيعة العلاقات الإقليمية وتداخل المصالح مع الدول الإقليمية والدولية وأحيانا يحدد حتى طبيعة الصراعات وانعكاساتها على الأوضاع المحلية.وحيث إن ليبيا لها موقع استراتيجيوجغرافي مميز فهدا يجعل من تحديد ووضع استراتجيات واضحة للاستفادة من هده الميزة بما يحد مصالح الدولة الليبيةألانإن العكس هو الصحيح فما يمكن ملاحظته أن هنالك تخبط واضح في رسم استراتجيات سياسية تحفظ كيان وهيبة الدولة الليبية وتمنع تدخل الدول الإقليمية والدولية في تحدي ورسم سياستها الخارجية.(النعيمى،2011،13)

2- الموارد الطبيعية

إن وجود موارد طبيعية للدولة ومصادر الطاقة تساهم فياستقلال الدول وعدم اعتمادها على الدول الأخرى ولا يرهن سياساتها الخارجية نتيجة لاحتياجاته من هده الموارد . كما ان توفر الموارد الطبيعية يجعل كثير من الدول مطمعا للدول القوية والاستعمارية لمحاولة التأثير على

توجهاتها الخارجيةوطبيعة سياستها تجاه الدول المختلفة. ولعل الصراع الحاليفيإفريقيا يوضح طبيعة العلاقات الإفريقية مع الدولة الفرنسية ومحاولة الهروب الحد من التأثير الفرنسي من خلال السياسات الخارجية والضغوط السياسيةالتي توجه لغرض فرض الهيمنة واستغلال موارد الدول وتحديد سياساتها

3- المحددات البشرية

يعتبر العامل البشرى الأساسلتنفيذالسياسات الخارجية فالقوة العسكرية المؤهلة وذات القدرات البشرية القوية تجد مكانها بين الدول وخصوصا فيما يتعلق بالسم والحرب. كما ان القوى البشرية المبدعة والمتطورة تكنولوجيا تسهم بشكل كبير فياستغلالمواردها البشرية المتطورة في وضع موقع على الخارطة السياسية الدولية.

4- المحددات العسكرية

يعد العامل العسكري عاملا مهما ومؤثرا في رسم وتحديد السياسات الخارجية للدول. فالدول المتقدمة عسكريا والتي يعرفها الجميع تملك حرية اكبر في تحديد سياساتها الخارجية وأحيانا تستخدم القوة المفرطة من اجل تحقيق مصالحها ولعل المثال الأمريكيفي العراق أكثر دليل.

فامتلاك البوارج والغواصات والمدمرات والقنابل النووية يعطي للدولة وزن وهيبة دوليين ويساعدها على انجاز أهدافها ورسم سياستها الخارجية سواء عن طريق الترهيب أو شن الحروب المدمرة (Wintour، P، 2010)

5- المحددات الشخصية:

كثير ما تنعكس سلوكيات متخذى القرارفي الدولة على السياسة الخارجية لدى فان كثير من الدول تركز على سلوكيات القادة واتجاهاتهم في وضع السياسة الخارجية لها . وفى دول العالم الثالث مثلا عادة ما يكون أن الرئيس العامل الهام والحاسم في عملية صناعة القرار، لدا فان دراسة التكوين المعرفي والسلوكي للقيادات ومتخذي القرار يعتبر أمرا مهما في الساسة الخارجية (عبدالغفار،2015،15)

6- المحددات السياسية :

أن النظام السياسى للدول يلعب دورا مهما فى السياسة الخارجية حيث تعتمد النظم الديمقراطية على سياسات خارجية تعكس المشاركة في تحديد ورسم هده السياسات بعكس النظم الدكتاتورية التى تضع سياسات أحادية الجانب وعدوانية في كثير من الأحيان. إن الاستقرار السياسى له دورا فاعلا في رسم السياسة الخارجية للدولة، حيث يعمل هذا الاستقرار على تفهم الدولة لطبيعة المخاطر وتصبغ سياستها الخارجية بطريقة هادئة بعيدا عن الضغوط وتحقق أهدافها وفق المخطط (W،Archer ، 12،2010)

6-2 مراحل التخطيط الاستراتيجي للسياسة الخارجية

لكي تضمن وزارة الخارجية نجاح وتطور أدائها لابد من تحديد المراحل الرئيسية للخطةالإستراتجية للوزارة وهده الخطة يجب أن تتضمن الاتى :

1- تحديد الرؤيا ورسالةالدولة والسياسة الخارجية

تعتبر هده الخطوة الأهم والرئيسية حيث يتم تحديد قيم الدولة وأين تريد أن تكون مستقبلا ورؤيتها المستقبلية لعلاقاتها الدولية والإقليميةوكذلك مصالحها الجيوسياسية. ومن هدا المنطلق يجب على الدولة تحديد هويتها الدينية والعرقية وكيفية صياغة هده الرؤية وانعكاسها على سياسته الخارجية. كما يجب أنيحدد وصف واضح للدولة للرسالة المراد توجيهها للدولة الأخرى عن طبيعة العلاقة معها ورؤيتها للإحداث السياسية الراهنة والمستقبلية. (ابوالنصر، 12،2009)

2- **تحديد الأهداف للدولة وسياستها الخارجية**

والهدف من هده الخطوة تحديد أهداف الدولة المستقبلية والمراد تحقيقها من خلال أدوات السياسة الخارجية. حيث يجب إشراك كل المستفيدين في هده الخطوة لضمان مساهمتهم فى تحقيق الأهداف العليا للدولة. مع ملاحظة يجب أن تكون هده الأهداف واقعية وقابلة للتطبيق والتنفيذ على كل المستويات.

3- تحديد الفرص والمخاطر للدولة وسياستها الخارجية

تعد هده المرحلة ذاتالأهمية قبيل تنفيذ الخطة الإستراتيجية. حيث يتم تحديد الفرص الحقيقية التي يجب انجازها واستغلالها من خلال العلاقات السياسية الجيدة وتحديد أولويات

ومصالح الدولة الإستراتيجية. وأين ومتى وكيف تستغل هده الفرص بما ينعكس على الدولة ككل. ولعل أهم النجاحات التي يجب ان تركز عليها السياسة الخارجية هي تحديد الفرص السياسية والاقتصادية ودراسة التوجهات المستقبلية للدولة التي تحقق إستراتيجيتها السياسية.أما المخاطر فيجب على الدولة تحديد التهديدات التي تواجهها سواء الحالية أو المستقبلية لتزويد القيادات السياسية بالمعلومات التي يمكن ان تحد من خلالها من هده التهديدات وتستخدم أدواتها للتعامل مع هده التهديدات والمخاطر.(عساف،2008،14)

رابعا : تنفيذ الإستراتيجية

بناء على المراحل السابقة تقوم القيادة السياسية وبالتعاون مع وزارة الخارجية بتنفيذ الخطط والسياسات الإستراتيجية للسياسة الخارجية في ضوء ما تم التخطيط له مع مراجعة هده الخطط من وقت لأخر وتلافى اى أخطاء أو التعامل مع المعطيات الجديدة على الساحة السياسية مثل الحروب وغيرها.(Githens-Mazer،2010)

عرض وتحليل البيانات المجمعة من مستجوبي الدراسة

وسيتم في هدا الجانب تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات واستخلاص النتائج:

ثبات الاستبانة:

للتحقق من ثبات الاستبانة، قام الباحث باستخدام معادلة (**كرو نباخ ألفا**) (**Cronbach Alpha**)، وذلك لحساب معاملات الثبات لمتغيرات الأداة (قياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة)، وبلغ معامل الثبات للأداة الكلية (**93.6**)، كما هو موضح بالجدول رقم (1) الآتي:

الجدول (1) نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة)

المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات	كرو نباخ ألفا
معوقات الخطة الاستراتيجية لوزارة الخارجية	-		
	هدم وضوح الرؤيا والسالة للوزارة	7	٪68.3
	عدم وضوح الاهداف الاستراتيجية	7	٪55.8
	عظم وضوح المخاطر والتحديات	7	٪91.1
ادا وزارة الخارجية	-	7	٪84.3
-	الأداة الكلية	28	٪93.6

الوصف الإحصائي لنتائج متغيرات الدراسة للعوامل الشخصية

وما إن انتهى الباحث من تحديد وحدة المعاينة النهائية للدراسة والبالغة (73) مفردة، تم توزيع أفرادها حسب الخصائص الشخصية. والجدول رقم (2) يوضح ذلك

الجدول (2) وصف خصائص أفراد وحدة المعاينة (n=100)

ت	الخصائص	الفئة	التكرار	النسبة المئوية ٪
1	الجنس	ذكر	67	٪67
		أنثى	33	٪33
2	سنوات الخبرة في مجال العمل	أقل من 5سنوات	23	٪23
		من 5 إلى 10سنوات	42	٪42
		من 10 الى 15 سنة	28	٪28
		من 15 سنة فأكثر	13	٪13

يتضح من معطيات الجدول رقم (4) السابق، ما يأتي: فيما يتعلق بخاصية (النوع الاجتماعي)، فقد بلغ عدد الذكور (٪67) من مجموع أفراد وحدة المعاينة، في حين بلغ عدد الإناث (٪33). وهذا يعني إن مجتمع الدراسة يعد مجتمعا ذكوريا. فيما يخص سنوات الخبرة فكانت كالاتي أقل من 5سنوات ومن 10 الى 15 سنة النسبة الأعلى (٪23) يليه من 5 إلى 10سنوات بنسبة (٪42) ومن 10 الى 15 فكانت 28٪واخير من من 15 سنة فأكثر فكانت 13٪.

الجدول (3) وصف خصائص أفراد وحدة المعاينة حسب الدرجة الحالية

ت	الخصائص	الفئة	التكرار	النسبة المئوية ٪
1	الدرجة الحالية	معيد	12	٪12
		محاضر مساعد	18	٪18
		محاضر	16	٪16
		استاذ مساعد	30	٪30
		استاذ مشارك	21	٪21
		استاذ	3	٪3
		المجموع	100	٪100

ويتبين من الجدل اعلاه ان الدرجة العلمية لافراد العينة كانت استاذ مساعد30٪ يليه استاذ مشارك21٪ محاضر مساعد18٪ محاضر16٪ والمعيدين بنسبة 12٪ واخيرا درجة استاذ بنسبة 3٪ وهى الاقل.

اختبار فرضيات الدراسة:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H_1 **:** توجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين عدم وضوح الرؤيا الإستراتيجية لوزارة الخارجيةواداء وزارة الخارجية الليبية.

للتحقق من هذه الفرضية استخدمت البحاث أسلوب تحليل الانحدار لقياس العلاقة بينعدم وضوح الرؤيا الإستراتيجية لوزارة الخارجيةواداء وزارة الخارجية الليبية

جدول (4) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحيةالنموذج عدم وضوح الرؤيا الإستراتيجية لوزارة الخارجية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R
الانحدار	4.770	1	4.617	15.119	0.000	0.05	0.412	-0.492
الخطأ	9.893	99	0.341					
المجموع	14.710	100						

***دالة إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05) قيمة (f) الجدولية عند مستوى دلالة 0.05=0.000**

يوضح الجدول (4) اختبار العلاقة بين عدم وضوح الرؤيا الإستراتيجية لوزارة الخارجية (كمتغير مستقل)، وبين اداء وزاة الخارجية(كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى إلى ارتفاع قيم (f) المحسوبة والتي بلغت(15.119)، عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05)، ودرجات حرية (1-99) والبالغة (0.492-)، ويتضح من نفس الجدول أن قيمة معامل التحديد(R^2) قد بلغت (0.412)، وهذا يعني أن(41٪) من التغيرات الحاصلة في اداء وزاة الخارجية ، ناتجه عن عدم وضوح الرؤيا الإستراتيجية لوزارة الخارجية. مما يدل على أن هناك أثراً هاماً ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع، وبملاحظة أن مستوى الدلالة أقل من(0.05)، فإننا

نقبل الفرض البديل، ونرفض الفرضية العدمية ونقر بوجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بينبين عدم وضوح الرؤيا الإستراتيجية لوزارة الخارجية واداء وزارة الخارجية الليبية، وحيث أن إشارة معامل الارتباط(R) سالية وتساوي (0.591-) يشير ذلك إلى أن هذا الأثر عكسى وقوى جداً بينالمتغيرين المستقل والتابع، أي أنه كلما ارتفعت قيم أثر عدم وضوح الرؤيا الإستراتيجية لوزارة انخفضن قيم اداء وزاة الخارجية.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H_1 **:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)عدم وضوح الأهداف الإستراتيجية لوزارة الخارجية واداء وزارة الخارجية.

للتحقق من هذه الفرضية استخدمت البحاث أسلوب تحليل الانحدار لقياس العلاقة بينعدم وضوح الأهداف الإستراتيجية لوزارة الخارجيةواداء وزارة الخارجية.

جدول (5) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبارعدم وضوح الأهداف الإستراتيجية لوزارة الخارجية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R
الانحدار	5.229	1	4.229	15.888	0.001	0.000	0.653	-0.862
الخطأ	9.481	99	9.481					
المجموع	14.710	100						

***دالة إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05) قيمة (f) الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 =0.000**

يوضح الجدول (5) عدم وضوح الأهداف الإستراتيجية لوزارة الخارجية(كمتغير مستقل) واداء وزارة الخارجية،حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية إلى ارتفاع قيم (f) المحسوبة والتي بلغت(15.888)، عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجات حرية (1-99) والبالغة (0.862)، ويتضح من نفس الجدول أن قيمة معامل التحديد(R^2) قد بلغت (0.653)، وهذا يعني أن(0.65٪) من التغيرات الحاصلة في واداء وزارة الخارجية تعود إلى أثر عدم وضوح الأهداف الإستراتيجية لوزارة الخارجية، أي أنعدم وضوح الأهداف الإستراتيجية لوزارة الخارجية في هذا النموذج تفسر ما مقداره (65٪) من التباين في واداء وزارة الخارجية، مما يدل على أن هناك أثراً

هامًا ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع، وبملاحظة أن مستوى الدلالة أقل من(0.05)، فإننا نقبل الفرض البديلة ونرفض الفرض العدم ونقر بوجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية وحيث أن إشارة معامل الارتباط(R)سالبة وتساوي (0.862-) يشير ذلك إلى أن هذا الأثر سلبى وقوى جداً بين المتغيرين المستقل والتابع، أي أنه كلما ارتفعت قيم عدم وضوح الأهداف الإستراتيجية لوزارة الخارجية انخفضت قيم اداء وزارة الخارجية ، وهذا يفسر على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) عدم تحديد الفرص والخاطر الخارجية الإستراتيجية لوزارة الخارجية واداء وزارة الخارجية الليبية

للتحقق من هذه الفرضية استخدمت البحاث أسلوب تحليل الانحدار لقياس العلاقة بين عدم تحديد الفرص والمخاطر الخارجية واداء وزارة الخارجية الليبية

جدول (6) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر بين عدم تحديد الفرص والخاطر الخارجية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R
الانحدار	7.006	1	7.006	25.385	0.000	0.000	0.743	-0.681
الخطأ	7.703	99	0.266					
المجموع	14.710	100						

***دالة إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05) قيمة (f) الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 =0.000**

يوضح الجدول (6) اختبار العلاقة بين عدم تحديد الفرص والخاطر الخارجية الإستراتيجية (كمتغير مستقل)، وبينواداء وزارة الخارجية الليبية (كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرض الفرعي الثالث إلى ارتفاع قيم (f) المحسوبة والتي بلغت (25.385)،عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05)، ودرجات حرية (1-99) والبالغة (0.000)، ويتضح من نفس الجدول أن قيمة معامل التحديد(R^2) قد بلغت (0.743)، وهذا يعني أن(74٪) من التغيرات الحاصلة في اداء وزارة تعود إلى أثر عدم تحديد الفرص والخاطر الخارجية مما يدل على أن هناك أثراً هامًا ذو دلالة إحصائية

للمتغير المستقل في المتغير التابع، وبملاحظة أن مستوى الدلالة أقل من(0.05)، فإننا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية العدمية ونقر بوجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة، وحيث أن إشارة معامل الارتباط (R)سالبة وتساوي (-0.681) يشير ذلك إلى أن هذا الأثر سلبى وقوى جداً بين المتغيرين المستقل والتابع، أي أنه كلما ارتفعت المتغير المستقل انخضت قيم المتغير التابع

النتائج والتوصيات

توصلت الدراسة الى جملة من النتائج اهمها:

1- وجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين عدم وضوح الرؤيا الإستراتيجية لوزارة الخارجية واداء وزارة الخارجية الليبيةحيث أن إشارة معامل الارتباط (R) سالبة وتساوي (0.591-) يشير ذلك إلى أن هناك االثر عكسى وقوى جداً بين المتغيرين المستقل والتابع، أي أنه كلما ارتفعت قيم أثرعدم وضوح الرؤيا الإستراتيجية لوزارة انخفضن قيم اداء وزاة الخارجية الليبية.

2- وجدت الدراسة ايضاعلاقة خطية ذات دلالة إحصائية وحيث أن إشارة معامل الارتباط (R) سالبة وتساوي (0.862-) يشير ذلك إلى أن هناك االثر سلبى وقوى جداً بين المتغيرين المستقل والتابع، أي أنه كلما ارتفعت قيم عدم وضوح الأهداف الإستراتيجية لوزارة الخارجية الليبيةانخفضت قيم اداء وزارة الخارجية الليبية.

3- وجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة، وحيث أن إشارة معامل الارتباط (R) سالبة وتساوي (-0.681) يشير ذلك إلى الأثر السلبى والقوى جداً بين المتغيرين المستقل والتابع، أي أنه كلما ارتفعت المتغير المستقل انخضفت معها قيم المتغير التابع.

4- يمكن استنتاج من بيانات الدراسة انعدام الرؤية الاستراتيجية للوزارة وعدم جود خطة معتمدة لدى الوزارة فيما يخص السياة الخارجية فى ليبيا وهو مايدل على التخبط الحاصل فى الوزارة حاليا.

5- الانعدام الواضح لتحديد الفرص والمخاطر التى تواجه الدولة ووزارة الخارجيةعدم وجود الية وضحة للتعامل معها.

6- الانقسام المؤسسى بالدولة وانكاسه على السياسة الخارجية الليبية.

وتوصى الدراسة بالاتى:

1- ضرورة وضع الرؤيا الاستراتيجية للسياسة الخارجية للدولة الليبية والتحركوفق هذه الرؤيا.

2- وضع الخطة الاستراتيجية للسياسة الخارجية والبعدعن التحركات الغير مخطط لها.

3- التحديد الدقيق للفرص التى يمكن الاستفاذه منها والمخاطرالتى يمكن تجنبها بما يخدم المصالح الليبية الخاصة.

4- استخدام كل الادوات المناسبة للسياسة الخارجية بما يضمن تنفيذ الخطط الاستراتيجية للدولة الليبية.

المراجع

1- إبراهيم العيسوي(2001) التنمية في عالم متغير، دارالشروق، القاهرة

2- أحمد نوري النعيمي (2011)، عملية صنع القرار في السياسة الخارجية، دار زهران للنشر، مصر، القاهرة.

3- إسماعيل صبري (2007)أصول العلاقات الدولية -إطار عام، كلية التجارة في جامعة أسيوط جمهورية مصرالعربية.

4- أحمد سيد مصطفى(2000) التخطيط الأمني الاستراتيجي وإدارة التغيير في مجال مكافحة الارهاب، مجلة كلية التدريب والتنمية، العدد الثالث، كلية التدريب والتنمية في أكاديمية مبارك للأمن، القاهرة.

5- عامر عبد الفتاح أحمد عبد الغفار(2014) السياسة الخارجية الروسية تجاه ليبيا وسوريا وآثرها على التحولت والتنمية السياسية في البلدين منذ العام 2011 -2014 ،رسالة ماجستير 11 غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس/ فلسطين.

6- عبلة الافندى (1994) نظم املعلومات وأثرها في التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.

7- زهير بو عما مة (2010) ، أمن القارة الوروبية في السياسة الخارجية المريكية بعد نهاية الحرب الباردة، دار الوسام العربي للنشر والتوزيع، الجزائر.

8- مازن الرمضاني (1989) ، دراسة في السياسة الخارجية، جامعة بغداد، بغداد

9- مدحت محمد أبو النصر (2009) مقومات التخطيط والتفكيرالاستراتيجي المتميز، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.

10-مدحت محمد أبو النصر(2009)، مقومات التخطيط والتفكير الاستراتيجي المتميز، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة ، 2009

11-معتز عساف، (2008) التمييز في التخطيط الاستراتيجي باستخدام بطاقات الأداء المتوازن، بيروت

المرجع الاجنبية

1- Archer، W.، Jones، E.، Davison، J. (2010) A UK Guide to Enhancing the International Student Experience. London: UK HE International Unit

2- Githens-Mazer، J. and Lambert، R. (2010)، Islamophobia and Anti-Muslim Hate Crime: A London case study. Exeter: European Muslim Research Centre

3- Wintour، P. (2010) Fund to ease impact of immigration scrapped by stealth. Retrieved September 16، 2010، from The Guardian

أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على صنع القرارات الإدارية
دراسة ميدانية على موظفي الشركة العامة للكهرباء- طرابلس- إدارة الموارد البشرية

أ. وليد فرج مفتاح المزوغي

قسم إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة طرابلس، ليبيا

المستخلص:

هدفت الدراسة للتعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبةفي صنع القرارات الإدارية في الشركة العامة للكهرباء طرابلس، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمدت تصميم استمارة استبيان وزعت على المبحوثين الذين كان عددهم (75) بمجتمع الدراسة من العاملين بالشركة العامة للكهرباء باستخدام أسلوب المسح الشامل للحصر، وقد كان عدد الاستبيانات المتحصل عليها (66) صحيفة بنسبة (88٪)والفاقد منها (9) بنسبة (12٪) وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المختلفة لغرض التحليل والوصول الى النتائج والتي من أهمها وجود انخفاض في مستلزماتإدارةوتشغيلنظامالمعلوماتالمحوسبة ذلك من خلال مؤشر مستوى المستلزمات المادية والبرمجية ومؤشر مستوى المستلزمات البشرية والتنظيمية. ووجود ارتفاع في مستوى صنع القرارات الإدارية، وأن هناك تأثير لمستوى مستلزماتإدارةوتشغيلنظامالمعلوماتالمحوسبة على مستوى صنع القرارات الإدارية; أتضح ذلك من خلال مؤشرمستوى المستلزمات المادية والبرمجية على مستوى صنع القرارات الإدارية، ومؤشر مستوى المستلزمات البشرية والتنظيمية على مستوى صنع القرارات الإدارية.

The study aimed to identify the impact of computerized management information systems on administrative decision-making in the General Electricity Company of Tripoli. To achieve the objectives of the study، the descriptive analytical approach was used.It adopted the design of a questionnaire that was distributed to the respondents، whose number was (75) in the study population، employees of the General Electricity Company. The number of

questionnaires obtained was (66)، at a rate of (88%)، and the missing ones were (9)، at a rate of (12%). It was used Various statistical methods for the purpose of analysis and reaching results، the most important of which is the presence of a decrease in the requirements for managing and operating the computerized information system through the indicator of the level of material and software requirements and the indicator of the level of human and organizational requirements. There is an increase in the level of administrative decision-making، and that there is an impact of the level of requirements for managing and operating the computerized information system on the level of administrative decision-making;this is evident through the indicator of the level of material and software requirements at the level of administrative decision-making، and the indicator of the level of human and organizational requirements at the level of administrative decision-making.

الكلمات الدالة: نظم المعلومات المحوسبة، مستلزمات إدارة التشغيل، المستلزمات المادية والبرمجية، المستلزمات البشرية والتنظيمية، صنع القرارات.

- **الإطار العام للدراسة:**

المقدمة:

تُعد المعلومات اليوم موردا مهما ورئيسا من موارد المنظمة، ذلك أنها تشكل العامل الحاسم بنجاح المنظمة في تحقيق رسالتها أو أهدافها، خاصة في ظل عالم يتميز بدرجة عالية من التعقيد والتغير، نتيجة التطورات التكنولوجية المتصارعة، ولهذا كله وإضافة إلى ما أفرزتها لتحديات العالمية المصاحبة للانفتاحالاقتصادي نحو الأسواق العالمية، وظهور الشركات متعددة الجنسيات، وانتشار مفاهيم الخصخصة والعولمة، أصبحت المعلومة سلاحا تنافسيا، وموردا استراتيجيًا يتوقف علية نجاح المنظمة أو فشلها.

تعتبر نظم المعلومات ميداناٌ يختص بشكل عام بتوفير المعلومات لاستخدامها في التنظيم،واتخذت المعلومات ونظمها اليوم بعداٌ جديداٌ حيث أصبحت تعامل كمورد من الموارد التنظيمية.

وتتمثل نظم المعلومات المحوسبة في مفهومها الشامل وهي النظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب فهو النظام الدي يعتمد على المكونات البرمجية والمادية والتنظيمية للحاسوب في معالجة البيانات ومن تم بث استرجاعالمعلومات، وتقدم معلومات لمساعدة متخذي القرار على اتخاذ القرارات والتخطيط وأنشطةالمنظمة.

- **مشكلة الدراسة:**

أتاحت نظم المعلومات الإدارية المحوسبة فرصة كبيرة لمنظمات الأعمال المختلفة في تعزيز قدراتها التنافسية وتحقيق أهدافها المرجوة، كما ساهمت في تطوير وتحسين الأداء الإداري لمنظمات الأعمال بفعل اعتماد هذه النظم على تكنولوجيا حديثة متطورة تمكن هذه المنظمات من رسم سياساتها أو توجهاتها على معلومات وبيانات واقعية، وعلى اتخاذ قرارات إدارية صائبة.

وقد تم صياغة مشكلة البحث في محاولة الإجابة على التساؤلات التالية:

1 – ما أثر نظم المعلومات المحوسبة في أحداث عملية صنع واتخاذ القرارات بالمنظمة قيد الدراسة؟

2–كيف يمكن الاستفادة من المعلومات المحوسبة في عملية اتخاذ القرارات؟

2.1 – فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستويات تطبيق موارد نظم المعلومات المحوسبة المتمثلة في(الموارد المادية والبرمجية والموارد البشرية والتنظيمية) على صنع القرارات الإدارية؟

حيث تندرج تحت هذه الفرضية الرئيسية ثلاث فرضيات فرعية وهي:–

1.يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى المستلزمات المادية والبرمجيةعلى صنع القراراتالإدارية؟

2.يوجد أثرذو دلالة إحصائية لمستوى المستلزماتالبشرية والتنظيميةعلى صنع القراراتالإدارية؟

3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائيةلمستوى القرارات الإدارية؟

3.1- أهداف الدراسة:

1- إعطاء لمحة موجزة عن مفهوم وأهمية نظم المعلومات المحوسبة بشكل عام ودورها في صنع القرارات الإدارية.

2- التعرف على مدى استخدام نظم المعلومات المحوسبة في صنع القرارات داخل المنظمة.

3- التعرف على العلاقة بين المستوى التنظيمي لدائرة المعلومات المحوسبة واستخدامها في صنع القرارات الإدارية.

4- تقديم بعض المقترحات والتوصيات التي قد تساهم في تحسين استخدام نظم المعلومات المحوسبة في صنع القرارات في المنظمة قيد الدراسة.

4.1- أهمية الدراسة:

1- الأهمية العلمية:

تأتي أهمية هذه الدراسة فيما تضيفه من معرفة ومعلومات في مجال نظم المعلومات المحوسبة وكيفية تطبيقها في صنع القرارات، والذي يعتبر مجالا حديثا وأهميتهالبالغة، نظرا لارتباطه بقطاع الخدمات الذي تعتبره الدولة من قطاعات البنية الأساسية لها، كما أنه يؤثر في تحقيق التنمية الاقتصاديةوالاجتماعيةللدولة.

2- الأهمية العملية:

تساهم هذه الدراسة في تحسين أداء العاملين والارتقاء بهم من خلال تطبيق معايير نظم المعلومات المحوسبة في صنع القرارات، مما ينعكس إيجابا على مستوى أداء العاملين، ويساهم في زيادة القدرة التنافسية للشركة.

5.1- منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والذي يعني وصف الظاهرة في الوقت الراهن، فعلى صعيد البحث الوصفي تم إجراءالمسح المكتبي والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية، والوقوف عند أهمالدراسات السابقة، التي تشكل رافدا حيويا في الدراسة.

أما على صعيد البحث الميداني، تم إجراء الدراسة الاستطلاعية، وتحليل كافة البيانات واستخدام الطرق الإحصائية المناسبة لمعالجتها، بالاعتماد على استبيانه تم تعميمها خصيصا لهذا الغرض.

6.1- أداة جمع البيانات وقدأستخدم الباحث مصدرين أساسين:

1- **المصادر الأولية :** تم جمع البيانات الأولية من خلال استبانة استخدمت كأداة رئيسية للدراسة صممت خصيصًا لهذا الغرض، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام الأسلوب الإحصائي واستخدام برنامج SPSS (Statistical Package for Social Science)

برنامج الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

2.6.1- المصادر الثانوية: الكتب والمراجع العربية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة.

7.1- مجتمع وعينة الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في العاملين بالشركة العامة للكهرباء طرابلسبإدارة الموارد البشرية والذي بلغ عددهم (75) وتم اختيارالعينة من مدراء الادارات والموظفين بأسلوب المسح الشامل للحصر قيد الدراسة.

8.1- حدود الدراسة:

1- **الحدود الموضوعية:** تتناول الدراسة أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في صنع القرارات.

2- **الحدود المكانية:** تم إجراء هذه الدراسة على الشركة العامة للكهرباء بمدينة طرابلس (إدارة الموارد البشرية).

3- **الحدود الزمنية**:تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة بين شهر فبراير 2022 إلى شهر أكتوبر 2022م وهي الفترة التي تم فيها توزيع وتجميع الاستبيان.

الاطار النظري للدراسة:

1- **مفهوم النظام**:

عرفه سلطان بأنه مجموعة من الأجزاء التي تتفاعل وتتكامل مع بعضها البعض ومع بيئتها لتحقيق أهداف معينة.(سلطان،2000،17).

وكذلك عرف النجار النظام بأنه "مجموعة من العناصر أو الأجزاء المترابطة التي تعمل بتنسيق تام وتفاعل، تحكمها علاقات وآلية عمل معينة في نطاق محدد، لتحقيق غايات مشتركة وهدف عام بواسطة قبول المدخلات ومعالجتها من خلال إجراء تحويلي منظم للمدخلات بهدف إنتاج المخرجات مع التغذية الراجعة والرقابة (النجار،2007 ، 11)

2- مفهوم البيانات والمعلومات:

البيانات: تشير البيانات إلى الحقائق والأرقام والحروف والكلمات والخرائط والإشارات التي تعبر عن فكرة ما أوشيء ما، أو ظرف ما، أو موقف محدد.

3- **المعلومات**: هي ناتج تشغيل البيانات التي تصف أحداث العمليات التي تقع في المنظمة، وإخراجها في شكل له معنى للمستفيد، وبما يتفق مع احتياجاته والفائدة المنتظرة من هذه المعلومات (شهيب،1984، 27).

4- **مفهوم نظام المعلومات:** عرف لطفي نظم المعلومات بأنها "تلك النظم التي تهدف إلى توفير المعلومات وخدمات المعلومات ويجب أن يتضمن نظام المعلومات نظامين جزئيين على الأقل : الأول ينصب على تجميع النظام للمعلومات، والثاني لتوفير خدمات المعلومات (لطفي، 2005، 18).

5- **نظم المعلوماتالمحوسبة:**

كما عرف النظام المحوسب بأنه النظام الذي يعتمد على المكونات المادية أوالأجهزة والمكونات البرمجية للحاسوب في معالجة البيانات، ومن ثم بث، واسترجاع المعلومات.

كما أضاف آخرون إلى تعريف نظم المعلومات المحوسبة بأنه نظام معلومات يعتمد على الحاسوب وله نظام جزئي واحد على الأقل، كما أن أرشيف معلوماته يكون آليا جزئيا (لطفي، 7،2005)

1.2- مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

وعرف الأعرجي نظام المعلومات الاداري" بأنه نظام متكامل يتكون من مجموعة من الأفراد والأجهزة والإجراءات والأنظمة الفرعية للمعلومات، وذلك بغرض تزويد الإدارة كلما تحتاجه من معلومات دقيقة وكافية عن الأنشطة الدقيقة للمنظمة ومن أجل انجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة واتخاذ قرارات شبه هيكلية وغير هيكلية بصورة ذات كفاءة وفاعلية(الأعرجي وآخرون، 2002، 65) .

ويمكن تعريف نظم المعلومات الإدارية بأنها "مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات المرتبطة مع بعضها البعض لتقديم معلومات مفيدة (جامعة القدس المفتوحة،2007، 16)

1.1.2- أهمية نظم المعلومات الإدارية:

تلعب نظم المعلومات الإدارية دورًا استراتيجيا في حياة المنظمات لضمان استمراريتها ونجاحها وتقوم هذه النظم بتدعيم الإدارة في التخطيط والرقابة على النظم، بالإضافة إلى مساعدتها في خلق المنتجات، والخدمات الجديدة، وفتح أسواق جديدة، وتخفيض التكلفة، وتحسين مستوى الخدمة مما يمكنها من الحصول على ميزة تنافسية والوصول إلى التميز (البكري، 14،2000).

ولخص الكردي أهمية نظم المعلومات الإدارية للمنظمات في ثلاث أدوار رئيسية هي مساندة العمليات التجريبية، ومساندة اتخاذ القرارات بواسطة المدراء، ومساندة تطوير وتنفيذ الاستراتيجيات لتحقيق ميزات تنافسية (الكردي وآخرون،2003، 45_46).

2.1.2- موارد نظم المعلومات الإدارية:

تتكون نظم المعلومات الإدارية من خمس موارد رئيسية وعلى المنظمة أن تكون قادرة على تعظيم الموارد الخمسة لتعظيم الفائدة من نظام المعلومات، وهذه الموارد كما ذكرتها الكردي في كتابها كالتالي:

1- الموارد البشرية: إن وجود الأفراد ضروري لعمل أي نظام معلومات وهنا كنوعين أساسيين من الموارد البشرية اللازمة لنظم المعلومات وهما:

• المستخدمين النهائيين وهم الذين يستخدمون النظام بطريقة مباشرة أو يستخدمون مخرجاته المجهزة.

• الأخصائيون في نظم المعلومات وهم الذين يطورون ويشغلون النظام.

2- الموارد المادية: تضمن جميع الأجهزة المادية والمواد المستخدمة في تشغيل المعلومات، وهي تشمل الحاسبات والطرفيات والوسائط.

3- موارد البرمجيات: تشمل جميع أنواع تعليمات تشغيل البيانات، وتشمل كل من البرامج والإجراءات.

4- موارد البيانات: أدركت المنظمات أخيرا أن البيانات تعتبرموردا تنظيميا هام ينبغي إدارته بفاعلية لصالح جميع المستخدمين النهائيين في المنظمة.

5- موارد الشبكات: أصبحت شبكات الاتصال مثل الانترنت الان ضرورية لقيام المنظمة بالتجارة والأعمال الالكترونية (الكردي وآخرون،2003، 34-35).

2.2- مفهوم صناعة القرار:

– فيرى " أبو بكر مصطفي بعيره" بأن صناعة القرار (تمثل عملية تقود إلياختيار أحد البدائل بعد دراسة النتائج المتوقعة من كل بديل، وأثرها في تحقيق الهدف المنشود)(بعيره وآخرون ،1991، 137)

وحسب وجهة نظر " سعاد نائف برنوطي " أن صنع القرار (هو معرفة الفرد والآخرين كيفية اتخاذ القرارات والتأكد من سلامتها، والإدراك لعدة وسائل وآليات لكل منها الظروف المناسبة لاستخدامها لتوفير المساعدة لمتخذي القرار) (برنوطي ،2003، 282).

1.2.2- مراحل صنع القرار:

أ- **تشخيص المشكلة:**تعتبر هذه الخطوة أهم ناحية من نواحي عملية اتخاذ القرارات نظراً لتوقف واعتماد كل الخطوات التالية والوصول إلى حل المناسب على هذه الخطوة فعدم وضوح

المشكلة لدى متخذ القرار وعدم معرفته وفهمه لها يؤدي إلى ضياع قدر كبير من الجهد والوقت في تجميع معلومات غير ملائمة لحل المشكلة موضوع الدراسة.

ب- مراحل تشخيص المشكلات الإدارية:

1. التحليل: تعتبر هذه المرحلة هي الأولي من مراحل تشخيص المشكلات الإدارية.

2_ الإدراك: وهنا يتم تحليل وتبويب وتفسير البيانات التي قام المدير بتجميعها متبعاً في ذلك أحدث الأساليب الإحصائية ومستخدماً برامج الحاسوب الآلي وذلك كله بهدف الإجابة على السؤال التالي: هل هناك انحراف بين ما هو كائن ... وما يجب أن يكون؟

3_ حساب الانحراف: لا بد أن يدرك المدير الفرق بين الظواهر والمشكلات الإدارية.

الظاهرة: هي كل ما نراه بالعين أو نمسكه باليد أو ندركه بالإحساس.

المشكلة: ذلك الموقف ذو الحلول المتعددة والتي يصعب الاختيار من بينهما.

ج- تحديد الهدف: يقصد بالهدف هنا المعيار الذي يستخدم لتقييم البدائل مع ملاحظة انه يصبح اتخاذ القرار سهلاً إذا كانت الأهداف واضحة ومرتبة، اما إذا كانت الأهداف غير واضحة فإن المديرين لن يكون لديهم معيار يحكمون به على صدق القرار بموجبه. وقد تكون المشكلة التي نحن بصددها هي تحقيق هدف معين لذلك يلزم تحديد هذا الهدف في ضوء معلومات يلزم توافرها ويجب ان تكون الأهداف في حدود الإمكانيات والموارد المتاحة والظروف التي يعمل فيها المشروع. ويجب أيضا أن يكون الهدف دقيقاً وحدود الكمية او القيمة واستخلاص الحلول البديلة للوصول على حل لهذه المشكلة. وبصفة عامة يتعين توافر الخصائص التالية في الهدف: (الطيرفي، 69)

1.3- نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وعملية صنع القرارات الإدارية

يعتبر توافر المعلومات من العناصر المهمة في عملية صنع القرارات الادارية للمشكلات القائمة وأن دور التقارير الدورية في جمع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الادارية ، وتوفير قاعدة بيانات تسهم في توفير المعلومات لعمليات اتخاذ القرار ، وتوفير الادارات في المستويات المختلفة للمعلومات الضرورية لعملية اتخاذ القرارات له أكبر تأثير في عملية صنع القرار الجيد وليتميز المناخ التنظيمي بالملائمة لاتخاذ القرارات الصحيحة وتعتبر أنظمة المعلومات الوسيلة التي تعمل علي توفير البيانات وتحليلها وتخزينها وتقديمها إلي الادارة فبدون هذه المعلومات

يصعب علي الادارة والمدير متخذ القرار تحديد أيهما القرار الصحيح والدقيق الملائم فالمعلومات هي العنصر الأهم والحاسم ، الذي يقلل الشك ، ويحد من الغموض ويزيد من درجة الثقة في موقف أو قرار معين كما أن صنع لقرار الرشيد ، أصبح يقتضي قدراً كبيراً من البيانات والمعلومات ، وتحديد كاملاً للثوابت والمتغيرات ، وتحليلاً دقيقاً للسياسات والاستراتيجيات (عبد الهادي ، 1983، 84)

ولاتخاذ قرارات سليمة وفعالة يجب الاعتمادعلى عنصرين أساسين هما (موسى اللوزي، 2002، 118)

- المدير نفسه وموقعه التنظيمي.
- وجود نظام معلومات متطورة ومتقدم يعمل بكفاءة عالية.

الإطار العملي للدراسة:

يتناول هذا الجانب عرضا مفصلاً للإجراءات التي تم الاعتماد غليها في تنفيذ الدراسة الميدانية بهدف لتعرف على"**أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على صنع القرارات الإدارية**"ويشمل أيضا عرضا حول أداة جمع البيانات والأساليب المستخدمة في التحليل الاحصائي إضافة الى صدق أداة الدراسة وثباتها وتحليل البيانات الوصفية وفرضياته.

1.4- مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في الشركة العامة للكهرباء طرابلس إدارة الموارد البشرية البالغ عددهم (75) موظف / موظفة ونظرا لصغر حجم المجتمع تم استهدافها بالكامل من خلال استخدام أسلوب المسح الشامل لجميع مفردات المجتمع، والجدول التالي يوضح اعداد الاستمارات الموزعة والفاقد منه :

جدول (1) يبين الاستمارات التي تم توزيعها ونسبة المسترد والفاقد منها

عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المفقودة	نسبة الاستمارات المفقودة	عدد الاستمارات الغير صالحة للتحليل	نسبة الاستمارات الغير صالحة للتحليل	عدد الاستمارات الصالحة	نسبة الاستمارات الصالحة
75	9	٪12	0	٪0	66	٪88

2.4- أداة جمع البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام استمارة استبيان

جدول رقم(2) ترميز الإجابات المتعلقة بمقياس لكارت الخماسي

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5
درجة الموافقة	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً

3.4- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

1-**اختبار كرونباخ ألفا** (α): هو اختبار يبين مدى الارتباط بين إجابات مفردات العينة على مجموعة من الأسئلة المقاسة بمقياس واحد. لذلك يتم استخدام هذا الاختبار لمعرفة مدى مصداقية إيجابيات مفردات عينة الدراسة على كل مجموعة من العبارات المتعلقة بفرضيات الدراسة

(عايدة، 158،2002)

2-**التوزيع النسبي**:يستخدم أسلوب التوزيع النسبي لوصف طبيعة إجابات مفردات العينة على سؤال معين فإذا كان المقياس المستخدم هو مقياس ليكارث الخماسي كم هو موضح بالجدول رقم(2).

3 - **اختبارZ حولالمتوسط**:يستخدم اختبار Z حول المتوسط لاختبار الفرضيات الإحصائية المتعلقة بمتوسط المجتمع إذا كانت بيانات العينة كمية أي (في المستوى الفتري على الأقل) وتتبع التوزيع الطبيعي أو حجم العينة كبير. لذلك يتم استخدام هذا الاختبار لاختبار فرضيات الدراسة.

4- معامل الارتباط (بيرسون) (داودوفاضل،2004، 15)

يستخدم هذا المعامل لتحديد نوع ودرجة العلاقة بين ظاهرتين كمية وكلاهما تتبع التوزيع الطبيعي.

5- **تحليل التباين الأحادي**:يستخدم أسلوب تحليل التباين لتحديد أثر متغير مستقل (وصفي) على متغير تابع (كمي) في حالة ما يكون المتغير المستقل مقسم إلى أكثر من حالتين والمتغير التابع كمي مثل تحديد أثر المؤهل العلمي (متغير مستقل) على الدخل الشهري .

4.4- صدق وثبات الدراسة :

نتائج اختبار كرونباخ ألفا (α) للصدق والثبات:

من أجل اختبار مصداقية إجابات مفردات العينة على عبارات الاستبيان فقد تم استخدام معامل ألفا (α) فوجد أن قيم معامل كرونباخ ألفا لكل مجموعة من العبارات كما بالجدول رقم (3)

جدول رقم (3) نتائج اختبار ألفاكرونباخ

ت	المحاور	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفاء
1	مستوى توفر المستلزمات المادية والبرمجية	16	0.925
2	مستوى توفر المستلزمات البشرية والتنظيمية	16	0.921
3	مستوى القرارات الإدارية	9	0.886

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) لكل مجموعة من عبارات استمارة الاستبيان أكبر من 0.60 وهذا يدل على وجود ارتباط قوي بين إجابات مفردات عينة الدراسة على كل مجموعة من عبارات استمارة الاستبيان. مما يزيد من الثقة في النتائج التي سوف نحصل عليها.

5.4- الوصف الاحصائي لمجتمع الدراسة وفق بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية:

1- البيانات الشخصية والوظيفية:

يهدف هذا المحور إلى جمع بيانات أفراد مجتمع الدراسة والتي من خلالها يمكن التعرف على بعض البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة، ولقد تم تحديدها كالتالي:

جدول (4) توزيع أفراد المجتمع حسب بياناتهم الشخصية

		ذكر	أنثى	المجموع
الجنس	العدد	58	8	66
	النسبة٪	٪87.9	٪12.1	**٪100**

		ثانوى أو ما يعادله	دبلوم عالي	جامعي فما فوق	المجموع
المؤهل العلمي	العدد	6	26	34	**66**
	النسبة٪	٪9.1	٪39.4	٪51.5	**٪100**

		أقل من **5** سنوات	من **5** إلى أقل من **10**	من **10** إلى أقل من **15** سنة	من **15** سنة فأكثر	المجموع
سنوات الخبرة	العدد	14	33	6	13	**66**
	النسبة٪	٪21.2	٪50.0	٪9.1	٪19.7	**٪100**

		مدير عام	مدير إدارة	رئيس قسم	مشرف وحدة	المجموع
المسمى الوظيفي	العدد	7	10	30	19	**66**
	النسبة٪	٪10.6	٪15.1	٪45.4	٪28.7	**٪100**

(المصدر : نتائج الدراسة الميدانية)

بينت النتائج الواردة في الجدول (4) أن اغلبية أفرادمجتمع الدراسةكانوا من الذكور وبنسبة بلغت(87.9٪)والباقي من الإناث وتمثل نسبة (12.1٪) أما بالنسبة لمؤهلاتهم العلمية فإن النتائج بينت الذين مؤهلهم جامعي فما فوق يمثل نسبة (51.5٪)من مجتمع الدراسة تم يليه ممن مؤهلاتهم العلمية دبلوم عالي ويمثل نسبة (39.1 ٪)من مجتمع الدراسة والباقي ممن مؤهلاتهم العلمية ثانوي أو ما يعادلها ويمثل نسبة (9.1٪)من مجتمع الدراسة. أما بالنسبة لسنوات خبرتهم بينت النتائج أن من 5 إلى أقل من 10 سنوات ويمثل نسبة (50٪)تم يليه ممن سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات ويمثل نسبة (21.2٪) وممن سنوات خبرتهم من 15 سنة فأكثر ويمثل نسبة (19.7٪)والباقي ممن سنوات خبرتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة ويمثل نسبة (9.1٪)من مجتمع الدراسة.

وفيما يخص وظيفتهم رئيس قسم ويمثل نسبة (43.9٪)من مجتمع الدراسة تم يليه ممن وظيفتهم مشرف وحدة ويمثل نسبة (31.6٪)تم يليه ممن وظيفتهم مدير إدارة ويمثل (17.5٪)والباقي ممن وظيفتهم مدير عام ويمثل نسبة (7٪)من جميع مفردات مجتمع الدراسة.

6.4- تحليل واختبار فرضيات الدراسة:

المحور الأول: نتائج التحليل الوصفي لمحور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المتمثلة في الاتي (المستلزمات المادية والبرمجية – المستلزمات البشرية والتنظيمية)

جدول رقم (5) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى توفر المستلزمات المادية والبرمجية

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقةبمستوى توفر المستلزمات المادية والبرمجية	2.792	0.762	2.221-	0.03

من خلال الجدول رقم (5) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار -2.221 بدلالة معنوية محسوبة 0.030 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة 2.792 وهو يقل عن المتوسط المفترض (3) فهذا يشير إلى انخفاض مستوى توفر المستلزمات المادية والبرمجية بالشركة قيد الدراسة.

جدول رقم (6) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى توفر المستلزمات البشرية والتنظيمية

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة **بمستوى توفر المستلزمات البشرية والتنظيمية**	2.758	0.751	2.624-	0.011

من خلال الجدول رقم (6) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار-2.624 بدلالة معنوية محسوبة 0.011 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة 2.758 وهو يقل عن المتوسط المفترض (3) فهذا يشير إلى أن بمستوى توفر المستلزمات البشرية والتنظيمية.

جدول رقم (7) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى مستلزماتإدارةوتشغيلنظاممالمعلوماتالمحوسبة

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعيارى	إحصائى الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة **بمستوى مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسبة**	2.775	0.683	2.683-	0.009

من خلال الجدول رقم (7) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار -2.683 بدلالة معنوية محسوبة 0.009 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة 2.775 وهو يقل عن المتوسط المفترض (3) فهذا يشير إلى أن انخفاض مستوى مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسبة حيث أن:

1. هناك انخفاض في مستوى المستلزمات المادية والبرمجية.
2. هناك انخفاض في مستوى المستلزمات البشرية والتنظيمية.

جدول رقم (8) نتائج اختبار أثر مستوى تطبيق موارد نظم المعلومات المحوسبة على مستوى صنع القرارات الإدارية

البيان	قيمة معامل الارتباط	مربع معامل الإرتباط	الدلالة المعنوية
أثر مستوى المستلزمات المادية والبرمجية على مستوى القرارات الإدارية	0.256	0.0655	0.038
أثر مستوى المستلزمات البشرية والتنظيمية على مستوى القرارات الإدارية	0.365	0.1332	0.003
أثر مستوى مستوى مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسبة على مستوى القرارات الإدارية	0.344	0.1183	0.005

من خلال الجدول رقم (8) نلاحظ أن

– قيمة معامل الارتباط لأثر مستوى المستلزمات المادية والبرمجية على مستوى صنع القرارات الإدارية (0.256) بدلالة معنوية (0.038) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على وجود أثر طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية لمستوى المستلزمات المادية والبرمجية على مستوى صنع القرارات الإدارية حيث أن 6.55 ٪ من التغير في مستوى صنع القرارات الإدارية يعود إلى التغير في مستوى المستلزمات المادية والبرمجية

– قيمة معامل الارتباط لأثر مستوى المستلزمات البشرية والتنظيمية على مستوى صنع القرارات الإدارية (0.365) بدلالة معنوية (0.003) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على وجود أثر طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية لمستوى المستلزمات البشرية والتنظيمية على مستوى صنع القرارات الإدارية حيث 13.32٪ من التغير في مستوى صنع القرارات الإدارية يعود إلى التغير في مستوى المستلزمات البشرية والتنظيمية.

– قيمة معامل الارتباط لأثر مستوى مستلزماتإدارةوتشغيلنظاممالمعلوماتالمحوسبة على مستوى صنع القرارات الإدارية (0.344) بدلالة معنوية (0.005) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على وجود أثر طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية لمستوى مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسبة على مستوى صنع القرارات الإدارية حيث 11.83٪ من التغير في مستوى صنع القرارات الإدارية يعود إلى التغير في مستوى مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسبة.

ولاختبار الفرضية المتعلقة بمستوى صنع القرارات الإدارية تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار Z حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (9) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

جدول رقم (9) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى صنع القرارات الإدارية

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعيارى	إحصائى الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى صنع القرارات الإدارية	3.502	0.87	4.683	0

من خلال الجدول رقم (9) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 4.683 بدلالة معنوية محسوبة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة 3.502 وهو يزيد عن المتوسط المفترض (3) فهذا يشير إلى ارتفاع مستوى صنع القرارات الإدارية.

7.4- النتائج والتوصيات الدراسة:

1.7.4-النتائج

بعد الانتهاء من إجراء الدراسة، ومعالجة وتحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد العينة بالطرق الإحصائية المناسبة، في عرض لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1- من خلال نتائج التحليل والدلالات الإحصائية لآراء فئات أفراد العينة تظهر موافقة المبحوثين وتأييدهم بأنه يوجد أثر للموارد المادية والبرمجية على مستوى صنع القرارات الإدارية، أي توجد علاقة طرديه موجبة ذات دلالة إحصائية لمستوى المستلزمات المادية والبرمجية على عملية صنع القرارات الإدارية.

2- وفقاً للبيانات المدونة لنتائج التحليل الإحصائي لآراء المبحوثين من فئة عينة الدراسة حول أثر المستلزمات البشرية والتنظيمية، تبين وجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية لمستوى المستلزمات البشرية والتنظيمية على مستوى صنع القرارات الإدارية.

3- أثبتت نتائج الاختبار الإحصائي للدراسة أنه توجد علاقة طردية ايجابية ذات دلالة إحصائية لمستوى مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسبة على مستوى صنع القرارات الإدارية

4- أظهرت نتائج الاختبار الإحصائي في الدراسة بأن أراء المبحوثين تبين بأنه لا يوجد أثر للجنس على مستوى مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسبة.

5- أثبتت نتائج الاختبار الإحصائي في الدراسة عدم وجود أثر ذو دلالة معنوية للمؤهل العلمي على مستوى مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسبة.

6- كشفت نتائج التحليل أيضاً بأنه لا وجود لأثر ذو دلالة معنوية لسنوات الخبرة على مستوى مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسبة.

7- وفقاً للتحليل تم التوصل إلى أنه لا وجود لأثر ذو دلالة معنوية للوظيفة على مستوى مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسبة.

2.8.4-التوصيات

بناء على نتائج الدراسة فإن الباحث يوصي بما يلي:

1- ضرورة العمل على زيادة تطوير الأنظمة الحالية (المادية والبرمجية) لكي تعمل على توفير المعلومات التي تتعلق بجميع البدائل الممكنة لمتخذي القرار، من أجل المفاضلة بين البدائل المتاحة واختيار البديل الأفضل في عملية صنع القرار، والمساهمة في تبسيط المشاكل المعقدة وحلها بأبسط الصور.

2- ضرورة رفع كفاءة مكونات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة سواء (المعدات، البرمجيات، الاتصالات، قواعد البيانات، الأفراد، الإجراءات) وجعلها تواكب التطورات التكنولوجية المتسارعة.

3- ضرورة تدريب العاملين بالشركة قيد الدراسة على نظم المعلومات المحوسبة المراد تطبيقها لرفع مستوى الأداء، وتقديم الدعم والمساندة لصانعي القرارات الإدارية داخل الشركة قيد الدراسة.

4- يقترح الباحث إجراء المزيد من الدراسات مستقبلاً التي تهتم بنظم المعلومات المحوسبة وعلاقتها بالمتغيرات المختلفة، كعلاقة النظم المحوسبة بالجودة الشاملة، وأيضا علاقتها بجودة الخدمات بالمؤسسات، وأيضا علاقة النظم المحوسبة بالرقابة الإدارية.

المراجع:

1. سلطان، ابراهيم، (2000)، **نظم المعلومات الإدارية** "مدخل إداري، الدار الجامعية، الإسكندرية.

2. شهيب، محمد، (1984) ، **المعلومات لأغراض الإدارة في المنشآت الصناعية الخدمية**، القاهرة.

3. النجار، فايز،(2007) ، **نظم المعلومات الإدارية**، جامعة الإسراء، الطبعة الثانية.

4. إدريس، ثابت عبد الرحمن (2007) ، **نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة**، الدارة الجامعية المنوفية.

5. الأعرجي عاصم، علاونة علي، (2002)،**واقعو آثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة"** دراسة ميدانية في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية"،المجلة العربية للإدارة، العددالأول، المجلد22 .

6. جامعة القدس المفتوحة (2007)، **أنظمة المعلومات الإدارية**، مطبعة جامعة القدس المفتوحة، الأردن.

7. البشابشة، سامر، (2005)، **أثر جودة نظم المعلومات الإداري في رفع مستوى الأداء الوظيفي** في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، عمان، العددالأول ،المجلد10 .

8. جمال إبراهيم داود وسمير سليم فاضل، (2004)،**تحليل الارتباط ونماذج الانحدار البسيط**، دار الكتب الوطنية، بنغازي، ط 1.

9. خالد الطاهر الشيخ، (2005)، **تحليل نقطة التعادل واستخدامها في قرار مدير الإنتاج**، أكاديمية الدراسات العليا رسالة ماجستير، طرابلس.

10. سعاد نايف البرنوطي،(2003) ، **الأعمال والخصائص والوظائف الإدارية** ، عمان _ دار وائل للنشر والتوزيع.

11. عبد الرحمن إدريس، (2005)،**إدارة الإعمال**، الإسكندرية الدار الجامعية.

12. العتيبي، فيحان (2004) ، **دور المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية** دراسة تطبيقية على العاملين في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، رسالة ماجستيرغيرمنشورة،السعودية.

13. فريد فهمي زيادة، (2004)، **إدارة الأعمال الأصول والمبادئ، مدخل وظائف المدير**، عمان غير مبين تاريخ دار النشر.

14. قنديل جيعامر، الجنابي علاء الدين، (2005) ، **نظم المعلومات الإدارية**، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان،ط1.

15. الكردي منال ، العبد جلال (2003)**مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات**، دارالجامعة الجديدة، الإسكندرية.

16. محمد الطراونه وسليمان عبيدات، (2000)،**مقدمة في بحوث العمليات**، عمان مطابع الدستور التجارية.

17. مختار محمد أسيموا، (2005)،**أثر أدراك المسؤولية الاجتماعية على فاعلية القرارات**، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس رسالة ماجستير.

18. المعشر زياد، الخصبة محمد، (2006)، **أثرالعوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقا تنظما لمعلومات الإدارية في القطاع المصرفي الأردني**، المجلة الأردنية في إدارةالأعمال، عمان، العددالرابع، المجلد4.

19. موسى اللوزى، (2002)،**التنمية الإدارية** ط 2، عمان دار وائل للنشر.

20.أبو بكر بعيره وآخرون ، (1991) ، **الموسوعة الإدارية** بنغازي . منشورات جامعة قاريونس.

المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة طرابلس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية

د. على عبدالله الرخيص / د. الهادي ميلاد قويشة
أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية قسم التجارة الالكترونية

مستخلص البحث (Abstract)

هدفت هذه الدراسة لتوضيح مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، واستنتاج المعوقات التي تحد من تطبيقها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية وذالك بالتحقق من فرضيات الدراسة من خلال الدراسة الميدانية وتم طرح أسئلة نموذج الاستبيان على عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس بالكلية بلغ عددهم 51 عضو هيئة التدريس. تم استرجاع منها عدد 44 استبيانه من مجتمع الدراسة صالحة للتحليل الإحصائي. وتم تطبيق المنهج التحليل الإحصائي (SPSS) للوصول إلى نتائج الدراسة والتي أوضحت وجود العديد من المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية بالكلية أتفق أغلب أفراد العينة بوجود علاقة معنوية مباشرة حول متطلبات الإدارة الالكترونية (الإدارية' التقنية، البشرية، المالية) تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية رغم اختلاف مستويات تأثيرها، حيث أوضحت الدراسة بأن المعوقات الإدارية ولتنظيمية كانت أكثر تأثير ، ويليها المعوقات التقنية والتكنولوجية، ثم المعوقات المالية ، وأقلها تأثيرا كانت المعوقات البشرية.

أوصت الدراسة بضرورة وضع خطط وأهداف تساهم في تطبيق الإدارة الالكترونية ،وتخصيص ميزانية مستقلة ، وتوفير بنية تحتية حديثه وأجهزة كمبيوتر متطورة، وتشجيع أعضاء هيئة التدريس على الانخراط في دورات تدريبية في مهارات استخدام الحاسوب والانترنت لمواكبة التطور والتغلب على صعوبات تطبيق الإدارة الالكترونية بالكلية.

مقدمة

ساهم تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية في حدوث تغييرات جذرية في أسلوب وفعالية النظام الإداري بشكل مباشر ، كما أدى إلى تطوير مجالات عمل الإدارة بشكل عام ، مما أفضى إلى تحسين أداء المؤسسات الخدمية والإنتاجية وتبسيط الإجراءات في إنجاز العمل ،وكذالك التحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى

الإلكترونية. ووفقا لتعريف (د. ناصف ،2003) أن مفهوم الإدارة الالكترونية هو" استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الانترنت في جمع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة الأداء بالمنشأة"، نظرا لأن الإدارة التقليدية لم تعد قادرة على مواكبة التطور وإنجاز الأهداف بالسرعة والدقة المطلوبة منها، ومن هذا المنطلق وفي ظل انتشار العولمة والانفتاح فقد سعت العديد من المنظمات بمختلف أنشطتها إلى تطبيق الإدارة الالكترونية بدلا من الإدارة التقليدية في كافة المجالات الإنتاجية والخدمية للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في إنجاز الأعمال بدقة وسرعة وكفاءة عالية ، ومن ضمنها مؤسسات التعليم العالي لما لهذا القطاع أهمية في الرقي والتقدم للدول.

ويرى كلا من (أمان ، وعبدالمعطي: 45، 2004) "أن استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات التعليمية يتطلب تأهيل عناصر العملية التعليمية من موظفين وأعضاء هيئة التدريس على كيفية التعامل مع التقنية الحديثة ، للتغلب على المعوقات التي تواجهها مثل ضعف البنية التحتية وقلة الكوادر البشرية المدربة وغيرها" ، وتسعى مؤسسات التعليم العالي والجامعات في ليبيا إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات أسوة بباقي الدول الأخرى رغم الظروف والتحديات السياسية والأمنية والاقتصادية التي تمر بها إلى مواكبة هذا التطور وتطبيق تكنولوجيا الإدارة الالكترونية في العملية التعليمية وإحداث نقلة نوعية في تحقيق الأهداف والمساهمة في تطوير مخرجات النظام التعليمي ليتوافق ومتطلبات سوق العمل، ومحاولة التغلب على الصعوبات والمعوقات التي تحد من تحقيق هذه الأهداف، وعلى هذا الأساس جاء هذا البحث للوقوف على مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية بكلية الاقتصاد والعوم السياسية ، وما هي الصعوبات التي تحد من تطبيقها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية.

أولاً: أدبيات الدراسة

1-1: **مشكلة وتساؤلات الدراسة :**

بالرغم من الخطوات التي اتخذتها المؤسسات والمنظمات في ليبيا خلال العقدين الأخيرين لمواكبة التطور التكنولوجي في محاولة لتطبيق الإدارة الالكترونية في مختلف القطاعات الإنتاجية والخدمية بها ومن ضمنها قطاع التعليم العالي خصوصاً في الجامعات لما لها من أهمية كبيرة في تطور ورقي المجتمع، بالإضافة إلى تفعيل التنمية الاجتماعية والاقتصادية وإيجاد مجتمع معلوماتي متميز، إلا أن هناك العديد من المعوقات التي تحول دون تطبيقها بكفاءة وفاعلية، **ومن هنا جاءت هذه الورقة للإجابة على هذه التحديات والمتمثلة في :**

1- ما هي المعوقات (الإدارية' التقنية، البشرية، المالية) التي تحول دون نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية بكلية الاقتصاد جامعة طرابلس ؟

2- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهة نظر أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية. تعزي لمتغيرات العمر والجنس وعدد الدورات المتحصلين عليها والمؤهل العلمي والدرجة العلمية في مجتمع العينة قيد الدراسة.

2- ما هي الخطوات الواجب اتخاذها للتغلب على هذه التحديات من وجهة نظر أفراد العينة؟

1-2 أهداف الدراسة:

يسعى الباحثان في هذه الورقة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من أهمها :

1- تشخيص المعوقات (الإدارية' التقنية، البشرية، المالية) التي تحول دون نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية بكلية الاقتصاد جامعة طرابلس ؟

2- اقتراح سبل التغلب على هذه التحديات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية من خلال النتائج والتوصيات .

3- محاول وضع توصيات بناء على نتائج الدراسة تساهم في تذليل الصعوبات لتطبيق الإدارة الالكترونية بكلية الاقتصاد بصفة خاصة ، وكافة مرافق الجامعة بصفة عامة.

1-3 أهمية الدراسة:

غدت الإدارة الإلكترونية في عالمنا المعاصر وسيلة حياة وبقاء في ظل انتشار تكنولوجيا المعلومات وانفتاح دول العالم على العولمة والمنافسة بين الشركات للرفع من مستوى المنظمات وكفاءتها وفاعليتها في تقديم خدمات متطورة ومتميزة تساعدها في تحقيق أهدافها في ظل الموارد المتاحة لها، ومن هذا المنطلق فإن أهمية هذا الدراسة **تكمن في** :-

معرفة مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية بالكلية كمتغير تابع ، والتعرف على طبيعة المعوقات والصعوبات التي تحد من تطبيق الإدارة الالكترونية كمتغيرات مستقلة يتم اختبارها.

-1-4 : فرضيات الدراسة:

تهدف هذه الورقة لاختبار مدى صحة الفرضيات التالية :

1 - لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهة نظر أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية. تعزي لمتغيرات العمر والجنس وعدد الدورات في مجال الحاسب الآلي، والمؤهل العلمي والدرجة العلمية في مجتمع العينة قيد الدراسة.

2 - لا يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للمتطلبات (الإدارية' التقنية، البشرية، المالية) تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجتمع العينة قيد الدراسة.

منهجية الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة في جمع البيانات على الكتب والدوريات والمجلات العلمية بالإضافة إلى الدراسات السابقة والرسائل الجامعية الحديثة في الجانب النظري في الدراسة.

أما في الجانب العملي فقد أعتمد الباحث على الدراسة الميدانية وتجميع البيانات من خلال صحيفة الاستبيان بعد تحكيمها من قبل المحكمين وتعديلها، حيث تم توزيع صحيفة الاستبيان ، على عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد جامعة طرابلس،ومن ثم تطبيق الأساليب الإحصائية الحديث لتحليل البيانات للوصول إلى نتائج وتوصيات الدراسة.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية : كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة طرابلس

الحدود البشرية : عينة من أعضاء هيئة التدريس القارين بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية.

الحدود الزمنية للدراسة الميدانية في ديسمبر 2022 م إلى مارس 2023م.

مصطلحات الدراسة : المعوقات ، الإدارة الالكترونية ، جامعة طرابلس

الدراسات السابقة :

أولا : الدراسات المحلية والعربية:-

1- دراسة (عمران ، الهوني 2017) بعنوان " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سبها " هدفت الدراسة إلى تشخيص معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات الاقتصاد والتقنية الطبية بالجامعة ، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي في الدراسة من خلال توزيع بطاقات الاستبيان وتحليل الإجابات باستخدام الأساليب

الإحصائية الحديثة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من المعوقات التى تحول دون نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية بالجامعة وكان من أبرزها المعوقات البشرية بالدرجة الأولى ثم المعوقات الإدارية والمالية وأخيرا المعوقات التقنية، وأوصت الدراسة بضرورة توفير البنية التحتية الملائمة وتدريب العاملين وتوعيتهم بأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية بالجامعة.

2- دراسة (مسعود، القائد، بن إسماعيل (2022) بعنوان **(تطبيق الإدارة الالكترونية بكلية التربية جامعة مصراته) من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بالكلية** هدفت الدراسة إلى معرفة المعوقات (المالية والبشرية والتقنية والإدارية) التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية بالجامعة، حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي بطاقات الاستبيان لجمع المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها وجود الكثير من الصعوبات من أبرزها المعوقات التنظيمية والإدارية والمالية، كما أوصت الدراسة بضرورة الدعم المادي والمعنوي المباشر من إدارة الجامعة.

3- دراسة رضوان ، 2004 بعنوان (**الإدارة الالكترونية في جمهورية مصر العربية)** ، والتي هدفت إلى معرفة المتطلبات التي ينبغي توافرها في المنظمات الحكومية قبل الشروع في تطبيق الإدارة الالكترونية ، بالاعتماد على المنهج التحليلي المسحي، وتوصل إلى عدة نتائج من أهمها افتقار القيادات الإدارية بالمنظمات إلى معرفة التقنية والتعامل معها وأهمية تطبيقها، بالإضافة إلى قلة المخصصات المالية وضعف البنية التحتية ، وأوصى الباحث بضرورة إعادة هندسة الوظائف الإدارية بما يتوافق ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وزيادة المخصصات المالية ودعم تطوير البنية التحتية بالإضافة إلى تدريب الكوادر البشرية للتعامل مع التقنية الحديثة.

4- رسالة ماجستير للطالب (المغيرة ، 2010 ،) حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في إجراءات العمل الإداري في ديوان وزارة الداخلية ، وبينت نتائج الدراسة أن من أهم المعوقات التنظيمية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية الاعتماد على الخبرات الشخصية ، ويليها المعوقات الدعم المادي المقدم للموظفين وقلة الحوافز. وأوصت الدراسة بضرورة دعم الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الالكترونية ونشر ثقافتها بين العاملين وتحفيزهم ماديا ومعنويا.

5 - دراسة الطيطي ،2007**(تطوير الإدارة الجامعية في ضوء الإتجاهات العالمية الفلسطينية)** هدفت إلى الكشف عن أهم الصعوبات التى تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارات الجامعية الفلسطينية من وجهة نظر عينة من الأكاديميين والإداريين ببعض الجامعات الفلسطينية وذالك

باستخدام صحيفة الاستبيان لجمع البيانات ومن ثم استخدام الأساليب الإحصائية الحديثة، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن الجامعات الفلسطينية تعاني قصور في التخطيط الاستراتيجي والتنظيم الإداري اتجاه تطبيق الإدارة الالكترونية ونقص الموارد البشرية والقيادات المؤهلة ، كما أوصت الدراسة بالاهتمام بتدريب وتأهيل العاملين ، وإنشاء نظام معلوماتي فعال للجامعات .

ثانيا: البحوث والدراسات الأجنبية :

- 1-2 دراسة (Deloitte Research" 2000) بعنوان (**At The Dawn of E Government The Citizen as Customer**) شملت الدراسة 250 مؤسسة حكومية في خمسة دول هي أمريكا واستراليا وكندا ونيوزيلندا وبريطانيا، هدفت لدراسة رؤية الإدارات العليا في المؤسسات قيد البحث وتطلعاتهم وتوقعاتهم وخططهم حول التحولات الجذرية في مفاهيم للحكومة الالكترونية المعاصرة والمستقبلية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العاملين، وتوصلت الدراسة إلي عدة نتائج من أهمها أن الحكومات التي أدخلت مفهوم الإدارة الالكترونية إلى أساليب عملها نجحت في تحقيق فوائد عديدة من أهمها توفير خدمات ومعلومات أفضل للمواطنين وتحقيق إنتاجية أعلى من قبل الموظفين وكذالك انخفاض ملحوظ في شكاوي العملاء ، بالإضافة إلى أنها طريقة ناجحة لتحقيق أهداف الحكومة الالكترونية بشكل عام.

2 – دراسة Lewes & Wail 2011 بعنوان Exploring Obstacles to Uses of Technology In higher Education، Desiccation paper هدفت الدراسة إلى استكشاف المعوقات التي تواجه استخدام التكنولوجيا في التعليم العالي، ورقة مناقشة في ظل التوجه السريع نحو استخدامات التكنولوجيا في مجالات التعليم والمراحل الجامعية .

– توصلت الدراسة إلى أن هناك بطء شديد لدى المنظمة في استغلال تكنولوجيا المعلومات في تطبيقات التعليم العالي والمراحل الجامعية بصفة عامة ، وضعف استخدامات التكنولوجيا بالرغم من انتشار أسواق الحاسبات والتكنولوجيا وتوافرها، وأن أغلب المعوقات هي معوقات تقنية ويأتي بعدها المعوقات المرتبطة بالبنية التحتية والتنظيم الإداري.

أولاً الجانب النظري

المبحث الأول : الإدارة الالكترونية :

أولا .. مفهوم الإدارة الالكترونية ..

ساهم تطور تكنولوجيا المعلومات والانترنت في ظهور مصطلحات جديدة مثل الإدارة الالكترونية، والحكومة الالكترونية والتسويق والتجارة الالكترونية وغيرها والذي يعنى تطبيق تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية في كافة الإجراءات الإدارية الحديثة. ويشيرE Mating) ، Moras، (: 2000 "بأن فكرة استخدام التكنولوجيا تقوم على توفير بيئة عمل على شبكة الانترنت تتيح للموظفين والمدراء إمكانية الوصول إلى مصادر المعرفة والتفاعل معها في أي وقت ومن أي مكان دون أية عوائق زمنية أو مكانية" .وهو ما وفرته الحكومة الالكترونية بإقامة مشروع بيئة كاملة الكتروني تتيح للإدارة والموظف المعلومات الدقيقة والمطلوبة بأسرع وقت وبأحدث التقنيات التفاعلية على شبكة الانترنت وأيضا التقييم المستمر عن طريق بيئة المعلومات الإلكتروني الذاتية والاجتماعات الافتراضية".

فقد عرف (السالمي ،2005: 233) الإدارة الالكترونية (E-Management) باعتبارها "عملية مقننة لجميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الالكترونية لاحقاً". وعرفت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCED) الإدارة الالكترونية بأنها تعنى "استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصالات وبالأخص الانترنت كوسيلة تسمح بوضع إدارة بأفضل نوعية قادرة على التفاعل والتواصل مع مختلف الفروع بمرونة ويسر" كما عرفتها (بخش، 2006: ص40) بأنها " إنجاز الوظائف الإدارية بكفاءة وفاعلية عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق أهداف المنظمة"

ويرى الباحثان بأن الإدارة الإلكترونية بأنها (عملية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنجاز الأعمال والوظائف الإدارية وخلق بيئة تواصل مستمر بين مقدم الخدمة والمستفيد منها وذالك من أجل تحسين أداء المنظمات الإنتاجية والخدمية بهدف تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية).

ثالثا: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يتطلب نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمات توفير العديد من المتطلبات والتي ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار في مرحلة التحول وهي:-

أ .المتطلبات الإدارية والأمنية

حيث يرى (عاشور ، 2010 ، 16) ضرورة توافر ثلاث عناصر أساسية ومهمة وهي :

العنصر المادي: ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الالكترونية وتوفير أجهزة الإدخال والمعالجة والإخراج مثل الحواسيب والطابعات وغيرها.

العنصر التقني: باستخدام التقنيات مثل التطبيقات الالكترونية وبرامج معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات ، بالإضافة إلى الأمن ألمعلوماتي أو (السيبراني).

والعنصر البشري: ويعنى به تأهيل الموارد البشرية والعمل على تنمية وتطوير مهاراتهم في التعامل مع التكنولوجيا وعمليات إدخال ومعالجة البيانات.

ب .المتطلبات السياسية : وتعني ضرورة مساندة الدولة وأجهزتها الحكومية في دعم مشاريع الإدارة الالكترونية ماديًا ومعنويًا ، ووجود رؤية وسياسية داعمة لإستراتيجية التحول الالكتروني.

رابعًا : أهداف الإدارة الإلكترونية:

هناك العديد الأهداف من جراء تطبيق الإدارة الالكترونية كما يراها كلا من الكاتبان (السالمي والسليطى 2008 : ص39) وأهمها:

1- توفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية من مصادرها الأصلية وبصورة موحدة.

2- سهولة ومتابعة الإدارات والفروع المختلفة للمنظمة وكذالك موارد المنظمة، وكأنها وحدة مركزية، بالإضافة إلى زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا.

3- إلغاء الإجراءات البيروقراطية وتبسيط وسرعة الإجراءات لإنجاز ورفع مستوى الخدمات.

4- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة والسرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة من خلال التواصل عبر الموقع الالكتروني للمنظمة.

5 - إلغاء عامل المكان لإمكانية إرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الشبكة الالكترونية .

6- إلغاء تأثير عامل الزمان حيث يتم التواصل وتقديم المعلومات بين العملاء والمنظمة طيلة أيام الأسبوع خلال 24 ساعة متواصلة عكس الإدارة التقليدية.

خامساً: مراحل تطبيق الإدارة الالكترونية :

يشير الكاتب (سعد غالب ،2005 : 225-223) هناك أربع مراحل أتفق عليها الباحثين لتطبيق الإدارة الالكترونية قبل أن تتمكن من الوصول الي مرحلة النضج في النهاية وهي:-

1- مرحلة النشر : وتعني نشر المعلومات للمنظمة علي شبكة الويب

2- مرحلة التفاعل : وتتضمن حركة المعلومات في اتجاهين ،حيث تستفيد الإدارة من معلومات التغذية الراجعة feedback .

3- مرحلة التنفيذ أو التعامل: وتكون بعرض الخدمات على شبكة الانترنت وتقديم التسهيلات الالكترونية للمستفيدين، حيث يتمكن المستفيد من القيام بالخدمة والتواصل مع كافة المؤسسات والمرافق الخدمية في الدول مثل التعليم ، الصحة ، والضمان الاجتماعي وغيرها.

4- مرحلة التكامل:من خلال شمول جميع أنشطة لأعمال التقليدية وتحويلها إلى شكل الكتروني

سادساً: مستويات تطبيق الإدارة الالكترونية :

يتم تطبيق الإدارة الالكترونية في ثلاثة مستويات مختلفة وهي (غنيم : 2003 :ص30) :-

1- **المستوى الأول** : داخل المنظمة وبين الإدارات والأقسام أو بين العاملين بها مثل تبادل التقارير والمراسلات الإدارية والمحاسبية، والتعليمات والفواتير وكشف الحضور والانصراف.

2- المستوى الثاني : بين منظمة ومنظمة أخرى أو مجموعة منظمات سوا كانت عامة أو خاصة مثل عطاءات الصيانة والشراء والتمويل وغيرها، والتي قد تتمثل في مورديها أو شركائها.

3- المستوى الثالث: بين المنشأة وعملائها أو الزبائن، مثل تعامل المواطنين مع استخراج الجوازات السفر والبطاقة أو مع وزارة الخدمة المدنية في استخراج شهادات الميلاد الالكترونية وعقود الزواج ، وفواتير الكهرباء ودفع الضرائب وإجراءات الضمان الاجتماعي وغيرها.

سابعًا .. مراحل الانتقال إلى الإدارة الالكترونية ..

تحتاج عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية بالمنظمات إلى مراحل عديدة لكي تحقق الأهداف المرجوة منها ، ومن المراحل هي :- (أحمد ،2009 : 61)

1- ضرورة قناعة الإدارة العليا بأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية وتقديم الدعم المادي والمعنوي.

2- تدريب العاملين و الموظفين و تأهيلهم في كيفية التعامل مع الأجهزة والبرامج، وطرق إدخال البيانات، ، وكذالك إعطائهم دورات على طرق التعامل مع الحاسوب والبرامج والتطبيقات الالكترونية الحديثة وكيفية إدخال وتحليل البيانات والبرمجة والشبكات والصيانة وغيرها.

3- توثيق وتطوير إجراءات العمل : عن طريق تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر إيجابياً على سير العمل وتنفيذها بالطرق الصحيحة والعمل على تخفيض التكاليف والاهتمام برفع الجودة والإنتاجية .

4- توفير البنية التحتية : إن من شروط ومتطلبات التحول إلى الإدارة الالكترونية هو عملية توفير أجهزة الحاسب الآلي المتطورة وربط الشبكات الحاسوبية بالإضافة إلى تأمين وسائل الاتصال الحديثة من الأعطال والصيانة.

5- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً :يجب في أولاً إدخال المعاملات الورقية الأكثر استخداما وتكررا في جميع الأقسام مثل نماذج الإجازات وفواتير المشتريات والحضور والانصراف وغيرها، وبرمجتها إلى معاملات الكترونية لتقليل الوقت ،والتكاليف.

أ- أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى الوطني والعام :

يشير (داركر، 1999، 159).بأن لتكنولوجيا أهمية كبيرة على المستوى القومي متمثلة في:-

1- **تساهم الإدارة الإلكترونية من تحسين جودة الخدمات الحكومية** : وتبسيط إجراءاتها، لتقديمها للمواطنين ، كما تقوم بفتح قنوات جديدة للاتصال ، مما يحقق الثقة ويزيل الكثير من العوائق والصعوبات القائمة في طريق المواطنين وبالتالي يشعر المواطن بالراحة لما أنجز له

2- المساهمة في تحقيق الشفافية بين الموظفين : وذالك عن طريق الأعمال المبذولة لكل موظف في المؤسسة الواحدة، كما تساعد الإدارة الإلكترونية الموظفين من الحصول على المعلومات الجديدة عن طريق الاتصال بالمؤسسة التي يعمل بها والمؤسسات الأخرى.

3- تشجع الإدارة الإلكترونية الاستثمار في التقنية :حيث تتيح الفرص أمام الكثير من المشروعات للدخول والعمل في مجال التكنولوجيا ، وتوفير البنية الأساسية لنظام الشبكات

4- **دعم الاقتصاد الوطني** :تستطيع الإدارة الإلكترونية أن تسهم إسهاماً فعالاً في حل الكثير من الصعوبات التي تعترض حركة الاقتصاد في الدولة وذلك من خلال توفير المعلومات والبيانات فمثلا تمتلك إمكانية الوصول إلى نشر استثماراتها وتقاريرها الاقتصادية في الوقت المناسب.

بالإضافة إلى مساهمة الإدارة الإلكترونية في توفير الجهد والوقت ، وتخفيض التكاليف الاضافية من وجهة نظر الباحثان.

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يرى الدكتور **(ابراهيم ، 2012 ، ص384)** أن أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات تكمن فيما يلي:

1- الرؤية الضبابية للإدارة العليا للمنظمة، وعدم استيعاب لأهداف الإدارة الإلكترونية.

2- عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية واضحة، وكذالك التساهل في تطبيق القوانين واللوائح.

3- .ندرة الموارد المالية والتمويل ، وصعوبة توفير السيولة النقدية.

4- البيروقراطية والتمسك بالمركزية، وعدم الرغبة التغيير الإداري.

5- النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية، والاعتقاد بأنها ستحل محل العنصر البشري.

6- وجود الفجوة الرقمية بين أفراد المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات.

7- أمن المعلومات، وهو تأمين وتشريع الأنظمة، وسن قوانين السلامة لضمان وصول المعلومات للمستفيدين.

العوامل التي تدعوا إلى ضرورة تطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسات التعليمية:

هناك العديد من التحديات والمتغيرات الراهنة التي تدعو مؤسسات التعليم الجامعي والعالي إلى تبنى تطبيق الإدارة الالكترونية كما يراها كلا من (الحضرمي ، الحطيب: 2021، 170):-

1- مواكبة التقدم العلمي والتقني في الدول المتقدمة.

2- تخفيف الأعباء المادية المكلفة في المؤسسات التعليمية.

3- التخلص من الروتين والبيروقراطية السائدة في معظم الإدارات الجامعية.

4- الموقع الجغرافي وانتشار الجامعات ومؤسسات التعليم العالي وبعدها يتطلب شبكة معلومات واتصالات الكترونية لسرعة اتخاذ القرارات.

5- مواجهة الظروف الطارئة مثل ما حدث في جائحة كوفيد 19 (وباء كورونا).

6- محاكاة النماذج الناجحة من الدول الأخرى في مجال التحول الرقمي في التعليم والجامعي.

7- متطلبات النشر والأبحاث في المجلات العلمية وبنا مستودع رقمي لها.

مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات والتعليم العالي:

يشير (سلامة حسين 2006: 589) إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف الإدارات الجامعية لا يعني استخدام الحاسوب في التعليم أو التدريب، بل يشمل أكثر من ذالك هو إدارة العملية الإدارية والتعليمية داخل الجامعة، باستخدام الحاسب الآلي والأجهزة الإلكترونية الأخرى وتشمل كذالك التواصل مع أطراف المصلحة (أعضاء هيئة التدريس، الطلبة، والموظفين) عن طريق وسائل التواصل مثل البريد الالكتروني أو الموقع الالكتروني للجامعة. بالإضافة إلى التعليم عن بعد ونشر البحوث وإلقاء والمؤتمرات وغيرها، التواصل مع المناظرة داخل وخارج الدولة، حيث ويهدف تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تحسين العملية التعليمية وزيادة فاعليتها خلال التعامل مع هم هائل من البيانات، بعضها له صلة بالطلبة) والبعض الآخر له

صلة بالموظفين وأعضاء هيئة التدريس ورؤساء الأقسام، ويمكن تصنيف مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الجامعية من خلال الموقع الالكتروني بالكلية في المجالات التالية:-

أ- تطبيقات الإدارة الالكترونية مجال إدارة شؤون الطلبة: (النجار وآخرون 2002: 27)

1- التسجيل المبدئي في الموقع وفق اللوائح والشروط.

2- عملية تنزيل المواد ومتابعة الجدول الدراسي و كذالك جداول الامتحانات.

3- التواصل مع الموظفين ومسجل الكلية والاستفسارات

4- الاطلاع على النتائج من خلال الموقع الالكتروني للكلية.

ب- تطبيقات الإدارة الالكترونية مجالات أعضاء هيئة التدريس :-

1- تقديم طلبات التعيين والترقيات العلمية من خلال الموقع الالكتروني للجامعة.

2- نشر البحوث والورقات العلمية والاطلاع على المجلات والرسائل العلمية بالموقع.

3- إلقاء بعض المحاضرات (التعليم عن بعد) للطلاب

4- متابعة الجدول الدراسي والتواصل مع الطلبة عبر الموقع الالكتروني.

5- رصد النتائج النهائية للطلبة والرد على الاستفسارات والطعون.

ج- تطبيقات الإدارة الالكترونية في مجالات شئون الموظفين.

1- الاعتماد على الموقع الالكتروني في إجراءات الترقية والتعيين للموظفين

2- رصد الحضور والانصراف وتقديم الإجازات عبر الموقع.

3- الأرشفة الالكترونية والحفظ لكافة الإجراءات الإدارية والمالية.

خطوات تطبيق الإداراة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي والجامعات:

يرى (السالمي : 2008، 64.65) بأن هناك العديد من الخطوات الواجب لمؤسسات التعليم العالي إتباعها عند تطبيق الإدارة الالكترونية وتتمثل في :-

1- إعداد الدراسة الميدانية: وذالك لمعرفة مدى وجدوى احتياج المؤسسة لتطبيق الإدارة الالكترونية من عدمه ويتم ذالك عن طريق تشكيل فريق عمل متخصص.

2- وضع خطة التنفيذ: حيث يتم وضع جدول مفصل بمراحل التنفيذ مع إطار زمني محدد لها لضمان عملية التنفيذ في الوقت المحدد.

3- تحديد المصادر الداعمة للخطة: والتي تتمثل في الموارد البشرية والمالية الموارد المالية من أجهزة حواسيب وإدخال وإخراج البيانات متطورة بالإضافة إلى البنية التحيثة مثل شبكان الانترنت والكهرباء وبرامج التشغيل.

4- تحديد المسؤولية : ويتم من خلالها تحديد كافة المسؤولين عن متابعة وتطبيق الخطة ومصادر التمويل وتصحيح الأخطاء من خلال التغذية الراجعة أو العكسية .

الجانب العملي للدراسة

أولاً: نبذة عن كلية الاقتصاد والعلوم السياسية

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية هي إحدى الكليات العلمية التابعة لجامعة طرابلس ليبيا حيث تأسست رسمياً سنة 1991 ، ووفقاً لرؤية الكلية والمتمثلة في الريادة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي وخدمة المجتمع فإن الكلية قدمت ومازالت تقدم مخرجات مواكبة لتطورات سوق العمل كما أن الكلية لديها العديد من البرامج الدراسية منها البكالوريوس والماجستير والدكتوراه ، إلى جانب أن الكلية تتميز بالتنوع في التخصصات وفقاً للأقسام العلمية المعتمدة بالكلية وعددها تسعة أقسام وهي : قسم الاقتصاد، قسم المحاسبة، قسم إدارة الأعمال ، قسم التمويل والمصارف، قسم العلوم السياسية ، قسم المواد العامة، التجارة الالكترونية وتحليل البيانات، قسم التخطيط، قسم الإحصاء القياسي . ومن الناحية العملية لاحظ الباحثان وجود موقع إلكتروني للكلية على شبكة المعلومات الإنترنت يمكن الوصول عن طريق موقع جامعة طرابلس عبر الرابط http://uot.edu.ly ومن ثم اختيار الكلية المراد الوصول إليها.

ويقدم الموقع العديد من الخدمات والمعلومات لأعضاء هيئة التدريس والطلبة والموظفين ، مثل البريد الإلكتروني الجامعي إحصائيات ومعلومات كاملة عن الكلية ، بالإضافة إلى البوابة الالكترونية بالموقع والتي من خلالها يستطيع عضو هيئة التدريس إنجاز الكثير من المهام التي كانت تقليدية في السابق مثل مباشرة العمل والتقديم للترقيات والإجازات العلمية والنشر الالكتروني وغيرها بالإضافة إلي التواصل المباشر بين الطلاب والأستاذ وتنزيل المنهج الدراسي بالموقع وإعلان النتائج الكترونياً للطلبة وغيرها، بالإضافة للخدمات التي يقدمها الموقع للطلبة والموظفين بشكل عام (جامعة طرابلس: http://uot.edu.ly : 2023) .

أولاً : مجتمع وعينة الدراسة

يبلغ إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة طرابلس حوالي 312 عضو هيئة تدريس موزعين على مختلف الأقسام ، ونظرا لكبر حجم العينة فقد تم اختيار عشوائية من 51 مبحوث ، تمثل 16٪ من إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس بالكلية.

وتم توزيع استمارات الاستبيان عليهم واستردنا منها 44 استمارة صالحة للتحليل.

ثانيًا : أداة الدراسة :

في الجانب العملي أستخدم الباحثان صحيفة الاستبيان كأداة للدراسة وتجميع المعلومات ، والتي تم تقسيمها إلى ثلاثة أجزاء وأربعة محاور، الجزء الأول منه صمم لمعرفة البيانات الشخصية لأفراد العينة قيد الدراسة وتشمل المؤهل العلمي ، والدرجة العلمية، وعدد سنوات الخبرات ، بالإضافة إلى عدد الدورات المتحصلين.

القسم الثاني من استمارة الاستبيان اشتمل على جانبين ، الجانب الأول يشتمل على المعوقات التى تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية وهي أربعة فقرات كالتالي :

1- المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية تحتوي 6 فقرات .

2- المعوقات البشرية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية تحتوي 5 فقرات .

3 - المعوقات المالية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية تحتوي 6 فقرات .

4 - المعوقات الفنية والتقنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية تحتوي 7 فقرات.

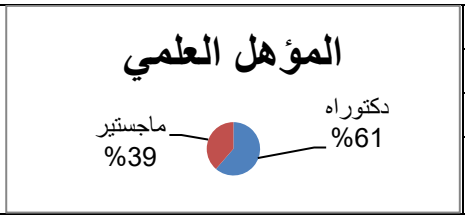
بينما اشتمل الجانب الثالث على اقتراح سبل التغلب على المعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر أفراد العينة والذين يمثلون أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد واشتملت على 9 فقرات ، وبالتالي فإن إجمالي عدد الفقرات هي 32 فقرة.

وقام الباحثان باعتماد مقياس ليكرت الخماسي في محاولة للحصول على إجابات للاستبيان أكثر دقة وواقعية ، كما تم اختبار مدى ثبات وقياس الاستبانة عن طريق معامل ألفا كرونباخ والذي يعطي قيم ما بين (1 و 0) فكلما كانت أسئلة الاستبيان قريبة لواحد صحيح كان هناك ثبات أكبر لها .

أولاً: خصائص أفراد العينة :

1- جدول رقم (1) : وصف متغيرات الدراسة حسب المؤهل العلمي

	التكرار	النسبة
دكتوراه	**34**	٪77
ماجستير	**10**	٪33
المجموع	**44**	٪100



يتضح من الجدول رقم (1) متغير المؤهل العلمي بأن نسبة أفرد العينة من المتحصلين على درجة الدكتوراه (61٪) وهي أعلى من نسبة أعضاء هيئة التدريس المبحوثين المتحصلين شهادة الماجستير (39٪) من أفراد العينة قيد الدراسة .

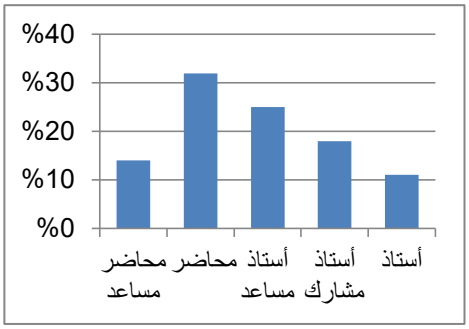
2- متغير عدد الدورات المتحصل عليها أفراد العينة في مجال الحاسوب وادخال البيانات

عدد الدورات	التكرار	النسبة
لم أتحصل على دورات	13	٪30
لدي دورة واحدة فقط	10	٪23
متحصل على دورتان	15	٪34
3 دورات او أكثر	6	٪13
المجموع	44	٪100

وفقاً للجدول رقم 3 فإن نسبة أفراد العينة الذين تحصلوا على أكثر من دورتان في مجال الحاسب الآلي ومعالجة البيانات هم الأعلى بنسبة 34٪، ويليهم الذين تحصلوا على دورة واحدة فقط بنسبة تصل إلى 23٪ ثم إفراد العينة الذين تحصلوا على اكثر من 3 دورات .

بينما الذين لم يحصلوا على دورات في مجالات الحاسب الآلي وإدخال البيانات كانت 30٪ وهو ما يشير إلى عدم دعم اهتمام المسئولين بالجامعة بتطوير وتشجيع الإدارة الالكترونية م خلال تدريب وتطوير الموظفين وأعضاء هيئة التدريس في دعم تطبيق الإدارة الالكترونية بالكلية. من وجهة نظر الباحثان.

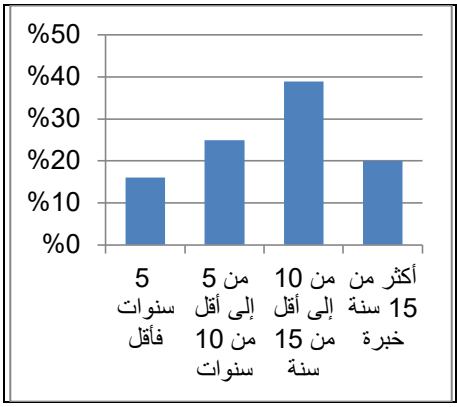
3- تحليل متغير الدرجة العلمية لأفراد العينة قيد الدراسة



- الدرجة العلمية	التكرار	النسبة
محاضر مساعد	**6**	**14٪**
محاضر	**14**	**32٪**
أستاذ مساعد	**11**	**25٪**
أستاذ مشارك	**8**	**18٪**
أستاذ	**5**	**11٪**
الاجمالي	**44**	**100٪**

من جدول رقم (3) يتبين لنا من متغير الدرجة العلمية أن نسبة أفراد العينة الذين على درجة محاضر هم أعلى نسبة والأكثر مشاركة في الدراسة بنسبة 32٪ ومن ثم يليها أعضاء هيئة التدريس المتحصلين درجة أستاذ مساعد ، بينما أقل نسبة للمستجوبين هم أعضاء هيئة التدريس الذين هم على درجة أستاذ.

4 – متغير عدد سنوات الخبرة لأفراد العينة قيد الدراسة:



سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
5 سنوات فأقل	**7**	**16٪**
من 5 إلى 10 أقل من 10 سنوات	**9**	**20٪**
من 10 سنوات إلى أقل من15 سنة	**18**	**41٪**
أكثر من 15 سنة خبرة	**10**	**19٪**
الاجمالي	**44**	**100٪**

من جدول رقم (4) يتبين لنا من متغير سنوات الخبرة بأن أغلب أفراد العينة محل الدراسة لديهم خبرة مابين 10 إلي 15 سنة خبرة في مجال التدريس وأن المتوسط الحسابي لسنوات الخبرة لعدد أفراد العينة هو 41٪ وهو ما يشير بأن عنصر الخبرة في التدريس مرتفع لدى متوسط أفراد العينة، وهو ما يعزز بأن الخبرات متوفرة لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية قيد الدراسة، مما يشجع على تطبيق الإدارة الالكترونية .

الجزء الثاني من الجانب العمل يتضمن تحليل نتائج البحث استناداً على إجابات أفراد العينة على المحاور الأربعة المتمثلة في المعوقات (الإدارية، البشرية، المالية، التقنية)التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية بمجتمع الدراسة وفقاً لاختبار ألفا كرونباخ ، كانت كالتالي-:

رقم	المحور	ألفاكرونباخ
1	المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية	0.913
2	المعوقات البشرية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية	0.676
3	المعوقات المالية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية	0.749
4	المعوقات التقنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية	0. 785

يتضح من الجدول السابق أن معامل ثبات محاور البحث) معامل ألفاكرونباخ فهي تراوح ما بين (0.676 و 0.913) بينما المعامل العام لألفاكرونباخ هو = 0.895 ، ومن جهة أخرى يمكن ملاحظة أن المعوقات الإدارية جاءت بنسبة أعلى وهي 0.913 ،ويليها المعوقات التقنية وبنسبة 0.785 ، ثم المعوقات المالية بنسبة 0.749، بينما المعوقات البشرية كانت أقل المعوقات أهمية بنسبة منخفضة وهي 0.646. من وجهة نظر أفراد العينة.

ثانيا : إجابة التساؤل الأول ويمثل في الأتي-:

ما هي المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة طرابلس.

رقم	الفقرة	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	التباين
1	لا توجد لدى الإدارة العليا والكلية قناعة ورؤية واضحة بأهمية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية	٪74.1	1.23	0.43
2	تفتقر إدارة الكلية إلى التخطيط السليم والأهداف الواضحة لعملية التحول نحو الإدارة الالكترونية	٪85.2	1.11	0.67
3	عدم وجود إشراف ومتابعة مباشرة من الإدارة العليا على برنامج التحول للإدارة الالكترونية	٪70.4	1.27	0.45
4	المركزية والإجراءات الروتينية تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية بها	٪88.9	1.08	0.27
5	نقص التشريعات واللوائح الإدارية المتعلقة بتطبيق الإدارة الالكترونية بالجامعة.	٪59.3	1.38	0.5
6-	افتقار العاملين في مجال الإدارة الالكترونية إلى الخبرات الكافية في مجال تكنولوجيا المعلومات والحاسب الألي	٪79.0	1.33	0.59

يتضح من الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من إجابات المبحوثين في معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية من ناحية المعوقات الإدارية يتمثل في المركزية والإجراءات الروتينية وبنسبة 88.9٪ ، ويليها افتقار إدارة الكلية إلى التخطيط السليم والأهداف الواضحة لعملية التحول نحو الإدارة الالكترونية، بينما أقل المعوقات نسبة في تطبيق الإدارة الالكترونية هو نقص التشريعات واللوائح الإدارية المتعلقة بتطبيق الإدارة الالكترونية بالجامعة. وبنسبة 59.3٪ ، وبنا عليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية الصفرية بوجود معوقات إدارية تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية بالجامعة، بناءً على التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة.

2- جدول يوضح نتائج تحليل المعوقات البشرية من وجهة نظر المبحوثين

رقم	الفقرة	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	التباين
1	عدم تشجيع وتحفيز إدارات الجامعة والكلية أعضاء هيئة التدريس على استخدام تطبيقات الإدارات الالكترونية بالكلية	74.1	1.23	0.43
2	مقاومة إدارات الكلية وأعضاء هيئة التدريس لعملية التغيير والانتقال نحو تطبيق الإدارة الالكترونية .	85.2	1.11	0.67
3	افتقار بعض أعضاء هيئة التدريس لمهارات التعامل مع مواقع الكلية الالكتروني على الانترنت.	70.4	1.27	0.45
4	عدم وجود دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والمعيدين حول مهارات التعامل مع الحاسوب والموقع الالكتروني للكلية	88.9	1.08	0.27
5	عدم وجود حوافز ومعنوية لأعضاء هيئة التدريس تشجع على استخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية بالكلية.	59.3	1.38	0.5

يتضح من خلال الجدول أعلاه ووفقاً لإجابات أفراد العينة أن أعلى فقرة من معوقات البشرية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية تتمثل في عدم وجود دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والمعيدين حول مهارات التعامل مع الحاسوب والموقع الالكتروني للكلية وبنسبة 88.9٪ ويليها مقاومة العاملين بالكلية وبعض أعضاء هيئة التدريس لعملية التغيير،بينما كانت أقل المعوقات البشرية أهمية هي عدم وجود حوافز مادية ومعنوية لأعضاء هيئة التدريس تسهم في تشجيعهم على استخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية بالكلية من وجهة نظر أفراد العينة.

مما يدفعنا إلى رفض فرضية العدم بنفي وجود معوقات مالية تحول دون تطبيق افدارة الالكترونية وقبول الفرضية الصفرية.

3 - جدول يوضح نتائج تحليل المعوقات المالية من وجهة نظر المبحوثين

رقم	الفقرة	النسبة المئوية	الوسط الحسابى	التباين
1	ضعف الدعم الحكومي والقطاع الخاص لتشجيع تطبيق الإدارة الالكترونية بالكلية.	85.2	1.23	0.43
2	لا تقوم إدارة الجامعة و الكلية بتقديم الحوافز المادية لتشجيع للعاملين في مجال التحول لتطبيق الإدارة الالكترونية .	74.1	1.11	0.67
3	لا توفر الجامعة مخصصات مالية لتدريب وتطوير الموظفين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والحاسوب	70.4	1.27	0.45
4	لا توجد لدى الكلية مخصصات مالية لصيانة وتحديث أجهزة الحاسوب وتطوير البرامج	81.9	1.08	0.27
5	ارتفاع أسعار الأجهزة والبرامج الالكترونية يعيق إنجاح تطبيق الإدارة الالكترونية .	59.3	1.38	0.5
6-	لا توجد ميزانية مالية مستقلة لدعم وتوفير بنية تحتية متمثلة في شبكة انترنت واتصالات وخطوط هاتف (ADSL)	79.0	1.33	0.59

من الجدول أعلاه نلاحظ من إجابة أفراد العينة ضعف الدعم الحكومي والقطاع الخاص لتشجيع تطبيق الإدارة الالكترونية بالكلية حيث يعتبر أكثر المعوقات بنسبة 85.2٪ ، ويليها عدم وجود مخصصات مالية لصيانة وتحديث أجهزة الحاسوب وتطوير التطبيقات الالكترونية في الوقت المناسب. بينما كانت أقل العوامل المالية التي تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية بالكلية وهو ارتفاع أسعار أجهزة الحاسوب والتطبيقات الالكترونية .

4- جدول يوضح نتائج تحليل المعوقات التقنية من وجهة نظر المبحوثين

رقم	الفقرة	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	التباين
1	لايتوفر لدى الكلية موقع الكتروني على شبكة الانترنت يربط بين مختلف الإدارات والأقسام بها.	68.1	1.03	0.43
2	لا تتوفر لدى إدارة الكلية أجهزة حاسوب وأجهزة إدخال وإخراج البيانات حديثه مثل الماسحات الضوئية والطابعات وغيرها.	85.2	1.11	0.67
3	عدم وجود برامج وتطبيقات حديثه للمساعدة في تأمين وسرية البيانات ، وأيضا للحماية من الاختراق والفيروسات.	74.4	1.27	0.45
4	افتقار الكلية إلى بنية تحتية جيدة متمثلة في شبكات اتصالات وانترنت تساهم في إنجاح تطبيق الإدارة الالكترونية	88.9	1.08	0.27
5	لا يوجد بالإدارة مهندسين وفنين لغرض صيانة الأجهزة والبرامج وشبكات الانترنت واسترجاع البيانات في الوقت المناسب	59.3	1.38	0.52
6-	الافتقار إلى نظام أمنى لحماية المواقع الالكترونية بالكلية من برامج الاختراق والتزوير والفيروسات	79.0	1.33	0.59
7	صعوبة تعريب البرامج والأنظمة الأجنبية، وعدم توفر برامج متطورة باللغة العربية تتناسب ومتطلبات العمل بالكلية.	66.9	1.56	0.76

من الجدول أعلاه رقم 4 يتبين من خلال إجابات أفراد العينة أن أكثر المعوقات التقنية التي تحد من تطبيق الإدارة الالكترونية كان افتقار الكلية إلى بنية تحتية جيدة متمثلة في شبكات اتصالات وبنسبة 88.9٪ ويليه عامل عدم الافتقار إلى نظام أمنى وبرامج حماية المواقع الالكترونية من الاختراقات وانتشار الفيروسات وبنسبة 85.2٪، بينما كانت أقل المعوقات تأثيراً من وجهة نظر أفراد العينة هي عدم تتوفر لدى إدارة الكلية أجهزة حاسوب وأجهزة إدخال وإخراج البيانات حديثه وهذا يعزى من وجهة نظر الباحثين إلى أنه رغم توفير إدارات الجامعة والكلية لأجهزة حواسيب وإدخال البيانات متطورة إلى أن عدم وجود بنية تحتية كشبة الاتصالات والانترنت، وبرامج الحماية هو ما يعيق تطبيق الإدارة الالكترونية بالكلية.

وبناء عليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية الصفرية بوجود معوقات تقنية تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية بالجامعة ، وبما يتوافق مع بعض الدراسات السابقة التي تم عرضها في أدبيات هذه الدراسة رغم تفاوتها حسب عينة الدراسة، كما أن أقل المعوقات تأثير هو افتقار الكلية إلى المهندسين والفنيين لغرض صيانة واسترجاع البرامج والأجهزة في الوقت المناسب، وبناً عليها نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية الصفرية بوجود معوقات تقنية تحول دون إنجاح تطبيق الإدارة الالكترونية بالكلية.

نتائج وتوصيات الدراسة:-

1- النتائج : من خلال الدراسة الميدانية للبحث وبنا على التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة توصل الباحثان إلى جملة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي:-

1- هناك فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية. تعزي لمتغيرات العمر والجنس وعدد الدورات في مجال الحاسب الآلي، والمؤهل العلمي والدرجة العلمية في مجتمع العينة قيد الدراسة، بشكل عام رغم تباين إجابات وأراء أفراد العينة. وبذالك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية الصفرية.

2 - بالنسبة لنتائج تحليل إجابات فراد العينة حول الفرضية الثانية والتي تنص بعدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للمتطلبات (الإدارية' التقنية، البشرية، المالية) تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجتمع العينة قيد الدراسة.

فكانت النتائج كالتالي :

1- أتفق أغلب أفراد العينة بوجود علاقة معنوية مباشرة حول متطلبات الإدارة الالكترونية (الإدارية' التقنية، البشرية، المالية) تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية رغم اختلاف درجات تأثير وبذالك نرفض فرضية العدم ،ونقبل الفرضية الصفرية ويمكن ترتيب هذه المعوقات كالتالي :-

1- وفق التحليلي الإحصائي لإجابات المبحوثين فإن المعوقات الإدارية والتنظيمية جاءت في المرتبة الأولى كانت نسبتها أعلى من باقي المعوقات بنسبة 0.913 وكذالك تباين فقرات هذه المتغيرات حسب إجابات أفراد العينة، متمثلة في المركزية والبيروقراطية داخل الإدارة ، إضافة إلى افتقارها إلى التخطيط السليم ورسم الأهداف.

2- هناك معوقات تقنية تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية تتمثل في افتقار الكلية إلى بنية تحتية جيدة في مجال الاتصالات والإنترنت ، إضافة إلى العمل على توفير أجهزة حاسوب ووسائل إدخال ومعالجة البيانات حديثه حسب رأي أفراد العينة ونتائج التحليل الإحصائي وبنسبة 88.9٪ ويليه عامل الافتقار إلى نظام أمنى وبرامج حماية المواقع الالكترونية من الاختراقات وانتشار الفيروسات وبنسبة 85.2٪.

3- في المرتبة الثالثة جاءت الصعوبات المالية من حيث إعاقتها لتطبيق الإدارة الالكترونية ومن أبرزها فقراتها ضعف الدعم الحكومي والقطاع الخاص لتشجيع تطبيق الإدارة الالكترونية بالكلية حيث يعتبر أكثر المعوقات بنسبة 85.2٪ ، ويليها افتقار الإدارة إلى ميزانية مستقلة لصيانة وتحديث أجهزة الحاسوب وتطوير البرامج والتطبيقات الإلكترونية .

4- جاءت المتطلبات البشرية في المرتبة الأخيرة وفقا إجابات أفراد العينة ونتائج التحليل الإحصائي وفق معامل ألفاكرونباخ بنسبة 0.676 وأهمها فقرة عدم وجود دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والمعيدين حول مهارات التعامل مع الحاسوب والموقع الالكتروني للكلية.

التوصيات:

1- ضرورة توافر قناعة ورؤية واضحة لدى الإدارة العليا للجامعة والكلية بأهمية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، ودعمها بكافة الوسائل المتاحة.

2- الابتعاد عن المركزية والبيروقراطية داخل الإدارات وبين المسئولين ومنح بعض الصلاحيات للموظفين في اتخاذ القرارات المناسبة والمتعلقة بالتحول للإدارة الالكترونية

3- تهيئة البنية التحتية خاصة المتعلقة بشبكات الاتصال لتواكب التطور التكنولوجي وتشجع على تطبيق الإدارة الالكترونية بالكلية والاهتمام ببرامج أمن وحماية البيانات للوقاية من الاختراقات والفيروسات.

4- توفير ميزانية مستقلة لدعم التوجه نحو تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال توفير أحدث أجهزة الحاسب الآلي وملحقاته ،بالإضافة إلى تقديم الحوافز المادية للعاملين في مجال الإدارة الالكترونية في سبيل إنجاح هذا البرنامج.

5- تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس والموظفين في مجالات الحاسب الآلي والبرمجة وتطبيقات الإدارة الالكترونية من خلال الدورات التدريبية في الداخل والخارج ومحاولة استقطاب وتعيين ذوي الشهادات العليا والمتخصصين في مجال تكنولوجيا الاتصالات والحاسب الآلي.

المصادر و المراجع

اولاً : المصادر العربية

1- ناصف ، احمد ،2003، ندوة عن : (منهجية التخطيط المنظومي نحو الحكومة الالكترونية في اطار المؤتمر الدولي للادارة عن بُعد والتجارة الالكترونية) ، القاهرة ، فندق سميراميس 22-24 ابريل .

2 - رضوان، رأفت. (2007 (الإدارة الإلكترونية. الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة: مركز المعلومات ودعم القرار) ص 88 .

3 - عبدالكريم عاشور (دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر2010) ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينة، الجزائر.

4 - احمد ، محمد سمير ،2009،الإدارة الالكترونية ، عمان ،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة .

5 - السالمي ، علاء عبد الرزاق ،2005، نظم دعم القرارات ،عمان ،دار وائل للنشر.

6 - ياسين، سعد غالب)2010 م :(الإدارة الإلكترونية، عمان :دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع

7- الحضرمي أحمد ، الخطيب بن خليل ، (متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية بالجامعات العربية في ضوء التحول الرقمي التعليم الجامعي ، جامعات اليمن وسلطنة عمان أنموذجاً، مجلة الإداري العدد 10، 2021)

8- احمد ، محمد سمير ،2009،الادارة الالكترونية ، عمان ،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة .

9- المعمري ليلي، 2013 م(..رسالة ماجستير ،الادارة الالكترونية .)جامعة الملكة اروي اليمن.

10- راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية "رؤية مستقبلية"، مصر، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2001،.

11 - إبراهييم، سعيد مبروك :2012 (إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة، ط2 ، القاهرة :المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر.

12 - خالد مسعود، خالد القائد، غادة بن إسماعيل ، (تطبيق الإدارة الالكترونية بكلية التربية جامعة مصراته) من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بالكلية ، مجلة كلية الفنون والإعلام العدد 13 السنة يونيو 2022 .

13 - دراسة : حسن عمران ، لطفيه الهوني ، (معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بجامعة سبها) مجلة دراسات وأبحاث ، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 30، مارس (2018).

14 - غنيم أحمد محمد ، 2003، الإدارة الالكترونية أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العطرية ، جمهورية مصر.

15 - رضوان رأفت ، 2004 (الإدارة الالكترونية) القاهرة، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء ،جمهورية مصر العربية.

16 - الطيطي، محمد عبدالإله (تطوير الإدارة الجامعية الفلسطينية في ضوء الإتجاهات العالمية) رسالة ماجستير منشورة ، معهد البحوث والدراسات العربية ، القاهرة 2007م.

17 - الصباغ ، حمدي وأخرون (2008، 1428ه) تطبيقات الحاسب الألي والانترنت في التعليم ، حقيبة تدريبية كلية المعلمين بالمدينة المنورة ، وكالة التدريب وةخدمة المجتمع.

18- السالمي ، علاء عبد الرزاق ،2005، نظم دعم القرارات ،عمان ،دار وائل للنشر.233

19 - الصيرفي محمد 2006 ، الإدارة الالكترونية ، ط1 ، الإسكندرية ، دار الفكر الجامعي .

ثانيـاً .. المصادر الاجنبية ..

1- Abd El stlor،A،2003،" Enterprise Resource Management and Supply Chain Management Systems ".Roya World 2003،conference،cairo:Grand Hyatt Hotel 23-24 september.

2- Russell، A.S. (2004). How school counselors could benefit from E-Government solutions، The case of paperwork. U.S. department of education research .

3 - Moras، Solange،(2000) .Computer [Assisted Language Learning (CALL) and the Internet ،Brazil ، Cultra Inglesa De Sao Carlos

4 - Pougatchev، V. and Kulkarni، A. B. (2011) " Technical Aspects of the Integrated Management Information system for Educational Institutions" International Journal of Systems applications، Engineering & Development، Issue 4، Volume 5، pp 570-583

5- Edenies، M. 2003، " E-Management ": Center for Information and Communication research .

6- Pinchuk، S. 2002، " Revenue Management ، Marketing، Pricing and Product Development " UK:Hemry stuart publications .

7- Ragya، 2003، " Your Gateway to A world of Technology " ARE: Raya Holding .

8 - Al Obaidly، Al Samman* and Aldulaimi (**Electronic Human Resource Management and How it Affects Employee Performance**) Journal of Statistics Applications & Probability2021، Published online: 30 Jan. 2022 An International Journal .

9 - Deloitte Research(2000**) At The Dawn of E-Government " The Citizen as Customer** New York: Deloitte Consulting and Deloitte& Touche.

10 - Lewis Raymond -&wail Milan 1988 **" Exploring Obstacles to Uses of Technology in Higher E ducation ADiscussion** Paper Eric dissentation abstract (ED 304073).

11- Rahman M، And Husain. (**The Impact of Information Technology) on Performance Evaluation in Developing Countries**) :

بيتر داركر: تحديات الإدارة في القرن الحادي والعشرين، خلاصة الشركة العربية للإعلام العلمي،، القاهرة، 1999م، ص164 ع159.

دور التخطيط الاستراتيجي في رفع كفاءة الموارد البشرية في منظمات الأعمال

علي عاشور عبد الغني السمح
قسم الإدارة / كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة الزيتونة، ليبيا

المستخلص

لقد أصبح التخطيط الاستراتيجي والتفكير الإبداعي من أهم مقومات التنمية والتطوير للمؤسسات، حيث أن للتخطيط الاستراتيجي والإبداع دور هام في بقاء المؤسسة وتطورها فالمؤسسة التي لاتسعى الى التخطيط الاستراتيجي والإبداع والتميز في عملها والتي لاتسعى الى التطور يكون مصيرها الاضمحلال ومن ثم الزوال، فالتخطيط الاستراتيجي والإبداع يساعدان المؤسسات على التكيف مع التغييرات المتعددة وبالتالي مواجهة التحديات، بجميع أنواعها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والقانونية والتكنولوجية.

كما وتعتبر مسألة الاهتمام بكفاءة وفاعلية الموارد البشرية من المواضيع المهمة التي لاقت اهتمام عدد كبير من المختصين سواء في العلوم الاجتماعية أو الإدارية، على حد سواء.

فالمؤسسات الحديثة تدرك تمام الأدراك أن الاستثمار في الموارد البشرية هو الاستثمار الحقيقي لنجاحها، ويبدو هدا الاهتمام من خلال قيام المنظمات بوضع خطط واستراتيجيات تهتم بتطوير كفاءة وفعالية أفرادُها، مما ينعكس على فاعليتها وتحقيق أهدافها العامة.

ومن خلال هذا التقديم يمكن طرح الإشكالية التالية: ما هو الدور الدي يؤديه التخطيط الاستراتيجي في رفع كفاءة الموارد البشرية في منظمات الأعمال.؟

الكلمات المفتاحية: التخطيط الاستراتيجي، الكفاءة، الموارد البشرية، منظمات الأعمال.

المقدمة:

لقد تميز الإنسان مند بدأ البشرية عن غيره من المخلوقات بالعقل، هدا الجهاز الوظيفي الدي مكن الإنسان من الارتقاء بنفسه وبطريقة حياته، وميز الله عز وجل الانسان بأن جعلة لهو عقلا كان من ورائه اختبار مدى قدرة هدا الإنسان على تسيير حياته واستخدامه الاستخدام الأمثل، وقد كان من فطرت الإنسان أن يحدد هدفا لحياته ونمط عيشه فلا يكون عشوائيا أو غريزيا، بل منظما بطريقة علمية ومنهجية، ومن هذا المنطلق بدأ الإنسان في الاهتمام بالتخطيط، ولو بشكل مبسوط،

لكن هده الأهمية أزداده حدتها مع مرور الوقت وإدراك الأفراد والجماعات لمدى دوره في مختلف جوانب حياتهم، مما أدى بالمنظمات إلى جعل التخطيط أحد أولوياتها الوظيفية، لا سيما أنه يجنبها خطر الوقوع في مشاكل عدة، ويمكنها من الاستفادة من مواردها المختلفة بما فيها " المورد البشري" فلو تأملنا جميع جوانب الحياة اجتماعية، اقتصادية، سياسية، وغير ذلك لوجدناها تعتمد على التخطيط.

ولكن عملية التخطيط بحد ذاتها لا تكون بعشوائية- بل تسترعي إتباع نمط علمي ومسار منهجي محدد، يبدأ بتحديد الهدف الأسمى من وجود المؤسسة، وصولا إلى عملية مراقبة ما تم تنفيذه، لمتابعة الخلل وتصحيحه، وبالتالي فإن التخطيط يكون على أساس استراتيجي، يراعي حجم وامكانات المؤسسة، والمحيط الدي تعيش فيه.

مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في سوء أو بالأحرى عدم تطبيق أساسيات التخطيط الاستراتيجي لدى عديد المنظمات(أو منظمات الأعمال)، الأمر الذي ينعكس وبشكل سلبي على درجة الفاعلية ومستوى أداء وكفاءة الموارد البشرية في تلك المنظمات، والشواهد على دالك كثيرة في منظماتنا المحلية والعربية على حد سواء.

ومن هنا يمكن تلخيص مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:-

ما هو الدور المناط بالتخطيط الاستراتيجي في رفع كفاءة الموارد البشرية في منظمات الأعمال..؟؟

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هده الدراسة في أنها تدعم تطبيق واعتماد أساسيات التخطيط الاستراتيجي كوسيلة فاعلة لتحسين أداء الموارد البشرية ورفع كفاءة وفعالية المنظمات بشكل عام، وتجعل المنظمات بأن يكون لديها الإلمام والدراية الكافية عن التخطيط الاستراتيجي، وتمكن المنظمات من معرفة العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وكفاءة العنصر البشري.

أهداف الدراسة

تهدف هده الدراسة إلى أبراز وتوضيح أهمية التخطيط الاستراتيجي ودوره في رفع كفاءة العنصر البشري، لمى للعنصر البشرية الدور الكبير في تحقيق أهداف المنظمات، ودالك بصفته

العنصر المفكر والمنظم والمنتج والبائع وغيرها من الأنشطة الأخرى التي يقوم بها العنصر البشري في المنظمات.

فرضيات الدراسة

تقوم هده الدراسة على فرضية واحدة وهي أن للتخطيط الاستراتيجي دور فاعل في رفع كفاءة الموارد البشرية في منظمات الأعمال.

منهجية الدراسة

أعتمد الباحث في هده الدراسة على المنهج الاستنباطي والدي تم من خلاله جمع المعلومات من الكتب والمؤلفات بما يخدم هذه الدراسة.

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول

يتكلم عن الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي وتخطيط الموارد البشرية.

أولا/ الاستراتيجية: *strategyThe*.

الاستراتيجية كلمة أرتبط ظهورها بالمفهوم العسكري، وفي هذا المجال عرفها (Gervais) بأنها: فن قيادة الجيش للوصول إلى الانتصار وكذلك التفكير في السبل والوسائل الضرورية لذلك، وهدا مفاده أنها تعني مدى النظرة الثاقبة بعيدة المدى والشاملة والكاملة. (جهاد، 2014، ص9).

وفي المجال الإداري تعرف الاستراتيجية: بأنها خطة، أو سبيل للعمل، والذي يتعلق بجانب عمل يمتل أهمية دائمة للمنظمة ككل.

تعريف الاستراتيجية: وإدا نظرنا للتعريف السابق للاستراتيجية فهو خال من مضمونه، نظر إليه فقط باعتباره خطة تمتل أهمية للمؤسسة، وتفتقد للنضرة العلمية المتخصصة الإدارية، بمعنى أن هذا التعريف لا يوضح مادا تفعل الاستراتيجية(وكيف وأين) في المؤسسة، بما يساعد الإداريين والمختصين على فهمها ومكانية الاستفادة منها في المؤسسة، ولهذا سنتطرق لبعض التعريفات التي ستساعدنا في استخلاص يخدم درستنا وهي كالتالي:

يقول (جهاد) أن (porter، 1990) يرى بأن الاستراتيجية: تركيبة من الأهداف التي تعمل المؤسسة على الوصول إليها، ودالك الوسائل التي توصلها إلى تحقيق هده الأهداف، ولقد حدد (porter، 1990) الاستراتيجية في مجموعة من المفاهيم، هي كما يلي:

– الاستراتيجية ليست الفاعلية التشغيلية وأكد أن التركيز على الفاعلية التشغيلية لتخفيض التكاليف وزيادة الإنتاج خطأ سوف يؤدي إلى عدم التمييز بين الفاعلية التشغيلية والاستراتيجية، وإلى عدم التمييز الحقيقي للاستراتيجية وتجاهل الوضع الاستراتيجي النسبي.

– الاستراتيجية تقوم على ابتكار أنشطة فريدة، وحده تلات طرق للتمييز هي:

– تقديم منتج دي قيمة عالية للمستهلك.

– خلق قيمة نسبية بالمنتج بتكلفة أقل من المنافسين.

– كلا الطريقتين السابقين.

– الاستراتيجية تحدد الوضع الاستراتيجي للمؤسسة، عن طريق ثلاث أسس هي: تحديد حجات المستهلكين– تحديد تشكيلة المنتجات– كيفية الوصول للمستهلكين.

– الاستراتيجية تقوم على المفاضلة بين البدائل، وأكد أنه ينبغي المفاضلة لثلاث أسباب:

عدم الأضرار بصورة وسمعة المؤسسة.

عدم المرونة نتيجة تطلب بعض الاستراتيجيات إعادة تأهيل المؤسسة لتناسب الاستراتيجية الجديدة.

تركيز الموارد والجهود لتقديم كافة الخدمات للمستهلكين.(المرجع السابق، ص9–11).

والاستراتيجية هي خطط أو طرق توضع لتحقيق هدف معين على المدى البعيد اعتمادا على التخطيطات والإجراءات الأمنية في استخدام المصادر المتوفرة في المدى القصير وهي منهج العمل الشامل المتكامل الدي يأخذ في الحسبان كافة العوامل والمؤتمرات والمتغيرات البيئيّة المؤثرة على المؤسسة بالسلب أو الإجاب كما تأخذ في الحسبان الطاقات الكامنة والموارد والإمكانات المتاحة والممكن توفيرها مستقبلًا وتهتم بتحديد مواطن القوة والضعف والفُرص والتهديدات القائمة والمتوقعة مستقبلًا.(ديب، 2020، ص23).

ثانيا/ التخطيط الاستراتيجي: *planning*.

ويرى (الديب) أن التخطيط الاستراتيجي هو تخطيط بعيد المدى يأخذ في الاعتبار التغيرات الداخلية والخارجية في المنظمات ويحدد القطاعات والشرائح المستهدفة وأسلوب المنافسة وسبل تحقيق النقلة النوعية. (المرجع السابق، ص27).

ويجب على سؤال " إلى أين نحن ذاهبون " أخدا في الاعتبار الرؤية المستقبليّة للمنظمة وعلاقة الارتباط والتكامل بين جوانب المنظمة والأنشطة المختلفة بها والعلاقة بين المنظمة وبيئتها ويعتبر التخطيط الاستراتيجي أحد المكوّنات الأساسيّة للإدارة الاستراتيجية ويختلف عن التخطيط التقليدي حيث يعتمد على التبصّر بوضع المنظمة في المستقبل واختيار الأهداف الاستراتيجية بعيدة المدى التي تحافظ على موارد المنظمة. (مرجع سابق، ص 27).

- ملامح التخطيط الاستراتيجي*featuresstrategiesplanning*.

- نظام متكامل يتم بشكل معتمد وخطوات إدارية وفق دراسات موثقة.

- هو نظام لتحديد مسار المبادرة في المستقبل ويتضمن تحديد رسالتها وأهدافها والتصرفات اللازمة لتحقيق دالك والجهود الموجهة لتخصيص الموارد.

- هو نظام يتم من خلاله تحديد مجالات تميز المبادرة في المستقبل وتحديد مجال أعمال وأنشطة المبادرة مستقبلًا.

- هو رد فعل لكل من نقاط القوة والضعف في أداء المبادرة والتهديدات والفُرص الموجودة في البيئة ودالك لتطوير وتنمية مجالات التميز والتنافس المتاحة أمام المبادرة مستقبلًا. (مرجع سابق، ص27).

-أهميةوفوائد التخطيط الاستراتيجي:

لقد تطرق العديد من الكتاب والباحتين لأهمية التخطيط الاستراتيجي وفوائده، والبعض قد تعمق كثيرا حول فاعلية هدا النوع من التخطيط، إن التخطيط الاستراتيجي يستهلك الموارد وهو عملية هامة لكافة المنظمات تقوم بتعريف بأنشطة واتجاهات المنظمة. وبالرغم من الطبيعة المربكة لعملية التخطيط الاستراتيجي، إلا أن الفوائد المتأتية منها تفوق كثيرا الصعوبات الناتجة عنها.

يهتم التخطيط الاستراتيجي بالتغيرات التي تحدث في القدرات والمهام الاستراتيجية، فالتخطيط الاستراتيجي يساعد في تطوير مفهوم واضح عن المنظمة، وهذا بدوره يجعل من الممكن صياغة الخطط والنشاطات التي تقرب المنظمة من أهدافها، كما أن التخطيط الاستراتيجي يمكن المدراء من مواجهة التغيرات البيئية والتعامل معها، أي المعالجة الصحيحة للبيئة ذات التغير السريع التي تعمل فيه منظماتهم. (حمدان، أدريس، 2019، ص11- 12).

وحسب(حمدان، أدريس) أن (Jones، 2002:5) يرى بأن منافع التخطيط الاستراتيجي تتمثل بالتزود بالمعلومات للمساعدة في عملية أتخاد القرار، التي تربط بين الأهداف القصيرة والبعيدة المدى. وكما يدكر (حمدان، أدريس) بأن (Moore، 1998) يقول أن أهمية التخطيط الاستراتيجي تنبع من منافعة المتمثلة في الآتي:

1- الإجابة عن الأسئلة التي تواجه المنظمة.

2- يزود بإطار لاتخاذ القرارات في جميع مستويات المنظمة.

3- بين ويوضّح التهديدات والفرص المستقبلية.

4- يضع أهدافا محددة للإنجاز.

5- يزود بأساس لقياس الأداء.

6- يصلح كقناعة للاتصال.

7- يعمل على تطوير الفرق التي تركز على مستقبل المنظمة.

8- يزود بالاحتياجات التدريبية. (المرجع السابق، ص12).

وحسب (حمدان، أدريس) أن (Kovitz،et..al،2003،1-4) يرى بأن هناك العديد من الفوائد التي تحصل عليه المنظمة من جراء أتباعها منهجية علمية في عمليات التخطيط الاستراتيجي، والمتمثلة في الآتي:

- إن الخطة وعملياتها تعتبر خارطة طريق لتحقيق النجاح، ودالك من خلال تحديد الرؤية والاتجاه الشمولي للمنظمة.

- تبني فرق عمل متكاملة لكونها تحدد إطار العمل والمنافسة.

- خطوط عامة توجه عمليات توزيع المسؤوليات وعملية التفويض للقرارات.

- تعطى إطار لتخصيص الموارد المالية والبشرية والمعلوماتية والمعرفية.

- تقوم بإجاد فرص عمل للجميع ليصبحوا ملتزمين ومشاركين في تحقيق الأهداف.

- تعزز عمليات الإدارة والمبادرة والأبداع مقابل عمليات التوتر والشد والتضارب.

- تمتل بطاقة معايير للاستخدام وتعزيز النتائج.

- عمليات ومراحل لبناء تصور للمستقبل.

- تعطي معنى للأهداف الفرعية والأهداف التشغيلية.

- وبسبب التغيرات الحاصلة في البيئة، بالإضافة إلى النقد الموجه لمداخل التخطيط التقليدي تأتت الحاجة إلى نوع جديد من التخطيط يلبي حجات الإدارة العليا ويساهم بشكل رئيسي في نجاح منظمات الأعمال، ومن هنا تأتي أهمية التخطيط الاستراتيجي والمتمثلة بالآتي:

1- يزود التخطيط الاستراتيجي منظمات الأعمال بالفكر الرئيسي لها، وهذا الفكر هوا من أهم العناصر داخل المنظمة لما له من أهمية في تكوين وتقييم كل من الأهداف، الخطط، السياسات.

2- يساعد استخدام مدخل التخطيط الاستراتيجي على توقع بعض القضايا التي يمكن أن تحدت داخل بيئة المنظمة أو في البيئة الخارجية ووضع الاستراتيجيات اللازمة للتعامل مع متل هده القضايا وما يصاحبها من تغيرات.

3- يفيد التخطيط الاستراتيجي في أعداد الكوادر للمستويات الإدارية العليا ودالك من خلال مشاركتهم وتدريبهم على التفكير والمشاكل التي يمكن مواجهتها عندما يتم ترقيتهم إلى مناصب إدارية عليا بالمنظمة.

4- يفيد التخطيط الاستراتيجي المدراء على وضع الأولويات الملائمة للتعامل مع القضايا الرئيسية المطروحة أمامهم.

5- يعتبرالتخطيط الاستراتيجيمنالقنوات العامة للاتصال بينالعاملين في المنظمة للتغلب على المشاكل التي يواجهونها وكذلك المشاكل التي تواجه منظمتهم.

6- يساعدالتخطيط الاستراتيجيعلى تدريبالمدراء لكي يكونواقادة أكفاء بالإضافة إلى تنمية القدرات الإدارية لديهم التي من شانها إعطائهم قدرة أكبر في الإدارة.

7- يساعد التخطيط الاستراتيجي في إتاحة الفرص أمام العاملين في المنظمة من خلال مشاركتهم بأفكارهم في عملية أتخاد القرارات الأمر الذي يولد لديهم الشعور بالمشاركة وتحقيق درجة من الرضى لديهم.

8- يساعد التخطيط الاستراتيجي المنظمة على وضع مقاييس دقيقة لرقابة الأداء وتقييمه.

9- يضمن التخطيط الاستراتيجي النجاح لمنظمة الأعمال، فبدون شك أن المديرون الدين يتبعون متل دالك النظام سيكونون أفضل مما لو لم يتبعوه. (المرجع السابق، 2019، ص13-14).

- **أنواع التخطيط الاستراتيجي:**

اختلفت تصنيفات المهتمين بالتخطيط حول أنواعه وهدا الاختلاف يرجع إلى اقتران عملية التخطيط بمعطيات أخرى تختلف في مجالاتها، وبالتالي تنتج لنا أنواع مختلفة من التخطيط، لا ينبع اختلافها إلا من خلال المقترن بها.

وتتحدد أنواع التخطيط وفقًا للمعطيات التالية:

أولا: المجال- يقصد به مجال عملية التخطيط الدي يؤطر الخطة وتدور في فلكه. ومن هده المجالات:

المجال الامني، المجال الاقتصادي، والمجال الاجتماعي، والثقافي.....إلخ.

ثانيا: التخصص- وهو يركز على تخصيص المجال فقد يكون أمنيا أو تعليميا وقد يكون صناعيا وقد يكون زراعيا....إلخ.

ثالثا: البعد الزمني- ونقسم التخطيط من خلال بعده الزمني إلى تلات أقسام.

أ- تخطيط قصير المدى(في حدود السنة).

ب- تخطيط متوسط المدى(سنة- 5سنوات).

ج- تخطيط طويل المدى(10سنوات- 20سنة) وهذا ما يطلق عليه التخطيط الاستراتيجي.

رابعا: النطاق الجغرافي: وهنا يركز على المساحة التي يغطيها هدا التخطيط وهل هي خطة شاملة أم جزئيا. (عبد الحميد، 2013، ص99- 100)

ويرى (عبد الحميد) بأن شروط التخطيط الاستراتيجي هي:-

1- أن تحقق الخطة الأهداف الموضوعة من أجلها.

2- مراعات الاعتدال في الأهداف.

3- الواقعية في الخطة.

4- مراعات الأولويات عند تنفيد الخطة.

5- أن تحقق الخطة عنصر المرونة.

6- أن تكون الخطة متوازنة وفق حدود الإمكانيات.

عدالة التوزيع للميزانية(التوزيع حسب الاحتياج). (المرجع السابق، 2013، ص101)

يقل (دقوقان) أن أهم أسباب فشل التخطيط الاستراتيجي:-

1- اعتماد التخطيط على معلومات ضعيفة أو خاطئة أو غير مؤكدة بشكل كاف.

2- أسناد أعداد الخطة إلى مستويات إدارية معينا وعدم أشراك باقي المستويات.

3- عدم شمول الخطة عند أعدادها أو تنفيذها كافة مستويات المنظمة.

4- عدم أعلام كافة مدراء المنظمة بالخطة واطلاعهم عليها.

5- عدم أتخاد قرارات المنظمة بناء على الخطة الموضوعة.

6- عدم وجود المرونة الكافية عند وضع أهداف الخطة.

7- عدم عمل تقييم دوري للخطة الاستراتيجية.

8- ضعف المؤشرات والمعايير الموضوعة. (دقوقان، 2018، ص29).

ثالثا/ تخطيط الموارد البشرية:*planning . humanresource*.

التخطيط وكما جاء في معجم مصطلحات التربية هو مرحلة التفكير التي تسبق تنفيذ أي عمل. (فلية، الزكي، 2004، ص96).

وتخطط القوة العاملة هو عملية منتظمة مستمرة يثم بها حصر وتقدير موارد مجتمع ما من القوى البشرية ثم تصنيفها وتوجيهها وتوزيعها بين القطاعات المختلفة بواسطة هيئة مركزية. (المراجع السابق، 2004، 78).

كما يعرف تخطيط الموارد البشرية بأنه عملية التأكد من توافر الكمية والنوعية الصائبة من الموارد البشرية في المكان والزمان الملائمين والقيام بما هو مطلوب منها. (درة، الصباغ، 2010، ص163).

- **أهمية تخطيط الموارد البشرية:**

أ- يساعد تخطيط الموارد البشرية على منع ارتكابات فجائية في خط الإنتاج والتنفيذ الخاص بالمشروع.

ب- يساعد تخطيط الموارد البشرية في التخلص من الفائض وسد العجز.

ج- يتم تخطيط الموارد البشرية قبل الكثير من وظائف إدارة الأفراد.

د- يساعد تخطيط الموارد البشرية على تخطيط المستقبل الوظيفي للعاملين حيث يتضمن. الك تحديد أنشطة التدريب والنقل والترفيه.

ه- يساعد تحليل قوة العمل المتاحة على معرفة أسباب تركهم للخدمة أو بقائهم فيها ومدى رضائهم عن العمل.

من يخطط الموارد البشرية..؟؟

يقع عبئ التخطيط للموارد البشرية داخل المشروع إما على إدارة الأفراد وشؤون العاملين(الشؤون الإدارية) أو على وحدات الإنتاج والتنفيذ الأساسيّة في المشروع. (عبد الرحمن، 2020، ص17).

- **أهداف تخطيط الموارد البشرية.**

أكد (عقيلي، 2009. ص213)، على هناك أساسياً لعملية تخطيط الموارد البشرية وهو استراتيجية المنظمة من الموارد البشرية بشكل متوازن لا يتسبب في فائض ولا عجز، وأيد دالك (كامل، 2010، ص213)، حين أكد أن مهام تخطيط الموارد البشرية تنحصر في الأتي:-

1- التحليل المستمر والمنظم للعمالة الموجودة.

2- التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية من العمالة ضوء نتائج التحليل وفي ضوء أهداف المنظمة الأستراتيجية.

3- التخطيط المستقبلي للعرض والطلب من العمالة بشكل يضمن الاستثمار الأمثل للموارد البشرية.

ويمكن حصر أهداف تخطيط الموارد البشرية في الأتي:-

- التعرف على الوضع الحالي للموارد البشرية بشكل تفصيلي.

- تحديد مصادر استقطاب للموارد البشرية دراستها.

- الوقوف على المشكلات التي تواجه عمليات تخطيط الموارد البشرية.

- تقديم المقترحات والحلول العلمية للمشكلات التي تواجه تخطيط الموارد البشرية.

- التنبؤ بأعداد ومستويات وهياكل الموارد البشرية اللازمة لمختلف الأنشطة خلال الفترة الزمنية المستقبلية.

- وضع السياسات والبرامج المتعلقة بالاختيار والتعيين وتنمية الموارد البشرية. (رضوان، 2013، ص96).

المبحث الثاني

يتكلم عن كفاءة الموارد البشرية في منظمات الأعمال.

قبل الحديث عن كفاءة الموارد البشرية في منظمات الأعمال لابد ومن التعريف بالمصطلحات الثلاث وهي "الكفاءة- الموارد البشرية- منظمات الأعمال "..

أولا/ الكفاءة*Efficiency*.

يعتبر مفهوم الكفاءة مفهوم متعدد الأوجه من حيث التصور والحالات المطبقة والمقترحة مما يجعل إعطاء تعريف محدد أمر يختلف عليه الباحثين:

عرف كل من GilbertThianville الكفاءة على أنها مجموعة مستقرة ومنظمة من الممارسات والسلوكيات المهنية والمهارات التي اكتسبها الأفراد من خلال التدريب والخبرة،

والتي من الممكن تحديثها دون التعلم الجديد المتعلق بالسلوكيات المهنية التي تكون على تقييم من قبل المنظمة. (بورايب، 2014، ص71).

كما تعبر الكفاءة من القدرة البشرية المطلوبة للحصول على أداء فعال، قد تكون عبارة عن مهارة، معرفة، قدرة، طابع شخصي، أو مجموعة أو اثنين أو أكثر من هذه الصفات، وتمثل الكفاءات لبناء أداء الأعمال (سماح، محاضرات في إدارة الكفاءات، 2021/ 2020).

وتعرف أيضا أنها القدرة على تنفيذ مجموعة مهام محددة وقابلة للقياس والملاحظة في النشاط، ويشكل أوسع الكفاءة هي استعداد التجنيد وتجميع واستخدام الموارد (المعارف العملية، المعارف السلوكية) والكفاءة لا تظهر إلا أثناء العمل.(صولح، 2013/ 2012، ص83).

وهي مجموعة من المعارف العلمية والعلمية، والمهارات السلوكية، التي تتميز بها الموارد البشرية، والتي تمنحها القدرة على الأستجابة لمتطلبات الوظائف، وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة ومنحها ميزة تنافسية، سواء كانت هده المعارف مستخدمة في العمل، أو كانت طاقات كامنة لدى الموارد البشرية يمكن الأستفادة منها مستقبلا. (حيمر، 2018، ص 162).

ويقصد بالكفاءة حسن استثمار الموارد الحالية بحيث تحقيق أفضل نتائج ممكنة(احسن أداء ممكن في الحاضر).

وكلما حسنت المنظمة استخدام مواردها وقللت من اهدارها ازدادت كفاءتها ولكن هذا لا يعني أن فاعليتها قد ازدادت فقد يؤدي الافراط في جودة السلعة إلى عدم تسليمها في الوقت المحدد مثلا. أن حسن استخدام الأموال مثلا يدلل على أن استثمارها ستحقق عوائد مالية كبيرة، بعكس الحال عندما تكون الأموال غير مستثمرة فأن ذلك سيؤثر على مستوى حسن استخدام الموارد المالية. (سيد عبد الله، 2014، ص51- 240).

- **أبعاد الكفاءة:**

نلاحظ من خلال التعريفات السابقة للكفاءة إلى أن هناك إشارة واضحة بأن الكفاءة هي توليفة من ثلاث مكونات أساسية وهي:

1- المعرفة: تعرف المعرفة على أنها مجموعة من المعلومات المستوعبة والمهيكلة والمنسقة في إطار مرجعي يسمح للمؤسسة بقيادة أنشطتها والعمل في إطار خاص.

2- المعرفة العملية: وتسمى بالمهارات وتعرف على أنها مقدرة مهنية أو عقلية مكتسبة أو طبيعة في الفرد.

3- المعارف السلوكية: وتسمى السلوكيات وكدالك المعارف الداتية وهي مجموعة المواقف والمميزات الشخصية المرتبطة بالموظف والمطلوب عند ممارسة النشاط المهني فهي مجموعة الصفات الشخصية، كالترتيب، الدقة، روح المبادرة...إلخ. (زياني وكريم، 2018، ص 816).

ثانيا/ الموارد البشرية:*almawaridalbasharia*.

في ضوء أهمية العنصر البشري في العمل لم يعد يستخدم مصطلح العاملين أو القوة العاملة أو العمال أو الأفراد بل أصبح يستخدم مصطلح الموارد البشرية للدلالة على أهميته باعتباره أحد أهم عناصر مدخلات العمل وهدا أحد الأسباب التي أدت إلى تغيير مصطلح إدارة الأفراد إلى إدارة الموارد البشرية.

وتأسيسا على ما سبق يمكن تعريف الموارد البشرية بأنها:

هي جميع الناس اللدين يعملون في المنظمة رؤساء ومرؤوسين، والدين جرى توظيفهم فيها لأداء كافة وظائفها وأعمالها تحت مظلة ثقافتها التنظيمية التي توضح وتضبط وتوحد أنماطهم السلوكية، ومجموعة من الخطط والأنظمة والسياسات والإجراءات التي تنظم أداء مهامهم، وتنفيذهم لوظائف المنظمة، قصد تحقيق رسالتها وأهدافها واستراتيجياتها المستقبليّة مقابل دالك أن تتقاضى الموارد البشرية من المنظمة في عملية تبادل للمنفعة تتم بينهم وبينها تتمثل في تعويضات متنوعة وهي: الرواتب والاجور والمزايا الوظيفية. (مرجع سابق، 2020، ص21-22).

- **أهمية الموارد البشرية:-**

تنبع أهمية دور الفرد في المنشأة من خلال الدور الدي يناط له والمهام التي يقوم بها حيث تقوم إدارة الأفراد بتوظيف هده الطاقات الكامنة في الفرد من أجل توجيهها في إطار خدمة ومصلحة وإنتاجية المنشأة وصولا إلى الأهداف النهائية المرجوة. (الكلالدة، 2018، ص13).

ويقول(أبوالنصر) أن احمد سيد مصطفى يرصد أهمية الموارد البشرية من خلال المحاور الرئيسية التالية:

- الموارد البشرية أساس الاستقلال والنفود الاقتصادي.

- الموارد البشرية أداء تنافسية عالمية.

- العقول المبتكرة تخفيض فاتورة التكنولوجية المستوردة.

- العقول المبادئة تعظيم القيمة المضافة.

- الموارد البشرية الفاعلة أداة لزيادة الصادرات.

- الموارد البشرية تكمل الثروة القومية.

- استقطاب العقول أصبح ساحة للصراع العالمي.

- الإدارة الفاعلة للموارد البشرية تعزز الأمن القومي. (أبو النصر، 2020، ص34).

- **أدوار وظيفة الموارد البشرية:-**

في إطار الدور المتكامل والمتعدد الأوجه للموارد البشرية، قدم الخبير الأمريكي Daveulrch تصورا شموليا يعكس مختلف الأدوار التي تمارس في هدة الوظيفة وهي:-

1- شريك أستراتيجي: ويعني الأعتراف بقدرتها على المشاركة في وضع الأهداف الاستراتيجية وأختيار البديل الأستراتيجي الأمثل لأنها الهيئة الأكثر دراية بالقدرات البشرية التي تملكها المنظمة أو قد تحتاجها وكدا بما يتوفر عليها سوق العمل.

2- خبير آداري: وهو ما يغير النظرة السابقة لها كإدارة تنفيدية، أصبحت تعمل على تحسين الكفاءات من خلال إعادة هندسة تصميم العمليات لرفع أداء المنظمة ضمن وظيفة الموارد البشرية وأستثمارها في أتخاد القرارات المناسبة لضمان تطوير المنظمة وتفوقها.

3- نصير الموارد البشرية: فهوة صوت الموارد البشرية في المنظمة، كونها قادرة على سماع أنشغالات الأفراد ودعمهم والقدرة على توفير المناخ المناسب لهم إضافة إلى قرارات وافكار الإدارة العليا إلى الموارد البشرية.

4- وكيل التغيير: وهي مسؤلية أخرى وهي بناء قدرات المنظمة وتبني التغيير والأستعداد لمواجهته، ودالك من خلال تكوين فرق عمل ذات الأداء العالي والقيام بالتطوير والتجديد في الوقت المناسب. (حبة، 2022/ 2021).

ثالثا/ منظمات الأعمال:*businessorganizations*.

منظمات الأعمال هي وحدة اقتصادية تضم أكثر من شخص، وتستخدم موارد وعناصر الإنتاج، لتحويلها إلى مخرجات عن طريق قيامها بأنشطة وتفاعلات، بهدف إشباع حاجات ورغبات المجتمع، وهذا يتم من خلال عملية أنتاج وتوزيع المخرجات التي تكون على هيئة سلع/ خدمات، ومقابل هدا تحصل المنظمة على أرباح تضمن بقائها ونموها وازدهارها في دنيا الأعمال. (دودين، 2014، ص19).

- **أنواع المنظمات:-**

يقول (دودين) أن هناك منظمات مغلقة وهي المنظمات التي لا تتبادل العلاقة مع البيئة الخارجية، ومنظمات مفتوحة وهي المنظمات التي تتبادل العلاقة مع البيئة الخارجية.

أن النظام المفتوح يقوم على أساس ان المنظمة تعمل في بيئة لها مواصفاتها وخصائصها، والتي تأتي منها المدخلات والمدخلات تتأثر بتلك الخصائص، كما تتأثر بالعوامل الأخرى(سياسية، اقتصادية، اجتماعية) وتقوم المنظمة بتحويل هده المدخلات إلى مخرجات في صورة سلع وخدمات بما يحقق أهداف المنظمة.

أن المنظمات تختلف في أنواعها من حيث الشكل القانوني من بلد لأخر، حيث في كل دولة يقوم القانون التجاري وقانون الشركات بوضع الأسس القانونية لإشكال ملكية منظمات الأعمال، وفيما يلي بعض صور المنظمات:

- المنظمات الفردية والخصة.
- المنظمات العامة.
- المنظمات التعاونية.
- الشركة المساهمة.
- منظمات الأعمال الدولية.

المنظمات الخيرية. (المرجع السابق، 2014، ص23).

- **أهداف المنظمات:Organizationsgoals**

المنظمات عادتا يتم أنشائها لتحقيق أهداف محددة حيث تقوم الأقسام المختلفة في المنظمة بتأسيس أهدافهم حتى يتم بالنهاية إلى الوصول إلى تحقيق رسالة المنظمة، وعادتا يكون هناك عدد من الأهداف وكل هدف يقوم بتحقيق وظيفة محددة، وهناك نوعان أساسيان من الأهداف التنظيمية وهما " الأهداف الرسمية والأهداف التشغيلية ".

أولا: الأهداف الرسمية:- الأهداف الرسمية والتي يطلق عليها أيضًا الرسالة، والرسالة هي الهدف الكلي للمنظمة.

الرسالة تفسر سبب وجود المنظمة وما هو المطلوب عمله من المنظمة وتوضيح نوع العمل الدي سوف تتخذه المنظمة، إن الرسالة التي تضعها المنظمة تسهل عملية أتخاد القرارات لدى فهي عبارة موجهة ولا تكون نهائية إنما قابلة للتغيير حسب الظروف وبعد دراسة دقيقة.

تانيا: الأهداف التشغيلية:- هي الأهداف التي تضع النهايات المطلوبة من خلال إجراءات وظيفة حقيقية في المنظمة وتفسر الشئ الذي تطمح إلى تحقيقه، وهي عبارة عن أهداف محددة طويلة أو قصيرة الأجل ترشد المدراء والموظفين أثناء قيامهم بأهداف المنظمة.

وعادتا ما تصف هده الأهداف نتائج محددة وقابلة للقياس وهي أساسية تصف المهام الرئيسية التي يجب على المنظمة تنفيذها. (عبودي، 2016، ص 22- 24).

بعد التعرف على الكفاءة والموارد البشرية ومنظمات الأعمال يكمن الحديث عن كفاءة الموارد البشرية في منظمات الأعمال.

رابعا/ كفاءة الموارد البشرية في منظمات الأعمال:-

Humanresourcescompetenciesinbusinessorganizations

لقد حدد Uich مجموعة كفاءات الموارد البشرية معتمدا على أن كفاءة المعرفة والمهارات والقدرات والسمات الشخصية التي تأتر بطريق مباشر في أداء أي فرد للعمل ويجب أن تبحث المنظمات عن الكفاءات في عناصرها البشرية وتحدد الكفاءات التي يجب أن تتوفر في الموارد البشرية، وحيث كانت المنظمات تلجأ إلى مديري الإدارة المباشرة لمعرفة ما الدي يتوقعونه من نشاط الموارد البشرية؛ ونوعية الكفاءات التي يجب أن تتوافر لدى العاملين بها، أي ما يحتاجه هؤلاء المديرين القائمين بنشاط الموارد البشرية. (ميمون، 2016/ 2015).

وعرف AkAR 2 201 بأنها حسن الاستفادة من الموارد فالإدارة عليها مسؤولية استخدام العناصر البشرية والمالية والمادية أحسن استخدام أي بكفاءة، وتشير الكفاءة إلى قدرة الفرد على تطبيق تعلمي بشكل سليم يتصف بالدقة والإتقان مع مراعاة البعد الإنساني في التعامل مع الآخرين.(يوسف وبن حدة، 2021/ 2020، ص14).

- **أنواع كفاءة الموارد البشرية**:- (يوسف وبن حدة، 2020/ 2021، ص 15-16).

أولا: الكفاءة الفردية.

هي توليفة من الموارد الباطنية والظاهرية التي يمتلكها الفرد وتتمثل في القدرات والمعارف، الأستطلاعات، المعرفة العلمية، والسلوكيات التي تضهر أثناء العمل، أي أن الكفاءات الفردية هي كل المؤهلات التي يحتاجها الفرد عن طريق التكوين المتواصل، والتجربة المهنية والشخصية التي يستعملها في نشاطه المهني لإنجاز أهداف محددة وبصورة فاعلة.

ثانيا: الكفاءة الجماعية.

وهي التي ظهرت عند فرق العمل من خلال دمج القدرات والإمكانيات الفردية في أنشطة وأعمال تعاونية لتحريك هده المواهب والأمكانيات الفردية في الأنشطة لتحسين الإنتاجية والجودة بشكل مستمر لدى أصبح تطوير وتنمية الفرق وأستغلالها في تحقيق أهداف المؤسسات من أهم انشغالات هده الأخيرة لدى تطلق عبارة الكفاءات الجماعية على الفريق المهني سواء كان مصلحة، وحدة، فريق، مشروع، شبكة....إلخ.

ثالثا/ الكفاءات التنظيمية.

وتتمثل في كفاءة التخطيط الإداري، كفاءة التنفيذ، وكفاءة الرقابة والتقييم، كفاءة العلاقات الإنسانية والكفاءاة الفنية الإدارية، فهي جمع بين الموارد المالية والتقنية والموارد الغير مادية (الكفاءة الفردية والجماعية)، التي تعمل بشكل متناسق من أجل تطوير أنشطة المؤسسة. (ميمون 2016/ 2015، ص 17).

وهناك انواع أخرى من الكفاءات منها الكفاءة القاعدية الكفاءة المحورية والكفاة المميزة.

وقد قامت جمعية ادارة الموارد البشرية Society for Human Resource Management بدراسة أعتمدت على مقياس الكفاءات للموارد البشرية والتي نتج من خلالها عدة كفاءات للموارد البشرية وهي على النحو الثالي:

1- خبرة الموارد البشرية: وهي معرفة المبادئ والممارسات الوظائف إدارة الموارد البشرية الفعالة من خلال إستراتيجية إدارة الأعمال، وتخطيط القوى العاملة والتنمية وتكنولوجيا الموارد البشرية، وإدارة المواهب، وإدارة التغيير.

2- إدارة العلاقات: وتتمثل في القدرة على إدارة التفاعلات لتقديم الخدمة و الدعم للمنظمة من حيث خبرة الأعمال الشبكية و الرؤية و العملاء (الداخلية والخارجية)، وروح المبادرة وأشتراك الموظفين بالخطط والقرارات و العمل الجماعي والاحترام المتبادل.

3- الاستشارة: هي القدرة على تقديم التوجيهات لأصحاب المصلحة التنظيمية، وتشمل الكفاءات الفرعية التالية: (التدريب، إدارة المشاريع، الرؤية، التصميم، التنفيذ، التقييم) والقدرة على تحليل الأفكار والتشجيع على الإبداع والابتكار والمرونة في حل المشكلات و الاهتمام بإدارة المواهب.

4- القيادة: هي القدرة على التوجيه والمساهمة في المبادرات والعمليات داخل المنظمة، وتشمل على كفاءات القيادة والتوجيه للهدف وإدارة الموارد ودعم مبادرات الآخرين، وتعزيز التوافق في الآراء بين أصحاب التنظيم مثال الموظفين وقادة وحدة الأعمال والقادة الرسميون عند اقتراح مبادرات جديدة والتحول إلى القائد التحويلي للمنظمة من قبل قيادة التغيير.

5- الاتصالات: هي القدرة على تبادل المعلومات بفاعلية مع أصحاب المصلحة التنظيمية من خلال إتقان للمهارات اللفظية والانتقال الجيد والفعال وتبادل للمعلومات من حيث توفير معلومات واضحة وموجزة للآخرين، وضمان التواصل الفعال في كافة المستويات.

6- فعالية الثقافة والعولمة: و تتضمن القدرة على التقييم والأخذ في الحسبان وجهات النظر، الخلفيات من جميع الجهات والتركيز على التنويع والانفتاح على وجهات النظر المختلفة واحترام آراء الآخرين وضرورة فهم واحترام الاختلافات في القواعد والعادات والقوانين والأنظمة والعمليات التجارية بين الثقافات.

7- الممارسة الأخلاقية: وتتمثل في القدرة على دمج القيم الأساسية والنزاهة والمساءلة في جميع الممارسات التنظيمية والأعمال والاعتراف بالأخطاء والابتعاد عن التحيز والميل نحو الآخرين والقدرة على إدارة الضغوط السياسية والاجتماعية عند اتخاذ القرارات.

8- الذكاء والفطنة في أداء العمل: هي القدرة على فهم وتطبيق المعلومات من أجل المساهمة في الخطة الإستراتيجية للمنظمة وتشتمل على تحليل مؤشرات الأعمال و استخدام

المقاييس التنظيمية لاتخاذ القرارات وتعزيز التكنولوجيا في حل مشكلات العمل. (الشريف، 2017، ص ص89-92).

- **خصائص كفاءة الموارد البشرية:**

1- الكفاءة تملك ميزة عملية: إن وجود الكتابة مهما كانت " فردية وجماعية " مرتبط بتنفيذها فالكفاءة الفردية تتحدد في وضعية العمل والجماعية تتحدد بالنسبة للمشروع أو المهمة.

2- الكفاءة هادفة: تمارس الكفاءة وفق هدف منشود حيث لا يكون الفرد كفؤ إلا بالنسبة لمتطلبات مميزة لوضعية العمل.

3- الكفاءة بناء منسق: وهي قدرة الفرد على دمج عناصر مختلفة " معارف، معارف فنية، سلوكيات، أنماط التفكير بشكل ديناميكي لتلبية متطلبات تكييفية ووفقا لإنجاز هدف. (يوسف وبن حدة، 2021/ 2020، ص 18).

4- مفهوم مجرد: أد لايمكن لمسها أو ملاحظتها وإنما تظهر من خلال نتائجها و آثارها.

5- مكتسبة: من خلال التعلم والتكوين والخبرة.(خذري، 2019/ 2018، ص11).

6- الكفاءة الافتراضية: وتظهر من خلال أنطلاق النشاط هي عبارة عن مؤشرات مرتبطة بالإنجازات.

7- الكفاءة عبارة عن نظام: يتمثل في دمج المعارف، فهذا يعني لها مدخلات تتمثل في الموارد التي تساهم في خلق الكفاءة ولها عمليات تتمثل في تنظيم الموارد وتوجيهها واستدلالها واستقراءها وبالتالي بناء معارف جديدة ومخرجات متمثلة في جودة الأداء والتي تظهر خلال وبعد إنجاز العمل. (معمر وبلوادي، 2021/ 2020، ص 16).

هذه الخصائص الفريدة تشكل لنا مزيجا قادرا على مجابهة التحديات المنوطة بالمنظمة، وذلك على المدى المتوسط والطويل ويثم صقلها ولاتظهر إلا من خلال البعد الاستعمالي و إمكانية التكيف مع الحالات المعقدة (خذري، 2019/ 2018، ص11).

- **أبعاد كفاءة الموارد البشرية:**

تتمثل أبعاد كفاءة الموارد البشرية فيما يلي:

أولا: المعرفة

تتمثل في المجموع المهيكل للمعلومات المدمجة إطار مرجعية يسمح للمؤسسة بقيادة نشاطاتها و إنجاز عملياتها في سياق خصوصي عبر تجنيد تفسيرات مختلفة جزئية ومتناقضة في بعضها.(يوسف وبن حدة، 2021/ 2020، ص20).

كما ترتبط المعرفة أيضا بالمعطيات الخارجية وإمكانية استعمالها وتحويلها إلى معلومات مقبولة ويمكن إدماجها بسهولة في النماذج الموجودة مسبقا من أجل تطوير ليس فقط محتوى النشاط ولكن أيضا الهيكل وأسلوب الحصول عليها. (عرابي، 2016، ص 5).

فالمعرفة تجسد خلاصة أو نتائج مجموعة كبيرة من المعلومات المعالجة المفسرة والمحللة، وهده المعلومات مستخرجة من قاعدة كبيرة من البيانات المختلفة فهي منتوج عملية تجميع وتسجيل ومعالجة وتفسير وتحليل وترجمة ثم تجسيد الكم الهائل من البيانات والمعلومات الموجودة. (سماح، ادارة المعرفة وتسيير الكفاءات مستلزمات لتحقيق تنافسية للمؤسسة الاقتصادية، 2010، ص 42).

ثانيا: التطبيق.

تعلق بالقدرة على الإنجاز صيغة ملموسة وفق مسار أو أهداف محددة سلفا، هذه المعارف العملية لاتقضي المعرفة غير أنه يمكن أن لا يتطلب فهمها أساسيا لأسباب سيران المهارات اليدوية أو التقنيات " الأمريقية " التجريبية بالرغم من أن استعمالها يمتاز بسريان العمل وبلوغ الأهداف المرجوة ومن هنا فإن المعرفة العملية ترتبط بالتجريبي وضمنيا بالجزئ. (يوسف وبنحدة، 2021/ 2020، ص20).

الخلاصة.

يعد التخطيط الاستراتيجية مسألة حيوية ورئيسية في نجاح منظمات الأعمال، إد من خلالها وبواسطتها تترجم تطبيقات المناهج والأساليب والممارسات والإجراءات التي ضومنت لوائح ونظم المنظمة ورؤيتها التنظيمية التي تأخذ بنظر الاعتبار الموارد البشرية كمورد ذا قيمة وثروة منظميه تضمن النجاح لمنظمات الأعمال أد ما أحسن استثماره وتنميته وتطويره.

ويحتل التخطيط الاستراتيجي موقعا بارزا في عملية الرفع من كفاءة وفعالية العنصر البشري، فهو الدي يوضح معالم الطريق، ويوضّح المسار الصحيح الدي يجب أن تسير عليه المنظمة للرفع

من كفاءة وفعالية أفرادُها، فاستراتيجية أي منظمة تصوغ وتحدد سياساتها، وتوظف جميع الأبعاد لخلق استراتيجية ناجحة من أجل تحقيق الأهداف.

النتائج والتوصيات:

أولا: النتائج.

1- إن التخطيط الاستراتيجي هو الوسيلة الأمثل للوصول إلى الأهداف المستقبلية التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها.

2- إن عملية التخطيط للموارد البشرية هي عملية موازنة بين الحاجة للموارد البشرية والعرض المتوفر منها.

3- يعتبر الربط بين تخطيط الموارد البشرية والتخطيط الاستراتيجي على جميع المستويات مسألة ضرورية وملحة لتحقيق الانسجام بين أهداف الموارد البشرية وأهداف استراتيجية الأعمال والاستراتيجية العامة للمنظمة.

4- التخطيط الاستراتيجي وسيلة تنظيمية للعمل في أي منظمة تحتوي على مجموعة من الموظفين.

5- أن مقياس الإنجاز لأي مشروع في أي منظمة هو أداء لعمل المنظمة بكفاءة وفاعلية.

6- إن فاعلية المنظمات بصفة عامة تتوقف على فعالية القوة البشرية لتلك المنظمات ودالك ونظرا للدور الجوهري الدي يلعبه هدا العنصر في تحقيق المنظمة لأهدافها.

7- تمتل الموارد البشرية أهمية استراتيجية كبيرة لنجاح أي منظمة، فلا يمكن، بل من المستحيل، أن يتحقق الاستخدام الأمثل للموارد الأخرى متل " المالية والمادية" إد كانت المنظمة تفتقر إلى الأفراد دوي المهارات والمؤهلين والقادرين على اداء وظائفهم المطلوبة منهم.

8- تعد وظيفة تخطيط الموارد البشرية كوظيفة رئيسية للمنظمة في مقدمة الوظائف العملية التي تهتم بها إدارات الموارد البشرية.

ثانيا: التوصيات

1- يجب على المنظمات أن تولي التخطيط الاستراتيجي أهمية كبيرة، لتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

2- يجب أن ينطلق التخطيط الاستراتيجي في أي منظمة من أسس ومراجع علمية.

3- يجب على المنظمات أن تحدد أهدافها وترسم سياساتها الرئيسية وأن تبين الأعمال والأنشطة الواجب القيام بها لتحقيق تلك الأهداف وتحديد الوظائف المطلوبة.

4- وضع توجهات وأهداف المنظمة الاستراتيجية بما وما يوافق مع القدرات حتى يتم من خلالها تحويل تلك الأهداف إلى مشاريع تنفيذية.

5- تمارس المنظمات نشاطاتها ومهاما في ضل التغير المستمر الناتج عن عدم الثبات والاستقرار في بيئتها، لدى يجب عليها إمتلاك مجموعة من القدرات والموارد التي تجعلها تتكيف مع دالك التغير، حتى تحافظ على وجودها وبقائها ونموها وتحقيق أهدافها.

6- الاختيار الأمثل للوسائل والأساليب التي تستخدمها المنظمة في عملية التخطيط الاستراتيجي، ودالك لتحقيق أهدافها بأعلى كفاءة وفاعلية.

7- عندما تقوم المنظمات بتوفير الكفاءات البشرية لابد وأن تعتمد أسس موضوعية في عملية التوظيف.

8- وضع توجهات وأهداف المنظمة الاستراتيجية بما وما يوافق مع القدرات حتى يتم من خلالها تحويل تلك الأهداف إلى مشاريع تنفيذية.

9- الاهتمام بعملية التدريب والتنمية للموارد البشرية بما وما يتماشه مع الوظائف التي يشغلونها.

10- يجب على منظمات الأعمال الساعية نحو العالمية، ان توعيد الاعتبار لوظيفة إدارة الموارد البشرية " كشريك" استراتيجي في وضع وتنفيذ استراتيجيات وسياسات المنظمات وتحقيق الأهداف.

11- مراجعة نتائج الأعمال والأنشطة التي قامت بها المنظمة(المخرجات) من أجل وإجراء عمليات التعديل والتطوير اللازمين

12- يجب التعاون والتآزر بين الكفاءات الفردية، والاتصال وتبادل المعلومات، والدي ينشأ عنه الكفاءات الجماعية وتحقيق الأهداف.

المصادر والمراجع.

أ- الكتب.

1- د. أحمد دودين، منظمات الأعمال المعاصرة، 2014، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع.

2- الشريف، 2017، أثر توفر كفاءات الموارد البشرية على إدراك أبعاد العدالة التنظيمية، كلية التجاركة العراق.

3- د. بن عنتر عبد الرحمن، إدارة الموارد البشرية- المفاهيم والأسس- الأبعاد والاستراتيجيات، 2020، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

4- د. جودت أحمد جهاد، التخطيط الاستراتيجي لنظم المعلومات، 2014، دار أمجد للنشر والتوزيع عمان.

5- د. حمودة حيمر، تنمية الكفاءات ودورها في تحسين أداء الموارد البشرية في بالمنظمة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية الجزائر، جامعة صطيف الجزائر، .2018

6- د. خالد بني حمدان، د. وائل محمد أدريس، الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي: منهج معاصر، 2019، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

7- خدري، تأثير الحوافز المادية على أداء الكفاءات، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الجزائر، 2019/ 2018، دار الأمة للنشر والتوزيع.

8- أ. درة عبد البائ، الصباغ زهير، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرون ط2، 2010، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.

9- د. رضوان محمود، الأستراتيجيات الأساسية في إدارة الموارد البشرية، 2023، القاهرة المجموعة العربية للتوزيع والنشر.

10- د. زيد منير عبودي، الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، 2016، عمان دار وائل للنشر والتوزيع.

11- سويدي يوسف، محمد أسلام بن حدة، أثر التدريب في رفع كفاءة الموارد البشرية، عين تموشنت معهد العلوم الأقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2021/ 2020، المركز الجامعي بالحاج بشعيب.

12- د. سيد عبد الله، إدارة التغيير التنظيمي: الأسس النظرية والمهارات والتطبيقات العملية، الجزء الثاني، الناشر AlManhal .2014

13- د. صلاح الدين عبد الحميد، سبل الاستفادة من تحليل الفجوات في مجال التخطيط الاستراتيجي الشرطي، .2013

14- د. طاهر الكلالدة، تنمية وإدارة الموارد البشرية، 2018، دار الأسرة للأعلام ودار عالم الثقافة للنشر والتوزيع.

15- صولح سماح، إدارة المعرفة وتسيير الكفاءاة مستلزمات لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة الأقتصادية، 2010، المركز الجامعي بالحاج بشعيب.

16- د. صولح، تسيير رأس المال البشري في تحقيق التميز للمؤسسة المتعلمة، دراسة ميدانية حول مراكز البحث العلمي في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الجزائر، جامعة محمد حيضر، 2012/ .2013

17- د. عامر محمد سعيد دقوقان، التخطيط الاستراتيجي والتخطيط التشغيلي، 2018، دار البيروني للنشر والتوزيع.

18- عرابي، رأس المال الفكري ومنظمات الأعمال العربية في ضل الأقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر جامعة حسيبة، 2016، دار الأمة للنشر والتوزيع.

19- د. عقيلي عمر، إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد أستراتيجي ط2، 2009، دار وائل للنشر والتوزيع.

20- د. فيلة فاروق، الزكي أحمد، معجم مصطلحات التربية لفظاوأصطلاحا، 2004، الأسكندرية دار الوفاء للطباعة والنشر.

21- محمد زياني، سامي كريم، إدارة الكفاءات للموارد البشرية، 2018، القاهرة المجموعة العربية للتوزيع والنشر.

22- د. مدحت أبو النصر، إدارة وتنمية الموارد البشرية، 2020، مجموعة النيل العربي.

23- معمر بالوادي، دور إدارة الكفاءات في تنمية الموارد البشرية، عين تموشنت معهد العلوم الأقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2021/ 2020، دار الأمة للنشر والتوزيع.

24- أ. هيثم ديب، أصول التخطيط الاستراتيجي، 2020، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

ب- مجلات

1- د. صولح سماح، ادارة المعرفة وتسيير الكفاءات مستلزمات لتحقيق تنافسية للمؤسسة الاقتصادية، 2010، ص42.

ج- محاضرات

1- أ. سماح، محاضرات في إدارة الكفاءات، 2021/ 2020 بسكرة.

2- أ. حبة، 2021/ 2020، محاضرات في إدارة الأستراتيجية في الموارد البشرية بسكرة.

د- الرسائل

1- أ. بورايب، التقارب بين إدارة الكفاءات ومقاربة الموارد والكفاءات، رسالة ماجستير، 2014، الجزائر.

2- ميمون، أثر إدارة الكفاءات البشرية على تحقيق أستراتيجة التميز، رسالة ماجستير عين تموشنت معهد العلوم الأقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2016/ 2015، دار الأمة للنشر والتوزيع.

دور إدارة الموارد البشرية في التطوير الإداري

دراسة ميدانية على شركة المدار الجديد للاتصالات بمدينة طرابلس
فاضل الطاهر أرحومة - كلية الاقتصاد – جامعة طرابلس

ملخص الدراسة

يعكس التعاطي مع المنافع التي تخلفها إدارة الموارد البشرية على مستعمليها إدراك أهميتها و الوعي بها، حيث وظيفة الموارد البشرية بالمنظمة ترسم صورة لا يشوبها غموض تسهم في وضع المستعملين على عتبة الطريق الذي يفضي إلى تحقيق أهداف الفرد و أهداف المنظمة. وعلى هدى من هذا التصور، فإن الدراسة الحالية تهدف إلى البحث عن أفضل فهم للعلاقة بين إدارة الموارد البشرية و التطوير الإداري لإعطاء إجابة وافية عن واقعية توظيفها وعن جدوى الاهتمام بها وأن هذه الوظيفة أصبحت تمثل أداة تحليل صناعة القرارات الإستراتيجية أكثر من مجرد قاعدة بيانات شاملة عن جميع الموظفين، وذلك من خلال بناء نموذج قابل للتطبيق، يتكون من أربعة أبعاد تندرج تحت متغيرات أساسية و المتمثلة في إدارة الموارد البشرية كمتغير مستقل، وهى التدريب والتوظيف، بينما أبعاد المتغيرالتابع والمتمثلة في التطوير الإداري وهى تقييم الأداء وتنظيم الهياكل التنظيمية. وتكمن مشكلة الدراسة في السؤال التالي: (ما هو دور إدارة الموارد البشرية في التطوير الإداري؟).

فرضيات الدراسة:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في دورإدارة الموارد البشرية في التطوير الإداري بشركة المدار الجديد للاتصالات بمدينة طرابلس.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في دورإدارة الموارد البشرية في التطوير الإداري بشركة المدار الجديد للاتصالات بمدينة طرابلس.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

1. إلقاء الضوء على ماهية إدارة الموارد البشرية وأبعادها الأساسية المتمثلة في التدريب والتوظيف.

2. التعرف على أثر إدارة الموارد البشريةعليالتطوير الإداري.

3. الوصول إلى نتائج تساعد في اقتراح توصيات مناسبة لإدارة الموارد البشرية.

4. محاولة تقديم حلول للمشاكل التي تعيق من تحقيق أهداف البحث.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:تبرز أهمية الدراسة من الناحية العلمية من أهمية إدارة الموارد البشرية لمنظمات الأعمال، حيث لايمكن تصور قيام منظمة دون وجود إدارة الموارد البشرية، فهيتُعد أساس تحقيق المنظمات لأهدافها،وخاصة في ظل ماتشهده هذه المنظمات من احتدام المنافسة بينها وما يطرأ على بيئة الأعمال منتغيرات مستمرة ومتلاحقة.

الأهمية العملية: تتجلى أهمية الدراسة من الناحية العملية في التعرف على دور التي تقوم بها إدارة الموارددالبشرية في شركة المدار الجديد للاتصالات في تطويرالإداري وزيادة مستوى قدراتهم ومهاراتهموتحفيز الموظفين عليالمشاركة والتي تنعكس آثارها على تحقيق أهداف الشركة وبالتالي ضمان بقائها واستمرارها.

منهج الدراسة:

اعتمدالباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، ودراسة الحالة من خلال الاطلاع على الكتب والدراسات السابقة من المؤتمرات والمجلات العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة في الجانبين النظري والعملي، وهذا لبلورة الفرضيات والمنطلقات الأساسية للدراسة لغرض الوصول إلى أهم النتائج، أما في الجانب العملي اعتمد الباحث على تصميم الاستبانة و توزيعها على الموظفين في شركة المدار الجديد للاتصالات بمدينة طرابلس، وبعدها تم تجميع الاستبانات وتحليلها باستخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS الإصدار 21 وتحليل نتائج هذه الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين بشركة المدار الجديد للاتصالات بمدينة طرابلس فقد تقرر استخدام أسلوب العينة العشوائية باعتبار أن مجتمع الدراسة متجانس وذلك بتوزيع 86 استبانة.

مصطلحات الدراسة:

1. إدارة الموارد البشرية: بأنها " عملية ضم الموظفين الأكفاء وتنميتهم وخلق ظروف تنظيمية تشجعهم على تقديم أفضل الجهود في أداء العمل، (محمود، 2014: 68).
2. التطوير الإداري بأنه "التدخل لإجراء تغيير في التنظيم الإداري نتيجة لعدم الرضا عن أدائه، حيث يتم وضع استراتيجية محددة لتحريك القوى الدافعة في التنظيم تعتمد على الأساليب والوسائل التي تساعد على الإسراع بإحداث التغيير في الجهاز الإداري والتقليل من نقاط الضعف في تنظيمه وإدارته (صابر، 2007: 41).
3. الهيكل التنظيمي: يشير إلى الهيكل على أنه مجموعة القواعد واللوائح البيروقراطية التي تعطي الحق لمجموعة الأفراد أن تصدر الأوامر لأفراد آخرين.
4. تقييم الأداء: بأنه نظام رسمي تصممه إدارة الموارد البشرية في المنظمة يشتمل على مجموعة من الأسس والقواعد العلمية والاجراءات التي وفقا لها تتم عملية تقييم أداء الموارد البشرية في المنظمة سواء أكانوا رؤساء أو مرؤوسين أو فريق عمل.

الدراسات السابقة:

1. دراسة عبد الستار، (2013) بعنوان واقع تطبيق إدارة الموارد البشرية في قطاع البنوك الأردني هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات مديري الموارد البشرية في قطاع البنوك نحو واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية، وإبراز أهمية هذه النظم في إدارة الموارد البشرية والإدارة العليا والتعرف على العلاقة بين الأداء المالي وفعالية نظم معلومات الموارد البشرية، وتوصلت الدراسة من خلال هذه الدراسة أن هناك معوقات تحول دون تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية، وأبرزها عدم معرفة الموظفين بالنظم الحديثة، وتوصلت أيضاً بأنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائيةبين المؤشرات المالية وفعالية هذه النظم في قطاع البنوك الأردني.

2. دراسة أبو رحمة (2013)، بعنوان إدارة الموارد البشرية وأثرها على فاعلية التطوير الإداري،هدفت الدراسة إلى التعرف على نظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة في إدارات شؤون الموظفين بوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة، وتقييم مجالات استخدامها وتحليلها بغرض الكشف عن الصعوبات التي تواجه تلك النظم في التطوير الإداري وتحد من كفاءتها وفعالية استخدامها، وقد توصلت الدراسة بأن إدارات شؤون الموظفين بالوزارات تركز

على استخدام النظم اليدوية، وان نظم معلومات الموارد البشرية تستخدم في مجالات محدود، مما يؤثر سلبا على فعالية عملية التطوير الإداري وأن نقص الكفاءة التكنولوجية والإدارية والتنظيمية من أهم أسباب تدني من فعالية التطوير الإداري.

3. دراسة عبيدات،(2018) بعنوان واقع تطبيق وممارسات نظم معلومات الموارد البشرية في القطاع الحكومي، هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق وممارسات نظم معلومات الموارد البشرية في القطاع الحكومي الأردني، وكانت أهم النتائج أن الوزارات تقوم بتطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في أداء مهام وظائف الموارد البشرية، وخرجت الدراسة بأهم التوصيات ضرورة تبني الوزارات نظم معلومات موارد بشرية متخصص لتحقيق الفائدة المرجوة من النظام.

4. دراسة القحطاني، (2019) بعنوانالمعوقات التنظيمية للإبداع عند موظفي التطوير الإداري، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ما يعترض له موظفي إدارات التطوير الإداري، وأهم ما توصلت إليه هذه الدراسة هي غياب دعم القيادات الإدارية، وجمود القيم والمفاهيم التنظيمية،كما ظهر أن هناك اختلافا بين رأي المدراء والموظفين حول تأثير ضغوط العمل ومقاومة التغيير كمحددين من محددات الإبداع الإداري عند موظفي إدارات التطوير الإداري،كما ظهر وجود علاقة إيجابية بين عدد من محددات الإبداع الإداري وبعض العوامل الشخصية.

5. دراسة،صابر، (2022)، بعنوان "تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الاستراتيجية والهيكل التنظيمي، هدفت الدراسة إلى أثر تكنولوجيا المعلومات على الاستراتيجية والهيكل التنظيمي والأداء،وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقات ارتباط قوية ومعنوية بين تكنولوجيا المعلومات، وبين التنظيم الإداري، وبينت نتائج التأثير وضوح التأثير المباشر والطردي في الزيادة المتحصل لقيمة الأعمال في البنوك التجارية للاستخدام المشترك بين إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات عند وضع استراتيجية وتصميم الهيكل التنظيمي لتحسين من مستوى الأداء.

6. دراسة الحامدي، (2017)،معايير قياس كفاءة وفعالية استراتيجية إدارة الموارد البشريةوعلاقتها بالأداء المؤسسي حيث بينت الدراسة قلة اهتمام مؤسسات بأي من الجوانب المشار إليها على حد سواء باستثناء اهتمام القطاع الخاص بالتكنولوجيا، كما وأظهرت

الدراسة وجود علاقة إيجابية بين تلك العوامل والإنتاجية، وأن تلك العلاقة تختلف باختلاف القطاع في مجال التكنولوجيا والبحث والتطوير ولا تختلف في مجال التدريب.

7. دراسةدرة، (2015)، بعنوان دور التطوير التنظيمي في إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الأهلية: استخدم فيها الباحث المنهج الوصفي التحليلي وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف بمبادئ ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة، بشكل عام ودور التطوير التنظيمي في إدارة الجودة الشاملة من خلال حالة دراسية لملامح التجربة الأردنية في إنشاء الجامعات الأهلية، حيث توصلت هذه الدراسة إلى أنه لا بد لإدارات الجامعات الأردنية الأهلية أن توفر الظروف والملائمة إذا أرادتأن تبني أسسا ومبادئ لإدارة الجودة الشاملة فيها وهي: أن تتم عملية التغيير في ظل استراتيجية عامة تتبناها الجامعة، و أن يحس العاملون والمديرون بضغط ما وبوجود مشكلة تحتاج إلى حل، وأن تبدأ محاولات التغيير من القمة.

أولاً- مفهوم إدارة الموارد البشرية:

يعتبر مفهوم إدارة الموارد البشرية من المفاهيم الهامة التي عرفتها المنظمات المعاصرة والتي مارست مضامينها المرتبطة أساسا بقضايا الموارد البشرية التي تعد أحد اهم عوامل نجاحها ومن هذا المنطلق تعرف إدارة الموارد البشرية على النحو التالي:

بأنها عملية ضم الموظفين الأكفاء وتنميتهم وخلق ظروف تنظيمية تشجعهم على تقديم أفضل الجهود في أداء العمل، (محمد، 2017: 28).

ثانيًا- أهمية إدارة الموارد البشرية:

ويمكن تلخيص أهمية إدارة الموارد البشرية في الآتي:

1. محاولة فهم سلوك الموظفين للوصول إلى الأهداف التي تحاول المنظمة لتحقيقه.
2. توفير مناخ ملائم داخل المنظمة للموظفين لغرض تحفيزهم في انجاز الوظائف.
3. استقطاب الأفراد وإجراء اختبارات لهم وتوجيههم ومساعدتهم في تحقيق الأهداف لغرض استمرارية المنظمة(إبراهيم، 2019: 32).

ثالثًا- أهداف إدارة الموارد البشرية:

هناك مجموعة من الأهداف يمكن تلخيصها في الاتي:

1. العمل على خلق روح التعاون فيما بين الموظفين من أجل تحقيق أهداف المنظمة والاستفادة من استخدام الأمثل للموارد البشرية.

2. إعطاء كل البيانات والمعلومات اللازمة المتعلقة بالوظائف فيما تتعلق بسياسة وقوانين المعمول بها وإعطاء النصائح إلى متخذي القرار.

3. الاحتفاظ بكافة البيانات والمعلومات المتعلقة لكافة الموظفين حسب ترتيب الملفات.

4. تطبيق مبدأ العدالة لكافة الموظفين فيما يتعلق بإجراءات الترقية والتدريب وغير ذلك من مهام الموظفين.

5. العمل على اختيار الموظفين الاكفاء والابتعاد عن المحاباة في اختيار الموظفين والعمل على مساعدتهم في تحقيق الواجبات المكلفين بها، (عبدالستار، 2013: 62)..

رابعاً- العوامل التي أدت إلى ضرورة وجود إدارة الموارد البشرية:

1. صعوبة المرحلة وزيادة التحديات التنافسية، حيث تتطلب مرحلة التحديات لخلق بيئة تنافسية وهذه المرحلة تحتاج إلى ضرورة العمل على اختيار العناصر البشرية المميزين في مشاركة من أجل العمل بروح جماعية داخل المنظمة والمنافسة لضرورة البقاء والاستمرار.

2. عنصر الوقت من أهم العناصر في استغلال الفرصة والعمل على الاستفادة من خلال فرض التحديات والعمل على إنجاز الوظائف في الوقت المناسب، وهذا يتطلب المواكبة والعمل على هذا النظام حيث معظم المنظمات تعمل على النظام وهو العولمة ويساعدها على البيئة الخارجية بدلاً من العمل على البيئة الداخلية ومواجهة التحديات والمنافسة والخروج بنتائج فعالة.

3. الميزة التنافسية التي نشأت بين المنظمات جعلتها تعمل على الاستفادة من الموارد البشرية بكفاءة وفعالية لاستمرار نحو الوصول إلى الأهداف المطلوبة داخل المنظمة.

4. الاستفادة من خبرات الموظفين ومشاركتهم في اتخاذ القرارات من خلال دراسة آرائهم وتحليلها للوصول إلى المعلومات اللازمة في اتخاذ تلك القرارات،(أبو رحمة، 2013: 52).

خامسًا- التوظيف:

الهدف الرئيسي من التوظيف هو توفير الأفراد ذوي المؤهلات المناسبة لبعض الوظائف ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب وهذا يرفع من كفاءة إدارة الموارد البشرية، وتوفير تلك الاحتياجات من الموارد البشرية عن طريق التوظيف وفيما يلي أهم الخطوات لعملية التوظيف: الاستقطاب، والاختيار، وكذلك التعيين، (عبيدات، 2018: 68).

أ- **الاستقطاب:** يتعلق جوهر عملية الاستقطاب بجدب أكبر عدد ممكن من الأفراد المؤهلين وتشجيعهم على تقديم طلبات للعمل في المنظمة، لإتاحة الفرصة للمنظمة لاختيار وتعيين الأفراد الأكثر كفاءة.

ب- **خطوات عمليات الاستقطاب:**

تمر عملية الاستقطاب بخطوات محددة يمكن توضيحها على النحو التالي:

- الخطوة الاولى: تبدأ العملية بمراجعة الخطة المعمول بها في إدارة الموارد البشرية ومن خلالها يتم تحديد الاعداد والوظائف اللازمة بالإضافة إلى مكان التعيين.

- الخطوة الثانية: إجراء التحليل الوظيفي والاطلاع على مخرجاته من وصف الوظيفة وكذلك مواصفات شاغل الوظيفة.

الخطوة الثالثة العمل على وضع خطة مدروسة علمية لكيفية اختيار والمصادر الحصول على تلك الاحتياجات من الموارد البشرية.

ت- **مصادر الاستقطاب:** تنقسم مصادر الاستقطاب إلى مجموعتين رئيستين هما، (الجامع، 2018: 112):

أ- مصادر الاستقطاب الداخلية: وتتم من خلال ما يلي:

1- الترقية: هي نقل الموظف من وظيفة التي يعمل فيها إلى وظيفة ذات مستوى أعلى من حيث المهام المكلف بها.

2- النقل: هو عملية يتم فيها نقل الموظف من مكان لأخر في نفس المستوى الإداري سواء كان هذا النقل داخل الإدارة أو القسم أو الوحدة أو في فرع أخر يتبع المنظمة.

3- الإعلان الداخلي: حيث يتم الإعلان داخل المنظمة من خلال لوحات الإعلانية أو من خلال توجيه الرسائل الداخلية تبين عن حاجة المنظمة لبعض الأفراد لشغل تلك الوظائف.

ب- مصادر الاستقطاب الخارجية: تتمثل فيما يلي:

1- الإعلان وتتم عملية الإعلان في نطاق خارج المنظمة وذلك من خلال بعض الصحف والمجلات سواء كانت تلك الوسائل النشر محلية أم خارجية، ، (غانم، 2017: 132).

2- الإعلان من خلال الانترنت ويكون الإعلان في المواقع سواء كان الموقع الخاص بالمنظمة أو مواقع أخرى والغرض منها الوصول إلى أكبر عدد ممكن لمشاهدة تلك الإعلانات.

3- وكالات التوظيف وتعمل على توفير الوظائف لمن يرغب في شغل تلك الوظائف وقد تكون هذه الوكالات حكومية حيث يتم تقديم تلك الخدمات بمقابل مادي نظير تلك الخدمات.

4- النقابات العمالية، وتعمل تلك النقابات على توظيف أعضائها من خلالها.

الاختيار:

1. **أهداف عملية الاختيار**، (فهمي، 2017: 173):

وتعتبر عملية الاختيار مهمة في الحصول على الموظفين ذو كفاءة ابتعاداً عن المحسوبية والمحاباة والاقارب وتحقيق العدالة في اختيارهم وهذا يرفع من كفاءة وفعالية الوظائف في المستقبل.

2. **خطوات عملية الاختيار:**

إن الاختيار لا يعني فقط إجراء الاختيارات وعمل المقابلات وعلى الرغم من أهمية هاتين الخطوتين إلا أن هناك خطوات أخرى وهي على النحو التالي، (إبراهيم، 2019: 108):

- العمل على طلبات العمل المجمعة من خلال تلك عملية الاستقطاب
- تجهيز اسماء المتقدمين لشغل الوظائف.
- العمل على اتصال بالمتقدمين لتوفير المستندات المطلوبة لشغل تلك الوظائف.
- العمل على تجهيز لعملية المقابلة الشخصية وهى المقابلة المبدئية.

3. **عناصر عملية الاختيار:** وهناك مجموعة النقاط لعملية الاختيار تتمثل في الآتي:

1- تحديد أهداف المنظمة.

2- تصميم الوظيفة وبيان واجبات والمسؤوليات تلك الوظائف داخل المنظمة وبيان نوع الوظيفة التي سيقوم بها الموظف.

3- بيان المعايير الخاصة بعملية الأداء المطلوب وكيفية قياسه، (كامل، 2016: 151).

التعيين: يعد التعيين إنتاج عمليتي الاستقطاب والاختيار وهو المكمل لهما في عملية التوظيف فبعد استقطاب الاكفاء والاختيار الانسب من المتقدمين للوظيفة تأتي عملية ضم المتقدم الذي تم اختياره إلى أعضاء المنظمة.

سادسًا- مفهوم التدريب:

يعرف أيضا بأنه ذلك النشاط الذي يعني بإعداد الأفراد وتطويرهم من خلال تزويدهم بالمعارف والمهارات الفكرية والجسمية والإدارية منها والفنية والسلوكية التي يحتاج إليها الفرد ويتطلبها العمل.

- **أهمية التدريب :**

4. يعتبر التدريب من أهم الوظائف لإدارة الموارد البشرية والتي من خلاله يتم تحسين من رفع من أداء الموظف وتزويد الموظفين بخبرات تساعدهم لإنجاز بعض الوظائف من خلال تزويدهم بالمعارف المتخصصة التي يتحصل عليها المتدرب من خلال تلك الدورات سواء كانت الدورة نظرية أم عملية ومواجهة التحديات والتغيرات التي قد تحدث بين الحين والأخر والعمل على مواجهة تلك التحديات من خلال اكتساب الخبرات من جراء تلك الاستفادة من عملية التدريب، (عبدالستار، 2013: 171).

- **أهم أساليب التدريب:** إن فعالية التدريب تقوم على عدة عوامل، ومن بينها الاختيار السليم للأسلوب التدريبي المناسب. و لقد اختلفت الأساليب وتعددت في حين بقي الهدف واحدا،

- **المحاضرة:** حيث أن عملية إجراء المحاضرة من أكثر الأساليب شيوعاً ويتم فيها شرح وتوصيل بعض المواضيع المتعلقة لموضوع معين والغرض من المحاضرة الاستفادة منها حسب الأهداف المخطط لها، وقد تكون نظرية أو علمية أو الاثنين معاً ويستفاد منها إعطاء أكبر قدر من المستفيدين في مكان وزمان محدد.

- **الندوة:** وتقوم مجموعة متخصصة بإعطاء بعض المعلومات والتقارير عن موضوع معين وكل مشترك يقدم بدراسة في أحد الجوانب من نفس الموضوع المتعلق بالندوة.

5. **التعلم والتعليم:** يعتبر التعليم والتعلم من أهم الوسائل التي تسهم في رفع من كفاءة الموظف ويكون لديه المعرفة والكيفية التي سوف يقوم بها من خلال أداء عمله داخل المنظمة بكفاءة وفاعلية وبهذا يكون عنده الولاء والرضا داخل المنظمة التي يعمل فيها، (جمال، 2018: 119).

التطوير الإداري:

أولاً- مفهوم التطوير الإداري: عرف نورالدين (محمودي، 2015: 54) التطوير الإداري بأنه " تلك المجهودات والأنشطة التي تبذل لغرض التخلص من بعض أسباب ضعف الجهاز الإداري عن بعض أداء وظيفته في عملية التنمية الاجتماعية والاقتصادية بكفاءة "(أحمد، 2009: 29).

ثانيًا- أهمية التطوير الإداري:

حيث تكمن الأهمية في مجموعة من النقاط وهي:

1. تحقيق الاستفادة القصوى من الإمكانيات المادية والبشرية وذلك من خلال العمل في الاستفادة بطرق العلمية وتكون نتائج تلك الاستفادة تخدم عملية التطوير داخل المنظمة ومواجهة التحديات والمنافسة.

2. التبعات المترتبة على الزيادة المستمرة في أعداد السكان وعليه فإن أي منظمة سواء كانت إنتاجية أو خدمية فعليها متابعة تلك الزيادة بما يقابلها من تغيرات سكانية تكون قادرة على مواكبة الطلبات المستمرة وتوفير كافة السلع أو الخدمات للجمهور وتطلعاتهم نحو الأفضل والأحسن، (أبو رحمة، 2013: 51).

ثالثًا-أهداف التطوير الإداري:

تتمثل أهداف التطوير الإداري في الآتي:

1. تحسين مستوى الأداء المنظمة والعمل على زيادة نموها بسرعة لمواجهة أي تغيرات قد تحدث.

2. العمل على تحسين كفاءة المديرين وتدريبهم وتزويدهم بالمعرفة في مجال وظائفهم لتحقيق ما هو مطلوب منهم.

3. تزويد المديرين من لهم الخبرة وكفاءة وإعطاء دورات للموظفين لاستفادة من تلك الخبرات لدى المديرين وإتاحة الفرصة للموظفين الأخرين.

4. اكتساب الخبرات الكافية من أجل إعدادهم لوظائف أعلى في مختلف مواقعهم ووحداتهم داخل المنظمة.

5. العمل على مساعدة المديرين لتوفير الظروف الملائمة لتنفيذ الخطوات اللازمة للوصول إلى الأهداف المرجوه لعملية التطوير الإداري، (القحطاني، 2019: 92).

رابعًا- أساليب التطوير الإداري:

حيث توجد بعض أساليب التطوير الإداري لغرض محاولة لإيجاد أفضل الاساليب المتبعة من أفكار بعض مدارس الإدارة المختلفة، فالكيان المعرفي للإدارة يمكن تقسيمه إلى مجموعات ثلاثة فكرية وأساليب للتطوير الإداري وهي تتمثل في هذه المجموعات، (درة، 2015: 61):

1. **مجموعة الأساليب العلمية:** وهي مبنية على مجموعة من المبادي والأسس العلمية لغرض الاستفادة من هذه الأساليب والعمل على التركيز المعرفي والإداري للوصول إلى نتائج علمية لاتخاذ القرارات الصائبة والرشيدة في عملية التطوير الإداري.

2. **مجموعة الأساليب السلوكية:** حيث تعتمد على فلسفة المبنية على أن العمل الإداري عمل سلوكي فهي مهتمة بجانب البشري التي لا غنى عنه في العملية الإدارية داخل أي المنظمة وهذا بدوره يجعل الإدارة تهتم بجانب السلوكي وإعطائهم دورات تدريبية في هذا الجانب لاستفادة منها في عملية التطوير الإداري.

3. **مجموعة الأساليب الرياضية:** تعتبر من أحدث الأساليب الحديثة المستخدمة في عملية التطوير الإداري وتساعد متخذي القرارات الإدارية لاستفادة منها في ترجمة الأفكار التي يمكن أن تترجم إلى أرقام يمكن تطبيقها في هيئة نماذج كمية في أجهزة الحسابية وهى ذات فائدة كبيرة حيث يستفاد منها في اختصار للوقت وهذا بدوره يساعد في اتخاذ القرار بسرعة حسب الحالة لأن القرارات لا يمكن تأخيرها فهى تتخذ في نفس الموقف لاتخاذ القرارات أكثر صعوبة، (أبو رحمة، 2013: 91).

خامسًا- مقومات التطوير الإداري:

هناك مجموعة من المقومات يراها بعض الكتاب أنها تمكن إدارة من عملية التطوير الإداري حيث تتمثل في مجموعة من النقاط وهى.

1. تحديد احتياجات من الخطط المدروسة للنظام المعمول به داخل المنظمة.
2. توفير بعض الموارد الضرورية واحتياج التي يستمد منها النظام سواء كانت هذه الموارد مادية أو بشرية.
3. العمل على التطوير في بعض الأنظمة الأخرى سواء كان هذا التطور محلي أو دولي.

هناك بعض المشاكل قد تكون صعبة لمواجهة النظام داخل المنظمة وهذا قد يصعب مقاومته بسهولة إلا من خلال اتباع استراتيجية علمية، (أحمد، 2009: 91).

سادسًا- مراحل وطرق عملية التطوير الإداري:

هناك مجموعة من المراحل عملية التطوير الإداري التي تسعى إليها داخل المنظمة وتتمثل في النحو التالي:

1- التنبؤ بالحاجة إلى التطوير الإداري: حيث يتم التنبؤ من خلال دراسة حالة النظام وكيفية سير هذا النظام وهل يسير بشكل فعال، وهذا بدوره يساعد على عملية التنبؤ بحاجة إلى عملية التطوير الإداري.

2- تعتبر عملية تحديد وتشخيص المشكلة من أهم الطرق لمعالجة هذه المشاكل التي قد تظهر بين الحين والاخر ولكي يسهل التعامل معها حتى لا تصبح كارثة وحينها يصعب التعامل معها.

3- العمل على خلق ثقافة تنظيمية من خلال بعض الدورات والندوات والعلمية الثقافة حيث تسهم هذه الثقافة في رفع من الرضا والولاء لهذه الوظيفة والمنظمة.

4- العمل على بناء الثقة بين مختلف الموظفين في جميع المستويات الإدارية داخل المنظمة.

5- العمل على نهج فريق عمل جماعي يوحد جميع الموظفين في سير نفس الأهداف التي تسعى إليها المنظمة.

6- زيادة نطاق الإشراف والتوجيه الذاتي للموظفين داخل المنظمة.

7- العمل على المنافسة بين كافة الموظفين لان هذه المنافسة تزيد من تحفيز الموظفين لإنجاز الوظائف المطلوبة، (القحطاني، 2019: 131).

سابعًا- معوقات التطوير الإداري:

هناك العديد من المعوقات التي تقف حجر عثرة في طريق إحداث التطوير الإداري في مجموعة من النقاط ويمكن اسنادها على النحو التالي:

1. **معوقات إدارية:** حيث تتمثل هذه المعوقات في مجموعة من المشاكل وهى على النحو التالي:

أ- حيث أن القيادات الإدارية تواجه مجموعة من المشاكل وخاصة تلك القيادات التقليدية الجامدة في عملية تحسين في الهيكل التنظيمي ولهذا يجب على القيادة العليا انخراطهم في دورات تدريبية خاصة في عملية التطوير الإداري حتى تكون لهم الخبرة والمعرفة الحديثة المتطورة وتكون مرنة في اتخاذ القرار السليم.

ب- فقدان الأصالة: وهذا بطبيعة الحال راجع إلى اعتماد الخبرة الاجنبية ودون الرجوع إلى الخبرة المحلية وهذا يولد فقدان تلك الأصالة حيث أن الخبرة المحلية لها معرفة بما يجري من مشاكل وطبيعة تلك الوظائف.

ت- التداخل الإداري لمراكز الاختصاص المختلفة: يجب الابتعاد عن التدخلات الخارجية سواء كانت من جهة إدارية أو سياسية أو غيرها لأن هذا التدخل سوف يترتب عليه زيادة العراقيل لسير العملية التطويرية الإدارية في جميع المستويات الإدارية داخل المنظمة.

ث- الروتين وكثرة عملية الإجراءات التي تعتبر حالة جمود تصعب عملية سير الوظائف في شكلها الطبيعي وهذا يزيد من صعوبة عملية التطوير الإداري.

ج- ضعف الخدمات الإدارية المتعلقة بشؤون الموظفين مع قلة الامكانات المتاحة من الأجهزة وقلة الموظفين المؤهلين لشغل الوظائف الإدارية.

ح- استغلال المناصب الإدارية في التعامل بأموال العامة حيث يتم استغلالها في صرفها في أمور لا تتعلق بالمصلحة العامة ويرجع ذلك إلى شيوع في المعاملات بين الموظفين ومن يتعاملون معهم، (صابر، 2012: 85).

2. **المعوقات البيئية المحيطة**: قد تؤثر البيئة المحيطة على صنع واتخاذ القرارات من قبل جهة أخرى ليس لها علاقة في اتخاذ مثل هذه القرارات الإدارية وهذا يولد عدم الرضا لدى الموظفين وقد ينجم عنه صراع تنظيمي لا يعود على المنظمة بالفائدة.

3. **المعوقات التنظيمية**: تعتبر عملية التنظيم الإداري من الاركان الأساسية لأي منظمة ولهذا قد تجد بعض المنظمات لها تداخل في الوظائف ويرجع ذلك إلى عدم وصف وتوصيف الوظائف داخل المنظمة، وذلك لأسباب شخصية تتعلق بإدارة العليا حيث لها مصالح خاصة.

4. **المعوقات المادية**: تعتبر المقومات المادية من أهم المعوقات التي تعرقل عملية التطوير الإداري حيث تقف أمام أي تحويل إلى الأفضل وعملية التطوير الإداري تحتاج إلى دراسة وتحليل ولجان داخلية وخارجية وهذا يتطلب موارد مالية كبيرة ولهذا صنفت من ضمن المعوقات لعملية التطوير الإداري، (القحطاني، 2019: 141).

ثامنًا- تعريف تقييم الأداء:هو عبارة عن تحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدانية أو مهارات فنية او سلوكية او فكرية وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف، والعمل على تعزيز الأولى ومعالجة الثانية كضمانة اساسية لتطوير أداء الموظفين ولتحقيق فاعلية المنظمة.

تاسعًا- أهداف عملية تقييم أداء الموظفين:

- **على مستوى المنظمة**: تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تقييم أداء الموظفين وذلك من خلال مقارنة الوظائف المنجزة وما هو مطلوب منهم وذلك من خلال المخرجات المحددة منهم والعمل على تصحيح تلك الأخطاء إن وجدت وتقويمها من خلال خطط استراتيجية تقوم بها المنظمة.

- **على مستوى المديرين**: الغرض من تقييم أداء المديرين هو معرفة مستوى أدائهم وتنمية قدراتهم من خلال إعطاء دورات تدريبية تتعلق بالقادة لكي تساعدهم في عملية اتخاذ القرارات الوظيفية فيما يتعلق بالموظفين وجعل حلقة تواصل بينهم وبين الموظفين.

- **على مستوى الموظفين:**تقوم إدارة الموارد البشرية بعملية التقييم الموظفين داخل المنظمة وجعلهم يشعرون بهذا التقييم لتوليد القناعة لديهم ورفع من روح العمل الجماعي داخل المنظمة وهذا بدوره يحفزهم للقيام بواجباتهم لتحقيق الأهداف المطلوبة، كامل، (كامل، 2016: 82).

عاشراً- أهمية تقييم أداء العاملين.

لقد حضي موضوع تقييم أداء العاملين بأهمية واسعة في اطار الفعالية الإدارية بصورة عامة

والذي من شأنه أن يخلق أجواء الإدارة القادرة على متابعة الأنشطة والتحقق من مدى التزام الافراد العاملين بإنجاز مسؤولياتهم وواجباتهم، وتتجلى أهمية تقييم اداء العاملين في:

1. إعطاء المنظمة الفرصة من نتائج التقييم للقيام بدورها اتجاه تلك النتائج سواء كانت إيجابيا أم سلبيا.
2. معرفة المنظمة نتائج الأداء لكي يتم الاستفادة منها في تصحيح مستوى أداء المنظمة.
3. إتاحة الفرصة للموظفين لمعرفة إيجابيات وسلبياتهم والاستفادة من تصحيح تلك الأخطاء من خلال تقويمهم، (الحامدي، 2017: 102).
4. عملية التقييم معيار يتم من خلال إعطاء الحوافز والعقاب.
5. معرفة نقاط القوة والضعف والعمل على تصحيح تلك النقاط الضعف من خلال دورات تدريبية.
6. احتكاك المسؤولين أثناء عملية التقييم الموظف ومعرفة شخصيته أثناء التقييم.
7. يسهم في وضع خطط استراتيجية للمنظمة، (عبيدات، 2018: 97).

احد عشر- تنظيم الهيكل التنظيمي:

يعرف بأنه العلاقات التبادلية للأجزاء أو العناصر المكونة للوحدة ككل والتي تعين خصائصها وطبيعتها المتفردة.

1- عناصر الهيكل التنظيمي حيث يتكون مجموعة من عناصر رئيسية وهي:

1- يتكون من مستويات تنظيمية إدارية ووحدات مختلفة.

2- التخصص في الوظائف حيث يتم كل موظف على حسب تخصصه.

3- العمل على وجود نطاق الأشراف وتحديد السلطة والمسؤولية.

4- . المركزية واللامركزية في عملية اتخاذ القرارات الإدارية، (صابر 2012: 93).

2- سمات الهيكل التنظيمي:

وهي مجموعة من الجوانب والابعاد التي تصف الخصائص الداخلية للمنظمة فهي كما يرى (درة، 2015: 121) كالتالي:

1- الرسمية: وتشير الرسمية إلى مقدار الوثائق المكتوبة في المنظمة من خلال التعليمات الرسمية من قبل الإدارة حيث يتم تنفيذها وفقاً ما هو مكتوب في الرسائل والتعليمات المطلوب تنفيذها.

2- التخصص: ويتم تقسيم الوظائف حسب التخصص كل موظف حيث الوظائف التي يتم توزيعها وفقاً لتخصص الموظف المطلوب منه إنجاز الوظائف المحددة.

3- النمطية: يتم إعطاء الأداء الوظائف المختلفة والمتشابهة مع بعضها بطرق متشابهة.

4- تسلسل السلطة: حيث يتم إعطاء الصلاحية في إصدار الأوامر يتبعه م الموظفين حيث أن نطاق الأشراف يكون ضيقاً فإن تسلسل السلطة يكون طويلاً وعلى العكس.

5- التعقيد: كلما كان عدد الوظائف والأنظمة الرئيسية والفرعية داخل المنظمة كبيرة كلما زادت درجة التعقيد داخل المنظمة.

اثنا عشر- اشكال الهيكل التنظيمي:

1. التنظيم البسيط: كلما كان حجم الوظائف قليل كلما قلت المشاكل الإدارية والابتعاد عن اللامركزية ويكون إصدار الأوامر من أعلى القمة.

2. التنظيم البيروقراطي الآلي أو الميكانيكي:

حيث يتم اتباع في عمليات تقنين الأعمال والإجراءات وقواعد العمل وتكون الوظائف بسيطة مما ينتج عنه اتباع اسلوب اللامركزية داخل المنظمة.

3. التنظيم الوظيفي: يعتبر التنظيم الوظيفي الأكثر شيوعاً وتداولاً داخل المنظمات الإدارية حيث يرتكز على التخصص في الوظائف وتقسيم الأعمال الوظيفية، (القحطاني، 2019: 161).

أولاً: نبذة عن جهة شركة المدار الجديد للاتصالات:

المدار الجديد هى إحدى الشركات التابعة للشركة الليبية القابضة للاتصالات وتقنية المعلومات وتأسست سنة 1996، كما بدأت الشركة في تقديم خدماتها للعملاء سنة 1997. وتصنف المدار الجديد كأول مشغل للهاتف المحمول في ليبيا. وتبلغ المنظومات الحالية للشركة قرابة خمسة مليون خط وتغطي أكثر من 95٪ لكافة المدن والقرى والواحات والطرق الصحراوي والحقول النفطية ومعظم مدن وطرق ليبيا، والشركة مُقدمة على تنفيذ مشاريع جديدة لزيادة عدد الخطوط وكذلك توسيع مناطق التغطية. وتم تغيير اسم الشركة من المدار إلى شركة المدار الجديد بداية من شهر سبتمبر لعام 2007.

أهداف الشركة:

1. البحث عن المواهب عبر مختلف أرجاء ليبيا.
2. تؤمن شركة المدار الجديد بأهمية توفير بيئة عمل احترافية تسهم في نمو الموظفين وتبلور إنجازاتهم.

الاساليب الاحصائية المستخدمة.

الإجابات على عبارات الاستبيان مغلقة ومقياسها ترتيبي حيث استخدم الباحث مقياس ليكرت خماسي لقياس الاجابات علي كل عبارة من العبارات وتم ترميزها كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (1) ليكرت الخماسي

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة
القياس	1	2	3	4	5

من أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم تفريغ وتحليل البيانات والمعلومات بالحاسب الآلي باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS والذي يشير اختصاراً إلى الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Statistical Package for Social Sciences" وتم استخدام الاساليب الاحصائية التالية:

(التوزيع التكراري والنسب المئوية للإجابات- الوسط الحسابي المرجح والعام- الانحراف المعياري- اختبار ألفا كرونباخ - اختبار ارتباط بيرسون).

2- اساليب صدق وثبات أداة الدراسة:

الصدق الظاهري

قام الباحث بعرض الاستبانة في صورتها المبدئية على مجموعة من المحكمين والمتخصصين بمجال الدراسة، وبعد إجراء التعديلات في ضوء المقترحات المقدمة أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية كما هو موضح.

اختبارات الثبات والصدق الإحصائي:

لقياس الثبات والصدق للاستبيان استخدم الباحث اختبار الفا كرونباخ وكانت نتائج الاختبار كالاتي.

جدول (2) الثبات والصدق للاستبيان

محور			عدد العبارات	معامل ألفا	معامل جدر ألفا	القرار
إدارة الموارد البشرية	البعد	التوظيف	5	0.919	90.95	تابت ومتسق
		التدريب	5	0.916	80.95	تابت ومتسق
الدرجة الكلية لإدارة الموارد البشرية			10	0.907	0.958	تابت ومتسق
التطوير الإداري	البعد	تقييم الأداء	5	0.810	0.901	تابت ومتسق
		تنظيم الهياكل التنظيمية	5	0.862	0.929	تابت ومتسق
الدرجة الكلية للتطوير الإداري			10	0.968	0.985	تابت ومتسق
الدرجة الكلية للاستبانة			20	0.963	0.984	تابتة ومتسقة

يتضح من خلال الجدول (2) أن معامل ألفا كرونباخ لكل بعد من ابعاد الاستبانة وللدرجة الكلية لكل محور والكلية للمحاور كان أكبر من يفوق (0.70)، وهي أكبر من القيمة المفترضة عليه فإن الباحث قد تأكد من صدق وثبات الاستبانة والاتساق الداخلي لجميع عبارات محاورها

وصلاحيتها للتحليل والإجابة على أسئلة الدراسة ومن تم الوصول للنتائج اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة التي وضعت من أجلها الاستمارة.

- مدى توافر بعد التوظيف كأحد متطلبات إدارة الموارد البشرية بشركة المدار الجديد للاتصالات محل الدراسة؟. ولمعرفة مستوى توافر التوظيف كأحد متطلبات إدارةالموارد البشرية بشركة المدار الجديد للاتصالاتمحل الدراسة، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، كذلك استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة وللدرجة الكلية لبعدالتوظيف. فكانت نتائج كما في الجدول التالي:

- جدول رقم (3) نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر التوظيف بالشركة.

	التوظيف	المتوسط الحسابي	احصاءة الاختبار	P-value	القرار
1	تضع إدارة الموارد البشرية استراتيجيات الاستقطاب وتعيين الاكفاء لشغل الوظائف في الشركة.	3.14	5.38	0.000	موافقة
2	تنسق إدارة الموارد البشرية مع الإدارات الأخرى قبل إجراء تعيينات أو تنقلات أو ترقيات في الشركة.	3.36	5.04	0.000	موافقة
3	تقوم إدارة الموارد البشرية بمتابعة وتقييم تنفيذ خطط الموارد البشرية بصورة مستمرة في الشركة	3.29	3.87	0.000	موافقة
4	تفعل إدارة الموارد البشرية أساليب التقنية الحديثة في استقطاب واختبار الموظفين الجدد.	3.37	5.35	0.000	موافقة
5	توفر إدارة الموارد البشرية الأعداد الملائمة من القوي الموظفة لملي الشواغر المتاحة بالشركة	3.36	6.05	0.000	موافقة
	الدرجة الكلية للتوظيف	**3.39**	**5.89**	**0.000**	**موافقة**

من خلال الجدول (3)، نلاحظ 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 اجابوا بالموافقة حول هذه العبارات. أي بمعنى: أن إدارة الموارد البشرية بشركة المدار الجديد للاتصالات (تضع استراتيجيات الاستقطاب وتعيين الأكفاء لشغل الوظائف بها، بفعل أساليب التقنية الحديثة في استقطاب واختبار الموظفين الجدد، يوفر الأعداد الملائمة من القوي الموظفة لملي الشواغر المتاحة بها، يعمل على التنسيق مع الإدارات الأخرى قبل إجراء

تعيينات أو تنقلات أو ترقيات جديدة، يقوم بمتابعة وتقييم تنفيذ خطط الموارد البشرية بصورة مستمرة)، ومما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P-value للدرجة الكلية لبعد التوظيف والذي كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي 3.39، نجد أن شركة المدار الجديد تطبق مبدأ التوظيف كأحد متطلبات إدارة الموارد البشرية بها.

- مدى توافر بعد التدريب كأحد متطلبات إدارةالموارد البشرية بشركة المدار الجديدللاتصالات محل الدراسة؟ولمعرفة مستوى توافر التدريب كأحد متطلبات إدارةالموارد البشرية بشركة المدار الجديد للاتصالات محل الدراسة، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، كذلك استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة للدرجة الكلية لبعدالتدريب. فكانت نتائج كما في**جدول رقم (4)نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر التدريب بالشركة**

	التدريب	المتوسط الحسابي	احصاءة الاختبار	P-value	القرار
1	تهتم إدارة الموارد البشرية ببناء وتأهيل الصف الثاني من القيادات الإدارية.	3.45	5.92	0.000	موافقة
2	تهتم إدارة الموارد البشرية بزيادة مهارة وكفاءة الموارد البشرية منذ التعيين حتى انتهاء الخدمة.	3.48	6.32	0.000	موافقة
3	توفر إدارة الموارد البشرية خطط خاصة بالتدريب باعتباره وسيلة مناسبة لاكتساب المهارات العملية للموارد البشرية.	3.55	6.83	0.000	موافقة
4	توفر إدارة الموارد البشرية برامج تدريب تتناسب مع قدرات ومستوى جميع الموظفين.	3.60	7.87	0.000	موافقة
5	توفر إدارة البشرية أساليب تقييم عملية التدريب التي يمر بها الموظفين.	3.62	8.01	0.000	موافقة
	الدرجة الكلية للتدريب.	**3.54**	**8.09**	**0.000**	**موافقة**

من خلال الجدول (4)، نلاحظ 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 اجابوا بالموافقة حول هذه العبارات. أي بمعنى: أن إدارة الموارد البشرية بشركة المدار الجديد للاتصالات (تهتم ببناء وتأهيل الصف الثاني من القيادات الإدارية، تهتم بزيادة مهارة وكفاءة الموارد البشرية منذ التعيين حتى انتهاء الخدمة، توفر خطط خاصة بالتدريب

باعتباره وسيلة مناسبة لاكتساب المهارات العملية للموارد البشرية، توفر برامج تدريب تتناسب مع قدرات ومستوى الموظفين، توفر أساليب تقييم عملية التدريب التي يمر بها الموظفين). ومما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P-value للدرجة الكلية لبعد التدريب والذي كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي 3.54، نجد أن شركة المدار الجديدللاتصالات تطبق مبدأ التدريب كأحد متطلبات إدارةالموارد البشرية بها.

- **مدى توافر مبدأ تقييم الأداء كأحد متطلبات التطوير الإداري بشركة المدار الجديد للاتصالات محل الدراسة؟** ولمعرفة مستوى توافر تقييم الأداء كأحد متطلبات التطوير الإداري بشركة **المدار الجديد للاتصالات**محل الدراسة، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، كذلك استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة للدرجة الكلية لبعد تقييم الأداء. فكانت نتائج كما في **جدول رقم (5)نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى بعد تقييم الأداء بالشركة.**

	تقييم الأداء	المتوسط الحسابي	احصاءة الاختبار	P-value	القرار
1	تتيح إدارة الموارد البشرية للموظفين فرصة لتعرف على مستوى أدائهم.	3.53	6.96	0.000	موافقة
2	لدىإدارةالموارد البشرية آلية تقييم الأداء الوظيفي والمهني للموظفين.	3.92	13.91	0.000	موافقة
3	تساعد إدارةالموارد البشرية الموظفين على معرفة مستوى التغيير في أدائهم بشكل دوري عبر الزمن.	4.03	15.45	0.000	موافقة
4	لدىإدارةالموارد البشرية آليات تتيح للموظفين ربط أدائهم بالحوافز التي يستحقونها.	4.05	15.44	0.000	موافقة
5	يستطيع أي موظف من خلال إدارةالموارد البشرية مقارنة أدائه السابق بالأداء الحالي.	4.26	18.93	0.000	موافقة
	الدرجة الكلية لتقييم الأداء.	**3.94**	**18.42**	**0.000**	**موافقة**

من خلال الجدول (5)، نلاحظ 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 اجابوا بالموافقة حول هذه العبارات. أي بمعنى: أن إدارة الموارد البشرية

بشركة المدار الجديد للاتصالات(تتيح للموظفين فرصة لتعرف على مستوى أدائهم،لديها آلية تقييم الأداء الوظيفي والمهني للموظفين، تساعد الموظفين على معرفة مستوى التغيير في أدائهم بشكل دوري عبر الزمن، لديها آليات تتيح للموظفين ربط أدائهم بالحوافز التي يستحقونها، تجعل أي موظف يستطيع مقارنة أدائه السابق بالأداء الحالي). ومما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P-value للدرجة الكلية لبعد تقييم الأداء والذي كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي 3.94، نجد أن شركة المدار الجديد للاتصالاتتطبق مبدأ تقييم الأداء كأحد متطلبات التطوير الإداري بها.

- مدى توافر مبدأ الهيكل التنظيمي كأحد متطلبات التطوير الإداري بشركة المدار الجديد للاتصالات محل الدراسة؟. ولمعرفة مستوى توافر تنظيم الهيكل التنظيمي كأحد متطلبات التطوير الإداري بشركة المدار الجديد للاتصالات محل الدراسة، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، كذلك استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة وللدرجة الكلية لبعد تنظيم الهيكل التنظيمي. فكانت نتائج كما في **جدول رقم (6)نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر تنظيم الهيكل االتنظيمية بالشركة**

	تنظيم الهيكل الإداري	المتوسط الحسابي	احصاءة الاختبار	P-value	القرار
1	يوضح الهيكل التنظيمي لشركة خطوط السلطة والحقوق والوجبات.	4.14	16.19	0.000	موافقة
2	يساعد الهيكل التنظيمي لشركة في ترتيب المستويات الإدارية	4.06	16.47	0.000	موافقة
3	يوضح الهيكل التنظيمي لشركة تدفق العمليات والمسؤوليات من مستوي إلى مستويأخر.	4.14	17.71	0.000	موافقة
4	يتمتع الهيكل التنظيمي لشركة بالمرونة المطلوبة لتطوير مستقبلاً.	4.01	16.35	0.000	موافقة
5	يحدد الهيكل التنظيمي اتجاه تدفق العمليات وفق سيره في الواقع.	4.12	22.89	0.000	موافقة
	الدرجة الكلية لتنظيم الهيكل التنظيمي.	**4.05**	**22.11**	**0.000**	**موافقة**

من خلال الجدول (6)، نلاحظ 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 اجابوا بالموافقة حول هذه العبارات، أي بمعنى:يعمل تنظيم الهيكل التنظيمي لشركة المدار الجديد للاتصالاتعلى (إيضاح خطوط السطلة والحقوق والوجبات، المساعدة في ترتيب المستويات الإدارية، إيضاح تدفق العمليات والمسؤوليات من مستوي إلى مستوى أخر، توفير المرونة المطلوبة لتطوير مستقبلاً، تحديد اتجاه تدفق العمليات وفق سيره في الواقع).

مما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P-value للدرجة الكلية لبعد تنظيم الهيكل التنظيمي والذي كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي 4.05، نجد أن شركة المدار الجديد للاتصالاتتطبق مبدأ تنظيم الهيكل التنظيمي كأحد متطلبات التطوير الإداري بها.

ثالثًا: اختبار الفرضية.

فرضية الدراسة :

للوصول إلى قرار بشأن رفض أو قبول فرضية العدم وذلك باستخدام معامل الارتباط حيث كانت صياغة الفرضية كالاتي :

الفرضية الصفرية H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الموارد البشرية بأبعادها (التوظيف- التدريب) وبين التطوير الإداري بأبعاده (تقييم الأداء – تنظيم الهياكل التنظيمية) بشركة المدار الجديد للاتصالات بمدينة طرابلس.

الفرضية الصفرية H_1:يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الموارد البشرية بأبعادها (التوظيف- التدريب) وبين التطوير الإداري بأبعاده (تقييم الأداء – تنظيم الهياكل التنظيمية) بشركة المدار الجديد للاتصالات بمدينة طرابلس.

الجدول رقم (7) يبين نتائج معامل ارتباط بيرسون لقياس أثر العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وبينالتطوير الإداري بشركة المدار الجديد للاتصالات بمدينة طرابلس.

جدول (7) يبين نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون

م. الارتباط	مستوي المعنوية المشاهدةp value
6r = 0.99	**0.000**

من خلال الجدول اعلاه يتبين أن قيمة مستوى المعنوية المشاهدة تساوي (0.000) وهي (أصغر) من (0.05) وهذا يعني (رفض) الفرضية الصفريةأي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اجابات المبحوثين حول عبارات محوري الدراسة، كما نلاحظ أن العلاقة قوية بين إدارة الموارد البشريةوالتطوير الإداري بشركة المدار الجديد بمدينة طرابلس.

نتائج وتوصيات الدراسة:

تم عرض أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، و تقديم عدد من التوصيات بناءً على النتائج.

أولاً- نتائج الدراسة:

توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج يمكن ايجازها فيما يلي:

1) شركة المدار الجديد للاتصالاتتعمل على تطبق مبدأ (التوظيف، التدريب) كمتطلبات إدارة الموارد البشرية.

2) إدارةالموارد البشرية بشركة ا المدار الجديد للاتصالات تتيح للموظفين بها فرصة التعرف على مستوى أدائهم من خلال آلية تقييم الأداء الوظيفي والمهني مما يساعدهم على معرفة مستوى التغيير في أدائهم بشكل دوري عبر الزمن.

3) شركة المدار الجديد للاتصالاتتعمل على تطبيق مبدأ (تقييم الأداء، تنظيم الهياكل التنظيمية) كمتطلبات التطوير الإداري.

4) هناك دلالة إحصائية موجبة لتأثير إدارةالموارد البشرية على فعالية استعمال نظم تقييم الأداء الموظفين. فكلما طبقت إدارةالموارد البشرية بالشركة كلما زادت فعالية استعمال نظم تقييم الأداء الموظفين.

5) هناك دلالة إحصائية موجبة لتأثير إدارةالموارد البشرية على تنظيم الهياكلالتنظيمية. فكلما طبقت إدارةالموارد البشرية بالشركة كلما زاد تنظيم الهياكل التنظيمية.

6) هناك دلالة إحصائية موجبة لتأثير إدارةالموارد البشرية على نجاعة التدريب الملائم. فكلما طبقت إدارةالموارد البشرية بالشركة كلما زادت نجاعة التدريب الملائم.

7) هناك دلالة إحصائية موجبة لتأثير إدارةالموارد البشرية على رفع مستوى التطوير الإداري. فكلما طبقت إدارةالموارد البشرية بالشركة كلما ارتفع مستوى التطوير الإداري.

ثانيًا- التوصيات:

وبناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فهناك مجموعة من التوصيات وهى:

1. اهتمام الشركة بتفعيل الدورات التدريبية الخاصة بالقادة لزيادة من خبرات تساعدهم من أداء أعمالهم.
2. الاستمرار الشركة بتطبيق مبدأالتوظيف والتدريب كمتطلبات إدارة الموارد البشرية.
3. الاستمرار في الاستفادة من إدارة الموارد البشرية لزيادة الاستفادة من فرص التعرف على مستوى أدائهم من خلال آليات تقييم الأداء الوظيفي والمهني.
4. زيادة الاهتمام بتطبيق مبدأ تقييم الأداء، تنظيم الهياكل التنظيمية، لرفع من كفاءة التطوير الإداري.
5. زيادة العمل على تطبيق إدارة الموارد البشرية لزيادة من فعالية استعمال نظم تقييم الأداء الموظفين.
6. الاستمرار على الاهتمام بتطبيق إدارة الموارد البشرية لزيادة من رفع كفاءة تنظيم الهياكل التنظيمية.
7. زيادة الاهتمام إدارة الموارد البشرية لضمان الاستمرار من رفع نجاعة التدريب الملائم داخل الشركة.
8. زيادة العمل بتطبيق إدارة الموارد البشرية من أجل زيادة الرفع من مستوى التطوير الإداري وهذا من شأنه يرفع من جودة التطوير الإداري.

المراجع:

أولاً- الكتب:

1. إبراهيم، عبدالمجيد محمد، (2019)، إدارة الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، العربي للنشر والتوزيع، مصر.

2. أحمد، عبدالباسط توفيق، (2009)، التطوير الإداري، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

3. محمودي،أبوبكر أحمد، (2015)، إدارة الموارد البشرية، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، الاسكندرية، مصر.

4. جمال، أبو القاسم عمران، (2018)،التطوير الإداري:منظور إداري،دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.

5. الجامع، حسين أحمد، (2018)، إدارة الموارد البشرية. الأسس والمبادئ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

6. كامل، عبدالوهاب إبراهيم، (2016)، المدخل إلى إدارة الموارد البشرية، المفاهيم المعاصرة والتطبيقات، مكتبة الشقري، للطبع والنش، القاهرة، مصر.

7. فهمي، خليل فرج، (2017)، إدارة الموارد البشرية، منظور استراتيجي، عمان دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

8. غانم، مصطفى زكي، (2017)، إدارة الموارد البشرية، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، مصر.

9. محمد، حسن يوسف، (2017)، إدارة الموارد البشرية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

ثانيًا- الدراسات السابقة:

1. عبدالستار ،محمد إبراهيم ، (2013)، واقع تطبيق إدارة الموارد البشرية في قطاع البنوك، رسالة ماجستير، جامعة عمان، الأردن.

2. القحطاني،علي مبارك، (2019) "المعوقات التنظيمية للإبداع عند موظفي التطوير الإداري، رسالة دكتوراه، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.الأردن.

3. صابر، رشاد خضير ، (2022) ، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الاستراتيجية والهيكل التنظيمي ، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط ، كلية إدارة الاعمال، الاردن .

4. عبيدات، محمد حسين، (2018) واقع تطبيق وممارسات نظم معلومات الموارد البشرية وعلاقتها بمستوى الأداء، رسالة ماجستير، جامعة عمان الأردن.

5. درة، محمود صبحي، (2015) دور التطوير التنظيمي في إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط كلية إدارة الأعمال، عمان، الأردن.

6. الحامدي ، باسم احمد (2017) معايير قياس كفاءة وفعالية استراتيجية إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بالأداء المؤسسي في المنظمات الصحفية ، رسالة ماجستير، جامعة عمان، الأردن.

7. أبو رحمة، سعد حمد، (2013)، إدارة الموارد وأثرها على فاعلية التطوير الإداري، رسالة ماجستير جامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

دور جودة الحياة الوظيفية على الأداء المنظمي
دراسة ميدانية على الشركة الوطنية للمطاحن والاعلاف طرابلس المساهمة

د. عزالدين علي محمد سويسي أستاذ مشارك/ قسم الإدارة والتنظيم
كلية الاقتصاد والعلوم السياسية/ جامعة الزيتونة

ملخص الدراسة:

هدف هذه الدراسة الى التعرف على دور جودة الحياة الوظيفية في الاداء المنظميعلى الشركة الوطنية للمطاحن والاعلاف المساهمة طرابلس ومحاولة التعرف على مساهمتها في الاداء المنظمي، حيث تكون مجتمع الدراسة على الشركة الوطنية للمطاحن والاعلاف المساهمة طرابلسمدينة طرابلس بالاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة من اجل الحصول على المعلومات من خلال توزيع (52) استبانة المسترجع منها (44) استبانة والصالحة للتحليل بالكامل استبانة وتم تحليلها بواسطة (SPSS V.24) كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة وتوصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج أهمها:

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة طرديا بين جودة الحياة الوظيفية بإبعاده والاداء المنظمي حيث كان معامل الارتباط موجب حيث بلغت قوة العلاقة كما أظهرت نتائج التحليل الاحصائي وجود أثر موجب جودة الحياة الوظيفية في الاداء المنظمي. كما اوصت الدراسة: بضرورة العمل على تعزيز دور جودة الحياة الوظيفية واعتماده بشكل أوسع وأكثر فعالية من قبل القطاع الانتاجي لما له من أثر على الأداء المنظمي وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها العمل على تعزيز ثقافة جودة الحياة الوظيفة في الشركة محل الدراسة.

Abstract:

The aim of this study is to identify the role of the quality of work life in the organizational performance of the National Mills and Feed Company، Tripoli، and to try to identify its contribution to organizational performance. The population of the study was the National Mills and Feed Company، Tripoli، by relying on the questionnaire as a tool for the study in order to obtain Information was

distributed through the distribution of (52) questionnaires، of which (44) questionnaires were retrieved، and the questionnaire was completely valid for analysis and was analyzed using (SPSS V.24). The study also relied on the descriptive analytical approach to describe the phenomenon. The study reached a set of results، the most important of which are

The results of the statistical analysis showed that there is a direct relationship between the quality of work life after his expulsion and organizational performance، where the correlation coefficient was as the strength of the relationship was. The results of the positive، statistical analysis also showed that there is a positive effect of the quality of work life on organizational performance. The study also recommended: the necessity of working to enhance the role of quality of work life and adopting it more broadly and effectively by the productive sector because of its impact on organizational performance. The study concluded with a set of results، the most important of which is working to enhance the culture of quality of work life in the company under study.

1. المقدمة:

اصبحت جودة الحياة الوظيفية في إدارة الموارد البشرية، من أولويات المنظمة،ولما لهذا المفهوم من تأثير مباشر على الروح المعنوية للعنصر البشري على أداء المنظمة. فالأفراد الذين يتمتعون بجودة حياة وظيفية مميزة يكون لديهم أداء عالي، وفي المقابل المؤسسات التي تسعى إلى الاهتمام بالعنصر البشري كونه يمثل أحد المؤثرات القوية التي تقوم عليها الميزة التنافسية بين تلك المؤسسات من خلال توفير برامج جودة حياة وظيفية تتسم بالجودة والفاعلية للعاملين فإنها تمتلك الأدوات القادرة على تحقيق الميزة التنافسية، ومستوى عالي من الإنتاج.

أصبحت المنظمات الحديثة تركز على العلاقة بين الفرد والمنظمة، وتعطى أهمية كبيرة لجهد الفرد في العمل والاعتراف بهذه الجهود من خلال تمكين الموظف في المشاركة الإيجابية

في صنع القرار، لذلك جودة حياة العمل مهم للعاملين، لأنها توفر لهم الارتياح النفسي والمادي، وتجعل العامل أكثر انتماءً للمنظمة، وتزيد من المشاركة الفعالة والحد من السلوك السلبي أو العدواني، والرضا النفسي، والوظيفي، وزيادة الثقة، وتحسين العلاقات بين العاملين و الإدارة، بالإضافة إلى تقليل التوتر والقلق الناتج عن ضغوط العمل، والحد من الصراع وتحسين الإنتاجية وتعزيز موقف المنظمة التنافسي.

2. مشكلة الدراسة:

ان توفير الأشخاص المناسبون الذين لديهم المهارات المناسبة في الوقت المناسب ومواكبة الاتجاهات الاجتماعية والاقتصادية والتشريعية والتكنولوجية التي تؤثرعلى المواردالبشرية. كما ان المحافظة على المرونة حتى تتمكن المنظمة من توفير جودة الحياة لكل العاملين إذا كان المستقبل مختلفًا عما هومتوقع. حيث أصبحت العديد من المنظمات تبحث عن العاملين الذين تتوفر فيهم الكفاءة العالية وفي المقابل صارت اغلب المنظمات توفر الحياة الكريمة من اجل المحافظة على الموارد البشرية ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الاتي:

ما دور جودة الحياة الوظيفية على الأداء المنظمي في الشركة قيد الدراسة؟

3.أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدارسة من ناحيتين هما:

- الإضافة العلمية: وتتمثل في أهمية الموضوع الذي تناولته الدراسة، بالإضافة لمساهمته في رفد المكتبة العلمية بالمزيد من الدراسات في مجال جودة الحياة الوظيفيةوالأداء المنظمي

وكونها تعتبر دراسة تهتم بجودة الحياة الوظيفية في أكبر الشركات المساهمة

- الإضافة العملية: يمكن ان تكون نتائج الدراسة تساهم في تطوير الشركات الإنتاجية التي تعمل في تحسين بيئة العمل وتبني جودة الحياة الوظيفية التي تزيد من فاعلية الأداء المنظمي.

4. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل أساسي للتعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية دوره في الاداء المنظمي في شركةالمطاحن والاعلاف المساهمة وتسعي الي تحقيق الأهداف الأتية:

1. التعرف على دور جودة الحياة الوظيفية والأداء المنظمي للشركة قيد الدراسة.

2. تحديد تبني مفهوم جودة الحياة الوظيفية في الشركة قيد الدراسة.
3. تحديد طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاداء المنظمي في الشركة قيد الدراسة.
4. بيان أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة في الاداء المنظميللشركة قيد الدراسة
5. الوصول الى نتائج وتوصيات التي تخدم الشركة وكذلك تقديم بعض المقترحات.

5. **فرضيات الدراسة**: تسعيهذه الدراسة إلى اختبار الفرضيات التالية فيما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوي ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الحياة الوظيفية والاداء المنظمي في الشركة قيد الدراسة.

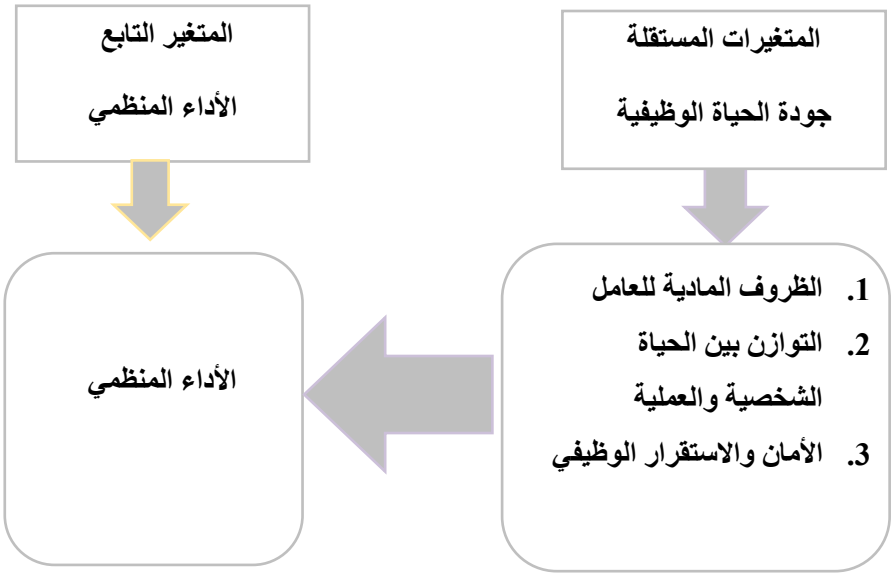
ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الاتية"

1. الفرضية الفرعية الأولى:لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوي ($\alpha \leq 0.05$)بين **الظروف المادية للعامل والأداء المنظمي للشركة قيد الدراسة**

2. الفرضية الفرعية الثانية:لا توجد علاقة ارتباط دلالة إحصائية عند مستوي معنوي ($\alpha \leq 0.05$)**بين التوازن بين الحياة الشخصية والعملية والأداء المنظمي في الشركة قيد الدراسة**

3. الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ($\alpha \leq 0.05$)**بين الأمان والاستقرار الوظيفي والأداء المنظمي للشركة قيد الدراسة.**

6. **أنموذج الدراسة:**



المصدر: من إعداد وتصميم الباحث

7. مصطلحات الدراسة

- **جودة الحياة الوظيفية:** هي الفترة التي يقضيها الفرد في ممارسة نشاط اقتصادي أو تجاري أوصناعي أو له علاقة بالإنتاج بغية تحقيققيمةمضافةمقابلعائدماديأومعنوي.

- **الأداء المنظمي:**ويقصد به محصلة لكلا من الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية بالإضافة إلي تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية عليهما، فأداء الأفراد في المنظمة يقاس بمجموعة معينة من المقاييس يتم من خلالها تقييم أدائه وصولاً للتأكد من أن أنظمة العمل ووسائل التنفيذ في كل إدارة تحقق أكبر قدر ممكن من الإنتاج.

8. مصادر جمع البيانات: اعتمد الباحث على مصادرين لجمع البيانات والمعلومات وهما.

-المصادر الثانوية: الاطلاع على الكتب والمراجع والدوريات وشبكة المعلومات الدولية وبعض الأدبيات والدراسات السابقة التي لها علاقة بمجال الدراسة.

-المصادر الأولية: اعتمدت على البيانات والمعلومات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة بالاعتماد على أداة الدراسة(الاستبانة).

9. حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على دور جودة الحياة الوظيفية في الاداء المنظمي.
- **الحدود المكانية:** شركة المطاحن والاعلاف المساهمة.
- **الحدود الزمنية:** اقتصرت الدراسة على الفترة الزمنية 2023م.

10. الدراسات السابقة:

1- دراسة (آل سيف، 2020) بعنوان: دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الأمان الوظيفي

هدفت الدراسة الى التعرف على دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الأمان الوظيفي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الملك فهد الأمنية، وتكون مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية الملك فهد الأمنية الذين كانوا متواجدين خلال فترة إجراء الدراسة الميدانية والبالغ عددهم (50) عضو هيئة تدريس، ونسبة لمحدودية مجتمع الدراسة فقد أتبع الباحث أسلوب الحصر الشامل، ولكن حصل الباحث على (36) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وهذا العدد يمثل (72٪) من المجتمع ويمكن اعتباره عينة كبيرة من مجتمع الدراسة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، كما استخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها ن أفراد الدراسة موافقون على واقع توافر جودة الحياة الوظيفية، بمتوسط (3،75 من 5،00) ومن أبرز ملامح واقع توافر جودة الحياة الوظيفية هو يشعر العضو بمسؤولية تجاه العمل الذي يقوم به، ويرغب في إكمال مشواره الوظيفي في الكلية.

- أن أفراد الدراسة موافقون على واقع تحقيق الأمان الوظيفي، وذلك بمتوسط (3،85 من 5،00) ومن أبرز ملامح واقع تحقيق الأمان الوظيفي هو الشعور بالاستقرار والأمان الوظيفي داخل الكلية، عدم المعاناة من مشاكل صحية بسب عملهم. - أن أفراد الدراسة يرون أن جودة الحياة الوظيفية تسهم في تحقيق الأمان الوظيفي بدرجة كبيرة وذلك بمتوسط (3،75 من 5.00) ومن أبزر هذه الاسهامات هي الرغبة في الإسهام بكل ما يرفع من المستوى العلمي في الكلية، جودة الحياة الوظيفية تجعل الأعضاء مستعدون لمضاعفة الجهود لأجل مصالح الكلية.

2- دراسة (قلادي، وسباعي، 2023) بعنوان: أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثرجودة الحياة الوظيفية بأبعادها (بيئة العمل الآمنة وظروف العمل المادية، الاستقرار والأمان الوظيفي، الأجور والمكافآت والتعويضات، المشاركة في إتخاذ القرار، برامج التدريب وتطويرالمواردالبشرية، التوازن بين الحياة الشخصية والعمل، أسلوبالإشراف) على الرضا الوظيفي، وقد تم تطبيق هذه الدراسة على موظفي المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوفميلة ونظرا للتجانس وكبر حجم الدراسة الكلي فقد تم اقتصار تطبيق الدراسة على عينة من الموظفين بالجامعة والذي بلغ عددهم 80 موظف، وتم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي واعتمد الإستبانة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة، وتوزيعها على عينة الدراسة، استخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة، حيث تم توزيع80استبانة استرد منها 70 استبانة وتم تحليل البيانات باستخدام برنامجا لتحليلالإحصائيSPSS صياغة فرضية رئيسة واحدة وسبع فرضيات فرعية لتغطية كافة جوانب الدراسة توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أنه بوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05) لجودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي المركز الجامعي عبدالحفيظ بوالصوفميلة

11. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة العمود الفقري للبحث العلمي، ومن خلالها توجه الباحث علي منهجية العمل والاسترشاد بها، وما توصلت اليها من نتائج وتوصيات، وذلك لتحقيق درجة التكامل، وبناء الجهد والاستفادة منها، والاطلاع على الأساليب المستخدمة من خلال ما تم جمعه، وللفائدة المرجوة منها فقد رأي الباحث التعقيب على الدراسات السابقة من خلال العرض نستخلص منها ما يلي: -

1. تناول أكثر البحاث ان موضوع جودة الحياة الوظيفية من ناحية الأسس والمفاهيم وأهميته وخطواته الرئيسية للقيام به، وإزالة الغموض في المفهوم، وجميعها انطلقت من أهميته، ودوره في نجاح أو فشل المنظمات، والبعض ركز على أهميته من عدة نواحي وزاويا حسب وجهة نظر وتصورات الباحث، ولكن على يقين بأنجودة الحياة الوظيفية أصبح ضرورة ملحة يتطلب التغييرات البيئوية والتكنولوجية، وأوصت جلها بتطبيقه وفق الإطار العلمي الذي يحقق النتائج.

2. اتفقت معظم الدراسات السابقة على تبني المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات

3. أوضحت بعض الدراسات على وجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والفرص التسويقية

أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة، ومع اختلاف البيئات التي أجريت فيها الدراسة وظروفها، واختلاف طبيعة النشاط التي طبقت فيها، وتنوع المتغيرات، وتعدد الأساليب والأدوات الإحصائية المستخدمة للحصول على البيانات وتحليلها، فقد أظهرت تلك الدراسات عن أهمية استخدام جودة الحياة الوظيفية ودوره في الاداء المنظمي، ولعل ما تتميز به الدراسة عن غيرها من الدراسات بما يلي: -

1. تأخذ هذه الدراسة في الاعتبار العوامل التي تؤثر في جودة الحياة الوظيفية وعلاقته بالأداء المنظمي.

2. تساهم هذه الدراسة في تحديد عناصر جودة الحياة الوظيفيةودورها فيالاداء المنظمي.

3. تعتبر هذه الدراسة حالة تقييميه لدورجودة الحياة الوظيفية في الاداء المنظميمن خلال مرحلة التغييرات الجديدة في البيئة الليبية.

4. الوصول الينتائج ومقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة وأحد أهداف هذه الدراسة.

5. تتميز هذه الدراسة الحالية بمجتمعها؛ فقد أخذ القطاع الاتصالات الليبي مجالاً واسع التطبيق من خلال نظرة شمولية مقارنة بالدراسات السابقة.

6. ركزت هذه الدراسة بأخذ أثر ابعاد جودة الحياة الوظيفية كمتغيرات مستقلة وعلاقته بإبعاد الاداء المنظمي كمتغيرات تابعة في القطاع الإنتاجي

ثانيا: الجزء النظري

2-1. ماهية جودة الحياة الوظيفية

تعتبر جودة الحياة الوظيفية من الموضوعات التي اثارت اهتمام الكثير من البحاث لأنها تعتبر العنصر البشري العامل الأساسي في العملية الإنتاجية حيث عرفها (المغربي، 2010، ص327)

بأنها " تلك الأنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية بالمنظمات بغرض توفير الحياةالوظيفية الأفضل للعاملين. بحيث تشبع إحتياجات العاملين، وتسهم في رفع كفاءة أداء المنظمات. كما عرفها (السالم، 2008، ص35) بأنها الصفات، أو الجوانب الإيجابية، أو الغير إيجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها، أويدركها العاملون، في حين أشار اليها (الزيادي، 2015، ص259) وسيلة لتعزيز القدرات التنافسية للمنظمات المعاصرة التي تسعي إلى تحقيق مزايا تنافسية معتمدة على مواردها البشرية وأن تجرى التحسينات المستمرة على بيئاتها الداخلية معتمدة على المداخل الحديثة في تحسين الحياة الوظيفية.

ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج ان جودة الحياة الوظيفية بأنهامجموعة العمليات التي تتداخل وتتفاعل مع بعضها في سبيل تحسين جودة الحياة الوظيفية للعمال من خلال دراسة الجوانب المؤثرة في ذلك، من أجل الوصول إلى الأهداف التي تسعي المؤسسة إلى تحقيقهااو بمعنى اخر ان يبذل العامل كل ما يستطيع تقديمه من جهد لتحقيق اهداف المنظمة.يتحقق التوازن بين الحياة المهنية والأسرية للعاملين من خلال جداول زمنية وساعات عمل مرنة وتقليل الضغوط والعمل على تحسين مهاراتهم بحيث تشبع احتياجاتهم ويرفع أداء منظماتهم مما ينتج عنه نوع من العمل،والاستقرار والقدرة على الإبداع والابتكار.

2-2. أهمية جودة الحياة الوظيفية:

يعتبر مفهوم جودة الحياة الوظيفية يساهم في تحقيق العديد من المزايا للمنظمات، فهو يعمل هذا المفهوم على إسعاد العاملين وزيادة إنتاجيتهم ودافعيتهم وولائهم من جهة، وزيادة إنتاج المنظمات كمـًا ونوعـًا، وخفض التكاليف من جهة أخرى، مما يعظم من قدرة المؤسسة التنافسية. وتنعكس هذه الأهمية في النقاط الاتية:

1. مصدرا للصحة النفسية والجسمية للعامل داخل المنظمة.
2. تعتبر أهمية جودة الحياة الوظيفية دافعا ومؤثرا في ولاء الافراد للمنظمة.
3. تهتم بالعلاقات بين المديرين ورؤساء الأقسام والعاملين وتخلق الود والمحبة بينهم مما يزيد في الإنتاجية بالعمل ضمن فريق واحد.
4. تكمن أهميتها في استقطاب راس المال الفكري والمحافظة عليه لزيادة الطاقة الإنتاجية.

5. العملعلياستثمارالكفاءاتالتيتعتبرميزةتنافسيةعليالمديالطويلخاصةفيحالةرفعمعدلرضاال موظفممايؤديإليتحقيقالأهدافالتنظيميةللمنظمة.

2-3. اهداف جودة الحياة الوظيفية:

تعتبر جودة الحياة الوظيفية في المنظمات الإنتاجية هي المحرك للعملية خاصة في تحقيق ولاء العامل للمنظمة واندماجه مع باقي العاملين ورفع مستوى الراحة والاطمئنان، والاستقرار، والثقة بينهم ويتم ذلك من خلال تحسين الأجواء المتعلقة ببيئة العمل مما يزيد رغبتهم بالبقاء في العمل دون التغيب والخروج بحثا عن عمل جديد، مما يسهم في تحقيق الأهداف المرجوة وزيادة الإنتاجية والربحية والتقدم على الشركات المنافسة. (السالم، 2010، ص66).

2-4. ابعاد جودة الحياة الوظيفية:

1. الظروفالماديةللعامل: ان الدراسات الحديثة أصبحت تركز وبشكل كبير جدا على الظروف المادية داخل العمل وخارجه حتى يتسنى للعامل القيام بأداء عمله كما هو مطلوب منه وأحيانا تفوق ما تطلبه المنظمة وهذا يرجع الى ان اغلب المنظمات صارت تنادي بالاهتمام بالعامل داخل وخارج المنظمة ومد كل ما يحتاجه حتى يبذل كل ما في وسعه لإنجاز الأهداف بأسرع وقت واقل تكلفة.

2. التوازن بين الحياة الشخصية والعملية: التوازن بين العمل والحياة الشخصية يُعالج كيفية قيام القوى العاملة في المؤسسة بمنح الأولوية لأنشطتها الشخصية والمهنية. التوازن بين العمل والحياة الشخصية يُعدّ مسألة وقتية نظرًا لزيادة كمية التكنولوجيا المستخدمة لاستكمال أنشطة العمل وقدرتها على مقاطعة الحياة المنزلية.يحدِّد كل موظف التوازن المثالي بين العمل والحياة الشخصية بشكل مختلف، وذلك وفقًا للالتزامات المتعلقة بالأسرة وأولويات العمل والصحة والترفيه

3. الأمان والاستقرار الوظيفي: ويقصد به إحساس العامل بالطمأنينة على مصدر دخله وعلى استقراره في العمل، وعدم تعرضه للأمراض النفسية او الجسدية نتيجة الصرعات التنظيمية والشخصية وضغوط العمل. (علوش، 2016، ص634).

2-3. 1 الأداء المنظمي:

يشكلرأسالمالالبشريأحدالمزاياالتنافسيةالأكثرأهميةوالتحديالأكبرالذيتواجههالمنظماتوإذاارادتالمنظماتالاحتفاظبرأسمالهاالبشريأواستقطابها،فهيمعنيةبتقديممنافع
ماديةوغيرماديةأكثرمماتقدمهالمنظماتالمنافسةوأنتعززقدراتهاالبشريةبالتعلموالتدريبوالصحةالملائمةوأنتهيمن عليسياساتادارةالمواردالبشريةفيهاالابداعوالعدالةوالمرونة (Grimm،2001 ، 52). ويقصد به المخرجات او الأهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها كما ان لا يعكس كل الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها. (الغالبي، وادريس، 2007، ص77).

وعرفه (صيام، 2009، 43) على انه تحقيق الأهداف التنظيمية من خلال سلامة واستعمال الموارد بكفاءة وفاعلية، وما يرتبط بواقع سلوك الفرد والمنظمة باعتباره الناتج النهائي لجميع الأنشطة التي تقوم بها المنظمة.

ابعاد الأداء المنظمي:

حدد (Clifford،76Erik & Gray،2011) عددا من الابعاد والمؤشرات ويمكن حصرها في (الفاعلية، الكفاءة، الارتباط، الملائمة، الاستدامة، الاستمرارية) ومن خلال هذه الدراسة فأن المنظمة دائما أدائها يتوقف على المؤشرات الخمسة وقد أضاف اليهم مؤشر سادس هو التأثير.

3- الجزء العملي للدراسة

3- 1. منهجية الدراسة الميدانية:

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، صممت استبانة مكونة ثلاث أقسام، وزعت على المدرين ورؤساء الأقسام بالشركة قيد الدراسة،وكان مجمل ما تم توزيعه (52) أستلم منها (44) أستبانه منها استبانة صالحة للتحليل، واستخدم مقياس ليكرت الخماسي (Likert scale) للإجابة على استبانة الدراسة المتعلقة بالمتغيرات المستقلة، وأعطيت الإجابات الدرجات التالية:

الجدول رقم (1) يوضح توزيع الإجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

اعتمد الباحث على الوسط الحسابي الفرضي مقداره (68٪) والذي يمثل الحد الأدنى من نسبة الدرجة الجيدة (68٪-84٪) واعتبر الوسط الحسابي (3.4) هو آخر عدد كسري يقترب من الدرجة الجيدة (4) وبالتالي هو الأدنى للدرجة الجيدة جداً التي يمكن أن يقبل بها الباحث لقياس **دور جودة الحياة الوظيفية في الأداء المنظمي**. وتم توزيع الاستبانة وتم تحليل بياناتها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، والذي من خلاله تم تطبيق الاختبارات الإحصائية، كما تم استخدام القاعدة الأساسية المتبعة لاتخاذ القرار هو أن تكون قيمة p-value أكبر من (0.05) نقبل فرضية العدم أي وجود استقلالية وعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية وإذا كانت قيمة p-value أصغر من (0.05) نرفض فرضية العدم.

3-2. مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع المديرين ورؤساء الأقسام بالشركة الاعلاف والمطاحن طرابلسكدراسة حالة واستخدم الباحث المسح الشامل.

3- 3. اختبار الفرضيات:تم اختبار الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوي ($\alpha \leq 0.05$) بين الظروف المادية للعامل والأداء المنظمي.

جدول رقم (2)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد مجتمع الدراسة للمحور الأول" الظروف المادية للعامل"

ر.م	العبارة	الوسط الحسابي	النسبة %	الانحراف المعايير	الأهمية الترتيبية
.1	تقوم الشركة بتوفير مستلزمات الراحة التي يحتاجها العامل	3.79	75.76	0.781	الأولى
.2	توفر الشركة أجهزة الحماية من الحرائق لحماية العاملين والآلات.	3.55	70.91	0.905	الثالثة
.3	تعتبر التهوية والاضاءة مرتبة داخل الشركة بالشكل المطلوب	3.30	66.06	1.015	الرابعة
.4	تمتلك الشركة وسائل مواصلات تنقل العاملين من منازلهم الى مقر الشركة	3.24	64.85	0.902	الخامسة
.5	تعمل الشركة على توفير التكنولوجيا اللازمة التي تسهل من القيام بالأعمال الموكلة لهم	3.21	64.24	0.927	السادسة
.6	توفر الشركة مرتبات تتماشى مع ما يقوموا به	3.24	64.85	0.936	السادسة

	العاملين من مهام.				مكرر
.7	تستخدم الشركة ساعات عمل إضافية تساعد العاملين الحصول على مرتبات مجزية	3.61	72.12	1.029	الثانية
	المتوسط الحسابي	**3.42**	**68.40**	**0.772**	

يوضح الجدول رقم (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول الخاص بالظروف المادية للعاملين حيث نجدما نسبته (68.40٪) وهي نسبة تقع في درجة التقييم الجيدة والتي متوسطها الحسابي ما بين (3.40 إلى أقل من 4.20) وما نسبته (68٪ إلى أقل من 84٪) وهناك تجانس وتوافق في إجابات عينة الدراسة حول فقرات الاستبانة فيما بلغ الانحراف المعياري للفرضية ما نسبته (0.772) مما يدل على تمحور الإجابات حول الوسط الحسابي للفقرات محل الدراسة.وجاءت الفقرة رقم (1) في الترتيب الأول بنسبه (75.76٪) وهي "تقوم الشركة بتوفير مستلزمات الراحة التي يحتاجها العامل"، فيما كانت الفقرات رقم (7،2،3،4،6،5) في الترتيب الثاني والثالث والرابع والخامس والسادس مكرر على التوالي، وتقع ضمن الجيد ما بين (من 3.40 إلى أقل من 4.20) بمتوسط حسابي (من 64.24٪ إلى أقل من 84٪) والتي تؤكد أن الشركة محل الدراسة تتوافق مع الفقرة رقم (1).

جدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد مجتمع الدراسة للمحور الثاني" التوازن بين الحياة الشخصية والعملية للعامل"

ر.م	العبارة	الوسط الحسابي	النسبة %	الانحراف المعيارى	الأهمية الترتيبية
.1	تقدم الشركة خدمات للعاملين ما بعد ساعات العمل.	3.45	69.09	1.252	السادسة
.2	تحرص الشركة توفير الحياة الكريمة للعامل واسرته	3.58	71.52	0.830	الخامسة
.3	يحصل العامل على التامين الطبي وكامل اسرته.	4.00	80.00	0.791	الأولى
.4	تستخدم الشركة صندوق للشكاوي للتعرف على مشاكل العمال.	3.94	78.79	1.088	الثانية
.5	تعمل الشركة على الحرص يوم ترفيهي للعاملين واسرهم.	3.67	73.33	0.816	الثالثة
.6	تقدم الشركة كافة الخدمات للعائلات وبشكل مستمر	3.61	72.12	1.029	الرابعة

المتوسط الحسابي الكلي والانحراف المعياري لفقرات الحياة الشخصية والعملية	**3.71**	**74.14**	**0.688**

ويوضح الجدول رقم (2) نتائجالمتوسط الحسابي لمجموع الفقرات (3.71) وما نسبته (74.14٪) وهي نسبة تقع أعلى من درجة التقييم الجيدة، وهو يدل على تجانس وتوافق فيما بينهم وعدم وجود اختلاف، فيما بلغ الانحراف المعياري ما نسبته(0.688) وهذا يدل على تمحور إجابات مجتمع الدراسة حول الوسط الحسابي العام للفقرات محل الدراسة.وجاءت الفقرة رقم (3) في الترتيب الأول والتي مفادها يحصل العامل على التامين الطبي وكامل اسرته، بنسبه(80.00٪) وهي ضمن الفترة الجيدة، فيما جاءت الفقرات (4،5،6،2،1) في الترتيب الثاني والثالث والرابع والخامس والسادس على التوالي ضمن الفترة المتوسطة، وهذا يدل عليحرص الشركة توفير حياة كريمة من الحياة الشخصية والعملية للعاملين.

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد مجتمع الدراسة للمحور الثالث" الأمان والاستقرار الوظيفي"

ر.م	العبارة	الوسط الحسابي	النسبة %	الانحراف المعياري	الاهمية الترتيبية
.1	يشعر العامل بأمان داخل الوظيفة	3.03	60.61	0.951	السادسة
.2	الاستقرار الوظيفي داخل الشركة سببه الحرص التام على توفير جو مناسب	3.06	61.21	0.966	الخامسة
.3	الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين يجعل العامل ان يقدم اكثر.	3.27	65.45	1.306	الرابعة
.4	الشعور بالمسؤولية يزيد من دافعية العاملين لتحقيق اهداف المنظمة	3.64	72.73	0.994	الثانية
.5	الشعور بالأمن يزيد من دافعية العامل نحو العمل	3.52	70.30	0.755	الثالثة
.6	الاستقرار الوظيفي يدل على عدم وجود أي ضغوط داخل الشركة.	4.09	81.82	0.723	الأولى
	المتوسط الحسابي الكلي والانحراف المعياري لفقرات الأمان والاستقرار الوظيفي	**3.43**	**68.69**	**0.668**	

ويوضح الجدول رقم (3) نتائج المتوسط الحسابي لمجموع فقراتها (3.03) بما نسبته(60.61٪) وهي نسبة تقع في درجة التقييم المتوسطة بما نسبته (52٪ إلى أقل من68٪)، كما بلغ معامل الاختلاف لمجموع الفقرات(19.45٪) وهو يدل على التجانس فيما بينهم، وكان

الانحراف المعياري ما نسبته (0.668) وهذا يدل على تمحور إجابات عينة البحث حول الوسط الحسابي العام للفقرات.

وجاءت الفقرة رقم (6) في الترتيب الأول بنسبه (81.82٪) وهي نسبة تقع تحت الدرجة الجيدة والمتعلقة الاستقرار الوظيفي يدل على عدم وجود أي ضغوط داخل الشركة، فيما كانت الفقرات رقم (4، 5) في الترتيب الثاني والثالث على التوالي ضمن الفترة الجيدة، أم الفقرة رقم (3، 2، 1) في الترتيب والرابع والخامسوالسادس على التوالي وضمن الفترة الجيدة، والتي تؤكد على إن هناك شعور العامل بالامن والأمان والاستقرار الوظيفي داخل الشركة قيد الدراسة.

اختبار الفرضيات:

1- الفرضية الفرعية الأولى:لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوي ($\alpha \leq 0.05$) بين الظروف المادية للعامل والأداء المنظمي للشركة قيد الدراسة

جدول رقم (5) يبين نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	درجات الحرية	R	R^2	الخطأ المعيارى	B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
الظروف المادية للعامل	1	0.1580	0.028	0.092	0.142	2.252	0.025
	43						
المجموع	44						

المصدر: البرنامج الاحصائي SPSS

يتبين من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (5) أعلاه ما يلي:

هناك علاقةذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المتغيرالمستقلوهو: "الظروف المادية للعامل "والمتغير التابع وهو: " الأداء المنظمي" في الشركة قيد الدراسة، اذ بلغت قيمة T المحسوبة(2.252)بمستوى دلالة(025.0)وكانت قيمة معامل الارتباط R هي (0.1580) وبالاعتماد على قيمة R^2 نجد بأن متغير الظروف المادية للعامل يفسر ما نسبته) (0.028من التباين في مستوى الأداء المنظمي في الشركة مما يقودنا إلى رفض الفرضيةالصفريةوقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر الظروف المادية للعامل على الأداء المنظمي في الشركة قيد الدراسة.

2- الفرضية الفرعية الثانية:لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوي ($\alpha \leq 0.05$) بين التوازن بين الحياة الشخصية والعملية للعامل والأداء المنظمي للشركة قيد الدراسة

الجدول رقم (6) نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	درجات الحرية	R	R^2	الخطأ المعيارى	B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
التوازن بين الحياة الشخصية والعملية	1	0.120	0.018	0.062	0.072	2.152	0.044
	43						
المجموع	**44**						

المصدر: البرنامج الاحصائي SPSS

يتبين من خلال النتائج فيالجدول أعلاه ما يلي:

هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المتغير المستقل وهو:

"التوازن بين الحياة الشخصية والعملية للعامل "والمتغير التابع وهو: " الأداء المنظمي" في الشركة قيد الدراسة، اذ بلغت قيمة T المحسوبة (2.152) بمستوى دلالة (0.044)وكانت قيمة معامل الارتباط R هي (120.) وبالاعتماد على قيمة R^2 نجد بأن متغير الظروف المادية للعامل يفسر ما نسبته (0.018)من التباين في مستوى الأداء المنظمي في الشركة مما يقودنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر التوازن بين الحياة الشخصية والعملية للعامل على الأداء المنظمي في الشركة قيد الدراسة.

3- الفرضية الفرعية الثالثة:لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوي ($\alpha \leq 0.05$) بين التوازن بين الأمان والاستقرار الوظيفي للعامل والأداء المنظمي للشركة قيد الدراسة

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	درجات الحرية	R	R^2	الخطأ المعيارى	B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
الأمان والاستقرار الوظيفي	**1**	0.232	0.046	0.069	0.289	2.927	0.034
	43						

المجموع	44						

المصدر: البرنامج الاحصائي SPSS

يتبين من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (6) أعلاه ما يلي:

هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المتغير المستقل وهو:

"التوازن بين الحياة الشخصية والعملية للعامل "والمتغير التابع وهو: " الأداء المنظمي" في الشركة قيد الدراسة، اذ بلغت قيمة T المحسوبة (2.927) بمستوى دلالة (0.034)وكانت قيمة معامل الارتباط R هي (0.232) وبالاعتماد على قيمة R^2 نجد بأن متغير الظروف المادية للعامل يفسر ما نسبته (0.046)من التباين في مستوى الأداء المنظمي في الشركة مما يقودنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر الأمان والاستقرار الوظيفي على الأداء المنظمي في الشركة قيد الدراسة.

اختبار الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوي ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الحياة الوظيفية والاداء المنظمي في الشركة قيد الدراسة.

الجدول رقم (7) نتيجة اختبار الفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	درجات الحرية	R	R^2	الخطأ المعيارى	B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
جودة الحياة الوظيفية	1	0.322	0.109	0.085	0.250	3.259	0.025
	43						
المجموع	44						

المصدر: البرنامج الاحصائي SPSS

يتبين من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (7) أعلاه ما يلي:

هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المتغير المستقل وهو:

"جودة الحياة الوظيفية" والمتغير التابع وهو: " الأداء المنظمي" في الشركة قيد الدراسة، اذ بلغت قيمة T المحسوبة (3.259) بمستوى دلالة (0.025)وكانت قيمة معامل الارتباط R هي (0.322) وبالاعتماد على قيمة R^2 نجد بأن متغير الظروف المادية للعامل يفسر ما نسبته (0.109)من التباين في مستوى الأداء المنظمي في الشركة مما يقودنا إلى رفض الفرضية الصفرية

وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية على الأداء المنظمي في الشركة قيد الدراسة.

النتائج والتوصيات:

أولا: النتائج:

1. هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المتغير المستقل وهو: "الظروف المادية للعامل "والمتغير التابع وهو: " الأداء المنظمي" في الشركة قيد الدراسة، اذ بلغت قيمة T المحسوبة (2.252) بمستوى دلالة (025.0)وكانت قيمة معامل الارتباط R هي (0.1580) وبالاعتماد على قيمة R^2 نجد بأن متغير الظروف المادية للعامل يفسر ما نسبته) (0.028. وهذا يدل على ان الشركة توفر كافة الظروف المادية التي يحتاجها العامل داخل عمله.

2. هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المتغير المستقل وهو:

"التوازن بين الحياة الشخصية والعملية للعامل "والمتغير التابع وهو: " الأداء المنظمي" في الشركة قيد الدراسة، اذ بلغت قيمة T المحسوبة (2.152) بمستوى دلالة (0.044)وكانت قيمة معامل الارتباط R هي (120.) وبالاعتماد على قيمة R^2 نجد بأن متغير الظروف المادية للعامل يفسر ما نسبته (0.018)من التباين في مستوى الأداء المنظمي في الشركة مما يقودنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر التوازن بين الحياة الشخصية والعملية للعامل على الأداء المنظمي في الشركة قيد الدراسة. وهذا يدل على ان الشركة تسعى على توفير التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية داخل الشركة من اجل تحقيق أهدافها على المدى الطويل واتباع سياسات راس المال الفكري لتحقيق الحياة العملية

3. اثبتت الدراسة وبوجود علاقة بين الأمان والاستقرار الوظيفي لدى العاملين والأداء المنظمي وهذا يرجع الى ان الشركة تحرص على توفير كل ما يحتاجه العامل حتى تبث فيه روح الفريق ويحقق أهدافه وطموحاته.

4. اثبتت الدراسة ان جودة الحياة الوظيفية والأداء المنظمي يتحقق من خلال الابعاد والمؤشرات الحيوية مثل الفاعلية والكفاءة للعاملين وكذلك الاستدامة والاستمرارية والتأثير وغيرها من المؤشرات الأخرى.

5. حققت الدراسة ان المورد البشري هو أساس العملية الإنتاجية ويجب ان تخلق له بيئة ملائمة من اجل تحقيق اهداف الشركة قيد الدراسة.

ثانيا: التوصيات:

1. ضرورة من قامة دورات تدريبية لتوضيح علاقة العامل بزملائه ودور الشركة في توفير المناخ المناسب.
2. زرع الثقة المتبادلة بين العاملين والشركة للدفع بهم نحو العطاء الأفضل.
3. الحرص على توفير منتدى ثقافي اجتماعي داخل الشركة لإبعاد العامل عن ضغوط العمل
4. اشعار العاملين بأنهم القيمة الحقيقة للعملية الإنتاجية وزرع الالفة بينهم وتبادل الخبرات مع الشركات الكبرى سواء المحلية او الإقليمية او العالمية.

المراجع باللغة العربية:

1. الزيادي، مها، (2015)، جودة الحياة الوظيفية في المنظمات المعاصرة: مدخل نظري، المجلة العلمية للاقتصادوالتجارة، ع 2، القاهرة، مصر، ص 255-280.
2. السالم، مؤيد سعيد، (2008)، إدارة الموارد البشرية. دار الاثراء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
3. صيام، امال نمر، (2009)، تطبيق التخطيط الاستراتيجية وعلاقته بالمؤسسات الاهلية النسوية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، غزة، فلسطين.
4. علوش، صباح إبراهيم، (2016)، دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل، ع1، المجلد 7، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مصر. ص ص 627-671.
5. الغالبي، طاهر محسن، وادريس وائل، (2007)، الإدارة الاستراتيجية، منظر منهجي متكامل، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

6. القحطاني، عبدالله بن محمد، (2020)، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحقيق الأمان الوظيفي: من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الملك فهد الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية-كلية العلوم الإدارية، المملكة العربية السعودية.

7. قلادي، سمية، وسباعي، سناء، (2023)، أثرجودةالحياةالوظيفيةعليالرضا الوظيفي،

8. المغربي كامل، (2010)، مفاهيم واسس سلوك الفرد والجماعة فيالتنظيم، عمان. الأردن.

- **المراجع باللغة الإنجليزية:**

1. Grimm،Dennis، (2001)، "What's Keeping Global corporations Awakeat night?"، Management April، Vol(75)، No(2).
2. Larson، Erik & Gray، Clifford (2011)، "Project management" International

a. edition، McGraw Hill ،Singapore

مواجهة المخاطر في المصارف الالكترونية الليبية

دراسة تحليلية على القطاع المصرفي بليبيا
د. رمضان ابوعجيلة سلامة

Abstract:

In recent years، the banking arena has witnessed a great expansion in the development of many new electronic services، which would not have existed had it not been for the technological revolution and its successive results in providing electronic banking services and the risks they face. Therefore، the study was entitled Facing Risks in Libyan Electronic Banks. The study relied on the null hypothesis and the alternative hypothesis :- There are no risks associated with electronic services at Jumhouria Bank، Rahibat Branch.

There are no risks associated with electronic services at Jumhouria the study reached ، Rahibat Branch from the statistical analyzes،Bank the most important of which that there is a decrease in ،a set of results the level of risks associated with electronic services to the lowest level a ، and following these results، Rahibat branch ،(0) in Jumhouria Bank the most important of which are ،set of recommendations were drawn electronic ،:- Work to provide advanced systems for prevention auditing and early warning . Providing legislation to legalize electronic business and paying attention to the legal regulation of credit cards. Providing an appropriate legislative environment in Libya to embrace and promote electronic work in the banking field.

المستخلص:

شهدت الساحة المصرفية خلال السنوات الاخيرة توسعا كبيرا في استحداث الكثير من الخدمات الالكترونية الجديدة والتي لم يكن من الممكن ان تتواجد لو لا الثورة التكنولوجية وافرازاتها المتلاحقة في تقديم الخدمات البنكية الالكترونية وما تواجها من مخاطر وعليه كانت الدراسة بعنوان مواجهة المخاطر في المصارف الالكترونية الليبية .

واعتمدت الدراسة على الفرضية الصفرية والفرضية البديلة:- لا توجد مخاطر مصاحبة للخدمات الالكترونية في مصرف الجمهورية فرع الرحيبات

-: توجد مخاطر مصاحبة للخدمات الالكترونية في مصرف الجمهورية فرع الرحيبات

من التحليلات الإحصائية توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها انه هناك انخفاض في مستوى المخاطر المصاحبة للخدمات الالكترونية الى ادنى مستوى (0) في مصرف الجمهورية فرع الرحيبات، وعلى اثر هذه النتائج تم استخلاص مجموعة من التوصيات اهمها:- العمل على توفير انظمة متقدمة للوقاية والتدقيق الالكتروني والإنذار المبكر .

- توفير تشريعات لتقنين الاعمال الالكترونية والاهتمام بالتنظيم القانون لبطاقات الائتمان.

- توفير بيئة تشريعية ملائمة في ليبيا لاحتضان العمل الالكتروني وتعزيزه في الميدان المصرفي

1- المقدمة :

شهدة ادارة المخاطر في القطاع المصرفي تغيرات كثيرة خلال العقد الماضي وذلك بسبب اللوائح التي انبثقت عن الازمة المالية العالمية والغرامات التي فرضت في اعقابها حيث يعمل اليوم حوالي 50٪من موظفي البنوك في العمليات التشغيلية المتعلقة بالمخاطر وتعد ادارة المخاطر جزاء أساسيا من العمليات المصرفية و أدت ثورة الاتصالات والمعلومات في هذا العصر ،عصر التطورات المتلاحقة الي ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي نظرا لان هذا القطاع سريع التأثر والاستجابة للمتغيرات الخارجية ، وان اللحاق بركب ثورة التجارة الالكترونية والعمل مع الاقتصاد العالمي أصبح امرا حتميا وليس خيارا في ظل التكتلات العالمية التي كسرت حواجز المكان والزمان نظرا لما تمنحه الخدمات المصرفية الالكترونية من ميزات في سرعة تنفيذ العمليات ، ومع تطور العمل المصرفي اصبح العمل المصرفي محفوفا بالمخاطر،

بتنوع الانشطة وزيادة الاعتماد علي التكنولوجيا لتقديم الخدمات المالية ويعرف عن القطاع المصرفي انه اكثر من غيره اندماجا وهذا يجعله اكثر عرضة من غيره الي المخاطر.

2- مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في الآتي :

ما هي المخاطر التي تواجه الخدمات الالكترونية المصرفية في مصرف الجمهورية فرع الرحيبات ؟

فرضيات الدراسة

تتمثل فرضيات الدراسة في الفرضية الصفرية H0 والفرضية البديلة H1 التالية:

- لا توجد مخاطر تواجه الخدمات الالكترونية في مصرف الجمهورية فرع الرحيبات
- توجد مخاطر تواجه الخدمات الالكترونية في مصرف الجمهورية فرع الرحيبات

3- أهداف الدراسة

وتهدف هذه الدراسة إلى :

1. الكشف على المخاطر المصاحبة للخدمات الالكترونية .
2. محاولة توضيح العلاقة بين ادارة المخاطر والخدمات الالكترونية .
3. محاولة توضيح أهم الخدمات الالكترونية التي يقدمها المصرف للعملاء .
4. محاولة ابراز مهام ادارة المخاطر في الحد من المخاطر التي تواجه الخدمات المصرفية.

4- أهمية الدراسة

تكمن اهمية الدراسة باعتبارها موضوع حديث ويحل العديد من الازمات التى تواجه قطاع المصارف في ليبيا منها على سبيل المثال ازمة السيولة والمقاصة ونقل الاموال وكذلك المخاطر التى تواجه المصارف بصفة عامة ومصرف الجمهورية الرحيبات بصفة خاصة.

5- الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع المصارف الالكترونية عربيا ودوليا منها :

1 ـ احمد السيد كردي ، ادارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية وفق معايير لجنة بازل الدولية ،28 ـ يونيو 2011

وخلصت الدراسة إلى النتائج الهامة التالية: (1) معظم البنوك الالكترونية تنشئ لتحقيق رسالة مزدوجة إمداد الأعوان الاقتصاديين بالخدمات المالية، بالرغم من أن قصص نجاح هذه الصناعة هي بازدياد، فهي عادةً ما تعمل بدون أنظمة صحيحة للتقليل من تعرضها للمخاطر. (2) أصبحت الجهات الرقابية مطالبة أكثر من أي وقت مضى بأن تولي عناية أكبر بتقويض العوامل المؤثرة سلبا على درجة أمان القطاع المصرفي، استقراره و سلامته، الأمر يستلزم التقييم الدقيق لإدراك مكامن الضعف وتحديد المصاعب (المخاطر) التي تشكل أكبر تهديد على سلامتها المالية ومن ثم معالجة ذلك، لاسيما بالتركيز على أنظمة الوقاية و العلاج لدى البنوك ضد المخاطر التي تكتنفها والتعرف على قدراتها الداخلية في استيعاب الخسائر المتوقعة و غير المتوقعة من هذه المخاطر

2 ـ ثائر عدنان قدومي ، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الالكترونية : دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الاردنية ، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة عمان الاردن ، 2008

تناولت الدراسة ماهية وطبيعة الخدمات المصرفية الالكترونية التي توفرها البنوك التجارية الاردنية وطرحت اشكالية ما محددات الصيرفة الالكترونية في الأردن؟ وللإجابة على هذا السؤال قام الباحث بتحليل اهم معوقاتها و مزاياها و مخاطرها ومقومات نجاحها ، ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة وجود معوقات تحد من انتشار الصيرفة الالكترونية في الاردن اهمها غياب التشريع المنظم لها ونقص الوعي وارتفاع اسعار خدمات الانترنت ، واكدت الدراسة على ضرورة قيام البنوك التجارية ببذل المزيد من الجهود لنشر استخدام الصيرفة الالكترونية بين البنوك الاردنية .

3 ـ بريكة السعيد ، البنوك الالكترونية واقع وتحدي ، مداخلة اثناء المؤتمر العلمي الثاني (لجودة الشاملة في ظل ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات) ، جامعة العلوم التطبيقية الاردن ، 2006

تناولت هذه الدراسة مزايا البنوك الالكترونية من وجهة نظر كل من البنك والعميل والاقتصاد، واوضحت اسباب نجاح عمل البنوك الالكترونية والمخاطر المرتبطة بها ومدى جاهزية السوق الجزائرية للعمل المصرفي الالكتروني من خلال تحديد الانماط المختلفة للبنوك الالكترونية .

5 ـ محمد تقرورت ، واقع وافاق التجارة الالكترونية في الوطن العربي ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة الشلف ، 2005 .

تناولت الدراسة موضوع واقع التجارة الالكترونية في الوطن العربي وافاقها في ظل التحديات الراهنة ، وطرحت اشكالية ما هو واقع وافاق التجارة الالكترونية في الوطن العربي وما هي سبل تفعيلها ؟ وتوصلت الدراسة الي العديد من النتائج منها :

ضرورة توسيع استعمال وسائل الدفع الالكتروني من خلال تفعيل دور البنوك الالكترونية مما ينعكس على انتشار التجارة الالكترونية ويشجع الاقبال عليها .

6- الجانب النظري :

1.6 ادارة المخاطر المصرفية : يتم تعريف ادارة المخاطر المصرفية من الناحية النظرية على انها التطور المنطقي والتنفيذ لخطة منظمة بهدف التعامل مع الخسائر المحتملة .

وتعرف ادارة المخاطر على انها : هي كافة الاجراءات التي تقوم بها الادارة للحد من الاثار السلبية الناتجة عن المخاطر للمحافظة عليها في ادنى حد ممكن.(عثمان ص 216، 2013).

أساليب ومراحل ادارة المخاطر: توجد اربع مراحل لإدارة المخاطر وهي كالتالي

أ- تحديد المناطق.

أي تحديد المناطق التي تنتج عنها المخاطر .

ب- قياس درجة المخاطر .

ت- تحديد مستوى المخاطر .

وهي التي يمكن القبول بها وهذا يتطلب موازنة بين المخاطر والمردود.

ث- ادارة العمل بمستوى مقبول من المخاطر .

2.6 مقومات نظام تسيير المخاطر :

توجد مجموعة من المقومات وهي على النحو الاتي:

أ. تحديد الهدف من تسيير المخاطر :

ان الهدف الاستراتيجي من تسيير المخاطر هو السيطرة عليها من خلال تحديد أنواع المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها المؤسسة ككل والتي يتعرض لها كل من الموجودات والقدرة على التنبؤ بوقوع هذه المخاطر قبل حدوثها بوقت كافي.

ب. الوضع التنظيمي لتسيير المخاطر:

تقع على مسؤولية تسيير المخاطر في النهاية بشكل أساسي على عاتق مجلس الادارة الذي يعتبر المسؤول امام المساهمين على أعمال البنك لذا يتوجب عليه فهم المخاطر التي يوجهها البنك.

ت. معايير لقياس المخاطر ورصدها :

لابد ان يكون لدى المصارف نظام المعلومات لقياس التعرض للمخاطر المتعددة ومراقبتها وتسجيلها والسيطرة عليها .

ث. وجود نظام سليم للمعلومات والرقابة :

أن اتخاذ قرارات تسيير المخاطر في المصارف لا يمكن أن يتم ما لم تتوفر معلومات صادقة وكافية عن كل البدائل ثم متابعة التنفيذ للتأكد من حسن التنفيذ وسلامة القرارات .

3.6 أنواع المخاطر المصرفية

مثل أي عمل تجاري تواجه المصارف عددا لا يحصى من المخاطر ومن المهم جدا معرفة كيفية تدير المصارف للمخاطر حيث ان هناك العديد من المخاطر التي قد يواجها المصرف ومن اهم هذه المخاطر ما يأتي :

1- مخاطر السوق : والتي يمكن تعريفها على انها مخاطر احتمال تعرض فرد او كيان لخسائر بسبب عوامل تؤثر على الاداء العام للاستثمارات في الاسواق المالية .

2- مخاطر التشغيل : وهي التي تعرف على أنها مخاطر الخسارة الناتجة عن العمليات الداخلية التي يمكن ان تعطل تدفق العمليات التجارية يمكن ان تكون الخسائر مالية بشكل مباشرأو غير مباشر.

3- المخاطر المتعلقة بالسمعة : وتعرف على انها الاضرار التي يمكن ان تحدث للمصرف عندما يفشل في تلبية توقعات أصحاب المصلحة .

4- مخاطر السيولة : تعرف على انها مخاطر تكبد الخسائر الناتجة عن عدم القدرة على الوفاء بالتزامات الدفع في الوقت المناسب عندما تصبح مستحقة .

7 :الجانب الميداني :

1.7 بيئة ومجتمع الدراسة

أ- **بيئة الدراسة** : تتمثل بيئة الدراسة في مصرف الجمهورية فرع الرحيبات .

مجتمع الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بمصرف الجمهورية فرع الرحيبات وكان عددهم (13) موظف.

ب- عينة الدراسة

استخدم اسلوب المسح الشامل نظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة وكذلك تجانس مفردات مجتمع الدراسة

2.7 أداة جمع البيانات

اعتمدة الدراسة على استمارة الاستبيان للحصول على البيانات التي تساعد على اختبار الفرضيات المتعلقة بموضوع الدراسة حيث تم تصميم استمارة استبيان. وللتحقق من صدق استمارة الاستبيان تم استخدام طريقة صدق المحتوى بأسلوب صدق المحكمين (Construct Validity) حيث تم عرض استمارة الاستبيان في صورتها المبدئية على مجموعة من المحكمين المتخصصين ، وطلبا منهم الحكم على مدى مناسبة الفقرات لموضوعها وتقدير مدى مناسبة فقرات المقياس للبنود التي يشتمل عليها هذا المقياس وقد تم إدخال بعض التعديلات على بنود استمارة الاستبيان على ضوء ملاحظاتهم واقتراحاتهم.

وبعد عملية التحكيم تم توزيع استمارات الاستبيان على جميع العاملين بمصرف الجمهورية فرع الرحيبات وكان عددهم (13) وعليه تم استرجاع عدد (12) استمارة استبيان من الاستمارات الموزعة والجدول رقم (1) يبين عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمتحصل عليها ونسبة الفاقد منها

جدول رقم (1) الاستمارات الموزعة والمتحصل عليها ونسبة الفاقد منها

الاستمارات الموزعة	الاستمارات المتحصل عليها	الفاقد	نسبة الفاقد ٪
13	12	1	٪1.1

من خلال الجدول رقم (1) نلاحظ أن نسبة الفاقد 17٪ من جميع استمارات الاستبيان الموزعة. **3.7.وصف البيانات واختبار فرضيات الدراسة**

بعد تجميع استمارات الاستبيان تم استخدم الطريقة الرقمية في ترميز الاجابات حيث تم ترميز الإجابات المتعلقة بمقياس لكارت الخماسي كما بالجدول رقم (2)

جدول رقم(2) ترميز الإجابات المتعلقة بمقياس لكارت الخماسي

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الرمز	1	2	3	4	5

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن متوسط هذه الدرجات (3) وبالتالي سوف يتم اختبار ما إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات الدراسة تختلف معنويا عن 3 أم لا . فإذا كان متوسط درجة إجابات مفردات الدراسة يزيد معنويا عن متوسط المقياس (3) فيدل على ارتفاع درجة الموافقة مما يدل على انخفاض مستوى المخاطر، أما إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات الدراسة يقل معنويا عن متوسط المقياس (3) فيدل على انخفاض درجة الموافقة مما يدل على وجود مخاطر، في حين إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات الدراسة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3) فيدل على أن درجة الموافقة متوسطة مما يدل على تدني مستوى المخاطر.

وبعد الانتهاء من ترميز الإجابات وإدخال البيانات باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة SPSS (Statistical Package for Social Science) تم استخدام هذه الحزمة في تحليل البيانات كما يلي :

نتائج اختبار كرونباخ ألفا (α) للصدق والثبات

من أجل اختبار مصداقية إجابات مفردات الدراسة على كل محور من محاور الاستبيان ولجميع المحاور فقد تم استخدام معامل ألفا (α) فوجد أن قيم معامل كرونباخ ألفا لكل مجموعة من العبارات ولجميع العبارات معا كما بالجدول رقم (3).

جدول رقم (3) نتائج اختبار كرونباخ ألفا

م	مجموعة العبارات	قيمة معامل ألفاء
1	مخاطر قانونية	0.688
2	مخاطر الاحتيال	0.617
3	المخاطر التقنية	0.684
4	جميع المخاطر	0.768

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) لكل مجموعة من العبارات استمارة الاستبيان أكبر من 0.60 وهذا يدل على وجود ارتباط قوي بين إجابات مفردات الدراسة على كل مجموعة من عبارات استمارة الاستبيان مما يزيد من الثقة في النتائج التي سوف نحصل عليها.

خصائص مفردات الدراسة

توزيع مفردات الدراسة حسب الجنس

جدول (4) التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المئوي لمفردات الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة ٪
ذكر	10	83
أنثى	2	17
المجموع	12	100

خلال الجدول (4) نلاحظ أن معظم مفردات الدراسة ممن الذكور ويمثلون نسبة 83٪ من جميع مفردات الدراسة تم والباقي من الإناث ويمثلون نسبة 17٪ من جميع مفردات الدراسة.

توزيع مفردات الدراسة حسب المؤهل العلمي

جدول (5) التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المئوي لمفردات الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة ٪
دبلوم	4	33
بكالوريوس	8	67
ماجستير	0	0
المجموع	12	100

من خلال الجدول (5) نلاحظ أن معظم مفردات الدراسة ممن مؤهلاتهم العلمية بكالوريوس ويمثلون نسبة 67٪ من جميع مفردات الدراسة تم يليه ممن مؤهلاتهم العلمية دبلوم ويمثلون نسبة 33٪ من جميع مفردات الدراسة والباقي ممن مؤهلاتهم العلمية ماجستير ويمثلون نسبة 0.0٪ من جميع مفردات الدراسة

توزيع مفردات الدراسة حسب التخصص

جدول رقم (6) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات الدراسة حسب التخصص

التخصص	العدد	النسبة ٪
محاسبة	7	58
إدارة الأعمال	0	0.0
تخصص أخر	5	42
المجموع	12	100

من خلال الجدول رقم(6) نلاحظ أن معظم مفردات الدراسة تخصصهم محاسبة ويمثل نسبة 58٪ من جميع مفردات الدراسة تم يليه ممن تخصصهم إدارة أعمال ويمثل نسبة 0.0٪ من جميع مفردات الدراسة والباقي ممن تخصصهم تخصص أخر ويمثلون نسبة 42٪ من جميع مفردات الدراسة.

توزيع مفردات الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

جدول رقم (7) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة ٪
أقل من 5 سنوات	3	25

من 5 إلى أقل من 10 سنوات	6	50
من 10 فاكثر	3	25
المجموع	12	100

من خلال الجدول رقم(7) نلاحظ أن معظم مفردات الدراسة سنوات خبرتهم من 5 سنوات الي اقل من 10ويمثلون نسبة 50٪ من جميع مفردات الدراسة تم يليه ممن سنوات خبرتهم من 5 و 10سنوات فاكثر ويمثلون نسبة 25٪ من جميع مفردات الدراسة

توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الوظيفة

جدول رقم (8) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات الدراسة حسب الوظيفة

الوظيفة	العدد	النسبة ٪
مدير عام	1	8
نائب المدير	1	8
رئيس قسم	4	34
موظف	6	50
المجموع	12	100

من خلال الجدول رقم(8) نلاحظ أن معظم مفردات الدراسة من الموظفين ويمثلون نسبة 50٪ من جميع مفردات الدراسة تم يليه ممن وظيفتهم رئيس قسم ويمثلون نسبة 34٪ من جميع مفردات الدراسة تم يليه ممن وظيفتهم مدير عام ونائب مدير ويمثلان نسبة 8٪ من جميع مفردات .

4.7 اختبار الفرضيات

أولا .المخاطر القانونية

لاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بالمخاطر القانونية تم استخدام اختبار ولكوكسن حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (9) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي :

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن (3)

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن (3)

الجدول رقم (9) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات الدراسة على العبارات المتعلقة بالمخاطر القانونية

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائى الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
1	تتوافر ضوابط قانونية كافية تتعلق بحماية البيانات الشخصية وحماية نظم المعلومات من مخاطر الاعتداء عليها .	4.37	.490	-4.964	.000
2	تتوافر الضوابط القانونية المتعلقة بالحماية من جرائم الكمبيوتر التى تحمى الأصول المالية من المخاطر	3.93	.521	-4.772	.000
3	تتوافر الضوابط القانونية لحماية برامج الكمبيوتر من برامج القرصنة	3.37	.850	-2.209	.027
4	تراعى التشريعات التجارية المستجدات التكنولوجية في انظمة الدفع النقدي ونقل الأموال بالطرق الالكترونية	3.13	.681	-1.069	.285
5	تتوافر قواعد المعلومات المتطورة للقوانين والتشريعات المصرفية تكفل استمرار وبقاء الإدارات القانونية	3.63	.556	-4.146	.000
6	تتوافر بيئة تشريعية ملائمة في المصرف لاحتضان العمل الالكترونى	3.13	.681	-1.069	.285
7	تتوافر تشريعات لتقنين الاعمال الالكترونية والاهتمام بالتنظيم القانون لبطاقات الائتمان	2.73	.583	-2.309	.021
8	تتوافر تشريعات لتقنين الاعمال الالكترونية والاهتمام بالقوة الثبوتية للوسائل الالكترونية واستخراجات الكمبيوتر	3.03	.615	-.302	.763
9	تحظى المستندات والادلة الالكترونية بالمستوى ذاته من الاعتراف القانونى التى تحظى به الأدلة الكتابية أو المادية	2.60	.770	-2.558	.011

من خلال الجدول رقم (9) نلاحظ أن

أ- الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوي المعنوية 0.05 ومتوسطات إجابات مفردات الدراسة تزيد عن المتوسط المفترض (3) للعبارات التالي:

1. تتوافر ضوابط قانونية كافية تتعلق بحماية البيانات الشخصية وحماية نظم المعلومات من مخاطر الاعتداء عليها

2. تتوافر الضوابط القانونية المتعلقة بالحماية من جرائم الكمبيوتر التي تحمي الاصول المالية من المخاطر

3. تتوافر الضوابط القانونية لحماية برامج الكمبيوتر من برامج القرصنة

4. تتوافر قواعد المعلومات المتطورة للقوانين والتشريعات المصرفية تكفل استمرار وبقاء الادارات القانونية

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات الدراسة على هذه العبارات تزيد عن المتوسط المفترض (3) فهذا يدل على ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات

ب- الدلالات المعنوية المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية 0 ،05للعبارات التالية :

1. تراعي التشريعات التجارية المستجدات التكنولوجية في انظمة الدفع النقدي ونقل الاموال بالطرق الالكترونية

2. تتوافر بيئة تشريعية ملائمة في المصرف لاحتضان العمل الالكتروني

3.تتوافر تشريعات لتقنين الاعمال الالكترونية والاهتمام بالقوة الثبوتية للوسائل الالكترونية واستخراجات الكمبيوتر

لذلك لا نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجات الموافقة على هذه العبارات متوسطة

أ – الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوي المعنوية 0.05 ومتوسطات إجابات مفردات الدراسة تقل عن المتوسط المفترض (3) للعبارات التالية:

1.تتوافر تشريعات لتقنين الاعمال الالكترونية والاهتمام بالتنظيم القانون لبطاقات الائتمان

2.تحظى المستندات والادلة الالكترونية بالمستوي ذاته من الاعتراف القانوني التي تحظي به الادلة الكتابية او المادية

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهاتين العبارتين ونقبل الفرضيات البديلة لهما وحيث أن متوسطات إجابات مفردات الدراسة على هاتين العبارتين تقل عن المتوسط المفترض (3) فهذا يدل على انخفاض درجات الموافقة على هاتين العبارتين

ولاختبار الفرضية المتعلقة بالمخاطر القانونية تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار z حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (10) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لإجابات مفردات الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بالمخاطر القانونية لا يختلف معنويا عن (3).

الفرضية البديلة: المتوسط العام لإجابات مفردات الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بالمخاطر القانونية يختلف معنويا عن (3).

الجدول رقم (10) نتائج اختبارz حول المتوسط العام لإجابات مفردات الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بالمخاطر القانونية

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائى الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمخاطر القانونية	3.326	0.287	6.214	0.000

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 6.214 بدلالة معنوية محسوبة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقل الفرضية البديلة وحيث أن متوسط إجابات مفردات الدراسة 3.326وهو يزيد عن متوسط المقياس فهذا يشير إلى انخفاض مستوى المخاطر القانونية التي تواجه الخدمات الالكترونية في فرع الجمهورية الرحيبات حيث أن :

1. تتوافر ضوابط قانونية كافية تتعلق بحماية البيانات الشخصية وحماية نظم المعلومات من مخاطر الاعتداء عليها

2. تتوافر الضوابط القانونية المتعلقة بالحماية من جرائم الكمبيوتر التي تحمي الاصول المالية من المخاطر

3. تتوافر الضوابط القانونية لحماية برامج الكمبيوتر من برامح القرصنة

4. تتوافر قواعد المعلومات المتطورة للقوانين والتشريعات المصرفية تكفل استمرار وبقاء الادارات القانونية

ولكن :

1. لا تتوافر تشريعات لتقنين الاعمال الالكترونية والاهتمام بالتنظيم القانوني لبطاقات الائتمان.

2. لا تحظي المستندات والادلة الالكترونية بالمستوي ذاته من الاعتراف القانوني التي تحظي به الادلة الكتابية او المادية .

3. بعض التشريعات التجارية لا تراعي المستجدات التكنولوجية في انظمة الدفع النقدي ونقل الاموال بالطرق الالكترونية .

4. لا تتوافر بيئة تشريعية ملائمة في المصرف لاحتضان العمل الالكتروني .

5. لا تتوافر بعض تشريعات لتقنين الاعمال الالكترونية والاهتمام بالقوة الثبوتية للوسائل الالكترونية واستخراجات الكمبيوتر.

ثانيا. مخاطر الاحتيال

لاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بالمخاطر الاحتيال تم استخدام اختبار ولكوكسن حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (11) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي :

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن (3)

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن (3)

الجدول رقم (11) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات الدراسة على العبارات المتعلقة بمخاطر الاحتيال

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائى الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
1	يتم التعامل مع جرائم الكمبيوتر والانترنت بشكل كافي يضمن امن وسرية وخصوصية المعلومات	3.87	.507	-4.735	.000
2	تتوافر برامج لدي البنك لحماية البيانات المنقولة عبر الانترنت ومنع الاتصالات الضارة	3.87	.571	-4.587	.000
3	يوجد انظمة تشفير وترميز ذات تقنيات متطورة خاصة مع تعاظم جرائم الكمبيوتر والانترنت والاعتداءات على البيانات والمعلومات	3.00	.743	.000	1.000
4	تتوافر انظمة متقدمة للوقاية والتدقيق الالكتروني والإنذار المبكر	2.87	.776	-.943	.346
5	تتوافر وسائل الحماية التقنية كجدران النار (برامج تعمل كوسيط لحماية قواعد البيانات من الاختراقات) وكلمات السر ووسائل التعريف البيولوجية والتشفير	2.23	.568	-4.426	.000
6	يتم التامين على الاختراقات الداخلية والخارجية لأنظمة المعلومات التكنولوجية لتقليل من مستوى المخاطر التى قد يتحملها المصرف في العمليات الصيرفة الالكترونية	3.73	.583	-4.315	.000

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أن

أ- الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوي المعنوية 0.05ومتوسطات إجابات مفردات الدراسة تزيد عن المتوسط المفترض (3) للعبارات التالية:

1. يتم التعامل مع جرائم الكمبيوتر والانترنت بشكل كافي يضمن امن وسرية وخصوصية المعلومات

2. تتوافر برامج لدي البنك لحماية البيانات المنقولة عبر الانترنت ومنع الاتصالات الضارة

3. تتوافر وسائل الحماية التقنية كجدران النار (برامج تعمل كوسيط لحماية قواعد البيانات من الاختراقات) وكلمات السر ووسائل التعريف البيولوجية والتشفير

4. يتم التامين علي الاختراقات الداخلية والخارجية لأنظمة المعلومات التكنولوجية لتقليل من مستوي المخاطر التي قد يتحملها المصرف في العمليات الصيرفة الالكترونية

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات الدراسة على هذه العبارات تزيد عن المتوسط المفترض (3) فهذا يدل على ارتفاع درجة الموافقة على هذه العبارات

أ- الدلالات المعنوية المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية 0.05 للأسئلة التالية :

1. يوجد انظمة تشفير وترميز ذات تقنيات متطورة خاصة مع تعاظم جرائم الكمبيوتر والانترنت والاعتداءات علي البيانات والمعلومات

2. تتوافر انظمة متقدمة للوقاية والتدقيق الالكتروني والانذار المبكر

لذلك لا نرفض الفرضيات الصفرية لهاتين العبارتين وهذا يدل على أن درجات الموافقة على هاتين العبارتين متوسطة

أ- الدلالة المعنوية المحسوبة أقل من مستوي المعنوية 0.05ومتوسط إجابات مفردات الدراسة يقل عن المتوسط المفترض (3) لعبارة التالية:

1. تتوافر وسائل الحماية التقنية كجدران النار (برامج تعمل كوسيط لحماية قواعد البيانات من الاختراقات) وكلمات السر ووسائل التعريف البيولوجية والتشفير

لذلك نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارة ونقبل الفرضية البديلة لها وحيث أن متوسط إجابات مفردات الدراسة على هذه العبارة يقل عن المتوسط المفترض (3) فهذا يدل على انخفاض درجة الموافقة على هذه العبارة

ولاختبار الفرضية المتعلقة بمخاطر الاحتيال تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار z حول المتوسط (3)

فكانت النتائج كما بالجدول رقم (12) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لإجابات مفردات الدراسة على الأسئلة المتعلقة بمخاطر الاحتيال لا يختلف معنويا عن (3)

الفرضية البديلة: المتوسط العام لإجابات مفردات الدراسة على الأسئلة المتعلقة بمخاطر الاحتيال يختلف معنويا عن(3).

الجدول رقم (12) نتائج اختبارz حول المتوسط العام لإجابات مفردات الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بالمخاطر الاحتيال

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعيارى	إحصائى الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمخاطر الاحتيال	3.2611	0.371	3.859	0.001

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 3.859بدلالة معنوية محسوبة 0.001 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقل الفرضية البديلة وحيث أن متوسط إجابات مفردات 3.2611 وهو يزيد عن متوسط المقياس (3) فهذا يشير إلى انخفاض مستوى مخاطر الاحتيال التي تواجه الخدمات الالكترونية في مصرف الجمهورية فرع الرحيبات حيث أن :

1. يتم التعامل مع جرائم الكمبيوتر والانترنت بشكل كافي يضمن امن وسرية وخصوصية المعلومات
2. تتوافر برامج لدي البنك لحماية البيانات المنقولة عبر الانترنت ومنع الاتصالات الضارة
3. تتوافر وسائل الحماية التقنية كجدران النار (برامج تعمل كوسيط لحماية قواعد البيانات من الاختراقات) وكلمات السر ووسائل التعريف البيولوجية والتشفير
4. يتم التامين علي الاختراقات الداخلية والخارجية لأنظمة المعلومات التكنولوجية لتقليل من مستوي المخاطر التي قد يتحملها المصرف في العمليات الصيرفة الالكترونية

ولكن

1.لا تتوافر وسائل الحماية التقنية كجدران النار (برامج تعمل كوسيط لحماية قواعد البيانات من الاختراقات) وكلمات السر ووسائل التعريف البيولوجية والتشفير .

2. وهناك تدني في انظمة تشفير وترميز ذات تقنيات متطورة خاصة مع تعاظم جرائم الكمبيوتر والانترنت والاعتداءات علي البيانات والمعلومات

3. لا تتوافر بعض الانظمة المتقدمة للوقاية والتدقيق الالكتروني والانذار المبكر

ثالثا. المخاطر التقنية.

لاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بالمخاطر التقنية تم استخدام اختبار ولكوكسن حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (13) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن (3).

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن (3).

الجدول رقم (13) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات الدراسة على العبارات المتعلقة بالمخاطر التقنية

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعيارى	إحصائى الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
1	تتوافر شبكات اتصالات وشبكات الالكترونية تربط المصارف مع بعضها البعض	4.23	.568	-4.824	.000
2	تتوافر خدمات مالية متنوعة تشمل دفع الفواتير الالكترونية وعرض الأرصدة المالية	3.43	.898	-2.419	.016
3	تتوفر التقنيات الالكترونية الحديثة التى تمكن العميل من القيام بالعمليات المصرفية التى يحتاجها من حسابه الجاري في المصرف	4.00	.371	-5.135	.000
4	تواكب المصارف الليبية التطورات التكنولوجية بحيث يتم الحصول على احدث الأجهزة والبرامج	4.10	.403	-5.109	.000

5	يتم تطوير ادوات الصيرفة الالكترونية وتحديد خصائصها وقنوات التوزيع المناسبة لها بشكل دوري	3.90	.548	-4.669	.000
6	تتوفر اجهزة الصراف الالى ومكينات نقاط البيع لخدمة الزبائن	3.43	.728	-2.837	.005
7	تتوافر خدمات مصرفيه اليه من خلال المنزل والمكتب بواسطة الهاتف النقال والانترنت وغيرها من الوسائل الالكترونية	2.13	.434	-4.914	.000

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن

أ- الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوي المعنوية 0.05 ومتوسطات إجابات مفردات الدراسة تزيد عن المتوسط المفترض (3) للعبارات التالي:

1. تتوافر شبكات اتصالات وشبكات الالكترونية تربط المصارف مع بعضها البعض .
2. تتوافر خدمات مالية متنوعة تشمل دفع الفواتير الالكترونية وعرض الأرصدة المالية.
3. تتوفر التقنيات الالكترونية الحديثة التي تمكن العميل من القيام بالعمليات المصرفية التي يحتاجها من حسابه الجاري في المصرف.
4. تواكب المصارف الليبية التطورات التكنولوجية بحيث يتم الحصول علي احدث الاجهزة والبرامج
5. يتم تطوير ادوات الصيرفة الالكترونية وتحديد خصائصها وقنوات التوزيع المناسبة لها بشكل دوري.
6. تتوفر اجهزة الصراف الالي ومكينات نقاط البيع لخدمة الزبائن .

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات الدراسة على هذه العبارات تزيد عن المتوسط المفترض (3) فهذا يدل على ارتفاع درجة الموافقة على هذه العبارات.

الدلالة المعنوية المحسوبة أقل من مستوي المعنوية 0.05ومتوسط إجابات مفردات الدراسة يقل عن المتوسط المفترض (3) للعبارة التالية:

تتوافر خدمات مصرفيه اليه من خلال المنزل والمكتب بواسطة الهاتف النقال والانترنت وغيرها من الوسائل الالكترونية.

لذلك نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارة ونقبل الفرضية البديلة لها وحيث أن متوسط إجابات مفردات الدراسة على هذه العبارة يقل عن المتوسط المفترض (3) فهذا يدل على انخفاض درجة الموافقة على هذه العبارة

ولاختبار الفرضية المتعلقة بالمخاطر التقنية تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار z حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (13) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لإجابات مفردات الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بالمخاطر التقنية لا يختلف معنويا عن (3)

الفرضية البديلة: المتوسط العام لإجابات مفردات الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بالمخاطر التقنية يختلف معنويا عن(3).

الجدول رقم (13) نتائج اختبارz حول المتوسط العام لإجابات مفردات الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بالمخاطر التقنية

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعيارى	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على الأسئلة المتعلقة بالمخاطر التقنية	3.605	0.292	11.334	0.000

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 11.334بدلالة معنوية محسوبة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقل الفرضية البديلة وحيث أن متوسط إجابات مفردات 3.605وهو يزيد عن متوسط المقياس فهذا يشير إلى انخفاض مستوى مخاطر التقنية التي تواجه الخدمات الالكترونية البنكية في مصرف الجمهورية فرع الرحيبات

حيث

1. تتوافر شبكات اتصالات وشبكات الالكترونية تربط المصارف مع بعضها البعض
2. تتوافر خدمات مالية متنوعة تشمل دفع الفواتير الالكترونية وعرض الارصدة المالية
3. تتوفر التقنيات الالكترونية الحديثة التي تمكن العميل من القيام بالعمليات المصرفية التي يحتاجها من حسابه الجاري في المصرف
4. تواكب المصارف الليبية التطورات التكنولوجية بحيث يتم الحصول علي احدث الاجهزة والبرامج
5. يتم تطوير ادوات الصيرفة الالكترونية وتحديد خصائصها وقنوات التوزيع المناسبة لها بشكل دوري
6. تتوفر اجهزة الصراف الالي ومكينات نقاط البيع لخدمة الزبائن
7. ولكن لا تتوافر خدمات مصرفيه اليه من خلال المنزل والمكتب بواسطة الهاتف النقال والانترنت وغيرها من الوسائل الالكترونية

- **اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة المتعلقة بالمخاطر المصاحبة للخدمات البنكية الالكترونية**

ولاختبار الفرضية الرئيسية المتعلقة بالمخاطر المصاحبة للخدمات البنكية الالكترونية تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات الدراسة على جميع المخاطر (القانونية والاحتيال والتقنية) واستخدام اختبار z حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (14) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لإجابات مفردات الدراسة على العبارات المتعلقة بمخاطر الخدمات البنكية الالكترونية لا يختلف معنويا عن (3)

الفرضية البديلة: المتوسط العام لإجابات مفردات الدراسة على العبارات المتعلقة بمخاطر الخدمات البنكية الالكترونية يختلف معنويا عن(3).

الجدول رقم (14) نتائج اختبارz حول المتوسط العام لإجابات مفردات الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بالمخاطر المصاحبة للخدمات البنكية الالكترونية.

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائى الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على الأسئلة المتعلقة بالمخاطر المصاحبة للخدمات البنكية الالكترونية	3.397	0.258	8.411	0.000

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 8.411 بدلالة معنوية محسوبة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقل الفرضية البديلة وحيث أن متوسط إجابات مفردات الدراسة 3.397 وهو يزيد عن متوسط المقياس (3) فهذا يشير إلى انخفاض مستوى المخاطر المصاحبة للخدمات الالكترونية الى ادنى مستوى (0) في مصرف الجمهورية فرع الرحيبات حيث أن:

1. هناك انخفاض في مستوى المخاطر القانونية التي تواجه الخدمات الالكترونية المصرفية في مصرف الجمهورية فرع الرحيبات .
2. هناك انخفاض في مستوى مخاطر الاحتيال التي تواجه الخدمات الالكترونية المصرفية في مصرف الجمهورية فرع الرحيبات .
3. هناك انخفاض في مستوى المخاطر التقنية التي تواجه الخدمات الالكترونية المصرفية في مصرف الجمهورية فرع الرحيبات .

8 . النتائج والتوصيات:

1.8.النتائج :

من التحليلات الإحصائية اتضح انه هناك انخفاض في مستوى المخاطر المصاحبة للخدمات البنكية الالكترونية الى ادنى مستوى (0) في مصرف الجمهورية فرع الرحيبات حيث أن :

1. توصلت الدراسة ان مستوى المخاطر القانونية التى تواجه الخدمات الالكترونية في مصرف الجمهورية فرع الرحيبات منخفضة هذا يعني ان هناك تدابير قانونية تحصن الاختراقات التي تصاحب الخدمات الالكترونية .

2. توصلت الدراسة ان مستوى مخاطر الاحتيال منخفضة في مصرف الجمهورية فرع الرحيبات وهذا يدل على ان المصرف وضع كل الاحتياطات والتدابير للقضاء على أي اختراقات لمنظوماته الالكترونية .

3. هناك انخفاض في مستوى المخاطر التقنية التي تواجه الخدمات الالكترونية البنكية في مصرف الجمهورية فرع الرحيبات .

2.8.التوصيات:

1. الاهتمام بوضع أنظمة تشفير وترميز ذات تقنيات متطورة خاصة مع تعاظم جرائم الكمبيوتر والانترنت والاعتداءات علي البيانات والمعلومات .

2. توفير انظمة متقدمة للوقاية والتدقيق الالكتروني والإنذار المبكر .

3. توفير تشريعات لتقنين الاعمال الالكترونية والاهتمام بالتنظيم القانون لبطاقات الائتمان.

4. جعل المستندات والادلة الالكترونية بالمستوي ذاته من الاعتراف القانوني التي تحظي به الادلة الكتابية او المادية .

5. توفير بيئة تشريعية ملائمة في ليبيا لاحتضان العمل الالكتروني وتعزيزه في الميدان المصرفي.

9. قائمة المراجع :

1 ـ احمد السيد كردي ، ادارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية وفق معايير لجنة بازل الدولية ،28ـ يونيو 2011

2 ـ ثائر عدنان قدومي ، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الالكترونية : دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الاردنية ، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة عمان الاردن ، 2008

3 ـ بريكة السعيد ، البنوك الالكترونية واقع وتحدي ، مداخلة اثناء المؤتمر العلمي الثاني (الجودة الشاملة في ظل ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات) ، جامعة العلوم التطبيقية الاردن ، 2006

4 ـ محمد تقرورت ، واقع وافاق التجارة الالكترونية في الوطن العربي ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة الشلف ، 2005 .

5 ـ باقية انعام ، نادية العريض ، التقنيات المؤتمتة الحديثة المستخدمة في تطوير الخدمات المصرفية واثرها على المتعاملين مع المصارف ، 2005

المراجع الاجنبية

1- corporate image measurement a further problem for tangibilization of internet banking services 2004

2- the keydeterminant of internet banking services quality 2001

الامن المجتمعي و أثره على التنمية الاقتصادية في ليبيا

أ. فوزي سعيد بن طالب / أ. حنان علي الزولي
كلية طرابلس للعلوم و التقنية

المستخلص

تهدف الدراسة لمعرفة هل هناك تأثير لانتشار الأمن المجتمعي بين افراد المجتمع الليبي للنهوض بالاقتصاد وتنميته، وتسلط الضوء على واقع انتشار فكرة الأمن المجتمعي، ومدى تقبل المجتمع لها، والتعرف على واقعه في ليبيا وهل له درجات الأولوية بين القضايا الحيوية التي تؤثر على التنمية الاقتصادية، وقد اظهرت نتائج الدراسة أن الأمن المجتمعي له تأثير كبير وإيجابي على التنمية في ليبيا، وذلك من خلال استقطاب الاستثمار الأجنبي وتشجيع الأعمال التجارية الداخلية والخارجية، حيث كلما شعر المستثمرون بالأمان زاد نشاطهم مما يؤدي لاستقرار اقتصادي في البلاد، كما يعزى وجود الاستدامة في التنمية الاقتصادية في ليبيا إلى الأمن المجتمعي، لأنه يساهم في تعزيز الوحدة والاستقرار السياسي في البلاد،ويعمل على تعزيز الثقة في المؤسسات الحكومية، مما يوفر بيئة ملائمة للأعمال التجارية والاستثمارات الوطنية والدولية، وعليه تثبت الدراسة بأن الأمن المجتمعي يتمتع بتأثير كبير وإيجابي على التنمية الاقتصادية في ليبيا، وأنه يجب أن يتم إيلاء الأمن المجتمعي الأولوية في خطط التنمية من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة.

الكلمات المفتاحية: الأمن المجتمعي، التنمية الاقتصادية، ليبيا.

Abstract

The study aims to find out whether there is an impact of the spread of community security among members of Libyan society to promote and develop the economy، and sheds light on the reality of the spread of the idea of community security، and the extent to which society accepts it، and to identify its reality in Libya and whether it has degrees of priority among the vital issues that affect economic development، and the results of the study showed that community

security has a significant and positive impact on development in Libya، by attracting foreign investment and encouraging internal and external business، where the more investors feel The presence of sustainability in economic development in Libya is attributed to societal security، because it contributes to strengthening unity and political stability in the country، and works to enhance confidence in government institutions، which provides a favorable environment for business and national and international investments، and therefore the study proves that community security has a significant and positive impact on economic development in Libya، and that community security must be given priority in development plans in order to achieve Sustainable economic development.

Keywords: Community Security، Economic Development، Libya.

المقدمة

يعتبر الامن المجتمعي صورة حديثة للتعبير عن الشراكة والتفاعل بين رجال الامن وافراد المجتمع ومعالجة القضايا الأمنية بشكل مشترك بين رجال الامن والافراد والذي بدوره يهدف إلى إحداث تغيير إيجابي في نظام الامن في البلاد عن طريق تحسين التواصل والثقة بينهما، وذلك من خلال المشاركة المجتمعية في عمليات تطوير السياسات الأمنية وتنفيذها بطريقة تتناسب مع احتياجات المجتمع كما أن من اهداف نشر الامن المجتمعي توعية المجتمع حول دور رجال الامن، وتحقيق المساواة في المعاملة والعدالة الجنائية.

كما يحظى موضوع الأمن المجتمعي باهتمام متزايد في كافة دول العالم فهذا النوع من الأمن يجعل من كل فرد من أفراد المجتمع يشعر انه رجل أمن مما يساهم بشكل مباشر للرفع من معدلات الأمن المنتشر في البلاد والذي بدوره يؤثر مباشرة على حدوث تنمية مستدامة والتي لها أبعاد اجتماعية واقتصادية تمتد من الواقع الحالي الي الأجيال القادمة.

وفي ليبيا لا يزال الأمن المجتمعي وليدا يحبوا حيث ان مفهوم الأمن المنتشر يعتبر مفهوما تقليديا عفا عنه الزمن مما يجب تغييره الى المفهوم الحديث المبني على دمج كل افراد المجتمع

في العملية الامنية وهذا المفهوم المنتشر في أغلب دول العالم التي تحقق نمو حقيقي على الصعيد الاجتماعي والاقتصادي.

كما إن انتشار الأمن وخاصة بعد ما مرت به البلاد من حروب داخلية واختلالات امنية هدف سامي يجب ان يكون من أولويات السعي لتكوين دولة مستقرة وناجحة على جميع الاصعدة والتي من أهمها الصعيد الاقتصادي والمتمثل في دوران عجلة التنمية والنهوض بالبلاد وهذا الهدف يحتاج الي تكاثف العمل بين جميع أفراد المجتمع باختلاف أعمارهم ووظائفهم واهتماماتهم وأن يشعر كل فرد منهم أنه رجل أمن وظيفته حماية بلاده.

وقد ركزت هذه الدراسة على القاء الضوء على مفهوم الامن المجتمعي ودوره في النهوض بالبلاد ونفض غبار الفوضى التي تعيشها منذ سنوات وماهي السبل والوسائل المتاحة لتطبيقه في ليبيا وقد استهدفت في جانبها الميداني أفراد المجتمع الليبي بمعرفة آرائهم حول فكرة الامن المجتمعي ومدى تقبلهم لها، وهل فعلا انتشاره سيؤدى الي انتشار الاستقرار الاقتصادي، وتحقيق تنمية مستدامة في البلاد، وهل سيساهم في الدفع بعجلة التنمية الاقتصادية.

تساؤلات الدراسة

تتركز حول ما درجة تأثير انتشار الأمن المجتمعي بين الافراد في ليبيا على النهوض بالعملية التنموية للاقتصاد والتي تتلخص في السؤال التالي: هل يؤثر فعلا انتشار الامن المجتمعي بين الافراد في ليبيا على نمو وتطور اقتصادها؟

فرضية الدراسة

تقوم هذه الدراسة على تحقيق الفرضية التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لانتشار الامن المجتمعي على العملية التنموية في ليبيا.

أهداف الدراسة

1. تحديد مفاهيم الامن المجتمعي وأهميتها في الحفاظ على الأمن والسلام الاجتماعي، وتعريف دورها في التنمية الاقتصادية.
2. تحليل العلاقة بين الامن المجتمعي وأفراد المجتمع الليبي، وتحديد دور كل طرف في نجاح هذه العلاقة، بالإضافة إلى العوامل التي تؤثر على التعاون بينهما.

3. محاولة قياس تأثير الأمن المجتمعي على التنمية الاقتصادية من خلال تحليل عدة تساؤلات وجهت لعينة من افراد المجتمع الليبي،

الدراسات السابقة

لا يوجد الكثير من الدراسات السابقة حول موضوع الأمن المجتمعي وأثره على التنمية الاقتصادية في ليبيا، وذلك يعود جزئياً إلى الظروف المضطربة التي عانت منها البلاد في السنوات الأخيرة، ولكن هناك بعض من الأبحاث التي تتحدث عن نفس الموضوع منها

سارة البلتاجي (2016) في مؤلفها الأمن الاجتماعي- الاقتصادي و المواطنة، ركزت على توضيح العلاقة الوطيدة بين الأمن الاجتماعي و الاقتصاد وتكمن أهمية هذا الكتاب في كونه يوجه الاهتمام للأمن المجتمعي الاقتصادي وابعاده ووضعه في صورة علمية تنعكس في مجموعة من البيانات والنتائج التي تبين لصانع القرار أهمية و دور الامن المجتمعي الاقتصادي. (البلتاجي، 2016)

الصالح براجل (2023) وكانت دراسته بعنوان مقومات الامن المجتمعي، وتوضح الدراسة ان اول ما ينشده البشر بعد الغداء هو الامن والذي بدوره ينشأ من مقومات شتى والتي تعتمد على اربع عناصر أساسية هي ما يتعلق بالإنسان كفرد وما يتعلق بكيان البشرية كجماعة و ما يتعلق بالأخلاق و الدين و ما يتعلق بأجهزة الدولة والتي تساهم في مجملها في بناء امن مجتمعي سليم يضمن للإنسانية العيش في سلام وسكينة واطمئنان. (براجل، 2023)

عبد المهدي محمد عشيري حسن(2014) دراسة بعنوان الاستقرار الأمني واثره على التنمية الاقتصادية في مصر، وتناولت الدراسة أثر الاستقرار الأمني علي النهوض بالعملية التنموية باستخدام أساليب الاقتصاد القياسي وهي اختبار سكون المتغيرات و اختبار التكامل المشترك و توصلت الي ان هناك علاقة سببية ذات اتجاهين بين الاستقرار الأمني والتنمية الاقتصادية. (المهدي، 2014)

رامي عودة الله العساسقة (2018)،دراسة بعنوان الأمن الاجتماعي في فكر ابن خلدون، وهدفت الدراسة الي تحليل اهم مقومات الامن الاجتماعي وفق رؤية ابن خلدون من خلال العودة الي الجدور التاريخية لفهم ظاهرة الامن المجتمعي وتأثيره في تطور الأمم. (العساسقة، 2018)

منير العمري (2021)في دراسته والتي كانت بعنوان مستقبل الأمن المجتمعي في المنطقة المغاربية الجزائر و المغرب، وهي دراسة حالة لكل من المغرب و الجزائر تناولت مستقبل الامن المجتمعي فيهما وتوصلت الي ان الاستقرار والتأجج يحدث نتيجة بقاء الأنظمة الحاكمة فترة طويلة وفي حالة عدم الاستقرار السياسي سيحدث ظهور مشاكل امنية مجتمعية وان الحلول لضمان الامن المجتمعي يكون عبر ثلاث عوامل اجتماعية و اقتصادية وسياسية. (العمري، 2021)

لذلك فأن المزيد من الدراسات والأبحاث مطلوبة لتحديد العلاقة بين الأمن المجتمعي والتنمية الاقتصادية خصوصا في ليبيا، وتحديد كيفية تعزيز الأمن المجتمعي لتحقيق التنمية الاقتصادية.

ماهية الأمن المجتمعي

لا يوجد تعريف محدد لمفهوم الأمن المجتمعي فهو يمثل أحد مجالات أو أبعاد الأمن المعقد، وهناك اختلاف بين الأكاديميين في العلاقات الدولية والمنظمات الدولية في تعريفه ومن أهم النظريات التي تحاول تفسير هذه الظاهرة متمثلة في مدرسة كوبنهاغن ومقاربة الأمن الإنساني، وتجعل من الفرد المحور الأساسي لتحقيق الأمن (الكواشي، 2023)

ان الامن المجتمعي كلفظ مركب يعبر عن ان يعيش الفرد حياة امنة مطمئنة على نفسه ورزقه و المكان الذي يعيش فيه.

والامن المجتمعي هو محصلة جميع الإجراءات اللازمة لحماية المجتمع ضد كل ما يحد من تقدمه لتحقيق أهدافه بما يتوفر لديه من إمكانات و قدرات متاحة. (مشاقبة، 2020)

ولعل من اهم المفاهيم الامن المجتمعي هو مفهوم الأمن الإنساني الذي تبنته الأمم المتحدة والهيئات التابعة لها في تقرير التنمية البشرية لسنة 1994 والذي يركز على حماية الحريات وحماية الناس من الأوضاع والاخطار الطارئة والحرجة و العامة و بناء قواهم و طموحاتهم و خلق النظم السياسية و المجتمعية و البيئية و الاقتصادية والعسكرية والثقافية التي تمكن الناس من العيش بكرامة.

و يرتبط الأمن الاجتماعي بسبع مكونات أساسية هي : مكون ألأمن الاقتصادي، مكون الأمن الغذائي،، مكون الأمن الصحي ، مكون الامن البيئي، مكون الأمن الشخصي، مكو ألأمن السياسي ومكون الأمن الاجتماعي. (جيبسون، 1999)

والأمن المجتمعي هو المجهود المشترك بين المجتمع والسلطات الحكومية لتوفير الأمن والحماية للمواطنين ضد الجريمة والخطر، ويتضمن الأمن المجتمعي العمل على تحقيق الرفاهية العامة والتقليل من مخاطر الجريمة والعنف وخلق بيئة آمنة ومستقرة للمجتمع، ويتطلب ذلك تكاثف جميع فئات المجتمع والإقبال على عمليات التثقيف والتوعية والتدريب من جانب الأفراد ورجال الأمن.

كم أن الامن المجتمعي يوفر الشعور بالأمان والسلامة للأفراد والمجتمعات ويساهم في تحقيق الاستقرار في الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية كما يتضمن الأمن المجتمعي عدة جوانب مثل الأمن الجسدي والصحي والنفسي والاجتماعي والاقتصادي والتعليمي والإنساني، ويمكن تحقيق الأمن المجتمعي من خلال تعزيز العدالة والمساواة والتضامن وتحقيق رضا الناس عن حياتهم وزيادة الثقة في مؤسسات الدولة وتوفير فرص العمل وتعزيز التعليم والثقافة وتقديم الخدمات الاجتماعية والصحية وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي للأفراد والمجتمعات.

التنمية الاقتصادية والأمن

ان التنمية الاقتصادية هي عملية تحسين اقتصاد دولة أو منطقة معينة من خلال تعزيز النمو الاقتصادي وتوسيع الفرص والإمكانيات الاقتصادية للمواطنين، وهي تؤدي إلى زيادة الإنتاجية والإيرادات وتحسين مستوى المعيشة وتوفير فرص العمل، وتنمية الاقتصاد تعتمد على العوامل الاقتصادية المختلفة مثل الاستثمار والتكنولوجيا والتعليم والاستقرار السياسي والتعاون الدولي وغيرها، وتعد التنمية الاقتصادية هدفًا رئيسيًا لمعظم الدول والمنظمات الدولية حول العالم.

و قد برزت مفاهيم جديدة للأمن و التنمية غير التي كانت سائدة في العصور الماضية، اقتضى التطور الحالي في عصور العولمة الي تطور هذين المفهومين و العلاقة الموجودة بينها، و خاصة في الواقع المعاصر الذي يشهد العديد من المتغيرات السريعة والمتنامية فكما نعلم فان التنمية هي تحقيق حياة الرفاهية للمجتمعات و الدول و تحقيق مستويات معيشية مقبولة لدي الافراد و تكوين مستوى من الرضا و الاستقرار لديهم ،و ان هذا لا يتحقق إلا بوجود بيئة امنة، و من هنا جاءت اهمية الامن و التنمية لتحقيق معادلة جوهرها الاستقرار و الرفاهية ، و مفادها انه لا يمكن لأي دولة تحقيق امن إلا بوجود حد ادنى للتنمية الذي يضمن الرضى و الاستقرار و العكس صحيح. (حموتة، 2016)

العلاقة بين الأمن المجتمعي وافراد المجتمع الليبي

عانى الليبيون في السنوات الأخيرة من تدهور الوضع الأمني بسبب الصراعات والمواجهات المسلحة وفوضى السلاح التي طالت كل أنحاء البلاد، مما أثر على استقرار الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية في البلاد،فقد جاء في تقرير صندوق النقد الدولي ان ليبيا كانت تصدر 65،1 مليون برميل نفط يومياً قبل الثورة، أما تقلص هذا الإنتاج الي ان بلغ 600 ألف برميل يوميا فقط في عام 2012،مما أدى الي انخفاض الايرادات النفطية بنسبة 63.6٪، علما ان ليبيا تعتمد على الايرادات النفطية في موازناتها بنسبة 94.3٪.

كما فقد الدينار الليبي 20٪ من قيمته مقابل الدولار لعدم قدرة البنك المركزي الليبي الحصول على العملات الاجنبية بسبب توقف تصدير النفط والناتج المحلي الإجمالي الليبي انكمش بنسبة كبيرة بلغت 60٪ في عام2011. (البكري، 2012)

وعلى الرغم من ذلك، فإن معظم المجتمع الليبي يحرصون على المحافظة على أمن واستقرار بلدهم، ويسعون إلى التعاون مع السلطات المحلية والدولية لتحسين الوضع الأمني في البلاد، ومن المعلوم أن حدوث أي تحسن في الوضع الأمني في ليبيا قد يساهم في إثراء الحياة الاجتماعية والثقافية والاقتصادية في المجتمع الليبي، مما يؤدي إلى زيادة الأمن المجتمعي والاستقرار في الحكومة لإشراك الأفراد في هذا المجال.

أهم الصعوبات التي تواجه الأمن المجتمعي في ليبيا

تواجه الأمن المجتمعي في ليبيا العديد من التحديات والصعوبات، والتي تشمل ما يلي:

1- الأزمة السياسية والعسكرية التي تشهدها البلاد منذ عام 2011، والتي أدت إلى انعدام الأمن والاستقرار في العديد من المناطق الليبية.

2- انتشار الجريمة المنظمة والتهريب عبر الحدود الليبية، والتي تزيد من مستويات العنف والجريمة في البلاد.

3- وجود بعض التنوع الديموغرافي بسبب اتساع الرقعة الجغرافية لليبيا، والتي تؤدي احيانا إلى الصراعات والتوترات بين القبائل والمدن المختلفة.

4- تفشي ظاهرة الفساد والرشوة وسيطرة الميليشيات على بعض المناطق، مما يؤدي إلى تدهور الوضع الأمني في البلاد.

5- ضعف الجهات الأمنية في بعض المناطق، وعدم تمكنهم من السيطرة على الوضع الأمني والحد من الجريمة في ليبيا.

الإجراءات المنهجية للدراسة والأساليب الإحصائية

تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية كالنسب المئوية و التكرارات و المتوسط الحسابي والانحراف المعياري و اختبار T.

أداة الدراسة

لتحقيق اهداف الدراسة و الإجابة عن تساؤلاتها قام الباحثان بالاعتماد على الدراسات السابقة والتي اهتمت بدراسة إضافة الي استخدام الاستبيان الالكتروني و الذي تم تحليل نتائجه بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعيةspss.

صدق الاداة

اعتمد الباحثان لتحقيق صدق الأداة على طريقتين الأولى تسمى الصدق الظاهري من المختصين في مجال البحوث العلمية اما الثانية وتسمى الاتساق الداخلي و تقوم على حساب معامل الارتباط بين كل سؤال واسئلة الاستبيان بشكل عام وذلك باستخدام معادلة الفا كرونباخ وقد كانت النتيجة بمعامل ثبات 0.972 وهو معدل عالي يفي بأغراض الدراسة .

منهج الدراسة :

سيتتبع الباحثان منهج دراسة الحالة اعتماداً على الوصف التحليلي من خلال عرض مجموعة من الأسئلة على مجموعة من المواطنين حول تطبيق مفهوم الأمن المجتمعي والتركيز على الأبعاد الاقتصادية و التنموية.

حدود الدراسة

الحد البشري: الأفراد المواطنين الليبيين بمختلف أجناسهم وأعمارهم وأعمالهم و مستوياتهم التعليمية.

الحد المكاني: الحدود الجغرافية لدولة ليبيا

الحد الزماني: الفترة من شهر 5 الي شهر 6 لسنة 2023 والتي تم فيها توزيع الاستبانة الكترونيا

مجتمع الدراسة

تم استهداف المجتمع الليبي بمختلف افراده وفئاته وذلك لإعطاء نظرة عامة من خلال استبيان الكتروني وزع بمختلف الوسائل المباشرة والغير مباشرة ولم يتم الإجابة وتعبئة الاستبيان الا من قبل 105 شخص فقط وهم عدد عينة هذه الدراسة.

تحليل الاستبيان

خصائص عينة الدراسة

تم تصنيف عينة الدراسة حسب الجنس والمراحل العمرية والمستوى التعليمي وطبيعة العمل وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (1)

خصائص عينة الدراسة

الخصائص	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	54	51
	انثى	51	49
	المجموع	105	100
الفئة العمرية	أقل من 25 سنة	20	19
	من25 الى 50 سنة	54	51
	آكثر من 50 سنة	31	30
	المجموع	105	100
المستوى التعليمي	أساسي	10	10
	متوسط	23	22
	عالي	72	69
	المجموع	105	100
طبيعة العمل	لا أعمل	27	26
	أعمل بمجال لا علاقة له بالأمن	52	50
	أعمل بمجال له علاقة بتوفير بالأمن	26	25
	المجموع	105	100

و يتضح من الجدول والذي يبين خصائص عينة الدراسة أنها تتميز بالاتي:

- إن نسبة 51٪ منهم ذكور ونسبة 49٪ إناث أي ان الذكور والإناث المشاركين بعينة الدراسة متقاربة جدا وتكاد تكون متساوية.

- إن نسبة 19 ٪ من عينة الدراسة أعمارهم اقل 25 سنة وبنسبة 51٪ للأعمار المحصورة بين 25 سنة و 50سنة وهي النسبة الأعلى في الدراسة أي ان مقاربة نصف المشاركين في الدراسة هم من سن الشباب كما كانت نسبة 30٪ للفئة العمرية من الأكبر من 50 سنة وهي الفئة العمرية الأكثر اما الفئة العمرية الأكبر من 60 سنة فكانت اقل نسبة بمعدل 2.7 ٪ من حجم العينة الكلي أي ان الفئة العمرية المهتمة بموضوع الدراسة هي الفئة الشبابية والتي تكون فعالة في مجال العمل و العطا.

- اما بالنسبة للمستوى التعليمي فيوضح الجدول إن نسبة 10٪ من عينة الدراسة تعليمهم أساسي فقط، ونسبة 22٪ تعليمهم متوسط ونسبة 69٪ من حجم العينة تعليمهم عالي وهي اكبر نسبة من عينة الدراسة.

- اما لطبيعة العمل فقد تبين أن ما نسبته 26٪ من عينة الدراسة لا يعملون أي أن أغلبهم من الطلاب او الخريجين الذين لم يتحصلوا على فرصة عمل بعد، اما أن النسبة الأعلى من عينة الدراسة والتي كانت 50٪ فقد كانت من أفراد المجتمع الذين لا يعملون بأعمال بعيدة كل البعد عن المجال الأمني، اما الذين يعملون بأعمال لها علاقة بت فير الامن لأفراد المجتمع فقد كانت نسبتهم 25٪ من المشاركين في عينة الدراسة.

تحليل أسئلة الاستبيان

جدول رقم (2)

نتائج تحليل أثر الأمن المجتمعي على التنمية الاقتصادية في الاقتصاد الليبي

ت	محتوى الفقرة	الفئة	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى المعنوية p_value	اتجاه العينة	رتبة السؤال
			موافق بشدة	موافق	محايد	غيرموافق	غيرموافق بشدة						
1	فكرة الامن المجتمعي مقبولة وسط افراد المجتمع الليبي	التكرار	14	60	27	3	1	3.79	0.74285362	10.9038583	0.00	موافق	8
		النسبة المئوية	13.3	57.1	25.7	2.9	1.0						
2	في ليبيا الامن المجتمعي موجود فعلا ومنتشر بسبب العرف والعادات والتقاليد	التكرار	4	60	31	10	0	3.55	0.72032248	7.85789784	0.00	موافق	9
		النسبة المئوية	3.8	57.1	29.5	9.5	0						
3	الامن المجتمعي يساهم في نجاح المشروعات الصغيرة و يعزز حرية الافراد الاقتصادية	التكرار	23	60	20	2	0	3.99	0.70020928	14.4947532	0.00	موافق	7
		النسبة المئوية	21.9	57.1	19.0	1.9	0						
4	انتشار الامن المجتمعي يساعد في نمو قطاع السياحة في ليبيا	التكرار	39	51	12	3	0	4.2	0.75192062	16.3532435	0.00	موافق	1
		النسبة المئوية	37.1	48.6	11.4	2.9	0						
5	انتشار الامن المجتمعي يعمل على جدب الاستثمارات الخارجية لليبيا	التكرار	39	49	16	1	0	4.2	0.72589467	16.9395663	0.00	موافق	2
		النسبة المئوية	37.1	46.7	15.2	1.0	0						
6	انتشار الامن المجتمعي يساهم في تشجيع القطاع الخاص وجذبه ليستثمر أمواله داخل ليبيا	التكرار	33	53	18	1	0	4.12	0.7164984	16.0720817	0.00	موافق	5
		النسبة المئوية	31.4	50.5	17.1	1.0	0						
7	الامن المجتمعي في ليبيا يحتاج الى قرارات وقوانين تعزز تفعيله على أرض الواقع	التكرار	34	54	16	1	0	4.15	0.70412183	16.7703804	0.00	موافق	3
		النسبة المئوية	32.4	51.4	15.2	1.0	0						
8	انتشار الامن المجتمعي يساهم في تحسين العلاقات الدولية لليبيا وبعزز التجارة الخارجية	التكرار	32	58	14	1	0	4.15	0.67625883	17.4613481	0.00	موافق	4
		النسبة المئوية	30.5	55.2	13.3	1.0	0						
9	انتشار الامن المجتمعي يساهم في تحقيق نمو اقتصادي حقيقي في ليبيا	التكرار	30	59	15	1	0	4.12	0.675039	17.0591933	0.00	موافق	6
		النسبة المئوية	28.6	56.2	14.3	1.0	0						
10	الحكومة الليبية تبدل جهود جيدة لتحقيق وتعزيز انتشار الامن المجتمعي	التكرار	4	52	32	10	7	3.34	0.94897284	3.70215049	0.00	موافق	10
		النسبة المئوية	3.8	49.5	30.5	9.5	6.7						
الأجمالي			الأجمالي							23.153	0.00		

يتضح من الجدول السابق ان المتوسطات الحسابية حول فقرات الاستبانة جاءت كالتالي أعلى نسبة كانت لفقرة ان انتشار الامن المجتمعي يساعد في نمو قطاع السياحة في ليبيا و يعمل على جدب الاستثمارات الخارجية وذلك بنسبة 37.10 ٪ للاختيار موافق بشدة للفقرتين كما جاءت فقرة أن الامن المجتمعي يحتج الي قوانين وقرارات تعزز تطبيقه في ليبيا من أولى اهتمامات عينة الدراسة بنسبة بلغت 32.5٪ للخيار موافق بشدة ونسبة 51.4٪ للخيار موافق وكانت مقاربة لها جدا في النسبة فقرة أن الأمن المجتمعي يساهم في نمو العلاقات الخارجية و

يعزز من التجارة الخارجية اما باقي الفقرات فقد جاءت نتائجها بنسب متقاربة انحصر جلها في الخيار موافق وكانت أقل نسب لفقرة أن الحكومة الليبية تبدل في جهود حقيقية لدعم انتشار الأمن المجتمعي داخل ليبيا حيث كانت نسبة الاختيار محايد حوالي 30.5٪ رغم ان نسبة الاختيار موافق كانت الأعلى.

عليه نستطيع القول بشكل عام ان تحليل النسب الفئوية للعينة تمحورت حول الاختيار موافق في جميع فقرات أسئلة الاستبيان مما يؤيد الفرضية المبنية عليها هذه الدراسة.

اما المتوسط الحسابي العام لأسئلة الاستبانة فقد جاء بقيمة 3.23 مما يشير الى ان مفردات العينة بشكل عام موافقين على ان فعلا للأمن المجتمعي تأثير على العملية التنموية للاقتصاد الليبي.

اما الانحراف المعياري العام فقد بقيمة 1.233 وهي قيمة تدل على وجود نسبة من التجانس بين إجابات افراد العينة وانها توافق على وجود تأثير للأمن المجتمعي على تنمية الاقتصاد في ليبيا.

كما ان مستوى المعنوية لاختبار t جاءت بقيمة 3.291 وهي أكبر من قيمة tالجدولية 1،645 عند مستوى معنوية 0.05 مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها من العينة على مجتمع الدراسة.

كما انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات حيث ان قيمة الدلالة sig.(2_tailed) تساوي 0.00 وهي أقل من $\alpha=0.05$

وبهذا يمكن القول اننا نؤيد الفرضية القائلة بانه يوجد أثر إيجابي وفعال للأمن المجتمعي على استقرار و تنمية الاقتصاد الليبي.

نتائج الدراسة

1. أن انتشار الأمن المجتمعي بين افراد المجتمع له أثار إيجابية على استقرار الاقتصاد الليبي.
2. يؤثر تفشي الجريمة والعنف على الاستثمارات الأجنبية في ليبيا.
3. انتشار الامن المجتمعي في ليبيا له دور مهم في دعم واستقطاب نشاطات القطاع الخاص.
4. يؤثر نقص الأمن المجتمعي في الاستقرار السياسي والاقتصادي في ليبيا.

5. يمكن لتحسين الأمن المجتمعي أن يساعد في تعزيز تنمية الأعمال والاقتصاد الليبي.

6. أن زيادة الإنفاق على الأمن المجتمعي ستؤثر إيجابًا على النمو الاقتصادي في ليبيا.

7. يجب اتخاذ إجراءات قانونية لتعزيز الأمن المجتمعي في ليبيا.

8. أن الأوضاع الأمنية السائدة في ليبيا لها تداعيات على قطاعات الاقتصاد المختلفة،

9. أن تحسين الأمن المجتمعي يمكن أن يحسن مستوى الثقة والرضا في المجتمع الليبي.

10. أن الحكومة الليبية تساهم في نشر وتحسين الأمن المجتمعي في ليبيا.

توصيات الدراسة

1. لتطبيق الأمن المجتمعي في ليبيا يجب على الجميع أفراد ورجال الأمن الالتزام بالأمن والنظام العام واحترام القوانين.
2. تجنب المشاركة في أي أنشطة غير قانونية أو عنيفة.
3. ينبغي تعزيز الثقة والتعاون بين رجال الأمن والمواطنين والمجتمع المحلي.
4. تشجيع كل فرد في المجتمع على تبليغ أي نشاط مشبوه أو غير قانوني للسلطات المختصة.
5. يجب على السلطات الحكومية توفير التدريب والتعليم اللازم لرجال الامن وافراد المجتمع المعنيين بتطبيق الأمن المجتمعي وتحسين البنية التحتية والتكنولوجيا لدعم هذه الجهود.
6. ينبغي التركيز على توفير الخدمات العامة وتحسين الأوضاع الاقتصادية في البلاد لتحسين جودة حياة المواطنين والحد من الجريمة والعنف.

المراجع

1. الصالح براجل. (12 2، 2023). مقومات الامن المجتمعي . المجلة الجزائريةللآمن و التنمية ، الصفحات 63 – 74.
2. امين مشاقبة. (2020). الأمن المجتمعي المعنى و الأبعاد.
3. جواد كاظم عبد نصيف البكري. (2012). الثورات العربية ربيع عربي خريف اقتصادي . كلية الادارة و الاقتصاد – جامعة بابل المفتوحة .

4. جوان واس جيبسون. (1999). معجم قانون حقوق الانسان العالمي . ترجمة عزت ناصر، صفحة عمان دار النشر للنشر و التوزيع.

5. رامي عودة الله العساسقة. (2018). الأمن الاجتماعي في فكر ابن خلدون. التربية (الأزهر)، الصفحات 383- 411.

6. سارة البلتاجي. (2016). الامن الاجتماعي القتصادي و المواطنة. المركز العربي للابحاث والدراسات السياسية.

7. عتيقة الكواشي. (1 4، 2023). مفهوم الأمن المجتمعي على ضوء المقاربات النظرية. المجلة الجزائرية للأمن و التنمية، الصفحات 52-62.

8. محمد عشيري حسن عبد المهدي. (2014). الاستقرار الامني و اثره على التنمية الاقتصادية. المجلة العلمية للبحوث التجارية، الصفحات 37 - 76.

9. منير العمري. (3، 2021). مستقبل الامن المجتمعي في المنطقة المغاربية (المغرب و الجزائر). جامعة الجزائر.

10. مهدي نوادري. (بلا تاريخ).

11. مهدي نوادري، فطيمة حموتة. (2016). تأثير الامن على التنمية الاقتصادية الجزائر 1989~2014. جامعة ام البوقي.

الاستثمار الأجنبي المباشر ضماناته في الشرع و القانون
(دراسة مقارنة بين الشريعة و القانون)

د. علي معتوق علي صالح

الجامعة الأسمرية الإسلامية / كلية الدراسات الإسلامية سبها / قسم الشريعة و القانون

الملخص باللغة العربية

إن الاستثمارات الأجنبية المباشرة أصبحت تؤدي إلى تنافس شديد سواء كانت محلية أو أجنبية تمثل جانبًا مهمًا من السياسات الاقتصادية لجميع الدول على وجه الخصوص النامية منها، والدول العربية كغيرها من الدول اخذت العديد من الإجراءات والتشريعات والسياسات التي تهدف من خلالها إلى تهيئة المناخ الاستثماري، وإزالة المعوقات التي تواجه المستثمرين، وزيادة التنافس الاقتصاديلاستقطاب أكبر قدر ممكن من الاستثمارات الأجنبية.

ومن هنا جاءت الدراسة لتسلط الضوء على شرح موضوع الاستثمار الأجنبي المباشر وضماناته في الشرع والقانون دراسة مقارنة بين الدول الإسلامية، في المبحث الأول قمنا بتعريف الاستثمار الأجنبي المباشر وتوضيح أنواعه و أهميته، والمبحث الثانيتناول شرح مزايا الاستثمار الأجنبي في مجال التنمية المحلية وأهم معوقاته.

وقد خرجت هذه الدراسة بمجموعة من النتائج والتوصيات التي نرى من الضرورة أخذ المشرعات بها.

Abstract

Foreign direct investments have begun to lead to intense competition، whether local or foreign، and represent an important aspect of the economic policies of all countries، especially developing ones. Arab countries، like other countries، have taken many measures، legislation، and policies that aim to create the investment climate and remove obstacles. facing investors،Increasing economic competition to attract the largest possible amount of foreign investment.

Hence، the study came to shed light on explaining the subject of foreign direct investment and its guarantees in Sharia and law، a comparative study between Islamic countries. In the first section، we defined foreign direct investment and clarified its types and importance، and the second section dealt with explaining the advantages of foreign investment in the field of local development and its most important obstacles.

This study came up with a set of results and recommendations that we consider necessary for legislators to take into account.

المقدمة

إن الاستثمار الأجنبي يمثل حاجة ملحة لتنمية الاقتصاد الوطني، ولذلك تسعى الدول النامية لاستقطاب الاستثمارات الأجنبية التي تضطلع بعمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، على أن يرتبط حجم الاستثمار الأجنبي بما توفره الدولة المضيفة له من ضمانات ومزايا قانونية تضمن حمايته من المخاطر والمعوقات التي يمكن أن يتعرض لها، كما تكفل له الحصول على أكبر عائد استثماري ممكن، ويشير الأدب الاقتصادي إلى ضرورة تحسين مناخ الاستثمار لكي يتحقق أقصى معدل نمو مرغوب فيه من خلال تبنى سياسات تشجيع الاستثمار، التي هي "مجموعة القواعد والأساليب والإجراءات والتدابير التي تقوم بها الدولة[1]، لتحقيق أكبر قدر ممكن من الزيادة فيالقدرة الإنتاجية، مع توزيع هذه الاستثمارات على القطاعات المختلفة، ولذا نجد القوانين المقارنة كلها تحرص على جذب الاستثمارات الأجنبية، القانون الليبي رقم (5) لسنة 1997 بشأن تشجيع رؤوس الأموال الأجنبية، قانون ضمانات وحوافز الاستثمار المصري رقم (8) لسنة 1997 الملغى بالقانون رقم (72) لسنة 2017، ونظام الاستثمار الأجنبي السعودي لسنة 2000، وقانون الاستثمار اليمنى رقم (14) لسنة 1995، وقانون تشجيع الاستثمار الأردني رقم (16) لسنة 1995، وقانون تشجيع الاستثمار السوري رقم (10) لسنة 1991، وقانون تشجيع الاستثمار السوداني الصادر في 19يوليو سنة 1999، وقانون استثمار رأس المال الأجنبي القطري رقم (13) لسنة 2000، وقانون تطوير الاستثمار الجزائري رقم (3-10) المؤرخ في 20

1) دريد محمود السامرائي، الاستثمار الأجنبى المعوقات والضمانات القانونية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت ، 2006، ص50.

أغسطس سنة 2001، المعدل والمتمم بقانون ترقية الاستثمار رقم (9-16) المؤرخ ف 3 أغسطس سنة 2016، كما يتميز الاقتصاد الليبي بخصائص الدول النامية صغيرة الحجم، واعتماده على مورد طبيعي ناضب تتقلب أسعاره في السوق الدولية، حيث شكلت صادراته أكثر من 96٪ من الصادرات الليبية سنة 2006، وهو المصدر الرئيسي للصرف الأجنبي وليبيا كغيرها من الدول تسعى إلى تحقيق نمو قابل للاستمرار، مع ضمان الاستقرار النسبي للأسعار وتطوير المناخ الاستثماري وتحسينه لتحفيز القطاع الخاص، وذلك بتبني السياسات الاقتصادية والتشريعات المناسبة والملائمة لمواكبة مرحلة إعادة الهيكلة وبرامجها.

كل هذه القوانين تعمل على تشجيع الاستثمارات الأجنبية، بما يتوافق مع قوانينها الداخلية، وبما يتوافق مع الاتفاقيات الدولية الخاصة بالاستثمارات من جهة أخرى، وذلك من خلال إضفاء الكثير من المزايا الاقتصادية على الدول المصدرة له، والعمل على توفير بيئة ملائمة للاستثمار الأجنبي، وذلك من خلال تشجيع وحماية الاستثمارات المتبادلة.

وهذا ما جعل الجهود الدولية تتجه إلى وضع اتفاقية دولية جماعية بشأن الاستثمار لتوحيد قواعد معاملته، ووضع إطار عام للضمانات القانونية التي يتمتع بها، ومن أمثلة ذلك الاتفاقية الموحدة لاستثمار رؤوس الأموال العربية في الدول الإسلامية لعام 1980، والتي تكفل جملة من الضمانات القانونية والمالية والقضائية اللازمة لتسهيل انتقال رأس المال العربي واستثماره في الوطن العربي، واتفاقية تجنب الازدواج الضريبي ومنع التهرب من الضرائب المفروضة، والتي أبرمت بين دول مجلس الوحدة الاقتصادية العربية في 3 ديسمبر سنة 1997، والتي تستهدف تشجيع الاستثمارات العربية بإزالة معوقاتها الرئيسية، والمتمثلة في ازدواج الضرائب، بالإضافة إلى اتفاقية تسوية المنازعات الاستثمارية العربية المبرمة في 10 يونيو 1974.

ويشهد الاستثمار تطوراً كبيراً في غالبية دول العالم، لأنه يسهم في التنمية الاقتصادية المحلية، وذلك عن طريق توظيف الدول والأفراد لرؤوس أموالهم الفائضة بقصد الحصول على منافع فى المستقبل، وقد تستخدم هذه الأموال في عدة مجالات في الواقع، ومن تلك الاستخدامات توظيف النقود لأجل، والاستثمار بالنسبة للبنوك التجارية، وتوظيف النقود في الأوراق المالية(أسهم وسندات)، على أن الاستثمار عادة ما يرتبط بأصول خالية من المخاطرة والخسارة، لأنه توظيف

للأموال بقصد الحصول على عائد جار، أو بقصد الحصول على قيمة أكبر في نهاية مدة الاستثمار، وموضوع الاستثمار قد يكون مادي أو غير مادى[1].

فالاستثمار من الوجهة القانونية هو مساهمة بالأموال سواء أكانت نقدية أو عينية واعادة استثمار الأرباح، أو هو توظيف لرأس المال الأجنبي أحد النشاطات الإنتاجية كالسلع والبضائع أو في أحد نشاطات الخدمات، ومن هنا قد تحدد بعض الدول مجالات الاستثمار وتحصرها في المجالات المرخص بها في قانون الدولة الخاص بالاستثمار، كما تحدد الاتفاقيات الثنائية مجالات الاستثمار، وبالتالي لا يمكن الخروج عن هذه الاستثمارات لأنها وردت على سبيل الحصر لا المثال.

وتتخذ الاستثمارات الأجنبية صورتين: أولهما الاستثمار المباشر: والذى يفترض وجوده في النشاطات التجارية التي يزاولها المستثمر الأجنبي في الدولة المستقطبة للاستثمار، كما يكون في شكل ملكية مشروع استثماري سواء أكانت ملكيته كاملة أو جزئية لرأس المال الأجنبي أما **الصورة الثانية فهي الاستثمار غير المباشر**: وقد يتخذ قروض مقدمة من الأفراد أو الهيئات أو الشركات الأجنبية، وقد يكون في شكل اكتتاب في الأسهم والسندات الصادرة من الدولة المستقطبة لرأس المال أو هيئاتها العامة أو الشركات التي تنشأ فيها، على ألا يكون للمستثمر الأجنبي من الأسهم ما يخوله حق إدارة الشركة للسيطرة عليها بما يجعل الدولة تفقد سيادتها.

مشكلة البحث:

إن تحسين المناخ الاستثماري يتطلب الاستقرار الاقتصادي الكلى أي استقرار المتغيرات الكلية مثل معدل سعر الفائدة وسعر الصرف والمستوى العام للأسعار، وكذلك سهولة الحصول على الائتمان لتمويل المشروعات الاستثمارية ووضوح السياسات الضريبية، والكفاءاتالإدارية وكفاءة البنية التحتية، وحرية انتقال رؤوس الأموال،

ويكمن تحديد المشكلة في التساؤلات التالية:-

- ما مدى قدرة الاستثمارات الأجنبية على خلق الثروة واحداث التنمية الاقتصادية الوطنية؟
- ماهي انعكاسات الاستثمارات الأجنبية السلبية على سيادة الدولة المضيفة للاستثمار؟

1) عادل فليح العلى، المالية العامة والتشريع المالي والضريبي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان 2003، ص164

- هل المزايا والضمانات المنصوص عليها في قوانين الاستثمار كافية لجذب الاستثمارات الأجنبية؟

أهمية البحث:

لا يخفي على أحد أهمية الإستثمار الأجنبي المباشر، ذلك لأن هذا النوع من الإستثمارات يعمل على استقطاب رأس مال الأجنبي، فالاستثمار الأجنبي المباشر يعد الهدف الأول الذي تتمسك به الدول النامية عمومًا والدول الإسلامية خصوصًا، وذلك لما يوفر من مزايا بالغة الأهمية وتسعى الدول الإسلامية لتحسين مستوى الأداء الاقتصادي في العديد من مؤسساتها الاقتصادية، إضافة إلي المستويات الإنتاجية في مختلف القطاعات، وتحسين موازين مدفوعاتها وذلك من خلال تحسين المناخ الاستثماري فيها ويكون ذلك بتبني سياسات تهدف إلى تحسين مناخ الاستثمار، مما يسهم في تعزيز القدرة التنافسية للاقتصاد الوطني.

وتكمن أهمية البحث في دراسة الإستثمار الأجنبي المباشر وضماناته في الشرع والقانون في الدول الإسلامية.

أهداف البحث:

- بيان النظام القانونيللإستثمار الأجنبي المباشر في ظل قوانين الاستثمارات للدول الإسلامية.
- التعرف علي نقاط القوة والضعف للمناخ الاستثماري في الدول الإسلامية.
- بيان المركز القانوني للمستثمر الأجنبي من الضمانات والحوافز التي تنعكس ايجابًا على مركزه القانوني.

مصطلحات البحث:

الإستثمار في اللغة: مشتق من الثمر، أي محل الشجر وأنواع المال، ويقال ثمر الرجل ماله: نماه، وأثمر الرجل: كتر ماله[1]

1) إبن منظور، أبو الفضل جمال الذين(1991) لسان العرب، دار المعارف، القاهرة، الجزء الرابع، مادة تمر، ص406.

الإستثمار الأجنبي المباشر: هو نشاط استثماري طويل الأجل يقدم به مستثمر غير مقيم في بلد مضيف، بقصد المشاركة الفعلية، أو الإستقلال بالإدارة والقرار[1].

مناخ الاستثمار: هو مجمل الوضاع والظروف المؤثرة في اتجاهات تدفق راس المال وتوظيفه كالظروف السياسية للدول، ونظامها السياسي وسياستها الإقتصادية وخصائصها الجغرافية[2].

المشروع:هو أي نشاط اقتصادي تنطبق عليه أحكام قانون الإستثمار والأنظمة والتعليمات الصادرة بمقتضاه.

الدراسات السابقة:

1. **أحمد صفوت أحمد عبدالحفيظ(1999)**: دور الإستثمار الأجنبي في تطور احكام القانون الدولي الخاص، رسالة دكتوراه، جامعة عين الشمس، كلية الحقوق، القاهرة، مصر.

وقد تناول الباحث في هذه الدراسة دور الإستثمار الأجنبي المباشر في تطور تنازع القوانين وكذلك دوره في تطور قواعد الإختصاص القضائي الدولي، ومركز الأجانب والجنسية.

2. **النعماني، عبد العزيز سعد يحي(2002)**: المركز القانوني للمستثمر الأجنبي في اليمن ومصر- دراسة قانونية مقارنة، رسالة دكتوراه، جامعة عين الشمس، كلية الحقوق، القاهرة، مصر.

وقد تناول الباحث في هذه الدراسة فكرة الإستثمار الأجنبي المباشر وحوافزه وحماية ملكية الأحوال المستثمرة، وآلية تحويل إعادة تصدير الأموال المستثمرة من البلد المضيف، في إطار مقارن بين قانون الاستثمار المصري واليمني.

3. **محمد عاطف ابراهيم(1997)**: ضمانات الإستثمار في البلاد العربية، رسالة دكتوراه، جامعة عين الشمس، كلية الحقوق، القاهرة، مصر.

وفي هذه الدراسة تناول الباحث المخاطر غير التجارية عملية الضمان للإستثمار الأجنبي في البلاد العربي، وكذلك الضمانات الموضوعية للإستثمارات في البلاد العربية في ضوء أحكام المؤسسة العربية لضمان الإستثمار والضمانات الإجرائية لهذه الاستثمارات.

---

1) صيام أحمد زكريا(2003)، مبادئ الإستثمار، دار المناهج، عمان، الطبعة التانية، ص19.

2) عريقات، حربي محمد(2007) الإستثمار في الوطن العربي ، دراسة مقدمة إلى مؤتمر العلمي الخامس لكلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، خلال الفترة من 4-5/ 7/ 2007، عمان، الأردن، ص3-6.

المبحث الأول: مفهوم الإستثمار الأجنبي المباشر

إن تحديد مفهوم الاستثمار الأجنبي يقتضى معرفة مدى توافر الظروف المشجعة عليه في الدولة المستقبلة له، وذلك باعتبار أن الاستثمار الوطنيوالأجنبي يعد العنصر الأساسي المتحكم فيزيادة حجم الإنتاج وتحسين نوعيته، ومدى توفيره لفرص العمل، وتحقيق مستوى معيشي مقبول، وخلق تنمية شاملة ومستدامة.

وقد عرفت اللجنة التي شكلها اتحاد القانون الدولي الاستثمار الأجنبي على أنه عبارة عن "تحركات رؤوس الأموال من البلد المستثمر نحو البلد المستفيد بغير تنظيم مباشر[1]، فإن الاستثمارات الأجنبية التي تحصل عليها الدول النامية تحكمها اعتبارات سياسية، إذ تستخدم المنح والمساعدات والقروض من الحكومات سلاح للسياسة الخارجية للدول التي تقدمها، وغالبا ماتكون مقترنة بشروط تمس الاستقلال الوطني للدولة المتلقية لها[2]

ولما كانت ميزانية الدولة الراغبة في الاستثمارات الأجنبية عاجزة عن تمويل المشاريع الملائمة للاستثمار لتحقيق معدلات مرتفعة من التنمية، فقد يفرض على هذه الدول القيام بتدعيم مصادرها الوطنية بمصادر أجنبية تتيح لها فرصة تحقيق معدلات مرتفعة من التنمية المستدامة[3]، مما يجعلها تلجأ إلى تقديم كل التسهيلات لجذب الاستثمارات الأجنبية لإحداث تنمية شاملة ومستدامة، وذلك لتغطية تخلفها الاقتصادي.

المطلب الأول: تعريف الاستثمار الأجنبي

يعتبر الاستثمار عملية مركبة، حيث يتكون من عدة عناصر منها القانونية والاقتصادية والدولية، وهذا الأمر يقتضى منا تعريف الاستثمار الأجنبي في ضوء الآراء الفقهية

1) سالم توفيق النجفى، أساسيات علم الاقتصاد، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، القاهرة،2000، ص302.

2) عبد الستار أحمد مجيد الحورى، الحماية القانونية للاستثمارات الأجنبية، دراسة مقارنة، دار الجامعة، الإسكندرية،2013، ص17.

3) مروة موفق مهدى، الضمانات والحوافز القانونية التي تقررها قوانين الاستثمار العربية للاستثمارات الأجنبية، رسالة ماجستير، مقدمة لكلية الحقوق، جامعة النهرين بغداد،2007، ص5.

الفرع الأول: تعريف الاستثمار الأجنبيفي الفقه:

يطلق على الاستثمار الأجنبي الاستثمار غير الوطني، وهو ارتباط مالي يهدفإلى تحقيق مكاسب يتوقع الحصول عليها خلال مدة طويلة في المستقبل[1]، ويعد مصطلح الاستثمار الأجنبي مصطلحا حديثا نسبيا، يرجع إلى عقد التسعينيات من القرن العشرين، إلا أن مفهومه قديم تناوله رجال الاقتصاد في أوائل القرن التاسع عشر باسم "حركة رأس المال"، أما بعد الحرب العالميةالأولى فقد أطلق عليه تسمية الاستثمار الدولي[2]ويعرف الاستثمار الأجنبي على أنه : انتقال رؤوس الأموال بين بلدين بقصد توظيفها في عمليات اقتصادية مختلفة، كشراء أوراق مالية، أو أموال منقولة تدريجا، أو امتلاك عقارات تحقق ريعًا، أو بقصد توظيفها في عمليات ائتمانية مثمرة كالإقراض، أو في عمليات غير مثمرة كحفظ النقود في مصرف أو بيت للإيداع، تفاديا للأخطار التي قد تتعرض لها متمثلة في ظروف التوتر السياسي والاقتصادي[3].

يرى الاقتصاديون أن الاستثمار الأجنبي يقصد به "انتقال الحقوق والقوى الشرائية متمثلة في النقود والائتمان، بحيث ينشأ عن الانتقال المذكور حالة دائنية ومديونية في ميزان الدولة أي أن الاستثمار الأجنبي وفقا لهذا الرأي، هو ذلك التغيير الصافي الإيجابي والسلبي في حقوق الدولة على بقية دول العالم[4] ويلاحظ على هذا التعريف أنه جاء واسعا كثيرا، حيث جعله يشمل كل صور انتقال رؤوس الأموال عبر الدول.

ويذهب رأى آخر أن الاستثمار الأجنبي هو انتقال لرأس المال عبر الدول بقصد التوظيف في عمليات اقتصادية مختلفة، كإنشاء مشروعات إنتاجية أو المساهمة فيها، أو الاكتتاب في الأسهم والسندات أو القروض، بهدف الحصول على عائدات مالية وفيرة، بشرط أن يتم ذلك خارج النظام القانوني والنقدي والمالي والاقتصادي للدولة المستثمرة، هذا التعريف يشتمل على مجموعة من العناصر المشكلة لمفهوم الاستثمار الأجنبي وهي:

أ. انتقال رؤوس الأموال بقصد التوظيف في مشاريع إنتاجية أو المساهمة فيها.

---

1) محمد رضا على الجاسم، القواعد الأساسية في الاقتصاد الدولي، ط2، بغداد،1967،ص63.

2) حازم حسن جمعة، المشروعات الدولية العامة، وقواعد حمايتها في القانون الدولي، رسالة دكتوراه مقدمة إلى كلية الحقوق، جامعة عين شمس، القاهرة،1980، 157.

3) منى محمود مصطفى، الحماية الدولية للاستثمار الأجنبى المباشر ودور التحكيم فى تسوية منازعات الاستثمار، دار النهضة العربية، القاهرة، 1999، ص10.

4) راجع الفقرة 9من النظام السعودي للاستثمار الأجنبي الجديد الصادر في أبريل2000.

ب. الحصول على عائدات مالية وفيرة من توظيفها رؤوس الأموال

ج. الاستثمار خارج الدولة المالكة لرأس المال

فالاستثمار هو إحد عمليات استغلال رأس المال بهدف تحقيق فائض مالي، أو أنه تكوين لرأس المال واستخدامه بهدف تحقيق الربح في الأجل القريب أو البعيد بشكل مباشر أو غير مباشر، ويتطلب في المشروع الاستثماري من الناحية الاقتصادية ثلاثة شروط رئيسية هي:

الحصة: ويقصد بها حصة المشاركة أو المساهمة التي يقدمها المستثمر في إطار المشروع الاستثمار فى ى الدولة المضيفة، ويشترط في هذا المستثمر أن يكون من أشخاص القانون الخاص سواء أكان شخصا طبيعيا أو معنويا، والحصة المقدمة قد تكون عينية أو نقدية، والحصة العينية قد تكون مادية أو معنوية، ومن أمثلة ذلك حقوق الملكية الفكرية، على أن يكون الهدف من تقديم الحصة هو تحقيق الربح.

- **عنصر الزمن**: ويقصد بذلك ضرورة مرور فترة زمنية على حياة المشروع لاعتباره مشروع استثماري بالمعنى الاقتصادي، وذلك للتمييز بين العمليات الاستثمارية والعمليات التجارية.

- **عنصر المخاطرة**: ويقصد بذلك إمكانية تحقيق الربح، وامكانية التعرض إلى الخسارة، فمردودية المشروع الاستثماري تتحقق في شكل دوري ومتكرر زيادة أو نقص، في حين أن المشروع التجاري غالبًا ما تتحقق فيه المردودية دفعة واحدة.

الفرع الثاني: تعريف الاستثمار الأجنبي في ضوء القانون المقارن

يغلب على القوانين المقارنة في تعريفها للاستثمار الأجنبي أنه يقوم أساسًا على وضع بيان تفصيلي للمال المستثمر أو المراد استخدامه في مجالات الاستثمار في التشريع، ومن التشريعات العربية التي عرفت الاستثمار الأجنبي القانون العراقي رقم (13) لسنة 2006 على أنه: "توظيف المال في أي نشاط أو مشروع اقتصادي يعود بالمنفعة المشروعة على البلد، والذى يشمل استثمار رأس المال النقدي بالعملة المحلية تشجيعًا للاستثمار الوطن والاستثمار بالعملة الأجنبية أو المحلية والذى يقوم به المستثمر الأجنبي، ويشمل كذلك الاستثمار الصناعي، والذى يشمل الآلات، التجهيز، قطع الغيار، المواد الأولية المصنعة أو غير المصنعة، حقوق الملكية الذهنية المختلفة، وغير ذلك من الحقوق المعنوية"، هذا التعريف يشمل الاستثمار المباشر بأنواعه

المختلفة والاستثمار المحفظيكشراء الأسهم والسندات في شركة أو مشروع قائم،أو سيتم تأسيسه[1]

أما **المشرع السعودي** فعرف الاستثمار الأجنبي على أنه : توظيف رأسالمال الأجنبيفي أحد النشاطات المرخص لها[2]، ثم بين المقصود بالاستثمار الأجنبي بأنه يقصد برأس المال الأجنبي في هذا النظام، على سبيل المثال وليس الحصر، الأموال والحقوق التالية متى كانت مملوكة لمستثمر أجنبي:

أ. النقود والأوراق المالية والأوراق التجارية.

ب. أرباح الاستثمار الأجنبي إذا تم توظيفها في زيادة رأس المال أو توسعة مشاريع قائمة أو إقامة مشاريع جديدة

ج. الآلات والمعدات والتجهيزات وقطع الغيار، ووسائل النقل ومستلزمات الإنتاج ذات الصلة بالاستثمار.

د. الحقوق المعنوية كالتراخيص، وحقوق الملكية الفكرية والمعرفة الفنية والمهارات الإدارية وأساليب الإنتاج[3]

أما **المشرع الليبي** يعرف الاستثمار الأجنبي في القانون رقم (5) لسنة 1997 بشأن تشجيع رؤوس الأموال الأجنبية، ولائحته التنفيذية، وما تحويه من ميزات وحوافز حيث يشترط القانون أن يكون المشروع الاستثماري لغرض إنتاج السلع للتصدير، وتوفير فرص عمل للمواطنين مع تدريبهم، ونقل التقنية المتقدمة والإلمام بها من خلال تمكين المواطنين من استخدامها كما يهدف القانون إلى الاستفادة من المواد الخام الطبيعية، والصناعات المحلية[4].

1) فتحي محمد أنور عزت، أحكام ومبادئ القانون للمنازعات الاستثمارية والتجارية والتكنولوجية أمام المحاكم الاقتصادية، دار النهضة العربية القاهرة، 2010، ص179.

2) راجع الفقرة (ز) من نفس نظام الاستثمار السعودي

3) راجع المادة 5 من قانون تشجيع الاستثمار الأردني رقم16 لسنة 1995

4) المؤسسة العربية لضمان استثمار ،**"التطورات الاقتصادية والاستثمارية في ليبيا"** ، نشرة ضمان الاستثمار، الكويت، العدد الفصلي الثاني، 2004 ،ص10.

أما **المشرع الأردني** يعرف الاستثمار الأجنبي في القانون رقم (6) لسنة 1995 على أنه عبارة عن رأس المال الأجنبي المستثمر لأغراض هذا القانون ما يستثمره غير الأردني من أموال نقدية أو عينية أو حقوق لها قيمة مالية في المملكة بما في ذلك مايلي:

أ. النقد المحول إلى الأردن عن طريق البنوك والشركات المالية المرخصة بالاستثمار لغايات هذا القانون.

ب. الموجودات العينية المستوردة مدفوعة التكاليف من خارج المملكة.

ج. الأرباح والعوائد والاحتياطات الناجمة عن استثمار رأسمال أجنبي في مشروع منصوص عليه في هذا القانون.

د. الحقوق المعنوية كالتراخيص وبراءات الاختراع والعلامات والأسماء التجارية المسجلة في المملكة[1]

أما **المشرع السوري** هو الآخر أتى بالطريقة التفصيلية في ذكر الأموال المستثمرة في قانون تشجيع الاستثمار رقم (10) لسنة 1991، والتي تؤدى إلى التطور الاقتصادي والتقدم العلمي من دون تدخل طوائف أخرى من الأموال غير تلك الواردة في التشريع في إقامة الاستثمار أو تشغيله.

أما **المشرع المصري** فقد أولى عناية فائقة للمشروعات التي تشجع الاستثمار، ومن ذلك القانون رقم (65) لسنة 1971 في شأن استثمار المال العربي والمناطق الحرة ، والذى شجع على تدفق رأس المال العربي للاستثمار في المناطق الحرة، وانشاء المشروعات داخل البلاد، وانطوى هذا القانون على عدة مزايا للمستثمرين كالإعفاء الضريبي، حرية تحويل رأس المال والأرباح إلى الخارج، وتوفير الضمانات ضد المخاطر التجارية وغير التجارية.

ثم جاء القانون رقم (43) لسنة 1974 بشأن نظام استثمار المال العربي والأجنبي والمناطق الحرة، وكان الهدف منه، دفع عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية بما يتلاءم مع المتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية في مصر، ثم جاء القانون رقم (32) لسنة 1977 ليعدل الفقرة 3 من المادة 20 من هذا القانون بهدف التمييز بين العاملين في شركات الاستثمار وشركات القطاع العاموقد جاء قانون الاستثمار رقم (230) لسنة 1989 مانحا كافة المزايا المشجعة على الاستثمار العربي والأجنبي في مصر، وقد جاء قانون ضمانات وحوافز الاستثمار رقم (8)

1) راجع الجريدة الرسمية العدد 39 الصادرة في30/ 12/ 1971.

لسنةً1997 مكملا للقانون الذى سبقه، الأمر الذى جعل المشرع المصري يوحد الضمانات والحوافز الاستثمارية في قانون مستقل خاص، ويعتبر هذا القانون بداية فترة الشروع في الإصلاح الاقتصادي التي تتسم بأنها مرحلة الانطلاق الاستثماري[1]

أما **المشرع الجزائري** فقد عرف الاستثمار بمقتضى أمر رقم 1/ 3 المؤرخ في 20 أغسطس سنة 2001 المتعلق بتطوير الاستثمار على أنه " يقصد بالاستثمار في مفهوم هذا الأمر ما يأتي:

أ. اقتناء أصول تندرج في إطار استحداث نشاطات جديدة، أو توسيع قدرات الإنتاج، أو إعادة الهيكلة.

ب. المساهمة في رأس مال مؤسسة في شكل مساهمات نقدية أو عينية.

ج. استعادة النشاطات في إطار خصخصة جزئية أو كلية.

أما المادة 3 فتشترط أن تنجز الاستثمارات المذكورة في أحكام هذا القانون في ظل احترام القوانين والتنظيمات المعمول بها، لا سيما تلك المتعلقة بحماية البيئة، وبالنشاطات والمهن المقننة، وبصفة عامة بممارسة النشاطات الاقتصادية.

وقد أخضع المشرع الجزائري الاستثمارات قبل إنجازها للتسجيل لديالوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار[2].

ويلاحظ على تشريعات الاستثمار السابقة ما يلى:

انها لا تعطي تعريفـًا قانونيا لعملية الإستثمار، بل نجدها متفقة على اعتبار ما يأتي مالاً مستثمراً يسري عليه قانون الاستثمار:

الأموال النقدية: وتشمل النقد الأجنبي المحول من الخارج لتنفيذ أحد المشروعات الاستثمارية أو للاكتتاب في الأوراق المالية (الأسهم والسندات).

الأموال العينية: كالآلات والمعدات والمواد الأولية المستوردة وغيرها، اللازمة لإقامة الاستثمار أو التوسع فيه.

1) راجع المادة 26 من القانون 9/ 16 المؤرخ فى 3 أغسطس 2016 المتعلق بترقية الاستثمار الجزائري

2) دريد محمود السامرائى، مرجع سابق، ص35.

الحقوق المعنوية: مثل براءات الاختراع والعلامات التجارية المعترف بها دولياً، والمملوكة لشخص أجنبي أو وطني، متى كانت لازمة للاستثمار المراد إنشاؤه.

العائدات القابلة للتحويل إلى الخارج: إذا أعيد استثمارها في الدولة المستقطبة لرأس المال.

الفرع الثالث:تعريف الاستثمار الأجنبي في الاتفاقيات الدولية: تعتبر عقود الاستثمار الدولية الأداة الفاعلة في تحقيق أهداف التنمية في جميع مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية لتحقيق رفاهية المواطن في دول العالم عامة والدول النامية خاصة، فقد عرف مجمع القانون الدولي عقود الاستثمار الدولية بأنها "العقود التي تتعلق بالعلاقات الاقتصادية الدولية[1]. وعرفته لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري C.U.N.D.I بأنها "عقود تقومبترتيب علاقة تعاقدية ذات طابع تجارى، وتعرف بأنها: العقود المبرمة بين المشروعات العامة الوطنية والشركات الأجنبية، ويكون محلها إنشاء أو صيانة أو إدارة المرافق العامة للدولة أو جلب التقنية الحديثة لها[2].

إن قواعد القانون الدولي العرفية والأحكام القضائية الدولية لم تعرف الاستثمار الأجنبي، بالرغم من أن محكمة العدل الدولية قد ذكرت الاستثمار عدة مرات في حكمها الشهير في قضية "برشلونة تراكشن"، ومع ذلك، فإن أحد قضاة المحكمة عرفه في رأيه الانفرادي بأنه "تخصيص الأموال لنشاطإنتاجي[3]وبالرجوع إلى الاتفاقيات الثنائية والجماعية الخاصة بالاستثمارات الأجنبية لتحديد مفهوم الاستثمار الأجنبي وطبيعة الأموال المستثمرة فيه، وذلك على النحو التالي:

الاتفاقيات الثنائية: درجت الاتفاقيات الثنائية على التوسع في مفهوم الاستثمار وعدم حصره على الاستثمارات النقدية أو المادية المنظورة، بل تعدت ذلك لتشمل كل مساهمة في المشروع الاستثماري عن طريق تقديم أصول فيه سواء أكانت مادية أو لم تكن، وقد جعلت مفهوم الاستثمار يستوعب كل الأشكال الجديدة من الاستثمارات التي قد تظهر فيالمعاملات التجارية، ويتم تحديد الاستثمار في الاتفاقيات الثنائية عادة بطريقتين هما:

---

1) راجع أحكام مجمع القانون الدولي المنعقد بمدينة (بازل) السويسرية لهام ١٩٩٢، مشار إليه في مؤلف د. هشام على صادق، القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الدولية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية،2014، ص13

2) إبراهيم محمد القعود، الطبيعة القانونية لعقود الاستثمار الدولية، مقال منشور فى مجلة العلوم القانونية والشرعية، كلية الحقوق، جامعة الزاوية، ليبيا، ص283.

3) حفيظة الحداد، العقود المبرمة بين الدول والأطراف الأجنبية، دار النهضة العربية، القاهرة،1996، ص14.

الأولى طريقة التعداد الحصري: وقد نصت غالبية معاهدات الاستثمار الثنائية على قائمة على سبيل المثال لا الحصر على الأصول الاقتصادية التي تم الاتفاق بين الأطراف المتعاقدة على اعتبارها من قبيل الاستثمارات، وتشتمل هذه القوائم جميع الأصول المقبولة في الدولة المضيفة أيا كانت طبيعة هذه الأصول وأنواعها، مثل الأموال العقارية والمنقولة، وكذلك حقوق الملكية والحقوق العينية كافة، كالرهون وحقوق الامتياز وحقوق الاستعمال والاستغلال، كما تشمل المساهمة في نقل الملكية سواء أخذت شكل أسهم أو القروض الممنوحة للمشروعات والشركات أيا كانت آجالها أو شكلها، بما في ذلك السندات بأنواعها المختلفة.

ب- **الاتفاقيات المتعددة الأطراف**: تهدف الاتفاقيات المتعددة الأطراف عليتشجيع الاستثمارات الأجنبية، ومن أهم هذه الاتفاقيات نذكر الآتي[1]:

اتفاقية إنشاء المركز الدولى لتسوية المنازعات الاستثمارية عام 1966:تهدف هذه الاتفاقية إلى تشجيع انتقال رؤوس الأموال من خلال إيجاد الوسائل الكفيلة بتسوية المنازعات الناجمة عن عمليات الاستثمار، كما تهدف هذه الاتفاقية إلى التوفيق بين مصلحة المستثمرين الأجانب ومصلحة الدولة المضيفة للاستثمار الأجنبي، وذلك من خلال تقديم تسهيلات التوفيق أو التحكيم في المنازعات بين المستثمرين الأجانب والدول المضيفة.

الاتفاقية الموحدة لاستثمار رؤوس الأموال العربية عام 1981: جاءت هذه الاتفاقية لتشجيع الدول العربية النفطية إلى توجيه استثماراتها إلى الدول العربية غير النفطية، تطبيقاً لنص المادة الثانية من ميثاق جامعة الدول العربية، التي تقضى بتوثيق الروابط الاقتصادية والتعاون بينها، حيث عرفت المادة 6 من هذه الاتفاقية الاستثمار على أنه "استخدام رأس المال العربي في أحد مجالات التنمية الاقتصادية، بهدف تحقيق عائد في إقليم دولة

المطلب الثاني: الاستثمارات الأجنبية بين التأييد والرفض:

يري فريق أول أن أهمية الاستثمارات الأجنبية تكمن في استقدام رأس المال الأجنبي لحاجة الدول النامية إليه لاستحداث التنمية الداخلية في الدولة المضيفة للاستثمار، بينما يرى فريق آخر أن الاستثمارات الأجنبية هي نوع من الاستعمار الجديد الهادف إلى استغلال ونهب الفائض الاقتصادي للدول النامية.

1) على حسين ملحم، دور المعاهدات الدولية فى حماية الاستثمارات الأجنبية فى الدول النامية، رسالة دكتوراه مقدمة إلى كلية الحقوق، جامعة القاهرة،1998، ص20.

أولاً: الاتجاه المؤيد للاستثمار الأجنبى : يرى الاتجاه المؤيد للاستثمارات الأجنبية بأنه ليس من الحكمة رفض الاستثمارات الأجنبية المباشرة وتصويرها على أنها تهدد الاستقلال الاقتصادى للدول النامية، حيث إن لهذه الاستثمارات مزايا عديدة إذا أحسن توجيهها ومراقبتها، ويمكن حصر مزايا الاستثمار الأجنبي في[1]

- تدفق رؤوس الأموال الأجنبية والتي لا تشكل عبئا على اقتصاد الدولة المضيفة للاستثمار، ويعتبر الاستثمار الأجنبي بديلاً ناجحًا للقروض الخارجية، التي هي خسارة محققة الوقوع.
- مساهمة الاستثمارات الأجنبية في تغطية أربعة جوانب اقتصادية للدولالنامية:[2]

أ. تغطية المدخرات المحلية اللازمة لتمويل البرامج الاستثمارية الطموحة.

ب. تغطية النقد الأجنبي اللازم لاستيراد الآلات والمعدات والخبرات الفنية التي تحتاجها عملية التنمية.

ج. تغطية تكنولوجيا الدول النامية من الآلات والمعدات والخبرات والمعارف الفنية والتنظيمية والتسويقية، الأمر الذى يساعد على تحويل الاقتصاد النامي إلى اقتصاد صناعي، كما يساعد الاستثمار الأجنبي في تطوير البنية الأساسية، التي ما كان لها أن تتحقق في غياب الاستثمار الأجنبي المباشر.

د. تغطية الفجوة بين الإيرادات العامة والنفقات العامة، حيث يؤدى الاستثمار الأجنبي إلى حصول الدولة المضيفة على إيرادات جديدة، في صورة ضرائب جمركية وضرائب على الأرباح، تزيد من إمكانياتها على الإنفاق، ومن ثم في سد الإيرادات التي تعانى منها الدولة المضيفة للاستثمار.

- مساهمة الاستثمار الأجنبي في الاستغلال الأمثل لموارد الدولة المضيفة، وهذا ما لا يتحقق لمصادر التمويل الأجنبي الأخرى مثل المنح والقروض .
- مساهمة الاستثمار الأجنبي في تحسين ميزان المدفوعات عن طريق توفير رؤوس الأموال والتكنولوجيا إلى الدولة المضيفة، وهما العنصران الضروريان للتنمية الاقتصادية في

1) عبد الستار أحمد مجيد الحورى، مرجع سابق، ص34.

2) حازم حسين جمعة، القانون الدولى والاقتصاد الدولى المعاصر، دار النهضة العربية، القاهرة،1992، ص126.

الدول النامية، زيادة على أن الاستثمار الأجنبي المباشر يعتبر أداة للتنمية الاقتصادية ولا سيما من حيث آثاره على ميزان المدفوعات، حيث يدر عائدا بدلاً من زيادة أعباء خدمة الدين في القروض الخارجية، كما أن الاستثمار الأجنبي لا يجعل الدولة المضيفة له خاضعة لشروط القروض المجحفة.

- مساهمة الاستثمار الأجنبي في إيجاد مجموعة من المنافع الاجتماعية لاقتصاد الدولة المضيفة، ومن أمثلة ذلك نذكر الآتي[1]

أ. يؤدى الاستثمار الأجنبي المباشر إلى زيادة رأس المال الاجتماعي من خلال ما يقوم به المستثمر من تشييد لمشروعات البنية الأساسية واصلاح الطرقات وتوصيل شبكات المياه والكهرباء...الخ

ب. يؤدى إلى انخفاض تكاليف الإنتاج المحلى نتيجة قيامه بإنتاج بعض ما تحتاجه المشروعات المحلية من مستلزمات الإنتاج.

ج. يؤدى إلى فتح أسواق جديدة أمام صادرات الدولة المضيفة الأمر الذى يؤدى إلى زيادة حصيلة الصادرات التي يترتب عليها تقليل العجز في الميزان التجاري، خاصة إذا لم يصاحب هذه الاستثمارات زيادة في الواردات.

د. يؤدى إلى إيجاد مجموعة من علاقات الترابط في القطاع الذى يعمل فيه، الأمر الذى يترتب عليه زيادة القيمة المضافة، ورفع معدلات التشغيل في الاقتصاد المضيف.

ه. يؤدى إلى خلق فرص عمل كثيرة مما يسهم في الحد من مشكلة البطالة.

الفرع الثاني: الاتجاه المعارض للاستثمار الأجنبى:

يرى الاتجاه الرافض للاستثمارات الأجنبية، بأنه ليس كل ما يأتي من هذه الاستثمارات خيرا على الدول المضيفة له، بل قد يؤدى تكبيل الدولة المضيفة له بمجموعة من القيود، مما يجعلها تفقد سيادتها، ومن الانتقادات الموجهة للاستثمارات الأجنبية نذكر الآتي[2]:

1) راجع المادة 1/ 15 من اتفاقية المؤسسة العربية لضمان الاستثمار لعام 1974.

2) إيهاب عز الدين نديم، الاستثمارات الأجنبية المباشرة والتنمية الاقتصادية في العالم، مقاتل منشور في المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد 2، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة 1996، ص61.

أ. صعوبة توافق وانسجام استراتيجية المستثمر الأجنبي مع استراتيجية التنمية في الدول النامية، فالاستثمارات الأجنبية غالبا ما تتجه نحو القطاعات الهامشية التي تدر ربحًا وفيراً ولا تنشئ تنمية في الدولة المضيفة كاتجاه الاستثمار إلى النشاطات السياحية والتجارية والمصرفية، وقد تتجه إلى نوع معين من المنتجات الأولية، يوجه للتصدير إلى البلد صاحب رأس المال، مما يؤدى إلى أن يصبح الاقتصاد المحلى مجرد مراكز أمامية للاقتصاد الأجنبي.

ب. يؤدى إلى اختلال توازن العلاقة بين شركة دولة عملاقة وشركة دولة أخرى نامية ما ينجم عنه إجحاف وغبن في حقوق ومكاسب الدولة المضيفة لما يفرضه المستثمر الأجنبي من أثمان باهظة نظير تقديم معرفة تقنية، وقد يلجأ إلى التلاعب بالأسعار، وذلك عن طريق رفع أسعار السلع والخدمات المستوردة من أحد فروع الشركة الأم في الخارج، وتخفيض أسعار السلع المصدرة إليها بأقل من قيمتها في السوق، بقصد تضخيم الأرباح المحققة لصالح الشركة الأم، واخفائها عن الشركاء المحليين لتحاشى الضرائب في الدولة المضيفة.

ج. يؤدى أحيانا إلى لجوئه إلى استيراد المواد والسلع والكفاءات البشرية وغيرها من عوامل الإنتاج من مشاريع الشركات الأجنبية في الخارج، بالرغم من وجودها في السوق المحلية المضيفة لهذه السلع والعوامل والإخفاق في تنمية المهارات الإدارية المحلية.

د. يؤدى الاستثمار الأجنبي إلى تفاقم تلوث البيئة من خلال ممارستها لبعض الأنشطة والصناعات الملوثة للبيئة.

ه. يؤدى الاستثمار الأجنبي إلى ممارسة بعض الأساليب غير المشروعة لإفساد الحياة السياسية داخل الدولة المضيفة، وذلك عن طريق تقديم الرشاوى لشراء ذمم الساسة، ومتخذي القرار وحملهم على قبول شروط أكثر غبنا للدولة المضيفة من خلال القيام بمخالفات قانونية أو دفع أثمان أعلى، أو شراء سلع أقل جودة.

المبحث الثاني: مزايا الاستثمار الأجنبي في مجال التنمية المحلية ومعوقاته

يضطلع الاستثمار الأجنبي بدور فاعل في إحداث التنمية الاقتصادية للدولة المضيفة للاستثمار.

المطلب الأول:أهمية الاستثمار الأجنبي في التنمية الاقتصادية : يقصد بالتنمية الاقتصادية زيادة الطاقة الإنتاجية، بحيث يزداد تبعًا لها الدخل القومي، وتتحقق تلك الزيادة عن طريق

الارتقاء بالإنتاج وعناصره، على أن تحقيق التنمية يستلزم القضاء على التخلف الاقتصادي، ويكون ذلك بطريقتين، إما عن طريق النظرية التقليدية أو عن طريق النظرية الحديثة

1. **النظرية التقليدية**: ترى هذه النظرية أن تحقيق التنمية الاقتصادية يتوقف على ثبات العوامل الاقتصادية واستقرار العوامل السياسية والاجتماعية والقانونية، فإن العوامل الاقتصادية لتحقيق التنمية المحلية لا تكفى وحدها لتحقيق النمو، بل لا بد أن تقترن بها مجموعة من العوامل القانونية والسياسية والاجتماعية.

2. **النظرية الحديثة**: ترى هذه النظرية بأن التنمية الاقتصادية لا يجوز حصرها في العوامل الاقتصادية، بل يجب أن تبحث العوامل القانونية والسياسية والاجتماعية التي تعد ذا أثر كبير في إحداث التنمية الاقتصادية، أصحاب هذه النظرية يرون أن إحداث التنمية الاقتصادية يقوم على معرفة علاقة العوامل غير الاقتصادية بالعوامل الاقتصادية لمعرفة أي منهما أكثر إيجابية للنمو وأي منها أكثر إعاقة له.

إن تحقيق التنمية الاقتصادية يرتكز على عاملين أحدهما داخلي والآخر خارج.

أ. **العامل الداخلي**: يتمثل في توفير الوسائل الوطنية لإحداث التنمية المحلية، وهذا يعنى أن على الدولة المضيفة للاستثمارات أن تعمل على توفير المدخرات الوطنية اللازمة للنمو الاقتصاد من خلال الادخار الإجباري وتشجيع الأفراد على الاستثمار في مجالات مهمة للتنمية من خلال أسعار ضريبة مختلفة أو إعفاءات منها في هذا المجال أو ذلك، كضرائب على الدخل وعلى المبيعات وعلى السلع الاستهلاكية المستوردة، والضرائب على الأملاك والضرائب على الأرباح، هذه الوسائل المالية تمكن الدولة من توفير جزء من رأس المال اللازم لتمويل مشروعات التنمية فيها.

العامل الخارجي: يتمثل في الوسائل غير الوطنية في تمويل التنمية الاقتصادية، حيث إن الاستثمار الأجنبي يتم اللجوء إليه في حالة عدم كفاية الدخل الوطني للإيفاء بمتطلبات التنمية المحلية، كما أن الاستثمار الأجنبي يساعد الدولة المضيفة له على القيام ببرامج تنمية طويلة الأجل، فإن الاستعانة برأس المال الأجنبي يخفف من العبء على ميزان المدفوعات للدولة المضيفة، وأن اعتماد الدولة على مواردها الداخلية في تمويل النمو الاقتصادي قد يؤدى إلى تدهور عملتها الوطنية، نتيجة عدم التوازن بين قيمة وارداتها من السلع اللازمة للتنمية وقيمة

صادراتها، فيزداد الطلب على العملات الأجنبية في سوق الصرف عن الكمية المعروضة منها، فيؤدى ذلك إلى انخفاض قيمة العملة الوطنية للدولة المضيفة للاستثمار.

وتمكن أهمية رأس المال الأجنبي في الآتي:

أ. يعتبر رأس المال الأجنبي من الاحتياطات اللازمة للدولة المضيفة له في إحداث التنمية الاقتصادية، وذلك من خلال تنشيط هذه الأموال للتبادلات التجارية وزيادة حجم الصادرات، وزيادة نصيب الدولة من العملات الأجنبية الناتجة عن التصدير وتدعيم قدرتها الشرائية في الحصول على ما تحتاجه من الخارج.

ب. رفع كفاءة العمال الوطنيين من خلال الخبرة المكتسبة وزيادة الدخل والمهارة الفنية

المطلب الثاني:مزايا الاستثمارات الأجنبية وضماناتها القانونية:

إن النظام القانوني المشجع للاستثمارات الأجنبية لا يتمثل بمجرد زيادة المزايا التي يمنحها للمستثمرين، إنما يقع عليه التقليل من احتمالات المخاطر، وتوفير الأمان والثقة بالعلاقات الاستثمارية، فإذا كان رأس المال يستهدف تحقيق الربح، فإنه يعمل على تحقيقه في بيئة يسودها الأمان والضمان

تحويل رأس المال المستثمر والعائدات الناجمة عنه: يعلق المستثمرالأجنبي على أهمية تحويل رأس ماله وأرباحه إلى الخارج، فضلاً عن تحويل أجور العاملين الأجانب فى المشروع الاستثمارى.

تحويل رأس المال المستثمر: تجيز القوانين المقارنة للمستثمر الأجنبي تحويل أصل رأس المال الذى استثمره بشروط ميسرة . وهذا ما نص عليه المشرع الجزائري في القانون رقم (16/ 9) في مادته 25 تستفيد من ضمان تحويل الرأسمال المستثمر والعائدات الناجمة عنه[1].

تحويل عائدات الاستثمار: قد يجيز قانون الاستثمار تحويل الصافي من الأرباح الناتجة عن الاستثمارات الأجنبية إلى الخارج في حدود الرصيد الدائن لحساب المشروع بالنقد الأجنبي

الفرع الأول: سلبيات الاستثمار الأجنبي: يرى معارضو الاستثمارات الأجنبية المباشرة أن سلبياتها تتمثل في الآتي[1]:

1) راجع المادة 30 من قانون تشجيع الاستثمار الأردنى رقم 16 لسنة 1995

نزع الملكية العقارية: لكل دولة الحق في تنظيم ملكية الأجانب وحيازتها واستثمارها في القطاعات الاقتصادية المختلفة داخل إقليمها، كما لها الحق في منع الأجانب بشكل كلى أو جزئي من ممارسة هذه الحقوق داخل اختصاصها الإقليمي وذلك لخضوعه لنظام قانونى متميز في أحكامه عن القواعد المتبعة في نزع الملكية للمنفعة العامة والمصادرة كمصطلح قانونيا له مفهومه المتميز فى عدد كبير من المراكز القانونية الدوليةوقد أخذ الفقه الحديث بالتقسيم الثلاثي لنظم الاستيلاء على الملكية الخاصة وهى كالتالي:

أ. **نزع الملكية للمنفعة العامة:** نزع الملكية للمنفعة العامة إجراء إداري يقصد به حرمان مالك العقار من ملكه العقاري لتخصيصه للمنفعة العامة مقابل تعويض مسبق عادل ومنصف، كما أنه إجراء استثنائي يرد على العقار الخاص ولا يجوز اللجوء إليه إلا إذا أجازه القانون،

ب. **المصادرة:** المصادرة هي عقوبة توقعها الدولة في مواجهة شخص أو أكثر وتستولى بمقتضاها على كل أو جزء من الأموال المملوكة له أو لهم، من دون أداء تعويض، وقد تكون المصادرة إما بحكم قضائي أو بقرار إدارى، وفى كلتا الحالتين يتعين على الجهة الموقعة لها أن تستند إلى نص قانونيا يخولها ذلك[2].

الفرع الثاني: عوائق الاستثمار الأجنبي أمام القضاء الوطن: إن لجوء المستثمر الأجنبي المتضرر إلى المحاكم الوطنية للدولة المضيفة أو لمحاكم دولته، قد يثير عدة صعوبات مصدرها اختلاف المركز القانوني لأطراف النزاع، إذ أن أحد الطرفين دولة ذات سيادة والطرف الآخر فرد أو شركة أجنبية، ولا شك أن اختلاف المركز القانوني بينهما أمام المحاكم الوطنية للدولة المضيفة يؤدى إلى عدم حصول المستثمر على إجراءات تقاضى عادلة أو تقديم ضمانات كافية لطمأنة المستثمر الخاص على نتيجة دعواه

الخاتمة

إن الاستثمارات الأجنبية لا تخرج عن كونها نشاطًا في إقليم الدولة المضيفة للاستثمار، ويعقد على هذا النشاط أن يضطلع بدور مهم في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة، كون هذا النشاط يدر رأسمال أجنبيًا وخبرة فنية على الدولة المستقطبة له، ولذا نجد الدول

1) راجع المادة 34/ أ البند 14 من قانون الاستثمار اليمنى، رقم 22 لسنة 1991

2) أحمد صادق القشيرى، التأميم في القانون الدولي الخاص، مقال منشور في مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، العدد الأول لسنة 1969 كلية الحقوق، جامعة عين شمس، القاهرة، ص9.

المضيفة للاستثمارات الأجنبية تمنح مزايا وضمانات قانونية لهذه الاستثمارات التي تراها كفيلة بتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية الوطنية، على أن تخضعها للرقابة خلال مرحلة الإنجاز ومرحلة الاستغلال، وتلزمها بعدم التدخل في كل ما يمس بسيادة الدولة أو الإخلال بنظامها العام، وكذلك يجوز للدولة المضيفة للاستثمارات الأجنبية إبرام اتفاقيات ثنائية أو متعددة الأطراف بهدف تقرير قواعد اتفاقية لمعاملة الاستثمارات الوافدة وحمايتها، وتوفير المناخ الملائم للاستثمار، وتقرير مبدأ التوازن بين طرفي العلاقة الاستثمارية، وذلك من خلال مراعاة مصلحة الدولة في التنمية الاقتصادية والمصالح المشروعة للمستثمر الأجنبي.

النتائج

1. وجود آليات محايدة وفعالة لتسوية منازعات الاستثمار الأجنبي المباشر من أهم المسائل التي تؤخذ في الاعتبار عند تقييم مناخ الاستثمار في أية دولة فقواعد تسوية النزاع من أكثر القواعد تأثيراً على جذب المستثمرين الأجانب. وهو ما فطن إليه قانونً الاستثمار الأجنبي الحالي ومشروع قانون الاستثمار الأجنبي.
2. مساهمة المشروع في تنمية القدرة الإنتاجية للدول عن طريق الاستخدام الفعال للموارد المحلية.
3. المساعدة على زيادة الصادرات وترشيد الواردات وتنمية الخدمات الضرورية للمواطنين.
4. توفير فرص العمل للمواطنين، واكسابهم المهارات والخبرات الفنية الجديدة، وفى مقابل ذلك الحصول على كل المزايا الخاصة بالتحويلات المالية والإعفاءات الضريبية وتقديم التسهيلات الإدارية في الحصول على الأوعية العقارية المنجز عليها المشروعات الاستثمارية

التوصيات والمقترحات

1. الاهتمام بوضع تعريف محدد للاستثمار الأجنبي وكذلك تعريف محدد للمستثمر لأجنبي في مشروع قانون الاستثمار الأجنبي منعا من حدوث اختلافات في استحقاق المزايا والحوافز والضمانات التي قررها القانون.

2. إعادة النظر في قانون الاستثمار يجب أيضا إعادة النظر في عدد من التشريعات الأخرى المرتبطة بقانون الاستثمار والتي تكون محل نظر المستثمر الأجنبي عند اتخاذ قراره مثل قانون التجارة، وقانون الشركات التجارية، وقانون تنظيم تراخيص المحلات التجارية، وقانون الضريبة وقانون العمل وقانون التحكيم.

3. توفير نظام معلومات شامل ومحدث باستمرار لكل الجوانب الاقتصادية والاجتماعية للدول العربية، ولكل الفرص الاستثمارية المتاحة فيها، كما يجب الاهتمام بنشر الأحكام الصادرة عن هيئات التحكيم وعن المحاكم التجارية فيما يخص منازعات الاستثمار الأجنبي بشكل دوري لتسهيل دراستها. والترويج للفرص الاستثمارية المتاحة للمستثمرين الأجانب من خلال المؤتمرات والندوات والمعارض التي تعقد داخل المملكة وخارجها لتعريف المستثمرين الأجانب المزايا والحوافز والضمانات التي يمكنهم الحصول عليها.

4. نقترح تحديد نسبة المساهمة الأجنبية في الأسهم والسندات، لأن ترك هذا الاستثمار طليق دون محددات ستكون له نتائج غير مقبولة.

المراجع

1. إبراهيم محمد القعود، الطبيعة القانونية لعقود الاستثمار الدولية، مقال منشور فى مجلة العلوم القانونية والشرعية، كلية الحقوق، جامعة الزاوية، ليبيا، ص283.
2. إبن منظور، أبو الفضل جمال الذين(1991) لسان العرب، دار المعارف، القاهرة، الجزء الرابع، مادة تمر، ص406.
3. أحمد صادق القشيرى، التأميم في القانون الدولي الخاص، مقال منشور في مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، العدد الأول لسنة 1969 كلية الحقوق، جامعة عين شمس، القاهرة، ص9.
4. إيهاب عز الدين نديم، الاستثمارات الأجنبية المباشرة والتنمية الاقتصادية في العالم، مقاتل منشور في المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد 2، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة 1996، ص61.
5. حازم حسن جمعة، المشروعات الدولية العامة، وقواعد حمايتها في القانون الدولي، رسالة دكتوراه مقدمة إلى كلية الحقوق، جامعة عين شمس، القاهرة،1980، 157.

6. حازم حسن جمعة، القانون الدولى والاقتصاد الدولى المعاصر، دار النهضة العربية، القاهرة،1992، ص126.

7. حفيظة الحداد، العقود المبرمة بين الدول والأطراف الأجنبية، دار النهضة العربية، القاهرة،1996، ص14.

8. دريد محمود السامرائى، الاستثمار الأجنبى المعوقات والضمانات القانونية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت ، 2006، ص50.

9. راجع أحكام مجمع القانون الدولي المنعقد بمدينة (بازل) السويسرية لهام ١٩٩٢، مشار إليه في مؤلف د. هشام على صادق، القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الدولية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية،2014، ص13

10. راجع الجريدة الرسمية العدد 39 الصادرة فى30/ 12/ 1971.

11. راجع الفقرة (ز) من نفس نظام الاستثمار السعودي

12. راجع الفقرة 9من النظام السعودي للاستثمار الأجنبي الجديد الصادر في أبريل2000.

13. راجع المادة 1/ 15 من اتفاقية المؤسسة العربية لضمان الاستثمار لعام 1974.

14. راجع المادة 30 من قانون تشجيع الاستثمار الأردنى رقم 16 لسنة 1995

15. راجع المادة 34/ أ البند 14 من قانون الاستثمار اليمنى، رقم 22 لسنة 1991

16. راجع المادة 5 من قانون تشجيع الاستثمار الأردني رقم16 لسنة 1995

17. سالم توفيق النجفى، أساسيات علم الاقتصاد، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، القاهرة،2000، ص302.

18. صيام أحمد زكريا(2003)، مبادئ الإستثمار، دار المناهج، عمان، الطبعة الثانية، ص19.

19. عادل فليح العلى، المالية العامة والتشريع المالي والضريبي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان 2003، ص164

20. عبد الستار أحمد مجيد الحورى، الحماية القانونية للاستثمارات الأجنبية، دراسة مقارنة، دار الجامعة، الإسكندرية،2013، ص17.

21. عريقات، حربي محمد(2007) الإستثمار في الوطن العربي ، دراسة مقدمة إلى مؤتمر العلمي الخامس لكلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، خلال الفترة من 4-5/ 7/ 2007، عمان، الأردن، ص3-6.

22. على حسين ملحم، دور المعاهدات الدولية فى حماية الاستثمارات الأجنبية فى الدول النامية، رسالة دكتوراه مقدمة إلى كلية الحقوق، جامعة القاهرة،1998، ص20.

23. فتحي محمد أنور عزت، أحكام ومبادئ القانون للمنازعات الاستثمارية والتجارية والتكنولوجية أمام المحاكم الاقتصادية، دار النهضة العربية القاهرة، 2010، ص179.

24. محمد رضا على الجاسم، القواعد الأساسية في الاقتصاد الدولي، ط2، بغداد،1967،ص63.

25. مروة موفق مهدى، الضمانات والحوافز القانونية التي تقررها قوانين الاستثمار العربية للاستثمارات الأجنبية، رسالة ماجستير، مقدمة لكلية الحقوق، جامعة النهرين بغداد،2007، ص5.

26. منى محمود مصطفى، الحماية الدولية للاستثمار الأجنبى المباشر ودور التحكيم فى تسوية منازعات الاستثمار، دار النهضة العربية، القاهرة، 1999، ص10.

دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الصورة الذهنية للمصارف الليبية

دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية

د. أسامة أبو القاسم موسى [1]

المستخلص

تهدف هذه الدراسة الى تحديد العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية للمصارف الليبية، فمع ازدياد الاهتمام بهذا الموضوع في ظل الأزمات المتنوعة محليًا وإقليميا ودوليًا، انطلقت هذه الدراسة بعد تحديد المشكلة المتمثلة في ضعف الصورة الذهبية للمصارف في أذهان الزبائن، وما يترتب عنه من آثار قد تنعكس سلبا علة المنظمات، فقد تم اعتماد المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل لبيان أثرها في تحسين الصورة الذهنية، ونظرًا لأن المجتمع المستهدف متسع، وهم زبائن مصرف الجمهورية، فقد تم تحديد عينة بلغت 384 مفردا، واعتماد المنهج الوصفي للدراسة ونظام (spss) كأداة لتحليل البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى بعض النتائج أهمها إدراك الزبائن لأهمية المسؤولية الاجتماعية وإمكانية تأثيرها على اتجاهاتهم، وكذلك أظهرت الدراسة بأن الصورة الحالية للمصرف في أذهان الزبائن سلبية وتحتاج معالجة، وقد أوصت الدراسة بالمزيد من الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية بمجالاتها المختلفة، وبتشكيل وحدات تهتم بمتابعة الصورة الذهنية بالمصرف، وتحسين ما يلزم لتعزيز العلاقة بين المصرف والزبون.

كلمات افتتاحية (المسؤولية الاجتماعية – الصورة الذهنية للمصارف الليبية)

Abstract

This study aims to determine the relationship between social responsibility and the mental image of Libyan banks. With the increased interest in this topic in light of the various crises locally، regionally and internationally، this study was launched after identifying the problem represented by the weak golden image of banks in the minds of customers، and the resulting effects that may be

1) أستاذ مساعد – قسم التسويق والتجارة الإلكترونية – كلية الاقتصاد والعلوم السياسية – جامعة طرابلس .

reflected in Negatively affecting organizations، social responsibility was adopted as an independent variable to demonstrate its impact on improving mental image. Given that the target community is broad، and they are customers of Jumhouria Bank، a sample of 384 individuals was selected، and the descriptive approach to the study and the SPSS system were adopted as a tool for analyzing the data. The study reached some results، the most important of which is customers' awareness of the importance of social responsibility and the possibility of it affecting their attitudes. The study also showed that the current image of the bank in the minds of customers is negative and needs to be addressed. The study recommended more attention to social responsibility in its various fields، and the formation of units concerned with following up on the mental image of the bank، and improving What is needed to strengthen the relationship between the bank and the customer.

1.1 مقدمة

تحتل الصورة الذهنية للمنظمات بشكل عام أهمية بالغة من خلال تأثيرها في الاتجاه العام السائد نحو مختلف الجوانب المتعلقة بالمنظمة، حيث تقوم بدور مهم في تكوين الرأي العام وتوجيهه، باعتبارها مصدر آراء الزبائن واتجاهاتهم، فالصورة الإيجابية للمنظمة تمنحها القوة، وتعد مرتكزًا أساسيًا للنجاح والاستمرار والتوسع، من هنا أدركت العديد من المنظمات مدى الدور الذي تلعبه الصورة الذهنية الجيدة وتأثيرها الكبير على نجاح المنظمات، فكانت ضمن أولوياتها عند وضع خططها واستراتيجياتها، ولعل من الأمور الهامة التي تؤثر في الصورة الذهنية الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، والتي أصبحت من القضايا التي تشكل تحدي للمنظمات، ولذا نلاحظ مؤخرًا الاهتمام المتزايد بالمسؤولية الاجتماعية من خلال المحاولات المتكررة والمتنوعة لإدارة أعمالها بشكل فعال وأخلاقي على كافة المستويات، حيث تشمل المسؤولية الاجتماعية عدة عناصر منها ما يتعلق بالحكومة والملاك والعاملون، وكذلك الموردون وجماعات الضغط الاجتماعي، إلا أن هذه الدراسة ركزت على ثلاث نقاط فقط من عناصر

المسؤولية الاجتماعية، وهم: الزبائن، والبيئة، والمجتمع المحلي، ومن هنا فإن هذه الورقة ستتعرض للعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية من خلال العناصر قيد الدراسة وأثرها على تحسين الصورة الذهنية.

2.1 مشكلة الدراسة:

تعد الصورة الذهنية عاملاً هامًا لديمومة أي منظمة، إذ لا قيمة لأي مؤسسة بدون زبائن دائمين ومتجددين لتحقيق أهداف وتوجهات هذه المنظمات، وذلك من خلال مخرجات ذات جودة ترتبط إيجابا بذهن الزبون، وتعزز موقف المنظمة التنافسي خاصة على المدى الطويل.

ولعل ما تعرضت له المصارف الليبية بسبب التغييرات في البيئة الكلية كان له الأثر لسلبي على مستوى خدماتها واستياء الزبائن وانخفاض رضاهم، الأمر الذي تشكلت معه صورة سلبية عن المصارف بشكل عام، والمصرف قيد الدراسة بشكل خاص، حيث تبين من خلال الدراسة الاستطلاعية التي أجراها الباحث أن زبائن المصرف قيد الدراسة مستاؤون من مستوى الخدمات المقدمة، وتدني درجة رضاهم عنه، مما اضطر العديد من الزبائن الاتجاه للمصارف الخاصة، الأمر الذي قد ينعكس سلبًا على الحصة السوقية في المدى الطويل، ونظرًا لما يشكله دور المسؤولية الاجتماعية من أثر إيجابي في المجتمع، فأن هذه الدراسة ستعمل على تحديد أثر المسؤولية الاجتماعية على تحسين الصورة الذهنية للمصرف قيد الدراسة، وبالتالي يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

هل يوجد أثر للمسؤولية الاجتماعية في تحسين الصورة الذهنية للمصارف الليبية؟

3.1 أهداف الدراسة:

عملت الدراسة على تحقيق بعض الأهداف من أهمها الآتي:

أ- إبراز الدور المتنامي للمسؤولية الاجتماعية بشكل عام، ومدى اهتمام المصارف بالمسؤولية الاجتماعية بشكل خاص.

ب- محاولة إظهار مدى إدراك القيادات الإدارية للمصارف بأهمية الصورة الذهنية للمؤسسة الاجتماعية، ومدى تأثيرها في المدى الطويل على الموقف التنافسي لها.

ج- محاولة تحديد مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية لتحسين الصورة الذهنية لدى زبائن المصارف.

4.1 فرضية الدراسة:

عملت هذه الدراسة على اختبار الفرضية التالية:

توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وتحسين الصورة الذهنية.

ومن هذه الفرضية يمكن تحديد الفرضيات الفرعية التالية:

أ- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الاهتمام بالزبائن كعنصر للمسؤولية الاجتماعية وتحسين الصورة الذهنية للمصرف.

ب- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الاهتمام بالمجتمع المحلي كعنصر للمسؤولية الاجتماعية وتحسين الصورة الذهنية للمصرف.

ج- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الاهتمام بالبيئة وتحسين الصورة الذهنية للمصرف.

5.1 أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في كونها تناولت متغيرات هامة تمس المؤسسات المصرفية والباحثين على حد السواء، ويمكن إيجاز هذه الأهمية في الآتي:

أ- إن المسؤولية الاجتماعية من متطلبات المنظمات المعاصرة، والتي تعدى دورها تحقيق أهدافها الخاصة فقط، بل يمتد للاهتمام ببيئتها المحيطة، والإسهام في خلق بيئة صحية وآمنة.

ب- إن الاهتمام بتحسين الصورة الذهنية للمنظمات وعلاماتها التجارية عامل هام في خلق ولاء الزبائن، والاحتفاظ بالحصة السوقية، ودعم الموقف التنافسي لها، خاصة على المدى الطويل.

ج- إن المؤسسات المصرفية المحلية هي الرافد الرئيسي لاقتصاد أي مجتمع، وبالتالي فإن الاهتمام بتحسين صورتها الذهنية عند الزبائن أمر هام لاستمرارها وإطالة دورة حياتها، وذلك بدعم بيئتها المحيطة بتبني المسؤولية الاجتماعية بأوسع صورها.

د- إن إثراء متغيرات الموضوع بمزيد من الدراسة يدعم المكتبة والدراسات الخاصة بالبيئة المحلية من جانب، ويشكل ضغط غير مباشر على المؤسسات المصرفية لتحسين مستوى خدماتها ودعم بيئتها المحيطة من خلال المسؤولية الاجتماعية من جانب آخر.

6.1 مجتمع و عينة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات تم تحديد مجتمع وعينة الدراسة وفق الآتي:

1.6.1 مجتمع الدراسة:

تم تحديد مصرف الجمهورية كمجتمع لهذه الدراسة، تم التركيز على زبائن المصرف باعتبارهم المعنيين الأكثر بموضوع الدراسة، وكذلك ادارة التسويق وتطوير المنتجات بالمصرف قيد الدراسة .

2.6.1 عينة الدراسة:

بعد استخدام الأساليب الإحصائية تم تحديد حجم العينة من بعض الزبائن والذي بلغ 384 مفردا، نظراً لكبر حجم المجتمع، وتعثر حصره بدقة.

7.1 منهجية الدراسة.

تم اتباع الطرق والأساليب المعتمدة في تجميع البيانات وتحليلها وفق الآتي:

1.7.1 أدوات جمع البيانات:

لغرض استيفاء البيانات المطلوبة للدراسة فقد تم تجميع البيانات وفق الآتي:

1.1.7.1 البيانات الثانوية:

تمثلت البيانات الثانوية في الأدبيات النظرية الخاصة بموضوع الدراسة، وكان من أهمها الدراسات السابقة، وبعض الكتب والدوريات والمقالات المنشورة ذات الصلة بالموضوع، بالإضافة إلى بعض المنشورات والموقع الإلكتروني .

2.1.7.1 البيانات الأولية:

اعتمدت الدراسة على أداتين لجمع البيانات الأولية، تمثلت الأولى في المقابلات الشخصية، والتي استهدفت بعض المسئولين بإدارة التسويق وتطوير النتجات، أما الثانية فهي استمارة الاستبانة والتي وجهت لشريحة الزبائن.

2.7.1 أدوات التحليل:

تم الاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبيانات الموزعة للزبائن، كما تم الاعتماد على أسلوب تحليل المحتوى للمقابلات.

3.7.1 المنهج العلمي للدراسة.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي، وذلك لملائمته مع الدراسة من حيث البيانات المتحصل عليها لتغطية متغيرات موضوع الدراسة وإمكانية تحليلها، ووصف دقيق للظاهرة قيد الدراسة.

8.1 حدود الدراسة.

تم تحديد حدود الدراسة من خلال الآتي:

1.8.1 الحدود الموضوعية:

تتمثل الحدود الموضوعية لهذا الدراسة في المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل، حيث تم التركيز على ثلاثة عناصر فقط منها، وهي: (البيئة، والزبائن، والمجتمع المحلي).

كما تم تحديد تحسين الصورة الذهنية كمتغير تابع، وتحديدًا من منظور الزبائن فقط، من حيث مستوى الخدمات المقدمة واهتمام المصارف ببيئتها المحيطة.

2.8.1 الحدود المكانية:

تمثلت الحدود المكانية للدراسة في إدارة التسويق لمصرف الجمهورية، وزبائن الفروع.

9.1 أسباب اختيار الموضوع:

لا شك أن موضوع المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية من الموضوعات الهامة التي تربط المصلحة المشتركة بين المنظمات وعامة الناس، ومن أهم نقاط دراسة الموضوع الآتي:

أ. إمكانية الحصول على البيانات الأولية والثانوية التي تغطي الأدبيات النظرية والدراسة الميدانية للموضوع بشكل ميسر.

ب. ارتباط موضوع الدراسة بشريحة كبيرة من أفراد ومؤسسات المجتمع، وبالتالي إمكانية التواصل مع الزبائن المستهدفين أيسر أثناء تجميع البيانات.

ج. تزايد الدور التي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في ظل المتغيرات والمستجدات الذي يشهدها النشاط المصرفي، والتطور في المعايير على الصعيدين الإقليمي والدولي.

د. يمثل قطاع المصارف بيئة مناسبة للدراسة، وذلك للأهمية الكبيرة التي يكتسبها النشاط المصرفي باعتباره الداعم الحقيقي لأي اقتصاد للتوجه به نحو التنمية.

10.1 الدراسات السابقة:

1- دراسة (الشيخ بلة، 2019،الجزائر) رسالة ماجستير بعنوان "أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على تحسين الصورة الذهنية للمنظمات، دراسة حالة البنوك التجارية أدرار".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية على تحسين الصورة الذهنية للبنوك التجارية اعتمادًا على ما تقوم به من نشاطات تخص المسؤولية الاجتماعية، كما تهدف إلى التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأبعادها.

وقد تكون مجتمع الدراسة من موظفي البنوك التجارية بأدرار، حيث تم توزيع 51 استبيانًا ودعوتهم للإجابة عليه، ومن ثم تم استرداد 31 استبيانًا، وقد قمنا بتحليلهم باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية على برنامج SPSS بهدف الحصول على نتائج الدراسة، وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر لأبعاد المسؤولية الاجتماعية مجتمعة على تحسين الصورة الذهنية للبنوك التجارية، ومن خلال هذه النتائج عرضنا مجموعة من التوصيات بهدف زيادة نشاط البنوك فيما يخص المسؤولية الاجتماعية لما لذلك من أثر يعود بالمصلحة عليهم وعلى أصحاب المصالح، وتحديد ما هو مناسب لقدرتها التنافسية في مجال الأعمال.

2- دراسة (الطرشة، 2020، سوريا) رسالة ماجستير بعنوان "أثر المسؤولية الاجتماعية في الصورة الذهنية دراسة حالة مدرسة النخبة الخاصة".

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر المسؤولية الاجتماعية في الصورة الذهنية ومعرفة درجة تأثير المسؤولية الاجتماعية بأبعادها: (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية الخيرية) في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة "براعم الخير الخاصة"، ولتحقيق هذا الهدف تم توزيع استبانة على عدد من أولياء أمور الطلاب في مدرسة النخبة "براعم الخير الخاصة"، والبالغ عددهم الكلي 450 ولي أمر طالب، ليبلغ عدد الإجابات 188 إجابة، وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي قوي للبعد الاقتصادي والخيري في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة "براعم الخير الخاصة"، كما خلصت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للبعد القانوني والأخلاقي في الصورة الذهنية، وأن البعد الاقتصادي هو أكثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية المؤثرة في الصورة الذهنية.

3- دراسة (حفار الساس، عزوزي، 2019، الجزائر) رسالة ماجستير بعنوان "أثر المسؤولية الاجتماعية في تحسين صورة المؤسسة، دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر قالمة".

هدفت الدراسة إلى إبراز العلاقة بين أثر المسؤولية الاجتماعية على صورة المؤسسة في مؤسسة اتصالات الجزائر بقالمة"، حيث تم الاعتماد على الاستمارة كأداة بحث رئيسية، تم توزيعها على 30 عينة من إطارات الشركة، وبعد المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة تم التوصل إلى أن هناك أثر لأبعاد المسؤولية الاجتماعية على صورة المؤسسة، لكن هذا لا ينفي أن الممارسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وصورة المؤسسة، لم ترق بعد إلى المستويات التي وصلت إليها الشركات الرائدة في هذا المجال، بالرغم من اهتمام إدارة المؤسسة بتطوير هذا النوع من المقاربات على المدى الاستراتيجي.

4- دراسة (دحمان، 2021، الجزائر) رسالة ماجستير بعنوان "أثر المسؤولية الاجتماعية للتسويق على الصورة الذهنية للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة الحضنة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتسويق: التسويق الاجتماعي، التسويق الأخضر، أخلاقيات التسويق على الصورة الذهنية، واستخدم فيها المنهج الوصفي، وتم الاعتماد على مصادر البيانات الثانوية والأولية، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد صممت استبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة، تكون مجتمع الدراسة من مهندسين وأعوان الإنتاج من مؤسسة الحضنة بالمسيلة، وبلغ عددهم 35، تم اختيار عينة طبقية عشوائية وتوزيع 35 استبيانًا، وتم استرداد 35 استبيانًا، وتم تحليلها باستخدام (SPSS)، وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج، اهمها ان هناك اثر ذو دلالة احصائية بين متغيري الدراسة، كذلك ادارك اغلب مفردات عينة الدراسة لأهمية تطبيق المسؤولية الاجتماعية .

5- دراسة (دباح، عطلاوي، 2022، الجزائر) رسالة ماجستير بعنوان "دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية على عينة من موظفي مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة".

هدفت الدراسة إلى تحديد الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الاقتصادية، وأخذنا مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة كمحل لدراستنا، ومن ثم الإجابة على التساؤلات المطروحة، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمنا استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتضمنت 23 سؤلًا موزعة

على خمسة محاور، وبعدما تم توزيعها على 50 مفردة كحجم العينة المختارة تم تحليلها، ومن ثم تم التوصل إلى النتائج، منها، أن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على عدة وسائل لكي يتم تطبيقها، وبأننا في عصر تكنولوجيا، تستخدم الوسائل الإلكترونية أكثر من والسائل التقليدية، كما توصلنا أن للمسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة في المؤسسات من أجل المحافظة على مكانتها في المجتمع، كذلك أن المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الاقتصادية قيد الدراسة.

1.2 المسؤولية الاجتماعية:

يعتبر موضوع المسؤولية الاجتماعية من المواضيع الهامة التي ازداد الاهتمام بها في العقود الأخيرة مع تزايد الانفتاح والتوسع في الأنشطة الاقتصادية وما ترتب عليه من إكساب المنظمات دور رئيسي في تشكيل الاقتصاد، هذا الدور صاحبه التزام هام لهذه المنظمات تجاه البيئة التي تعمل فيها، تمثل في الدور الأخلاقي والقانوني تجاه المستهلك، وحماية البيئة، وكذلك دور مهم تجاه المجتمع، بالإضافة إلى بعض الأدوار الأخرى، ومن هنا أصبحت المسؤولية الاجتماعية مكون رئيسي للمنظمات لإمكانية العمل في بيئات مختلفة كونها تمس أحد معايير الجودة التي تسهل العمل خارج الحدود وإمكانية التعامل معها، وبالتالي تدعم موقفها التنافسي.

2.2 تعريف المسؤولية الاجتماعية:

تم تعريف المسؤولية الاجتماعية بعدة تعريفات، اختلفت في جزئيات واتفقت في جوانب أكثر، حيث تطور المفهوم بتطور بيئة العمل، ويمكن التعرض لبعض هذه التعريفات في الآتي:

أسرد (الإسراج،2010،ص3) في تقرير المعهد العربي بالكويت عدة تعريفات لمؤسسات دولية، فقد عرف البنك الدولي مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنها "التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد".

كما عرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنها "جميع المحاولات التي تساهم في تطوع الشركات لتحقيق تنمية ذات اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من الشركات دون وجود إجراءات ملزمة قانونيا، و لذلك فإن المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الإقناع و التعليم".

وعرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة بأنها "الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية، والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للعاملين وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل".

ويعرف الاتحاد الأوروبي المسئولية الاجتماعية على أنها "مفهوم تقوم الشركات بمقتضاه بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية في أعمالها، وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعي، ويركز الاتحاد الأوروبي على فكرة أن المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم تطوعي لا يستلزم سن القوانين أو وضع قواعد محددة تلتزم بها الشركات للقيام بمسئوليتها تجاه المجتمع".

عرفها (البكري، 2008،ص26) على أنها "عقد اجتماعي ما بين منظمات الأعمال والمجتمع، لما تقوم به المنظمة من عمليات تجاه المجتمع "، أو أنها "موقف فلسفي وأخلاقي أكثر من كونها أداء أو طريقة للتعامل مع المجتمع".

إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يدور حول كونه التزامًا من طرف منظمات الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة، مثل: محاربة الفقر، وتحسين الخدمات الصحية، ومكافحة التلوث، وخلق فرص عمل، وحل مشكلة السكن والمواصلات، وغيرها، وبالتالي إلزامية المسؤولية الاجتماعية، وهو ما يعطي مؤشرًا للتعامل معها من منطلق العبء والتكلفة. (الفلاق، 2016،ص45).

3.2 أهمية المسؤولية الاجتماعية:

ازداد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية في الآونة الأخيرة نظراً لما لها من دور في خلق التوازن بين أهداف المنظمة والتفاعل الإيجابي مع البيئة المحيطة بها، حيث برزت أهمية المسؤولية الاجتماعية من عدة أوجه يمكن تلخيصها في الآتي: (الغالبي، 2009، ص86).

1.3.2 بالنسبة للمنظمة: تحسين صورة المنظمة في بيئة العمل الكلية، وخاصة لدى الزبائن والعاملين، كما يعمل الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمة تحسين مناخ العمل، وبالتالي يؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف، كما تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع، بالإضافة إلى المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية.

2.3.2 بالنسبة للمجتمع: يعتبر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من العوامل التي تؤدي إلى الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر تكافؤ الفرص، وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمنظمة،

وزيادة الوعي بأهمية الاندماج التام بين المنظمات ومختلف الفئات ذات المصالح، مع الارتقاء بالتنمية وزيادة التثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد، وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية، كما أنها تساهم في توفير المواد من سلع وخدمات، مما يؤدي إلى إشباع حاجات ورغبات الأفراد من جهة، وتحفيز التنمية الاقتصادية من جهة أخرى.

3.3.2 بالنسبة للدولة: الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية، كما يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى زيادة الوفرات المالية، وتعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المنظمات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية، إضافة إلى المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعها.

جدول رقم (1) مجالات المسؤولية الاجتماعية

المجال	الدور المطلوب لتحقيق المسؤولية الاجتماعية
الملاك	المحافظة والحماية لأصول المنظمة، تحقيق أكبر قدر من الأرباح الممكنة، رسم صورة جيدة للمنظمة، تعظيم قيمة السهم والمنظمة ككل، زيادة حجم المبيعات.
العاملون	عدالة وظيفية، رعاية صحية، رواتب وأجور مدفوعة، إجازات مدفوعة، فرص تقدم وترقية، تدريب مستمر، الاهتمام بحاجات العاملين قدر الإمكان، خلق ظروف عمل مناسبة.
الزبائن	أسعار مناسبة، الإعلان الصادق عن منتجات آمنة وبجودة جيدة، إرشادات بشأن استخدام المنتج والتحذير من الاستخدامات الخاطئة، تقديم خدمات ما بعد البيع، توفير طرق
المنافسون	معلومات صادقة، عدم سحب العاملين من الآخرين بوسائل غير نزيهة، منافسة عادلة
الموردون	أسعار عادلة، الاستمرارية في التجهيز، تسديد الالتزامات المالية، الصدق في التعامل.
البيئة	التشجير وقيادة المساحات الخضراء، المنتجات غير الضارة، الحد من تلوث الماء والهواء والتربة، الاستخدام الأمثل للموارد وخصوصا غير المتجددة منها.
الحكومة	الالتزام بالقوانين، إعادة التأهيل والتدريب، تكافؤ الفرص بالتوظيف، حل المشكلات الاجتماعية، تسديد الالتزامات الضريبية.
جماعات الضغط	التعامل الصادق مع الصحافة، احترام أنشطة جماعات حماية البيئة، التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك، احترام دور النقابات العمالية والتعامل الجيد معها.

المصدر: (الصيرفي، 2007، ص 70)

4.2 البُعد التسويقي للمسؤولية الاجتماعية.

يرتبط مجال التسويق بالمسؤولية الاجتماعية ارتباطا محوريا، ذلك بأن النشاط التسويقي أول من اعتمد على الجانب الاجتماعي خدمةً للأفراد والمجتمع، واهتم بالجانب غير الربحي المباشر، وبالتالي كان الاتجاه نحو العمليات المتجددة التي تقوم بها المنظمات والتي تعمل على خلق توازن بين المنتجات وبين السلوكيات والقيم السائدة في المجتمع، والتركيز على أن تكون القرارات التسويقية متوافقة مع القيم الاستهلاكية في المجتمع، وبناءً عليه يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية للتسويق على أنها "السياسات والإجراءات والأفعال التي يتحقق بمجملها رفاهية المجمع كهدف أساسي"، وعرفت على أنها قبول المسوقين بالالتزامات التي يضعوها على أنفسهم آخذين في الاعتبار تحقيق الأرباح ورضاء المستهلك ورفاهية المجتمع، وبها يقاس مستوى الأداء المتحقق للمنظمة، وبالتي يمكن تلخيص فلسفة البعد التسويقي للمسؤولية الاجتماعية في النقاط الآتية: (فلاق،2016،ص78).

1- توجه إدارة التسويق للاهتمام بمشكلات المجتمع.

2- يتعين تقليل المشكلات الحاصلة في المجتمع وخصوصا في ما يتعلق بنوعية الحياة، تقديم المنتج الأفضل، مواجهة البطالة، استياء وتذمر المستهلكين عن طريق اعتبار المسؤولية الاجتماعية المعيار الأساسي في أدائها.

3- تبرز المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال الكبيرة والعاملة في المجال التسويقي أكثر وضوحا مما هي عليه في المنظمات الصغيرة، وذلك كانعكاس طبيعي لحجم تأثيرها الواسع على المجتمع ومن خلال استجابة لحاجاته ورغباته المتنوعة.

5.2 الصورة الذهنية.

يعبر مفهوم الصورة الذهنية عن التصورات التي يحملها أفراد المجتمع عن العالم من حولهم بمكوناته المختلفة، وهي الفكرة التي يُكوّنها الفرد عن موضوع معين، سواء كانت صحيحة أو خاطئة، وما يترتب عن ذلك من أفعال سلبية أو إيجابية، كما يمكن القول أن الصورة الذهنية هي الناتج النهائي للانطباعات الذاتية للأفراد أو الجماعات إزاء منظمة ما، وتتكون هذه الانطباعات من خلال التجارب، وترتبط بعواطف الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم.

ويرى عجوة الصورة الذهنية بشكل عام بأنها الناتج النهائي للانطباعات الذاتية التي تتكون عند الأفراد أو الجماعات إزاء شخص معين أو نظام ما، أو شعب أو جنس معين، أو منشأة أو

مؤسسة أو منظمة محلية أو دولية أو مهنية معينة، أو أي شيء آخر يمكن أن يكون له تأثير على حياة الإنسان، وتتكون هذه الانطباعات من خلال التجارب المباشرة وغير المباشرة، وترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم بغض النظر عن صحة أو عدم صحة المعلومات التي تتضمنها خلاصة هذه التجارب، لأنها تمثل لأصحابها واقعًا صادقًا ينظرون من خلاله إلى ما حولهم ويفهمونه أو يقدرونه على أساسها، فهي الانطباع الكلي لأصحاب المصالح من المؤسسة والتي يبنى مع عبر الزمن. (عجوة، 2003، ص10)

وقد اجمل (خلف،2021،ص67) عدة تعريفات لمفهوم الصورة الذهنية داخل الدائرة المعرفية للباحثين الغربيين، مستمدة من الدراسات الوصفية في الحقول الأدبية، وهنا نستعرض بعضها:

عرفا روبينسون وبارلو الصورة الذهنية على أنها الصورة العقلية التي تتكون في أذهان الناس عن المنظمة أو التنظيم، وقد تتكون الصورة من التجربة المباشرة أو غير المباشرة.

كما عرف هارولد ماركس الصورة الذهنية بأنها إجمالي الانطباعات الذاتية للجماهير عن المنظمة، وهي انطباعات عقلية غير ملموسة تختلف من فرد إلى آخر، وهي المشاعر التي تخلقها المنظمة لدى الجماهير بتأثير ما تقدمه من منتجات وما تفرضه العلاقات مع الجماهير والمجتمع والاستثمار في النواحي الاجتماعية ومظهرها الإداري، وتندمج تلك الانطباعات الفردية لتكوين الصورة الذهنية الكلية للمنظمة.

وبناءً على ما سبق يرى الباحث بأن الصورة الذهنية تتمثل في الانطباع النهائي الذي يكونه الشخص عن الأفراد أو المؤسسات أو المجتمعات المحيطة، بناءً على إدراكاته المبنية على التجارب الفعلية، ومقارنتها بتوقعاته المستمدة من اتصالاته وثقافته المعرفية، والتي تكون هي الموجه لقرارته وردود أفعاله.

6.2 أهمية الصورة الذهنية:

تولد المنظمات وهي تسعى لتحقيق رسالتها وأهدافها، والتي غالباً ما تتحقق بالتفاعلي الإيجابي مع محيطها، وهو ما يسهم في النمو والتوسع لهذه المنظمات، وبالطبع هذا لا يتحقق إلا بعد تقديم نفسها بالمستوى الذي يلقى استحسان المتعاملين معها، ومن هنا تكمن أهمية الصورة الذهنية من خلال ترك الأثر الإيجابي في أذهان المتعاملين معها لتكرار التجربة، ويمكن إيجاز أهمية الصورة الذهنية في الآتي: (الشطري، 2013، ص 116)

1- زيادة ثقة الجماهير المختلفة بالمؤسسة.

2- جذب مصادر التمويل لدعم المؤسسات وزيادة تمويل برامجها وأنشطتها.

3- استقطاب المهارات البشرية للتطوع في أنشطة المؤسسة.

4- توليد الشعور بالثقة والانتماء للمؤسسة في نفوس الأعضاء المؤسسين والعاملين.

5- زيادة اهتمام قادة الرأي العام ووسائل الإعلام بالمؤسسة ودورها في خدمة المجتمع.

7.2 خصائص الصورة الذهنية:

تتسم الصورة الذهنية بجملة من الخصائص تعتمد في قوتها وضعفها على الانطباعات المدركة من التفاعل والتعامل مع المؤسسات والمجتمعات وتراكم ردود الفعل تجاهها، فتجارب الزبائن مع المصارف في عدة فترات ومراحل يترك انطباعًا يُكون الصورة الذهنية، ومن أبرز خصائص الصورة الذهنية الآتي: (القبلان، 2016، ص 5)

1.7.2 العوامل التنظيمية:

1- استراتيجية إدارة المؤسسة وثقافتها وفلسفتها في العمل.

2- سياسية المؤسسة ومنتجاتها وخدماتها.

3- علاقات المؤسسة العامة واتصالاتها الداخلية والخارجية.

4- الرسائل الاتصالية المنقولة عن المؤسسة عبر وسائل الإعلام.

5- الاتصالات الشخصية والمباشرة بين العاملين بالمؤسسة لخدمة المجتمع.

2.7.2 عوامل شخصية:

1- السمات الذاتية للشخصية المستقبلة للمعلومات من تعليم وثقافه وقيم.

2- الاتصالات الذاتية للفرد وفهمه لمعلومات المؤسسة وتكوين ملامح الصورة الذهنية.

3.7.2 عوامل اجتماعية:

1- تأثير الجماعات الأولية من أسرة وأصدقاء على استقبال الفرد للمعلومات وبناء قيم سائدة.

2- تأثير ثقافة المجتمع الذي يعيش فيه الأفراد والقيم السائدة فيه.

8.2 سمات الصورة الذهنية.

يمكن تلخيص سمات الصورة الذهنية في النقاط التالية: (الأحمر، 2016، ص 10)

1- الصورة الذهنية بأنّ لها إطارا نفسيا زمنيا، بمعنى أنّ الصورة الذهنية قديمة التكوين، أي: أننا لا نطلق على معرفة حالية صورة ذهنية.

2- تتسم الصورة الذهنية بأنّ لها إطارًا ذاتيًا حسيًا، بمعنى أنها تنبع من مقدرة الإنسان الحسية، أي: قدرة الإنسان على استيعاب المثير أو التعرض له (ما يمتلكه الفرد من قدرات حسية).

3- الصورة الذهنية تختلف من فرد إلى آخر، ومن زمن جماعة إلى أخرى، ومن مجتمع إلى آخر، إلا أنها قد تتقارب في أذهان الأفراد مكونة صورة ذهنية متماثلة لجماعة أو مجتمع ما وهذا التباين يرجع إلى القدرات الحسية المتباينة للأفراد.

4- تتسم الصورة الذهنية بالعاطفة على الرغم من أنّ ذلك لا يعد شرطا أساسيا في الصورة الذهنية، و ليست العاطفة في جميع الأحيان مقياسا للصورة الذهنية (سلبيا - إيجابيًا).

5- الصورة الذهنية مكونة للاتجاه، بمعنى أنها أحد مصادر بناء و تكوين الاتجاه.

6- الصورة الذهنية ديناميكية، بمعنى أنها متغيرة غير ثابتة سواء كان التغيير بطيئا أم سريعا، وهذا التغيير ناتج عن تفاعلها مع مثير جديد.

1.3 تحليل البيانات الشخصية والعامة:

1.1.3 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس ويوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	255	٪ 66.4
أنثى	129	٪ 33.6
المجموع	384	٪ 100.0

الجدول أعلاه يبين جنس الزبائن في عينة الدراسة، من الجدول نلاحظ أن معظم الزبائن هم من الذكور بأكثر من 66٪، وأن النسبة الباقية من الإناث بمعدل 33.6٪.

2.1.3 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية ويوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	9	٪ 2.3
من 25 إلى أقل من 35 سنة	98	٪ 25.5
من 35 إلى أقل من 45 سنة	86	٪ 22.4
أكثر من 45 سنة	191	٪ 49.7
المجموع	384	٪ 100.0

الجدول أعلاه يبين الفئة العمرية لعينة الدراسة، نلاحظ أن حوالي النصف أعمارهم أكثر من 40 سنة، وأن أقل من النصف تتركز أعمارهم بين 25 سنة و 45 سنة، وأن أقل نسبة كانت من الفئة العمرية أقل من 25 سنة، حيث بلغت 2.3٪.

3.1.3 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي ويوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (4) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
أقل من متوسط	0	٪ 0
متوسط أو ما يعادله	26	٪ 6.8
مؤهل عالي	118	٪ 30.7
دراسات عليا	240	٪ 62.5
المجموع	384	٪ 100.0

الجدول يوضح المؤهل العلمي لعينة الدراسة، من الجدول نلاحظ تنوع المؤهلات العلمية لعينة الدراسة من دبلوم متوسط وعالي ودراسات عليا، وكانت أعلى نسبة من حملة الدراسات العليا بنسبة تفوق 60٪.

4.1.3 **توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدة التعامل مع المصرف ويوضحه الجدول التالي:**

جدول رقم (5) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدة التعامل مع المصرف

مدة التعامل مع المصرف	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	47	12.2
من 5 سنوات إلى أقل من 10	59	15.4
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	83	21.6
من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة	195	50.8
المجموع	384	100.0

الجدول أعلاه يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع المصرف، من الجدول نلاحظ أن أكثر من نصف العينة مدة تعاملهم مع المصرف من 15 إلى 20 سنة.

5.1.3 هل تشعر بأن العمولات التي يتقاضاها المصرف تجاه الخدمات المقدمة منطقية وبالتالي مرضية؟

جدول رقم (6) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب رضاهم عن العمولات

المؤشر	التكرار	النسبة
نعم	14	٪ 3.6
ربما	53	٪ 13.8
لا	317	٪ 82.6
المجموع	384	100.0

الجدول أعلاه يبين آراء أفراد العينة حول رضاهم على العمولات التي يتقاضاها المصرف تجاه الخدمات، وما إذا كانت مرضية بالنسبة لهم، من الجدول نلاحظ أن أكثر من 80٪ من الزبائن أجابوا بـ(لا)، وهذا يدل على عدم رضا معظم الزبائن "عينة البحث" عن قيمة العمولات التي يتقاضاها المصرف مقابل الخدمات التي يقدمها لهم، مما يبين بأنهم يحملون صورة سلبية عن المصرف، الأمر الذي قد ينعكس سلبا عن ديمومة التعامل بين الزبائن والمصرف.

6.1.3 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب رضاهم عن العمولات في حال يتول المصرف خدمة المجتمع

جدول رقم (7) توزيع أفراد العينة حسب رضاهم عن العمولات في حال يتول المصرف خدمة المجتمع

المؤشر	التكرار	النسبة

نعم	239	٪ 62.2
ربما	135	٪ 35.2
لا	10	٪ 2.6
المجموع	384	٪ 100.0

الجدول أعلاه يبين أراء أفراد العينة حول رضاهم على العمولات التي يتقاضاها المصرف تجاه الخدمات في حال مساهمة المصرف في خدمة المجتمع، وما إذا كانت مرضية بالنسبة لهم، من الجدول نلاحظ أن أكثر من 62.2٪ من الزبائن أجابوا بـ(نعم)، وهذا يدل على رضاء معظم الزبائن "عينة البحث" عن قيمة العمولات التي يدفعها الزبون إذا تبنت المصارف هذا الدور، وهو ما يعكس ارتفاع درجة الوعي للزبائن وإدراكهم بأهمية خدمة المجتمع، حيث يشعر الزبون هنا بأنه مساهم في هذا الإنفاق ولو بشكل غير مباشر، على اعتبار أن الأرباح التي يحققها المصرف هي نتيجة التعامل بينه وبين الزبون، وبالتالي يشعر الزبون بالرضاء والانتماء.

2.3 أداة جمع البيانات (الاستبيان)

من أجل تحقيق أهداف البحث تم تصميم استمارة استبيان تغطي كل جوانب المشكلة ومتغيراتها، وقد احتوت استمارة الاستبيان على مجموعة من الأسئلة، ولغرض قياس واختبار متغيرات البحث تم اللجوء إلى استخدام مقياس ليكرث الخماسي في قياس هذه الفقرات.

جدول رقم (8) درجات بدائل الإجابة على فقرات الاستبيان

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5

3.3 مقياس ثبات وصدق أداة القياس:

جدول رقم (9) نتائج معامل ألفا كرونباخ لقياس درجة الثبات والصدق

محاور البحث	عدد الأسئلة	معامل الفا كرونباخ	الصدق
الاهتمام بالزبائن	8	0.822	0.907
الاهتمام بالمجتمع	8	0.827	0.909
الاهتمام بالبيئة	8	0.864	0.930

الصورة الذهنية	10	0.789	0.888
الإجمالي	34	0.922	0.960

لغرض التأكد من دقة صياغة فقرات الاستبيان وسلامة العبارات المستخدمة، فقد تم اختبار ثبات الاستبيان عن طريق إخضاع فقراته لاختبار قوة الثبات "معامل ألفا كرونباخ"، حيث أن قاعدة القرار لهذا الاختبار أنه كلما اقتربت نتيجة الاختبار أو قيمة معامل ألفا كرونباخ من الواحد صحيح كلما دل ذلك على قوة ثبات أداة الدراسة، يتضح من الجدول التالي قوة درجة الثبات، حيث أن قيمة الاختبار لكل فقرات الاستبيان كانت (922.)، وهو أكبر من الحد الأدنى المقبول للاختبار، وهو (0.60)، كما تشير البيانات أن قيمة الصدق تساوي (960.) هي قيمة كبيرة مما يدل على صدق عبارات الاستبانة.

4.3 تحليل البيانات الخاصة بمتغيرات البحث.

1.4.3 الاهتمام بالزبائن

جدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الاهتمام بالزبائن

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعيارى	النتيجة
1	تقديم المصرف خدماته للزبائن بأسعار وعمولات منخفضة	1.9609	.94277	موافق
2	تقديم المصرف توضيح وتفسير للزبائن لكل خصم تم في حسابه	1.6979	.77655	موافق بشدة
3	اهتمام إدارة المصرف بشكاوى الزبائن والعمل على معالجتها	1.8177	.76346	موافق
4	تقديم المصرف لقروض ومساعدات للزبائن من أصحاب الدخل المحدود	2.0495	.76827	موافق
5	تقديم المصرف للخدمات الإلكترونية متطورة تلبي طلبات الزبائن	1.6979	.77655	موافق بشدة
6	تقديم المصرف لخدمات سريعة وآمنة للزبائن	2.1901	1.1776	موافق
7	يوفر المصرف لزبائنه الحماية الشخصية والإلكترونية في كل	2.0234	1.04817	موافق
8	العمل على توفير كل سبل الراحة للزبائن داخل وخارج مبنى المصرف	1.8802	1.0478	موافق
	النتيجة	1.9147	0.91265	موافق

الجدول أعلاه يمثل بيانات إجابات أفراد العينة حول متغير الاهتمام بالزبائن، من الجدول نلاحظ موافقة الزبائن على عبارات هذا المتغير، وذلك بمتوسط حسابي وقدره (1.9147) وانحراف معياري وقدره (0.912646)، وهو ما يشير إلى أن الزبون لديه القدرة على تمييز مستوى الخدمات التي يتلقها ومقارنتها باتصالاته الخارجية الخاصة بالخدمات التي تقدمها المصارف المنافسة محليا بشكل خاص، وكذلك المصارف الإقليمية والدولية، وبالتالي يتشكل عنده تصور وانطباع في ذهنه تجاه المصرف، وهنا تجذر الإشارة لوجوب الاهتمام بالزبائن ومستوى الخدمات التي تقدم لهم لتكون على قدر عال من الجودة، لضمان رسم صورة إيجابية وتطوير العلاقة بين المصرف والزبائن الحاليين، وتكون فرصة لاستقطاب زبائن جدد.

2.4.3 الاهتمام بالمجتمع.

جدول رقم (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات لمتغير الاهتمام بالمجتمه

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	تقديم المصرف لمساعدات عينية ومالية لدور العجزة ورعاية الأيتام	1.6979	.77655	موافق بشدة
2	تقديم المصرف لإعانات أحيانا للأرامل وأصحاب الدخل المحدود	1.4036	.54182	موافق بشدة
3	المساهمة في إعداد دورات تساعد الشباب في اقتحام سوق العمل	2.0234	1.04817	موافق
4	تقديم المساعدات والدعم في الأزمات والكوارث للمتضررين	2.2240	1.28329	موافق
5	تولي المصرف إعادة تأهيل المعاقين وتوظيفهم بنسب محددة سنويا	2.3464	1.36052	موافق
6	المساهمة في الحملات التوعوية والإرشادية لمكافحة الجريمة والظواهر الهدامة ودعم مؤسسات المجتمع المدني الموثوقة	1.4036	.54182	موافق بشدة
7	المساهمة في إنشاء وصيانة المدارس والمساجد والمرافق العمومية	2.4219	1.38026	موافق بشدة

8	مساهمة المصرف في تمويل المشاريع الصغرى والاستثمارات العقارية للشباب	2.0234	1.04817	موافق
	النتيجة	1.94303	0.997575	موافق

الجدول أعلاه يمثل بيانات إجابات أفراد العينة حول متغير الاهتمام بالمجتمع، من الجدول نلاحظ موافقة الزبائن على عبارات هذا المتغير، وذلك بمتوسط حسابي وقدره (1.943025)، وانحراف معياري وقدره (0.997575)، وهذه النسب تبين مدى إدراك الزبائن وارتباطهم بكل ما يسهم في خدمة المجتمع، وخاصة الأنشطة التي يغلب عليها الطابع الإنساني والخدمة العمومية، لا سيما عندما تقدم هذه الخدمات مؤسسات يرتبط بها الزبون بشكل أو بآخر، فهي تنعكس على ولائه لها وتشعره بالانتماء، وأنه جزء من هذه الأنشطة، وبالتالي ترفع من ولائه لها، وتعزز الصورة الذهنية لهذه المؤسسة في أذهانهم.

3.4.3 الاهتمام بالبيئة

جدول رقم (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير الثالث.

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعيارى	النتيجة
1	مساهمة المصرف في إنشاء وصيانة الحدائق والمنتزهات العامة	2.6823	1.33954	محايد
2	دعم المصرف لحملات التشجير التي تقوم بها الجهات المختلفة	1.4036	.54182	موافق بشدة
3	حرص المصرف على تقديم الخدمات الإلكترونية بشكل جيد لتقليل استخدام الورق والحضور بالسيارات	1.9297	1.24860	موافق
4	قيام المصرف بدعم وتمويل المشاريع والمؤتمرات الخاصة باستخدام الطاقة النظيفة	2.4271	1.28656	موافق
5	دعم المصرف للحملات التوعوية والإعلامية لإرشاد الناس لطرق التعامل مع المخلفات المضرة بالبيئة	2.6797	1.27191	محايد
6	قيام المصرف بتوفير سيارات كهربائية صديقة للبيئة	1.6979	.77655	موافق بشدة
7	دعم المصرف لصناديق التنمية في الأرياف والمناطق الصحراوية	2.5859	1.25284	موافق

8	الاهتمام بالمشاريع والمؤتمرات الخاصة بالمحافظة على البيئة	3.9766	.84394	غير موافق
	النتيجة	2.42285	1.07022	موافق

الجدول أعلاه يمثل بيانات إجابات أفراد العينة حول متغير الاهتمام بالبيئة، من الجدول نلاحظ موافقة الزبائن على عبارات هذا المتغير، وذلك بمتوسط حسابي وقدره (2.42285)، وانحراف معياري وقدره (1.07022)، وهو ما يشير إلى استشعار الزبون بأهمية دور المؤسسات بشكل عام والمالية بشكل خاص في الاهتمام بالبيئة من حيث تحسين المنظر العام والمساهمة في بيئة خضراء خالية من التلوث، ونشر الوعي الأخضر.

هنا يرى الزبون أن مساهمة المنظمات التي ينتمي إليها في هذا النشاط يعزز من انتمائه لها وتكوين انطباع إيجابي يسهم في تحسين صورة المنظمة وعلامتها التجارية والاستمرار في التعامل معها طول فترة ممكنة للمحافظة على الزبائن الحاليين وتشجيع الزبائن الجدد.

4.4.3 الصورة الذهنية

جدول رقم (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الصورة الذهنية

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعيارى	النتيجة
1	أشعر بأن قراري في اختيار هذا المصرف والتعامل معه كان صحيح	3.7161	.91984	غير موافق
2	لدى ثقة كبيرة في المصرف وأشعر بالانتماء له	3.8620	.81064	غير موافق
3	أرغب في التعامل مع هذا المصرف حتى لو أتيحت لي فرصة التعامل مع غيرة	3.4479	.88645	غير موافق
4	أنصح الزملاء والأصدقاء والأقارب بالتعامل مع هذا المصرف	3.6615	.93103	غير موافق
5	أشعر بأن الخدمات التي يقدمها المصرف تفوق خدمات المصارف الأخرى	3.5026	.97488	غير موافق
6	دائما الإعلانات التي يقدمها المصرف تتسم بالمصداقية وخالية من التضليل	3.2969	1.03736	محايد
7	يلتزم المصرف بكل الوعود التي يحددها لإنجاز المعاملات	3.3594	1.05267	محايد

8	يتمتع المصرف بالسمعة الحسنة التي تشعر الزبون بالفخر عند التعامل معه	3.8437	.94858	غير موافق
9	يتعامل الموظفون بالمصرف مع الزبائن بشكل إيجابي يترك انطباعًا جيدًا عن المصرف ويشعرك بالرضاء	4.0391	.91750	غير موافق
10	الخدمات التي يقدمها المصرف تتسم بالسرعة والدقة وبعمولات مناسبة تشعرك بالرضاء والانطباع الإيجابي	4.0469	.88379	غير موافق
	النتيجة	3.67761	0.936274	غير موافق

الجدول أعلاه يمثل بيانات إجابات أفراد العينة حول المتغير التابع للصورة الذهنية، من الجدول نلاحظ أن الزبائن غير موافقين على عبارات هذا المتغير، وذلك بمتوسط حسابي وقدره (3.67761)، وانحراف معياري وقدره (0.936274)، ومن خلال هذه النسب يظهر استياء الزبائن من مستوى الخدمات التي يقدمها المصرف، والتي كونت صورة سلبية في أذهانهم وانعكست على إعادة نشرها في محيطهم، وهو ما يؤثر على بقاء الزبائن الحاليين حال توفر فرص بديلة أفضل، لا سيما من القطاع الخاص، وكذلك جلب زبائن جدد، حيث تشير النسب إلى أن الزبائن الحاليين لا ينصحون محيطهم بالتعامل مع المصرف، الأمر الذي قد يصاحبه آثار سلبية في الحصة السوقية على المدى الطويل، مما يجعل التوجه نحو تطوير وتحسين الخدمات وفق ما يرضي الزبون أمر مُلح ومستعجل.

5.3 اختبار الفرضيات

1.5.3 اختبار الفرضية الأولى "يوجد أثر ذو دلاله إحصائية بين الاهتمام بالزبائن كعنصر من عناصر المسؤولية الاجتماعية وتحسين الصورة الذهنية للمصرف".

جدول رقم (14) العلاقة بين الاهتمام بخدمة الزبائن وتحسين الصورة الذهنية للمصرف

المتغيرات		Model Summary		الانحدار البسيط		معنوية النموذج	
المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	B Constant	B X1	F	Sig
خدمة بالزبائن	تحسين الصورة الذهنية للمصرف	0.202	0.41	3.333	0.180	4.023	0.000

يبين الجدول السابق العلاقة الطردية بين الاهتمام بخدمة الزبائن وتحسين الصورة الذهنية للمصرف، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.202)، أما معامل التحديد تفسر من التغيرات الحاصلة في العائد على الأصول نسبة (0.41).

من معطيات الجدول نجد أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000)، وهي أقل من (0.05)، لذلك فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرض البديل "يوجد أثر ذو دلاله إحصائية بين الاهتمام بالزبائن كعنصر من عناصر المسؤولية الاجتماعية وتحسين الصورة الذهنية للمصرف".

$$Y=3.333 + 0.180\ X$$

2.5.3 اختبار الفرضية الثانية "يوجد أثر ذو دلاله إحصائية بين الاهتمام بالمجتمع كعنصر من عناصر المسؤولية الاجتماعية وتحسين الصورة الذهنية للمصرف".

جدول رقم (15) العلاقة بين الاهتمام بخدمة المجتمع وتحسين الصورة الذهنية للمصرف

المتغيرات		Model Summary		الانحدار البسيط		معنوية النموذج	
المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	B Constant	B X2	F	Sig
خدمة بالمجتمع	تحسين الصورة الذهنية للمصرف	0.187	0.035	3.394	0.146	3.713	0.000

يبين الجدول السابق العلاقة الطردية بين الاهتمام بخدمة المجتمع وتحسين الصورة الذهنية للمصرف، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.187)، أما معامل التحديد تفسر من التغيرات الحاصلة في العائد على الأصول نسبة (0.035).

من معطيات الجدول نجد أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000)، وهي أقل من (0.05)، لذلك فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرض البديل "يوجد أثر ذو دلاله إحصائية بين الاهتمام بالمجتمع كعنصر من عناصر المسؤولية الاجتماعية وتحسين الصورة الذهنية للمصرف".

$$Y=3.394 + 0.146\ X$$

3.5.3 اختبار الفرضية الثالثة "يوجد أثر ذو دلاله إحصائية بين الاهتمام بالبيئة كعنصر من عناصر المسؤولية الاجتماعية وتحسين الصورة الذهنية للمصرف".

جدول رقم (16) العلاقة بين الاهتمام بالبيئة وتحسين الصورة الذهنية للمصرف

المتغيرات		Model Summary		الانحدار البسيط		معنوية النموذج	
المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	B Constant	B X3	F	Sig
الاهتمام بالبيئة	تحسين الصورة الذهنية للمصرف	0.274	0.075	3.215	0.191	5.576	0.000

يبين الجدول السابق العلاقة الطردية بين الاهتمام بالبيئة وتحسين الصورة الذهنية للمصرف، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.274)، أما معامل التحديد تفسر من التغيرات الحاصلة في العائد على الأصول نسبة (0.075).

من معطيات الجدول نجد أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000)، وهي أقل من (0.05)، لذلك فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرض البديل "يوجد أثر ذو دلاله إحصائية بين الاهتمام بالزبائن كعنصر من عناصر المسؤولية الاجتماعية وتحسين الصورة الذهنية للمصرف".

$$Y=3.215 + 0.191\ X$$

النتائج:

من خلال الدراسة الميدانية توصل الباحث إلى النتائج التالية:

1. أظهرت نتائج الدراسة إدراك الزبائن لأهمية المسؤولية الاجتماعية بأبعادها، وأن درجة رضاهم عن المؤسسة يتأثر إيجابًا أو سلبًا بمدى مساهمتها في خدمة العملاء والمجتمع والبيئة المحيطة، وهو ما أشارت إليه الجداول (6 ، 7)

2. أشارت نتائج الدراسة إلى إمكانية تحسين صورة المصرف في أذهان الزبائن مع الاهتمام بخدمة الزبائن وتقديم خدمات مميزة لهم، وكذلك التوجه نحو خدمة البيئة العامة والمجتمع المحلي، وهو ما أشارت إليه الجداول (10 ، 11 ، 12) بفقراتهم المختلفة.

3. بينت نتائج الدراسة أن الصورة التي يحملها الزبائن في أذهانهم عن المصرف سلبية ومشوهة، وذلك بسبب ضعف خدمة الزبائن من خلال مستوى الخدمات المقدمة من المصرف، وهو ما أشار إليه الجدول رقم (13)

التوصيات:

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة أوصت بالآتي:

1. العمل على المزيد من الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية وذلك وفق الآتي:

أ- الاهتمام بالزبائن، وذلك بتحديد وتفهم حاجاتهم ورغباتهم والعمل على تقديم خدمات مصرفية تنافسية ترتقي لرضاء ورغبات الزبائن.

ب- استحداث وحدة إدارية متخصصة بالمسؤولية الاجتماعية ومجالاتها المختلفة تهتم بمتابعة المجالات المختلفة وتصنيفها حسب الأهمية والإمكانيات المتاحة.

2. العمل على تحسين صورة المصرف في أذهان الزبائن وذلك وفق الآتي:

أ- تكليف وحدة تهتم بمتابعة وقياس ردود أفعال الزبائن وانطباعاتهم بشكل دوري عن مستوى الخدمات التي يقدمه المصرف والوقوف عن أسباب الاستياء والتذمر ومعالجتها.

ب- الاهتمام بالجانب الإعلامي الذي يظهر الجوانب الإيجابية التي يقوم بها المصرف من أنشطة داخلية أو الأعمال التي يساهم بها في خدمة المجتمع بالمجالات المختلفة.

ج- الاتجاه نحو تبني المسؤولية الاجتماعية كأحد المحددات الرئيسية لتحسين صورة المصرف في أذهان الزبائن والبيئة المحيطة.

د- محاولة إبراز التميز في الخدمات التي يقدمها المصرف عن خدمات المنافسين من خلال رسائل تتناسب وفق كل شريحة، وذلك لتحسين صورة المصرف وتقوية العلاقة مع الزبون.

قائمة المراجع

اولاً الكتب

1 - البكري، تامر 2008، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.

2 – الشطري، حامد مجيد (2013) الاعلان التلفزيوني ودوره في تكوين الصورة الذهنية، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان.

3 – الصيرفي، محمد 2007، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، الطبعة الأولى، الاسكندرية، دار الوفاء الطباعة والنشر .

4 – العجوة، علي(2003) العلاقات العامة والصورة الذهنية، دار عالم الكتاب، القاهرة.

5 – الاسراج، حسين (2010)، المسؤولية الاجتماعية للشركات، المعهد العربي للتخطيط، الكويت.

6 – الغالبي، طاهر محسن (2009) ادارة واستراتيجية منظمات الاعمال المتوسطة والصغيرة، دار وائل النشر والتوزيع، عمان.

7 – الاحمر، جمال بن عمران (2016) الصورة الذهنية في الفلسفة والعلوم الانسانية،، عمان دار الايام للنشر والتوزيع.

8 – خلف، بسام بشير،2021، بناء الصورة الذهنية وادارة السمعة في المنظمات غير الربحية، مؤسسة سالم بن محفوظ الاهلية، جدة.

9 – فلاق، محمد (2016) المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال، عمان، دار اليازوري للنشر والتوزيع .

ثانيًا رسائل البحوث والرسائل العلمية

1 – بلة، أسماء الشيخ (2019) اثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على تحسين الصورة الذهنية للمنظمات، دراسة حالة البنوك التجارية ادرار، الجزائر، جامعة احمد دراية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسير، رسالة ماجستير غير منشورة .

2 – الطرشة، الاء سبيع (2020)، اثر المسؤولية الاجتماعية في الصورة الذهنية دراسة حالة مدرسة النخبة الخاصة، سوريا، الجامعة الافتراضية السورية، رسالة ماجستير غير منشورة.

3 – الساس،زينب حفار، عزوزي،مريم (2019) أثر المسؤولية الاجتماعية في تحسين صورة المؤسسة، دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر قالمة، الجزائر، جامعة 8 ماي 1945، رسالة ماجستيرغير منشورة .

4 – القبلان، نجاح قبلان (2016) الصورة الذهنية لمهنة المكتبات والمؤسسات المعلوماتية ومستقبلها، منصة Qscience دار جامعة حمد بن خليفة للنشر، .

5 – دحمان، حنين (2021) أثر المسؤولية الاجتماعية للتسويق على الصورة الذهنية للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة الحضنة، الجزائر، جامعة محمد بوضياف المسيلة، رسالة ماجستير غير منشورة .

6 – عطلاوي،مسعودة ، ذباج،فائزة (2022) دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية على عينة من موظفي مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة، الجزائر، جامعة محمد ابوضياف المسيلة، رسالة ماجستير غير منشورة.

التهيئة التصميمية لمحطات النقل ودورها في تنشيط السياحة المحلية

أ. سلطانة علي سعد عمر
عضو هيئة تدريس / بكلية الفنون والإعلام / جامعة طرابلس

ملخص البحث :

تعتبر محطات نقل الزوار احد العناصر الأهم التي تساهم بشكل مباشر في تنشيط السياحة المحلية ،وهي للأسف ما تفتقر له البنية التحتية للبلاد ،والذي اثر بدوره بشكل سلبي على امكانية التنقل السلس من مدينة لأخرى والذي بدوره تابعيا يؤثر على السياحة الداخلية ويحد من الثقافة المحلية والترفيه اللذان كانا من المفترض ان يكون بمقدور جميع افراد المجتمع أن يستمتع بهما كحق مشروع ،حيث أن ليبيا تزخر بأقاليم مختلفة تتمتع بطبيعة مناخية متنوعة ،معالم اثرية من أقدم العصور ،ومعالم عمرانية غنية من حقب مختلفة ... وكل هذا في انحاء متفرقة من كافة انحاء البلاد وأقاليمها وبذلك حاجة بلادنا لهذه المحطات كبيرة جدا وإهمالها غير مبرر بجب التعامل معه بجد .

الكلمات المفتاحية :

التصميم الداخلي– السياحة المحلية–محطات النقل – التهيئة التصميمية – البيئة

مشكلة البحث :تتلخص المشكلة في نقصوإهمال محطات النقل في اغلب المدن والمناطق واقتصارها على المدن الكبرى مما يعيق التنقل من مكان لآخر ،كما ان المحطات الموجودة تفتقر للمعايير التصميمية المعتمدة وتصميمها الداخلي لا يبرز هوية المكان ولا تمنح للزائر الراحة والثقة في التعامل معهاومع "المشاكلالبيئيةالمتعلقةبانبعاثاتوسائلالنقلوكيفيةالحدمنها". (هنداوي–2008)كما تعاني بمشاكل خاصة بتوفير سهولة الوصول وتحقيق بيئة نقل امنة وغياب المتطلبات التصميمية والمعايير الخاصة بإنشاء مثل هذه المرافق.

أهمية البحث:التركيز على المشكلة البحثية وطرح الموضوع لتحفيز وتشجيع كل المهتمين من مختلف التخصصات ذات العلاقة المباشرة والغير مباشرة والتي ممكن أن ترفع من مستوى هذا القطاع المهم في تنشيط السياحة المحلية ،كذلك حث الجهات المختصة بالاهتمام .

اهداف البحث:الاهتمام بمحطات نقل الزوار من ناحية الهيئة التصميمية الخارجية والداخلية للمرفق بأسلوب حضاري ،معاصر ،ويحاكي الثقافة المحلية وهوية المكان الموجود فيه بحيث تكون هذه المحطات نقاط ارشاد وتوجيه للمسافر وتوفر له المهام الرئيسة لوظيفة المرفق.وإيجاد تصور عن كيفية انشاء و تصميم محطات نقل الزوار توفر متطلباتهم والتركيز على التهيئة التصميمية التي توفر الراحة النفسية والبصرية وتأمين متطلبات الأمن والسلامة .

حدود البحث :يختص البحث في التركيز على محطات النقل البري الخاصة بمحطات المركبات الآلية والحافلات .

المقدمة :

تعتبر محطات نقل الزوار من أهم المواضيع التي تطرح للدراسة والتحليل عالميا لما لها من أثر كبير في تنشيط السياحة المحلية، ولما لها من أهمية ديناميكية في المجال الحضري كما تعتبر وسيلة نقل اساسية لتحقيق التنقلات في المجتمع بين ارجاء البلاد. حي تلعب دورا رئيسيا في الربط بين نقاط التجمع الحضري والسياحي، وفقا لخطة تغطي احتياجات الزوار وتحقق التكامل الاقتصادي والاجتماعي وكافة المتطلبات الخاصة لتشجيع الركاب على استخدامها لذلك شهدت اغلب دول العالم تزايد في الاهتمام بمحطات نقل الزوار بشكل عام والمتطلبات التصميمية بشكل خاص.

ويركز موضوع البحث في توضيح دور وأهمية وجود محطات نقل الزوار من والى المدن والمناطق التي تتمتع بمميزات الجذب السياحي بمختلف المناطق الجغرافية، ويتناول البحث أهمية التهيئة التصميمية الجيدة لهذه المرافق المهمة التي لها دور أساسي وكبير في تنشيط السياحة الداخلية وذلك من خلال التركيز على تصميمها المعماري والاهتمام بتصميمها الداخلي بما يتناسب مع المكان والزمان والهوية المحلية والموروث الثقافي، اذ تعتبر محطات النقل نقطة ارشاد للزائرين وتواصل بين المدن والمناطق المختلفة.

فبعدم تواجد هذه المحطات أو حتى اقتصارها على المدن الكبرى يحد من امكانية التنشيط السياحي المحلي وعدم استغلال المعالم السياحية (الأثرية، الطبيعية، العمرانية ...الخ) بما يليق بها من قيمة، خاصتا في بلادنا حيث توجد معالم سياحية غنية جدا في مدن ومناطق كثيرة متفرقة دون المدن الكبرى.

أنواع محطات النقل:

تتنوع أنواع محطات النقل لتتمكن من خدمة الزوار والمسافرين في مختلف المناطق والمدن والبلدان بمختلف تضاريسهم وطبيعة جغرافيتهم، ويتم اختيار نوع وسيلة النقل حسب الطبوغرافية للمكان المقصود التنقل اليه، وتتمثل انواع محطات النقل في:

- محطات النقل البحري
- محطات النقل الجوي
- محطات النقل البري والذي يشمل:

محطات القطارات – محطات المركبات الآلية والحافلات وهو النوع الذي سنسلط عليه الضوء وسيتناول بحثنا أبرز المحاور والعوامل المؤثرة والعناصر التصميمية الخاصة بها.

تعريف محطات نقل الزوار:

تعرف محطات النقل البري بأنها المكان المخصص لنقل الركاب من مكان الى اخر عن طريق وسائل النقل الأرضية المختلفة (Edwards-2011). وتعرف ايضا بأنها منشأ بالغ الأهمية مخصص لنقل الركاب. تعمل هذه المحطات على توفير نقاط الربط بين وسائل النقل المختلفة للوصول الى المناطق التي يرغب الركاب بالوصول اليها(QTTA-2012-40 p).

المشكلات التي تواجه محطات نقل الزوار:

1 –قلةالوضوح، وقلة الاهتمام فيا لفضاءات الداخلية والخارجية للمحطة.

2 –انعدام البيئة المريحة والممتعة للمستخدم أثناء الانتظار داخل المحطات.

3 –إهمال الرقابة والسيطرة الأمنية على مداخل المحطة وفضاءاتها المختلفة.

4 الافتقار الى وجود فضاءات خدمية وترفيهية مناسبة للركاب، كمناطق الانتظار والمحلات التجارية والمقاهي والحدائق والمرافق الصحية.

5 –إهمال متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة.

6 –ضعف الاهتمام بالفضاءات الخدمية الخاصة بالمشغلين.

7 –إهمال وعدم مراعاة الجوانب البيئية في تصاميم المحطات الحالية (عبد الرحمن-2003)

المتطلبات التصميمية لمحطات نقل الزوار:

1 – المتطلبات الوظيفية: والتي تعتمد على التنظيم الفضائي والترابط المادي والبصري لفضاءات المحطة، وتحقيق التوافق بين الشكل التصميمي (الخارجي / الداخلي) ووظيفية المكان، كما من المهم توفير الارشاد الحركي من خلال اللوحات والإشاراتالرشيدية، وتركيز الاهتمام بفراغ الانتظار وتصميمه الداخلي وعدم اهمال الفضاءات الترفيهية مثل المحلات التجارية والمقهى.

2 – متطلبات الفضاءات الحركية:

وهي بدورها توفر التسلسل الحركي حسب فعاليات الرحلات المتسلسلة وتنظم الحركة العمودية للمصاعد والسلالم الكهربائية ان وجدت في بؤر مركزية قرب المداخل والمخارج. ويستحسن قدر الامكان التقليل من المسافة التي بين المدخل ومنصة الركاب. اضافة الى توفير الوضوحية في محاور الحركة والحد من التقاطعات في الممرات وفصل الحركة.

3 – متطلبات الأمن والسلامة:

وهي ما يمكننا تلخيصها في النقاط التالية:

- السيطرة على المداخل وتوفير المراقبة الالكترونية والبشرية.
- توفير الفضاء المدافع والحماية من الظروف الخارجية.
- تأمين متطلبات الصيانة التشغيلية.
- توفير الاضاءة المناسبة والحد من السرقة من خلال تخصيص فضاءات لخزن الأمتعة.
- توفير متطلبات الطوارئ كالمخارج وممرات الهروب والعلامات التحذيرية.

4 –التصميم البيئي المستدام، وتحقيق الكفاءة الاقتصادية (محمد والجوراني-2015)

محطات النقل البري في ليبيا:

نشرت صحيفة المرصد الاخبارية بتاريخ 1/ مارس / 2018 مقال بعنوان " حافلات الشركة العامة للنقل السريع على طرقات ليبيا من جديد " وجاء في المقال أن الشركة العامة للنقل السريع بدأت رحلاتها المحلية من مدينة طرابلس الى مدن بنغازي وغدامس، اضافة الى مسارها الدولي من طرابلس الى دولة تونس.ولكن السؤال الذي يطرح نفسه هو ماهي حالة التهيئة التصميمية الخارجية والداخليةلهذه المحطات؟وما هي الخدمات التي تقدمها للمسافر؟ ومن خلال الدراسات الميدانية يتضح أنه في الواقع لا يوجد مبنى يحتوي على المتطلبات الفراغية بالمعايير التصميمية المتعارف عليها دوليا لمحطات نقل الركاب إلا في مدينة طرابلس وهي المعروفة بمحطة (الظهرة)، وحتى هذه المحطة أصبحت اليوم تعتبر نقطة دالة أكثر من انها محطة نقل، اذ ان حتى الرحلات لا تنطلق منها بل من نقطة أخرى وهي المعروفة ب (محطة بورقيبة). ولو تحدنا عن التهيئة التصميمية لهذه المرافق المهمة فللأسف لن نجد لها مقر يحتوي على الفراغات الوظيفية اللازمة لتأدية الوظيفة المخصصة لها. ومن الجدير بالذكر أن في هذه المحطة (محطة بورقيبة) تتوفر خطوط سير للعديد من المدن والقرى، ولهذه المدن والقرى نقاط معينة متعارف عليها بأنها المحطة الخاصة بها، وتستخدم من فئة محددة من المجتمع هي اغلبها من الشباب والعمال. اذا هي بشكها الحالي غير لائقة للسفر والتنقل السياحي المحلي ولا يستطيع الزائر استخدامها لأنها ليست مجهزة تصميميا بالمتطلبات الازمة والتي من مهامها أن تقدم للمسافر بعض الخدمات المهمة والأساسية جدا بداية من مكان مغلق تقيه من ظروف الطقس المختلفة، دوراتمياه، مصلى، مقهيوالأمنوالأمان.

من أهم العناصر الواجب توفيرها لتهيئة تصميمية جيدة في محطات نقل الزوار:

1 – تصميم المحطة على أساس أنها مبنى متكامل الخدمات ذو إدارة مستقلة

2 – الاهتمام بالتصميم المعماري والداخلي للمحطة لتصبح أحد العلامات المعمارية الهامة للمنطقة

3 – ربط مركز المواصلات بمركز تجاري مزود بالمقاهي والمطاعم مطلة على حركة الركاب

4 – تزويد أماكن الانتظار بشاشات إلكترونية تظهر حركة وصول ومغادرة الحافلات

5 – توفر دورات المياه لجميع الفئات بما فيهم لذوي الاحتياجات الخاصة

6 – توفير ممرات سير لحركة عربات ذوي الاحتياجات الخاصة الاهتمام بتقنيات التهوية الصناعية من حيث التدفئة والتبريد وتنقية وتعقيم الهواء.

أمثلة عالمية لمحطات نقل الزوار:

Slough Bus Station محطة سلاو بالمملكة المتحدة

تقع هذه المحطة بمدينة بركشاير Berkshire بالمملكة المتحدة، وهي واحدة من أفضل محطات الأتوبيس في العالم، وعلى سبيل التقدير لعالم الفلك وليام هيرشل William Herschl الذي اكتشف الموجات تحت الحمراء في عام 1800م، قام المعماري الانجليزي بوبلير Bblur بتصميم مبنى متموج يوضح الاختلاف في الطول الموجي للإضاءة ،130 متر من الألمونيوم المتلألئ تظلل وتحتضن بناء من طابقين يحتوي على مبنى التذاكر وأماكن السائقين ومحلات بيع الصحف والمقاهي وغرف الانتظار والحمامات. يعتبر هذا المبنيى المنحني الضخم ملاذا للمشاة الذين يسيرون بين طرقات المحطة حيث نجد أن هذا السقف المصنوع من الألمونيوم بشكل انسيابي يعطي شكل متواصل لانعكاس الاضاءة المتفاوتة في الظروف المختلقة والشكل التالي يوضح مناظير خارجية للمحطة

(http://www.veronaapartments.co.uk/location-1/)

شكل (1) يوضح الواجهة الجانبية للمحطة شكل (2) يوضح الواجهة الرئيسية للمحط

محطةبولPoole Bus Station

هي محطة ويلت آند ورست بول Wilts & Dorset Pool تقع في جنوب انجلترا بالمملكة المتحدة ،وقد أنشئت منذ أربعين سنة و تم تجديدها من قبل المعماريون بينسون Penson Architectsوهي عبارة عن جدارية عملاقة تعتمد على مناظر من النشاطات المحلية المختلفة بالمدينة مثل احتفالات تطيير الطائرات الشراعية ،ويحتوي المبنى على ممر خارجي يقود الى نقطة المغادرة بالإضافة الى مركز تجاري ضخم ،وأهم ما يميز هذه الجدارية هو تعدد الملابس والأشكال المختلفة المصنعة من خامات متعددة لتشكل أكبر عدد من العناصر المجمعة المختلفة والشكل التالي يوضح مناظير من المحطة

(http://www.e-architect.co.uk/england/poole-bus-station)

شكل (3) يوضح اماكن جلوس وانتظار الزوار شكل (4) يوضح سقف المحطة

محطة العليا بالرياض Olaya Station

تم تصميم المحطة الجديدة لتكون أشبه بالمدينة المصغرة لما تحتويه من نشاطات تجارية وخدمية فضلا عن وظيفتها الأساسية في توفير خدمات النقل العام بالحافلات والقطارات، وقد صممت المحطة ذات السقف المتموج على شكل تلال رمال تعلوها واحة من أشجار النخيل والمسطحات الخضراء وينابيع الماء، والفكرة مستوحاة من طبيعة الموقع وخصوصية المنطقة.

وتتضمن المحطة قاعة مركزية توفر الاتصال البصري لجميع المستويات الأربعة التي تتكون منه االمحطة، كما تضم المحطة العديد من الخدمات العامة، والخدمات التجارية كالمقاهي والمطاعم وأكشاك الهدايا.

ومن أهداف إنشاء المحطة التشجيع على زيادة استخدام النقل العام، كمنافذ بيع التذاكر لشبكتي المترو والحافلات، إضافة إلى مكاتب خدمات العملاء، والأقسام الإدارية والفنية، إلى جان بتخصيص المحطة لمساحة كبيرة لمواقف المركبات الآلية الخاصة لأربعة طوابق تحت الأرض.

وقد تم الأخذ بنظر الاعتبار في مرحلة إعداد التصميم تضمين مفهوم الاستدامة في التنفيذ والتشغيل واستغلال مصادر الطاقة الطبيعية وتقليل الكلفة التشغيلية والاهتمام بمتطلبات الصيانة المستقبلية للمحطة. والشكل التالي يبين مناظير من المحطة (هيئة تطوير مدينة الرياض-تصميم مشروع محطة العليا2014)

شكل (5) يوضح منظور خارجي للمحطة شكل (6) يوضح قطاع عرضي بالمحطة

هيئة تطويرمدينةالرياض - تصميم مشروع محطة العليا - 2014

محطة تارنز باي، سان فرانسيسكو Trans bay ، San Francisco :، USA

تعتبر المحطة من الملامح المميزة لعمارة محطات النقل في القرن الواحد والعشرين وهو مشروع استثنائي يعتمد على مناهج التصميم المستدام، تتألف المحطة من ست طوابق وهي:

1 – طابق سطح المحطة أو ما يسمى حديقة المدينة (City Park) المغطى بالمساحات الخضراء بمساحة 21850 متر مربع وبطول 14000 قدم ، تشتمل الحديقة على العديد من الخدمات والنشاطات الترفيهية، وتحتوي على مسرح مفتوح ومناطق جلوس واسترخاء ومساحات لعب أطفال ومطاعم ومقاهي.

2 – طابق خدمات الحافلات أسفل طابق السطح مباشرة ويتم وصول الحافلات إليه عن طريق منحدرات خاصة وهو يتصل بشبكة الطرق الحضرية للمدينة

.3 – الطابق الأرضي يحتوي على بهو كبير ويتميز بوجود عمود الضوء البارز المرتبط بالأعلى الذي يوفر الإضاءة الطبيعية لجميع طوابق المحطة ويحتوي ايضا على مدخل مميز ومكاتب معلومات السفر ومناطق بيع التذاكر والسلالم الرئيسية والمصاعد.وقد اعتمدت المحطة في تصميمها على العديد من مبادئ التصميم المستدام من خلال توفير حديقة السطح، والاعتماد على عمليات السقي الاقتصادي واعادة تدوير المياه واختيار النباتات الملائمة لمناخ المدينة والاستفادة من الإضاءة والتهوية الطبيعية، واعادة تدوير النفايات والمخلفات واعادة الاستفادة منها، فمن خلال هدم المحطة القديمة تم إعادة استخدام7500طن من الفولاذ وأكثر من92000طن من الخرسانة . كما وسيتم الاستفادة من تجميع مياه الأمطار وإعادة استخدامها، حيث سيقلل نظام تصميم المحطة من استخدام المياه إلى النصف (http://www.mtc.ca.gov) والشكل رقم (9أ،ب) يوضح شكل المحطة (http://www.transbaycenter.org)

شكل (8) يوضح قطاع رأسي للمحطة

شكل (7) يوضح منظور عام للمحطة

https://aedesign.wordpress.com/author/briannaacook

مدى أهمية وتأثير التهيئة التصميمية لمحطات النقل على التنشيط السياحي:

للتهيئة التصميمية، سواء الخارجية أو الداخلية أهمية كبيرة جدا ودورها اساسي ومباشر في تنشيط السياحة المحلية حيث ان التصميم الخارجي والداخلي لهذه المحطات له تأثير كبير على المسافر ويمكن تمثيل هذا التأثير في عدة عوامل منها:

- **العامل النفسي**: والذي يكمن في عدة جوانب هي الراحة البصرية، الشعوربالاطمئنان، وتوفير الراحة الجسدية.

- **العامل الاجتماعي**: اذ أنه من خلال التصميم الداخلي المدروس جيدا للفراغ يمكن توفير البيئة التصميمية السليمة التي ستوفر احتياجات كافة الفئات المجتمعية (نساء– رجال – أطفال – ذوي الاحتياجات الخاصة) وبذلك لن يقتصر استخدام محطات النقل البري على فئة محددة من المجتمع.

- **العامل الثقافي**:حيث أن التهيئة التصميمية الجيدة لمحطات النقل ستكون واجهة كل وجهة، وكلما كانت أجمل كلما ترتقي بالمكان ويمكن أن تكون واجهة هادفة ثقافيا اذا توفرت فيها أسلوب الارشاد والتعريف بالمدينة الموجودة فيها من خلال استغلال عاصر تصميمية تحاكي ثقافة المدينة وابرز رموزها الشعبية.

النتائج:

من خلال ما تطرقنا له في الدراسات النظرية عن محطات نقل المسافرين من مفاهيم ومعايير ودراسات سابقة تبين أن الاهتمام بهذا النوع من التجهيزات في البنية التحتية والنسيج العمراني يساهم في سهولة التنقل في ارجاء البلاد كذلك الربط بين المدن، وهذا مايسهل على الزائر التنقل من منطقة لأخرى وتمكنه من زيارة أكثر عدد من الاماكن وهذا بدوره يساهم بشكل كبير في تنشيط السياحة المحلية وتشجيع زوارها من رؤية ومعرفة المزيد والمزيد.

التوصيات:

تنشيط السياحة يمكن أن يساهم فيها كل فرد في المجتمع كلا حسب وظيفته وتخصصه، والمصمم الداخلي يلعب دور كبير في الاهتمام بالتهيئة التصميمية لمحطات النقل من حيث التصميم المعاصر، الجذاب، المريح والذي يبرز الهوية والثقافة المحلية. فعندما تكون محطات النقل متوفرة في اغلب المدن والمناطق وبالأنواع التي تناسب كل اقليم حسب طبوغرافية المكان ،

وعندما تتوفر فيها الثقة الأمنية والراحة البصرية والنفسية للمسافر ، حينها ستجد اقبال في التنقل عبرها وهذا بدوره سيكون له اثر ايجابي كبير في تنشيط السياحة داخل البلاد .

المراجع:

1–هنداوى، سالم محمد : "التأثيرات البيئية لوسائل النقل فى جمهورية مصر العربية "احتفالية يوم البيئة العالمى _القاهرة جمهورية مصرالعربية،2008،ص

"Sustainability and the design of transportation ، B،2 - Edwards p15.، UK. 2011، London،John Wiley& Sons،interchanges"

"Public ،- Queensland Trans Link Transit Authority (QTTA)3 Transport

، Transport and Main Roads Department،Infrastructure Manual" p40.، 2012، Australia،QueenslandGovernment

4- سلوى عب دالرحمن " : الضوابط والمعايير التخطيطية للحد من ضوضاء وسائل المواصلات "ندوة التخطيط العمراني وقضايا حركة النقل والمرور حماة الجمهورية العربيةالسورية .2003

5 – أ . د. خليل ابراهيم علي محمد -سعد الجوراني (المتطلبات التصميمية في محطات نقل الركاب البرية المستدامة) الجامعة التكنولوجية – قسم هندسة العمارة العراق بغداد 2165 م.

6= http://www.veronaapartments.co.uk/location

7 – http://www.e-architect.co.uk/england/poole-bus-station

8- هيئة تطوير مدينة الرياض – تصميم مشروع محطة العليا - 2014

9- http://www.mtc.ca.gov

10- http://www.transbaycenter.org

11 - https://aedesign.wordpress.com/author/briannaacook

الوحدات البنائية والفنية لفسيفساء بازيليكا جستنيان الأثرية

د. إيناس سالم الناطوح
أستاذ مساعد، قسم الفنون التشكيلية، الأكاديمية الليبية

المقدمة

تنوعت الفنون الجميلة منها والتطبيقية وعرفت منذ أن خلق الله تعالى الإنسان، وأضفت على حياته المنفعة من جهة وكأنها قد ارتبطت بالناحية الوظيفية منذ أن عرفها الإنسان ومارسها، والبهجة والسرور من جهة أخرى وكأنها قد ارتبطت بالجانب الجمالي.

ومن خلال استمرار ممارسة الإنسان لهذه الفنون تكونت لديه أساليب متنوعة التعبير تمثلت في تعدد أنماط هذا التعبير باستخدام الخامات المختلفة وعناصر التكوين والأدوات وطرائق التنفيذ، وبعض القيم الجمالية التي تطورت بتطور حياة الإنسان وأفكاره ومعتقداته بشتى وسائل التعبير الفني والتي أصبحت شاهدا على أحداث ومتغيرات التاريخ.

ولعل من أبرز ما ميز الجانب الجمالي في هذه الفنون هو استخدام الفسيفساء التي شكلت جزءاً مهمـاً من الفنون الزخرفية في تاريخ الفن منذ أن بدأ الإنسان في اللجوء إلى تزيين الأشياء لأغراض تتعلق بالجانب الوظيفي ومعتقداته الروحية فضلاً عن الجانب الجمالي الذي تكون من خلال النقوش.

فقد أصبح فن الفسيفساء أكثر وضوحا سواء من ناحية الأساليب الرمزية المتمثلة في الزخارف النباتية، والطيور والحيوانات، بالإضافة إلى مشاهد من الأعمال والحرف، كالصيد والزراعة وغيرها من اللوحات التى وجدت في حضارات مناطق كسوريا، وتونس، وليبيا، والمغرب.

وتعد ليبيا من أغنى مناطق شمال إفريقيا، التى قامت على أرضها حضارات قديمة بعد أن استعمرت غالبية سواحلها واستوطنتها على التوالي؛ بداية من الإغريق والرومان والبيزنطيين[1].

إلى جانب امتلاكها أرضيات وجداريات الفسيفساء التى جمعت فيها مدرسة فنية تمتاز بالتنوع والدقة والذوق الرفيع، حيث وجد تنوع هائلا في موضوعات التصوير سواء الموجودة في

1) محمد عيسى، الحياة العامة في المدن الليبية القديمة أثناء الاستعمار الروماني من خلال بعض نماذج الفسيفساء،مجلة أثار العرب، العدد السابع والثامن، 1995 م .

المواقع الأثرية بكل من شحات، طلميثة، لبدة صبراته، زليطن والمتاحف الملحقة بها، أو تلك الموجودة بمتحف السرايا الحمراء بطرابلس.

فقد أسفرت الحفريات وأعمال التنقيب بمدينة صبراته الأثرية، إحدى المواقع المدرجة على لائحة التراث العالمي، عن اكتشاف كنوز تاريخية لا تمثل بثمن من الأعمال الفنية التى تعبر عن شتى أنواع الفنون السائدة في حقب تاريخية متوالية، بما في ذلك أنواع اللوحات الجدارية للفسيفساء المتواجدة في "بازيليكا جستنيان" الرومانية[1].

كما أجريت عدد من البحوث والدراسات التي كان موضوع الزخرفة والبلاطات محتوى لها إلا إن هذه الدراسات اتجهت معظمها إلى دراستها من جانبها الوصفي والشكلي في حين ذهبت دراسات أخرى إلى إبرازها من الناحية الأثرية المرتبطة بالمنهج التاريخي، وبقي الجانب الجمالي الفني رغم أهميته دونما اهتمام.

لذلك ارتكزت الباحثة على إبراز التعبيرات الفنية الغنية بجماليات التكوين للوحدات الفسيفسائية في"بازيليكا جستنيان"، ودراسة مواضيعها من حيث الرؤية والأسلوب والمعالجة الفنية، إلى جانب هندسة وبناء وحداتها الفسيفسائية وبناء اللوحات الجدارية استلهاما للقيم والمفردات الجمالية والإدراك الشكلي فيها.

الكلمات المفتاحية / التعبيرات الفنية، الوحدات البنائية، الفسيفساء، بازيليكا جستنيان.

إشكالية البحث

ليبيا أرض غنية بالآثار والوحدات الفنية وبثراء اللوحات الفسيفسائية المتعددة الألوان والتصاميم والموضوعات، كذلك الرسومات ألجداريه الموجودة داخل متحف أثار صبراتة، التي تعتبر لمصدر ألهام للفنان بشكل جميل، ونظرا لقصور الدراسات الفنية للمكونات الفسيفسائية فيها وتركيزها على الجانب التاريخي مع إهمال الجانب الجمالي لهذا الفن استوجب الوقوف على دراسة الجانب الجمالي في تكوينها.

وعليه تكمن مشكلة الدراسة في طرح التساؤلات التالية:

1) محمد عيسى، الحياة العامة في المدن الليبية القديمة أثناء الاستعمار الروماني من خلال بعض نماذج الفسيفساء، مرجع سابق .

_ ما إمكانية استخلاص الرؤى الجمالية في تعبيرات الوحدات الفسيفسائية الموجودة في" بازيليكا جستنيان" الأثرية ؟

_ ما السمات والخصائص التي تتميز بها الوحدات الفسيفسائية داخل متحف صبراته الكلاسيكي" بازيليكا جستنيان" ؟

أهداف البحث:

_ استخلاص جماليات الرؤى البنائية والتعبيرية للوحدات الفسيفسائية في بازيليكا جستنيان الأثرية.

_ إبراز أهم المميزات والخصائص باللوحات التعبيرية والزخرفية والتعريف بها.

أهمية البحث :

_الكشف عن جماليات التكوين الفني للفسيفساء المنفذة في المعلم التراثي الحضاري بمدينة صبراته، والتعرف من خلالها على النواحي التاريخية والتقنية وتطورها.

_تقديم رؤية تحليلية جمالية للرسوم ألجداريه للوحدات الزخرفية لفسيفسائي بازيليكا جستنيان الأثرية.

حدود البحث:

تتحدد في عرض الوحدات الفسيفسائية بأرضية وجوانب "بازيليكا جستنيان" الموجود دخل متحف صبراتة، بهدف الكشف عن جماليات التكوين فيها، ووصف وتحليل البلاطات الفنية واستخلاص القيم الفنية لوحداتها الفسيفسائية لما اتصفت به من جماليات في التكوين والأسلوب والتعبير.

منهجية البحث:

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والتاريخي، مستندة على نماذج الدراسة في وصف وتحليل البلاطات الفنية الموجودة في "بازيليكا جستنيان" بمتحف صبراته واستخلاص القيم الفنية لوحداتها الفسيفسائية لما اتصفت به من جماليات في التكوين والأسلوب والتعبير.

أولا: بنائية الوحدات الفسيفسائية في ليبيا

يعتبر فن الفسيفساء رمز من رموز الحضارة، وفن موروث عن فنون الحضارات القديمة لمنطقة البحر المتوسط وبلاد الإغريق والرومان، ورغم إن العديد من الحضارات القديمة قد عرفت أنواع ومعالجات مختلفة للفسيفساء لأغراض طقوسيه أو زخزفية، فقد انتشرت الفسيفساء في الحضارة اليونانية الرومانية وزاد انتشارها وارتباطها بالثقافة والحضارة البيزنطية؛ حيث كانت أداة تعبير أساسية، واتخذها فنانو هذا العصر الوسيلة الهامة للتعبير عن المعتقدات الجديدة المناهضة للديانات والمعتقدات الوثنية القديمة[1].

يعد فن الفسيفساء من تقنيات التصوير ألجداري التى شهدا تطور كبير على مر العصور من حيث اختلاف وتعدد تقنيات التنفيذ واستخدام خاماتها المختلفة نتيجة للطبيعة الجيولوجية ومواردها المتعددة من توفر الزلط والأحجار والرخام..، ويعتمد فن الفسيفساء على تجميع مكعبات من القطع الصغيرة منها بجانب بعضها البعض على هيئة أشكال هندسية أو وحدات نباتية..، المتميزة بطابعها الجمالي إلى الجانب الوظيفي النفعي.

ومن هذه المكعبات يتم رصف أرضيات صغيرة أو كبيرة ذات مناظر ومواضيع مختلفة لبعض من الأساطير الخرافية المقتبسة من العقائد الدينية القديمة، عربية أو إغريقية أو رومانية[2].

أما الشخصيات فتركزت على الصور التخيلية للآلهة أو الملوك والأباطرة والأبطال والقادة والشخصيات المرموقة والحكماء والنساء المرموقات في المجتمع، كما تمثل من بين الشخصيات الآدمية المغنين والعازفين والراقصات والفاتنات، ومن ثم تمثلت في السيد المسيح ورجال الدين من الرهبان والقساوسة والمؤمنين بالدين المسيحي وأتباعهم في العصر الذى أطلقت عليه مؤخرا تسمية العصر البيزنطي[3].

فالأشكال الهندسية فيها تمثلت جميعها في أنواع الفسيفساء، وتوظيفها على جميع مراحل الحقب التاريخية، على شكل تزييني أو بمظهر تزييني مكمل للوحات، ومنها المربعات والمكعبات والمثلثات والمضلعات وكذلك المنحنيات والمستقيمات والإطارات.

---

1) أنور أبو زعينين، فن الفسيفساء في ليبيا ، قصائد من حجر، دار الكتب الوطنية بنغازي، ليبيا،2006 ، ص 14.

2) محمد عيسى، الحياة العامة في المدن الليبية القديمة أثناء الاستعمار الروماني لبعض نماذج الفسيفساء، مرجع سابق، ص 99 .

3) محمد عيسى، الحياة العامة في المدن الليبية القديمة، المرجع السابق، ص 99_100

وجميع هذه الإبداعات جاءت عن طريق تنسيق المكعبات ذات الألوان المختلفة في الأحجام والألوان لتخرج في غاية الروعة في تمثيل تكويناتها الفسيفسائية بتعبيرية منمقة، ولهذا فقد اختار الفنانون الألوان المبهرة وقد تمازجت مع باقي الألوان بحسب التصاميم المطلوبة، ونلاحظ انه من بين الألوان التى سادت في الاستعمال الأبيض والأسود والأحمر والأصفر والأزرق والبني والبرتقالي، واندماجها في كثير من الحالات بمظهر متناسق يضفي على اللوحات أثراء في التناغم والإتقان.

حيث بداء أول ظهور للفسيفساء في ليبيا أثناء الوجود الإغريقي الذى بداء 631 ق م وبلغ فن الفسيفساء ذروته في الدقة والإتقان في القرنين الأول والثاني الميلاديين خاصة في تصوير الأشخاص، ثم تدهور في النصف الثاني من القرن الثالث الميلادي، وهو عصر الاضطرابات الإمبراطورية والدينية بعد موت "الاسكندر سويروس" عام 235 م، على إن فسيفساء القرن الثالث الميلادي اتسمت بكونها أكثر بريقا ووضوحا واقل دقة من سالفها.

أما في العصر المسيحي فقد عرفت الفسيفساء بالدقة والميل إلى الزخارف النباتية (خاصة الكروم) التى تشير إلى نعيم الجنة، وبعض الرموز المسيحية كالحمام والطاووس، وبعض التصورات المستوحاة من العهد الجديد[1].

عاد فن الفسيفساء إلى أهميته بالاستقرار السياسي في العصر البيزنطي، ولعل أهم اكتشاف يعود إلى تلك الفترة يتمثل في الوحدات الفسيفسائية التي اكتشفت في ورسومات جداريه وأرضيات تغطي الرواق الأوسط والأروقة الجانبية في" بازيليكا جستنيان " 527_ 565 م، التي اشتهرت بفسيفسائها والتي عثر عليها بمدينة صبراته وهي معروضة حاليا بمتحف صبراته الأثري[2].

حيث زينت معظم الديناميس الموجودة برسومات جميلة تمثل موضوعات متأثرة بالفن الكلاسيكي (الإغريقي والروماني)، فقد صورت فروع وعناقيد العنب وصور الحمام والأسماك، ومن بين الرموز التى ظهرت في الفنون المسيحية صورة اليمامة المتمثلة للروح، وطائر" الفونيكس" الخرافي الذي عاش خمسمائة عام، وبعد أن احرق نفسه عادت الحياة إلى رماده،

1) محمود عبد العزيز النمس، وآخرون، دليل متحف السراي الحمراء بطرابلس، الإدارة العامة للبحوث والمحفوظات التاريخية بمصلحة الآثار، 1977 م، ص 139.

2) محمود عبد العزيز النمس، مرجع سابق، ص 141.

ولهذا كان رمز للخلود، كما تعد سعف النخيل رمزا للنصر وغصن الزيتون رمزا للسلام والسمكة رمز للسيد المسيح[1].

فقد تميزت منطقة شمال أفريقيا بشكل عام بموضوعات الفسيفساء المتعددة والمتنوعة وعلى وجه الخصوص الفسيفساء الليبية ذات الموضوعات والأفكار النادرة، خاصة الموجودة بفيلا " دار بوك عميره " والتي ترجع إلى القرن الثاني الميلادي، ودار فيلا سيلين والتي ترجع إلى القرنين الثاني والثالث الميلادي.

وبلغ فن الفسيفساء أوجه حين استخدم للتعبير الديني في الفن البيزنطي وأصبح من أهم الفنون المكملة للعمارة في الكنائس، على سبيل المثال كنيسة "أيا صوفيا" في القسطنطينية، واللوحتين الشهيرتين في كنيسة "سان فيتال" في رافينا، وكنيسة "سان مارك" بالبندقية، حتى قل استخدامها في تزيين الجدران في عصر النهضة؛ بسبب الميل لاستخدام التصوير الزيتي.

إلى أن عادت الفسيفساء إلى سابق انتشارها، مع انتشار ورش متخصصة في القرنين الثامن والتاسع عشر بالإضافة إلى التطور التكنولوجي في العصور الحديثة وما استجد من أساليب في التنفيذ أو الخامات المتنوعة طبقا لرؤية فناني الفسيفساء[2].

ومن أهم الخصائص الفنية للوحدات الفسيفسائية المنتشرة في هذه المرحلة نستخلصها في التالي:

_ ظهور براعة الفنان في استعمال التدرج في الألوان.

_ وضوح التبادل في الحركة بين أجزاء عناصر اللوحة، وبلوغ التوافق المتقن بين اللون والضوء.

_ تفعيل الحركات من خلال توظيف تراكيب ذات حدة حركية ونشاط ديناميكي فعال.

_ تم أغناء اللوحات بالتعبير ألتزييني والمتجددة، بإبراز ووضوح الذوق المتجدد خاصة في توظيف النباتات المخضرة، وإبراز العناصر الهندسية الأصيلة.

1) معالم من الآثار المسيحية المبكرة في ليبيا Historylibyawordpress.com

2) أنور أبو زعينين، فن الفسيفساء في ليبيا ، مرجع سابق ، ص 12_17.

ومن الواضح تعدد الرموز المعتمدة في استعمالها وتداولها، والذي لم يقتصر على منطقة أو إقليم جغرافي معين وإنما شمل جميع أراضي الإمبراطورية بقسميها الشرقي والغربي[1]، فبالرغم من تعددها نبين أهمها على الشكل التالي:

1. اليمامة ترمز إلى الروح.
2. طائر العنقاء "الفونيكس" ورمزيته في الخلود.
3. طائر الحمام ظهر في جميع الفنون ويرمز في المسيحية إلى البساطة والنقاوة والتواضع والسلام، والروح البشرية وقدسيتها عند الإنسان.
4. سعف النخيل يرمز للنصر.
5. غصن الزيتون ويرمز إلى السلام .
6. السمكة وترمز إلى السيد المسيح لان اسمها اليوناني يتكون من حروف اسمه.
7. الطاووس ويرمز منذ القدم إلى الخلود[2].

قد أفرزت صناعة الفسيفساء أنواع متعددة منها في الشكل والمضمون بوجودها في مختلف المتاحف والمواقع الأثرية، بعضها نقل من موقعه إلى المتاحف للترميم والصيانة والعرض فيها خوفا من تلفها، وتعرضها للسرقة والتهريب، كما الواقع في "كنيسة جستنيان" موضوع هذه الدراسة، وحفظها وعزلها عن العوامل الجوية بمتحف صبراتة، حيث تنطوي جميعها ضمن ثلاث أنواع من تقنيات الفسيفساء الأكثر انتشارا في ليبيا وهي كالأتي[3]:

النوع الأول ويعرف باسم اوبوس تيسيلاتوم :

وجدت نماذج من هذا النوع في كل من لبدة وصبراته، حيث تم الاستغناء عن الحصى، واستخدمت الأحجار كبديل، بالإضافة إلى قطع الزجاج، يتم صنع هذا الصنف على شكل قطعة كاملة من حبيبات صغيرة ترتب بأشكال منتظمة مربعة الشكل بسمك 1-2 سم، في خطوط

1) محمد عيسى، الحياة العامة في المدن الليبية القديمة ، مرجع سابق ، ص 99_111.

2) محمد عيسى، معالم من الآثار المسيحية المبكرة في ليبيا منذ بداية القرن الرابع وحتى منتصف القرن السادس الميلادي، مجلة أثار العرب، ـ العدد السادس،1993، ص 104_114 .

3) محمود عبد العزيز النمس، وآخرون، مرجع سابق ، ص 141_143

مستقيمة أو منحنية، طبقا لوحدات التصميم، مع تنوع والأشكال سواء كانت أدمية أم هندسية أو نباتية، بحيث تكون الصورة فيها ذات موضوع واحد، وتزين حواف اللوحة زخارف في تألق لوني.

النوع الثاني ويعرف باسم أوبوس سيكتلي :

يستخدم هذا الأسلوب في الأرضيات التى يتم تنفيذها بشرائح من الرخام على هيئة إشكال هندسية متنوعة، وبأحجام والألوان مختلفة ونتيجة استخدام الصخور البركانية والمتحولة، كان له الأثر في مقاومة العوامل الجوية وصمودها لأزمنة طويلة، ويرجع أول نموذج تم بهذه التقنية إلى القرن الثاني ق. م في ايطاليا.

وجود نماذج من هذا الأسلوب في أرضية لوحة "الفصول الأربعة" في دار "بوك عميره" متمثلة بقطع من الرخام المتعدد الألوان محفوفة بإطار من ضفائر مجدولة تضفي على اللوحة جمال ورونق.

النوع الثالث ويعرف باسم اوبوس فيرميكولاتوم :

تصنع اللوحة فيها بأكملها من قطع الفسيفساء الصغيرة بحيث يتم رسم الصورة أو الشكل المطلوب على الأرض أولا، ثم تقسم من الداخل بإطارات من الفسيفساء الملون على شكل لوحات فنية بحيث تشمل كل واحدة منها موضوع واحد لأحد المواضيع والمناظر الطبيعية، يقطع متناهية الصغر تصل إلى حوالي (1_4 ملليمتر)، ومن أشهر الأرضيات في ليبيا أرضية (اورفيوس) التى عثر عليها بإحدى الدارات الرومانية بالقرب من مدينة لبدة .

حيث إن الأسلوب السائد في تنفيذ الفسيفساء في العصور اليونانية والرومانية هو الأسلوب المباشر، فيما عدا الأجزاء التى تحوي موضوعات وتكوينات دقيقة، يتم تنفيذها في ورش خاصة بالفسيفساء وتسمى امبليما"، وقد تم الإشارة إلى إن هذه التقنية كانت معروفة ومنتشرة في ليبيا أكثر من أي منطقة أخرى بشمال إفريقيا.

كما وجد في كل من المواقع الأثرية بدار فيلا سيلين، وشمال المسرح صبراته أسلوب واحد لتأسيس الأرضية لوضع مثل هذه إل"امبليما*"، مع اختلاف استخدم قطع كبيرة الحجم من الأحجار الملونة والرخام ولكن بسمك ارفع[1].

1) محمود عبد العزيز النمس، وآخرون، مرجع سابق ، ص 141 .

ثانيا: الموقع الأثري "بازيليكا جستنيان" بمتحف صبراته الكلاسيكي

أمام الكم الهائل من المكتشفات الأثرية، التى كانت حفظها داخل أطار مبنى بمواصفات خاصة، يوفر سبل حماية وحفظ لتلك الكنوز الفنية والوثائق التاريخية الهامة من الضروريات، كلف المهندس المعماري الايطالي" فينشي فوري" في بنائه عام 1930م، وتم الانتهاء منه في عام 1934، ليفتتح باسم المتحف الكلاسيكي، أو المتحف الروماني، شكل (1)، كما يطلق عليه في بعض النشرات السياحية[1] .

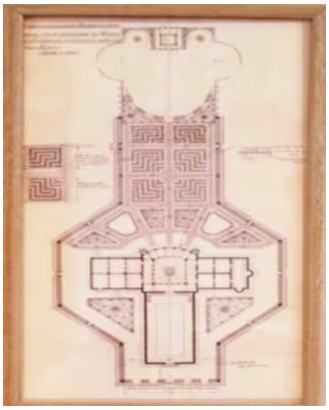
شكل (1) المتحف الروماني المصدر: https://www.temehu

الوصف المعماري:

عبارة عن تصميم مربع الشكل وبفناء داخلي يتوسطه ثلاثة أجنحة " صالات للعرض" كما موضح بشكل (2)، فيما يطل الفناء الخارجي على مدخل مدينة صبراته الأثرية .

*) الامبليما: عبارة عن لوحة مستقلة يتم وضعها في المكان المخصص لها طبقا لتصميم الحجرة، وهي أما أن تكون لوحة أو لوحات رئيسية داخلية بمقاسات تصل إلى (50سم) لكل مربع.

1) وزارة السياحة والصناعات التقليدية-ليبيا



شكل (2) المخطط المعماري لمبنى متحف صبراتة الكلاسيكي[1]

افتتح متحف صبراتة الكلاسيكي " الروماني" عام 1936م، ويعود تاريخ الموجودات به مابين القرن السادس ق م، والسادس الميلادي، وهي مسجلة على قائمة اليونسكو للتراث العالمي وتزخر بعدد من المعالم الأثرية، وقد تم إغلاق المتحف أثناء الحرب العالمية الثانية وأعيد افتتاحه عام 1966.

الوصف التاريخي:

يتكون المتحف من ثلاث صالات للعرض: الصالة الأولى "صالة النحت" وتضم عدد من ألواح الفسيفساء التى تم العثور عليها في معبد "ليثر باتر" في صبراته، ولوحات جداريه من الفريسكو، إضافة إلى حمامات البحر ورؤوس لتماثيل بينها رأس الإله الروماني جوبيتير[2].

أما الصالة الثانية تسمى بصالة كنيسة الإمبراطور جستنيان تتضمن مجموعة من المصابيح والأواني الفخارية، وأرضيات مختلفة من فسيفساء التى كانت موجودة في كنيسة الإمبراطور جستنيان.

بينما تضم الصالة الثالثة عدد من القطع المختلفة الاستعمالات والأواني والمصابيح من الرخام والفخار والعاج تم العثور عليها في مواقع مختلفة من المدينة [3].

1) https://www.temehu . com/.cites Sites/ museum- of- sabratha.htm

2) وزارة السياحة والصناعات التقليدية- ليبيا

3) أطلس المواقع التاريخية والسياحية في العالم aathaar.net

تطور أسلوب الكنائس بمدينة صبراته

لقد اكتشف العديد من الآثار المسيحية المبكرة بمدينة صبراته، ويعتقد إن القدر الأكبر مازال مدفونا تحت الأرض، ومن أهم المباني التى تعود للعهد المسيحي المبكر في الوقت الحاضر في هذه المدينة هي: ديماس الدفن (كاتا كومبس)، كنيستا المسرح كنيسة البازيليكا.

أ- ديماس الدفن صبراته :

اكتشف هذا الديماس (الكاتاكومبس وهو عبارة عن طرق طويلة تحت الأرض) عن طريق الصدفة عام 1942 م، أثناء حفر قناة للمجارى من قبل الجيش الانجليزي الذى كان يحتل المنطقة ، وقد تم العثور على جزء من هذا الديماس على بعد 200 متر من البحر.

يتكون في وقتنا الحاضر من ممرين احدهما يتجه من الغرب إلي الشرق والأخر يتجه من الجنوب الغربي إلي الشمال الشرقي، حيت تنتمي غرف الدفن في هذا الديماس إلى النوع المعروف باسم المدافن ألقبويه، وتزدان بعض هذه المدافن برسومات جداريه جميلة، ويتم الدفن بوضع التوابيت الحجرية المغطاة بألواح حجرية ورخامية على أرضياتها مباشرة، كما عثر على إطلال أربع كنائس بالمنطقة وهذا دليل على تزايد المسيحيين في مدينة صبراته[1].

ب - كنيستا المسرح :

تقع هاتان الكنيستان بالقرب من حمامات المسرح بمدينة صبراتة، ويبدو إن الاختصاصات الدينية لهاتين الكنيستين واحدة، ويعتقد إن بداية تشيدهما كان في أواخر القرن الرابع الميلادي.

كنيسة البازيليكا:

لقد حلت هذه الكنيسة محل البازيليكا الرومانية في حدود عام 450 م، وقد انكمش عرض هذه الكنيسة عن العرض السابق للبازيليكا، وفي نفس الوقت اتخذت نفس طراز البازيليكا الرومانية، حيث أصبحت تتكون من صحن في الوسط وجناحين وحنية بالجدار الغربي.

1) الدو نيستوري ، ديماس الدفن في صبراته، مجلد ليبيا القديمة، العدد 10.9 ، مصلحة الآثار، طرابلس، 1972،1973 م، ص 9 .

وقد أقيم مذبح من الخشب في منطقة قريبة من الزاوية الشمالية الغربية للكنيسة، ولكن بقاياه الحالية تدل على انه استبدل بالرخام في فترة لاحقة، وقد تم الاستغناء عن حوض التعميد السابق بإقامة معمودية في منطقة قريبة من الزاوية الشمالية الغربية للكنيسة[1].

الأسلوب التعبيري في بازيليكا جستنيان

ظهرت بعض المعالم المسيحية المبكرة التى شيدت في ليبيا من دور عبادة وكنائس في الفترة مابين (300_ 565 م)، وقد توقفت هذه المنشات عن أداء دورها المسيحي بمجرد وصول الطلائع الأولى التى نشرت الدين الإسلامي في ربوع البلاد في عام 642 م، وسرعان ما بداء يسهم في بناء الحضارة العربية الإسلامية بأكبر نصيب في جميع المجالات.

بعد أن أعاد البيزنطيون سيطرتهم على البلاد بعد طرد الوندال عام "534 م" في عهد الإمبراطور جستنيان (527_ 534م) بداء في منطقة شمال أفريقيا عهد قصير من الازدهار، حيث تم تحويل معظم مباني البازيليكات الرومانية إلى كنائس، بالإضافة إلى تشيد كنائس جديدة خاصة في المدن الخمس والمدن الثلاث.

ومن ابرز النماذج التى تمثل العمارة في هذه الفترة كنيستان هما كنيسة قصر ليبيا بمنطقة المدن الخمس (شحات)، وكنيسة جستنيان بمنطقة المدن الثلاث (صبراته)[2].

كنيسة جستنيان :

كنيسة جستنيان البيزنطية وتعرف باسم " بازيليكا جستنيان"؛ معلم من معالم الآثار المسيحية المبكرة في ليبيا منذ القرن الرابع. وتعتبر بقايا كنيسة جستنيان الأثرية من المعالم التاريخية المهمة بمدينة صبراته، ومنطقة شمال إفريقيا بوجه عام، وذلك لاحتوائها على عدد من الفسيفساء الملونة التى لازالت تحافظ شكلها ورسوماتها الأصلية، بالرغم من مرور العديد من العصور على تشيدها بأمر من الإمبراطور جستنيان.

لذا يزور العديد من السياح الكنيسة، لمشاهدة تلك اللوحات بالإضافة إلى الأعمدة الرخامية العريقة .

1) معالم من الآثار المسيحية المبكرة في ليبيا Historylibyawordpress.com

2) Historylibyawordpress.com

فقد أشاد المؤرخ البيزنطي " بروكوبيوس" (القرن السادس الميلادي) بضخامة هذه الكنيسة، ولكن عظمه البناء لم يبقى منه سوى الأجزاء السفلية من البناء كما بشكل (3). ومن ابرز ملامح هذه الكنيسة في وقتنا الحاضر هو الفسيفساء التى كانت تزين صحن الكنيسة الأوسط والجناحين، وهي ألان معروضة بمتحف مدينة صبراته على هيئة نموذج لهذه الكنيسة[1].

شكل (3) الأجزاء السفلية لكنيسة جستنيان البيزنطية[2]

من ابرز معروضات المتحف، لوحة فسيفسائية ضخمة بالقاعة المقابلة للمدخل الرئيسي، التى كانت تزين أرضية صحن كنيسة جستنيان 527_565 م" كما في شكل (4)، المشيدة على أنقاض بازيليكا " أوغسطين" وتمثل شجرة عنب محملة بالثمار وتنتشر على أغصانها أنواع كثيرة من الطيور، وطائر العنقاء التراثي والطاووس، كما علقت على جدران الصالة ألواح فسيفساء أرضية أجنحة الكنيسة والهيكل، والمزينة برسوم وأشكال هندسية، بالإضافة إلى حاجز الهيكل وعمودان من وعاء القربان، وقمة المذبح الرخامي للكنيسة.

1) محمد على عيسى، مدينة صبراته منذ الاستيطان الفينيقي حتى الوقت الحاضر، الدار العربية للكتاب، طرابلس، 1976 م، ص 88،85 .

2) https://vici.org/vici/18067 Basilica of Justinian,sabratha-vici.org /

شكل (4) قاعة المدخل الرئيسي للكنيسة داخل متحف صبراتة

وجدت أغلب الفسيفساء في الرواق الأوسط والساحة المقدسة وبعض الحجرات الجانبية ولم يلاحظ وجود فسيفساء تزين الجدران والقباب، أن أقدم الفسيفساء ترجع للقرن الخامس ميلادي وانتشرت بشكل كبير، وأصبحت سمة في كل كنيسة في عهد جستنيان، ولم يقتصر الزخرف بالفسيفساء عن الكنائس والأماكن المقدسة بل وجدت في أرضيات المباني بالمدن أيضا.

ويلاحظ إن الفسيفساء التى كانت في الصحن تمثل رسما رمزيا يبدءا من بداية صحن الكنيسة وحتى نهايته، لفروع متشابكة تتخللها عناقيد العنب، إلى جانب وجود عدد كبير من الطيور من بينها طائر" الفونيكس" وهو رمز من شعارات الديانة المسيحية.

كما وجدت نماذج من الفسيفساء المنفذة بالأبيض والأسود بالعديد من المواقع الأثرية في صبراته والتي ترجع إلى القرن الثاني الميلادي[1]، وهي تخلو من أي موضوعات وتقتصر على الوحدات الهندسية، لتكوين أشكال متنوعة فيما بينها من تصاميم والعلاقات المختلفة، وهي تماثل تلك الموجودة "اوستيا انتيكا" في ايطاليا، ومن المواقع الأثرية باليونان، وهذا راجع لتوفر الخامات المتاح استخدامها[2]، حيث إن هذا الأسلوب كان منتشرا في التصوير الحائطي وفسيفساء الأرضيات في العالم الكلاسيكي.

1) أنور أبو زعينين، فن الفسيفساء في ليبيا، مرجع سابق، 2006، ص47.

2) المرجع السابق، ص47 .

فتراص القطع الفسيفسائية في الوحدات التشكيلية تؤدي إلى جانب وظيفتها في البناء التشكيلي دوراً جمالياً، يرتبط بوضع عناصرها على مسطح العمل الفني وعلاقاتها المتبادلة بما يجاورها من عناصر تحقق مختلف القيم الفنية (قيم الوحدة، التنوع الإيقاع، الاتزان، التناسب، الحركة، التوافق التباين والتماثل) التي تنتج عن تنظيم العلاقات بين المفردات على مسطح العمل الفن[1]، وهي تظهر متضافرة ومتحدة في كل ممارسات الفن، وتمثل الهدف الجمالي الرئيسي الذي يحاول الفنان في جميع ألازمنه تحقيقه بصورة تعكس الغرض الجمالي والوظيفي من العمل، ودفعه لإبراز أعماله بنوع من التميز والإبداع .

فالعمل الفني يبتعد أو يقترب من الكمال الفني أو الجمال بمقدار ما تترابط أجزاءه بمثل هذا الترابط[2]، وبالنظر إلى تلك القيم لابد من اعتبارها قيماً متداخلة ومترابطة فهي تعمل معاً دون انفصال.

ثالثا: الرؤى البنائية والتعبيرية لنماذج من الوحدات الفسيفسائية للوحدات الفسيفسائية بازيليكا جستنيان الأثرية :

لاستخلاص الجمالية في البنائية الفنية لفسيفسائي بازيليكا جستنيان أضافت الباحثة هذا المحور الذي اختارت فيها لوحات نماذج الدراسة، وتحليلها لما اتصفت به هذه الوحدات من جماليات في التكوين والأسلوب والتعبير.

1) إسماعيل شوقي إسماعيل، الفن والتصميم، دار زهراء الشرق، القاهرة، 2001، ص224.

2) إسماعيل شوقي إسماعيل، الفن والتصميم، مرجع سابق، ص 224 .

النموذج الأول: فسيفساء أرضية صحن كنيسة جستنيان

فسيفساء أرضية صحن كنيسة جستنيان (1)

تعد من أجمل قطع الفسيفساء النادرة في العالم، تتسم الوحدات الفسيفسائية التى كانت في صحن الكنيسة رسوما رمزية تحاكي حقبة تاريخية تمثل أشكال حيوانات ومخلوقات أسطورية، داخل إطار من الزخارف .

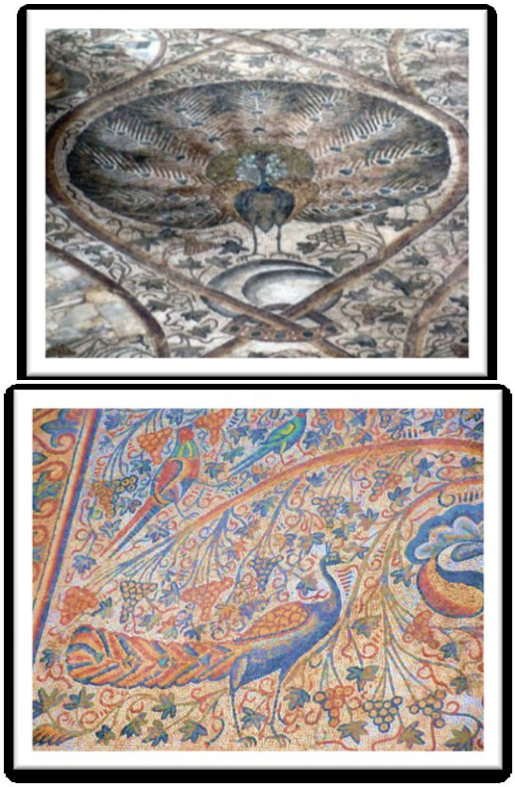
وهي قصة رمزية لرحلة الروح إلى الجنة، وتضم شجرة يسكنها مجموعة متنوعة من الطيور، والتي تمثل أروحًا تبحث عن أرواح، وطيور تأكل العنب من الشجرة. ومن الطيور المميزة طائر الطاووس، يمثل ذروة تطور الروح عند ما تصل إلى الجنة.

واللوحة الفسيفسائية عبارة عن وحدات أرضية من الفسيفساء الدقيقة مستطيلة الشكل من بداية صحن الكنيسة وحتى نهايته، نفذت بقطع من الحصى الأبيض والأزرق والبني والعسلي الملون ، ذات فروع متشابكة تتخللها عناقيد العنب، إلى جانب وجود عدد كبير من الطيور، كما نرى عدد من الطاووس وسمانه داخل القفص، إضافة إلى مجموعة أوراق بأحجام وحركات مختلفة، يمينا ويسار من أعلى وأسفل اللوحة.

يكمن البعد التعبيري في جمالية التنوع بين المساحات اللونية للتصميم الواحد وتوزيعها بشكل مقصود ومحكم من خلال تنفيذ تصميم تداخل الفروع والأوراق وعناقيد العنب في حركة

1) Basilica of Justinian,sabratha-vici.org https://vici.org/vici/18067

بصرية إدراكية، حيث تتنوع في أحجام قطعها مابين الصغير والدقيق جدا يعطى الإحساس بالعمق، إلى جانب التنوع اللوني بين تدرج الأزرق والأخضر والبني والعسلي بتناغم وثراء لوني.



الجزء العلوي من فسيفساء أرضية كنيسة جستنيان جزء تفصيلي يسار فسيفساء أرضية جستنيان

اتسمت كافة أجزاء الفسيفساء بطابع شمولي من حيث الرؤية والأسلوب الرمزي المتبع في معالجة عناصر التصميم المتمثلة في تمازج زخارفها النباتية والطيور.

نشاهد في الجزء العلوي اللوحة الفسيفسائية تكوين لطاوس ثابت فارد اجنحته بمبداء السيادة في التصميم، اوحت بشموخه، وطاوس اخر يسار اللوحة في حركة تعبيرية بجناحين مضمومين داخل تصميم غنى بالتناغمات المتنوعة من حيث استخدام الخطي المتشابك لتفصيل الاجنحة، وحركة الاوراق، وتدلي العناقيد، وتوزيع الالوان.

مؤكد على البعد التعبيري الجمالي من خلال التاثيرات اللونية المتنوعة التى جمعت بين تباث الطاوس والتداخل الخطى لتاثيرات حركة اجنحته وباقي العناصر النباتية وتوزيعها في تكرار

جمالي على مساحات متعددة لسطح الارضية، في انسجام وتناغم واثراء لسطح اللوحة الفسيفسائية.

النموذج الثاني: لوحات لفسيفساء ورقية

لوحات أرضية جستنيان لفسيفساء ورقية[1]

لوحات فسيفسائية ورقية نزعت من أرضية كنيسة جستنيان القديمة، للحفاظ عليها من عوامل التعرية والزمن وعلقت على جدران متحف صبراته.

تتمثل الجمالية التعبيرية في اللوحات الفسيفساء الورقية في تصميم وحداتها بقدر من التجرد وتناغم لوني مبسط، متجسدة بطابع التماثل في التكوين. متفاعل فيها الجانب التشكيلي والجانب التعبيري محقق رؤية جمالية بين أسلوب فناني تلك الحقبة والتقنية الفنية في التنفيذ، وما تضفيه من قيم جمالية وثراء تعبيري لتكوينات الفسيفساء .

1) https://vici.org/vici/18067 Basilica of Justinian,sabratha-vici.org

النموذج الثالث: لوحة لبلاطة هندسية

الوحدات الهندسية على جدران متحف صبراته[1]

تقتصر هذه الفسيفساء في تكوينها على الوحدات الهندسية لصياغة تناغم متنوع فيما بينها من تصاميم وعلاقات بإيقاع متناسق، وتعدد مستويات الخطوط، وقوة التداخل الخطى في تبادل وتوافق للوحدات والعناصر المكونة لها.

فقد برع فنانو تلك الحقبة في استخدام التباين اللوني بين الأبيض والأسود إلى جانب تدرج اللون البني، والتنوع في إحجام الحصى بتجسيدها على شكل تصاميم ذات التكرار في خطوطها راسيا وأفقيا، محدث نوع من تكرار وحداتها.

تكمن التعبيرات الفنية الغنية بجماليات التكوين الفني للوحدات الفسيفسائية من خلال ترتيب وتنظيم المساحات بشكل جمالي محكم، بتلاقي الخطوط الراسية والأفقية، وتباين لوني مما يعطى أحساس بالتوازن والثبات في اللوحة.

1) https://vici.org/vici/18067 Basilica of Justinian,sabratha-vici.org

النموذج الرابع: بلاطات فسيفساء نباتية

بلاطات نباتية من كنيسة جستنيان[1]

إن أسلوب الفسيفساء المنفذة بالأبيض والأسود منتشرا في التصوير الحائطي وتصوير فسيفساء الأرضيات، وهي تماثل تلك الموجودة في المواقع الأثرية في ايطاليا واليونان.

التكوين العام للقطع الفسيفسائية يكمن في تصاميم زخارف نباتية من الحصى الصغيرة بتناغم متماثل بين أجزائها، وفي انسجام وتناغم حركة أوراقها الدائرية في المنتصف وداخل إطار مزين بأزهار وخطوط مستقيمة ودائرية.

وقد أبدع الفنانون في أخراج هذه اللوحات متمكنين من توظيف الألوان المناسبة ضمن سلسلة متدرجة من البني الفاتح إلى البرتقالي، فوق عمق باللون الأسود، أدى إلى نجاح أسلوب

1) Basilica of Justinian,sabratha-vici.org https://vici.org/vici/18067

أظهار الأوراق والأزهار في المنتصف والزوايا، وإتباع التماثل بين أجزاء عناصرها، واندماج الرسومات ضمن اطر هندسية ونباتية بتداخل نوعي جذاب.

تكمن التعبيرات الفنية الغنية بجماليات التكوين الفني للوحدات الفسيفسائية المتمثل في تصميم عناصرها النباتية، من حيث طابع التماثل في التكوين والتنوع في المظهر الخارجي للبلاط، من حيث التصميم وتنوع المادة الخام والثراء اللوني محققه في ذلك سمه التوازن والتماثل.

النتائج والتوصيات:

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

_ تنوع التكوين في وحدات فسيفساء كنيسة جستنيان ساهم في أبراز جماليات التعبير الفني المتمثلة في قيم التوازن، والتناسب، والوحدة، والإيقاع والتنوع، والتوافق اللوني والتماثل بين أجزاء عناصرها.

_ ظهور القيم الجمالية التعبيرية ارتبط إلى حد كبير بموضوعات الرسم والتصوير الموجودة في المواقع الأثرية في ايطاليا واليونان.

_ الارتباط والتوافق التقني والجمالي التام قدم وحدات فسيفسائية لونية كلاسيكية لها رؤية مرتبطة بدلالات رمزية ثقافية محددة للحضارة البيزنطية الظاهرة في فسيفساء أرضية كنيسة جستنيان.

_ تحقق الانسجام التشكيلي الجمالي في ملامس لوحات الفسيفساء لتناسب حجم ونوع الخامة المستخدمة في تكوينها مع الغرض والتصميم من خلال شكل العناصر، التباين اللون، العمق والترابط في التنفيذ.

_ تم استخدام بعض التقنيات المختلفة في فن الفسيفساء والتصوير محقق صيغ جمالية، حيث يتفاعل فيها الجانب التشكيلي والجانب التعبيري للتكوينات الفسيفسائية في صورة واحدة .

_ ترتيب العناصر الهندسية بأسلوب تدريجي يرتبط فيها أجزائها على مستوى التتابع الإيقاعي في الوحدات التصميمية، أدى إلى بروز أساس البعد الجمالي فيها، من خلال الخصائص الفنية كالتناغم اللوني والخطى إلى جانب حسية الملمس والتناسب والإيقاع في الوحدات الفسيفسائية.

_ تمكنت التعبيرات الفنية الغنية بجماليات التكوين الفني للوحدات الفسيفسائية من التأكيد على التعبير عن شتى المواضيع والحالات، وتطور عناصرها المستخدمة من رؤية سطحية إلى جمالية مجردة بأفاق جديدة مستمدة عناصر تكوينها من البيئة الاجتماعية المحيطة.

_ اتسمت الوحدات الفسيفسائية بطابع شمولي من حيث الرؤية والأسلوب الرمزي المتبع في معالجة عناصر التصميم، المتمثلة في تمازج زخارفها النباتية والطيور بعناية فنية دقيقة في التنفيذ وبأساليب إبداعية مبتكرة وضمن لوحة فسيفسائية واحدة.

_ ظهور الإطار ذات الأشكال والخطوط المتحركة التى كان يستلهمها الفنانون من اللوحات ألجداريه المعتمدة على النماذج التصويرية، واندماج رسوماتها ضمن اطر نباتية وهندسية متعددة الألوان .

التوصيات

1. الحث والتشجيع على الدراسات العلمية والفنية المتخصصة في مجال ترميم الفسيفساء، والاهتمام بها والربط بين الدراسات الأثرية والفنية والتقنية بالمواقع الأثرية.
2. تطوير المتاحف الأثرية في ليبيا طبقا للمواصفات العالمية، للحفاظ على الممتلكات الأثرية والتاريخية بها، وتوفير الجو والبيئة المناسبة وذلك على حسب المعروضات المقترحة لحيز المتحف.
3. وضع برنامج خاص للصيانة الدورية للمواقع الأثرية وحمايتها، إلى جانب إنشاء معامل الترميم طبقا للأسس والمعايير العلمية .

قائمة المصادر والمراجع

_أنور أبو زعينين، فن الفسيفساء في ليبيا، قصائد من حجر، دار الكتب الوطنية بنغازي، ليبيا، 2006 .

_ إسماعيل شوقي إسماعيل، الفن والتصميم، دار زهراء الشرق، القاهرة، 2001.

_ محمد عيسى، الحياة العامة في المدن الليبية القديمة أثناء الاستعمار الروماني من خلال بعض نماذج الفسيفساء، مجلة أثار العرب، العدد السابع والثامن، 1995 م .

_ محمد عيسى، معالم من الآثار المسيحية المبكرة في ليبيا منذ بداية القرن الرابع وحتى منتصف القرن السادس الميلادي، مجلة أثار العرب ـ العدد السادس،1993. _محمد على عيسى، مدينة صبراته منذ الاستيطان الفينيقي حتى الوقت الحاضر، الدار العربية للكتاب، طرابلس، 1976 م .

_ محمود عبد العزيز النمس، وآخرون، دليل متحف السراي الحمراء بطرابلس، الإدارة العامة للبحوث والمحفوظات التاريخية بمصلحة الآثار، 1977 م.

_ الدو نيستوري ، ديماس الدفن في صبراته، مجلد ليبيا القديمة، العدد 9ـ10، مصلحة الآثار طرابلس، 1972 ،1973 م .

المواقع الالكترونية

_ وزارة السياحة والصناعات التقليديةـ ليبيا.

معالم من الآثار المسيحية المبكرة في ليبيا Historylibyawordpress.com_

_https://www.temehu.com/.citesSites/museum-of- sabratha.htm

sabratha-vici.org / ، _https://vici.org/vici/18067 Basilica of Justinian

أطلس المواقع التاريخية والسياحية في العالم Athaar.net _

التسويق الالكتروني و أثره على مبيعات تذاكر الطيران في ليبيا في ظل جائحة كورونا

دراسة تطبيقية على شركات الطيران الليبية العامة والخاصه خلال فترة جائحة كرونا

د. ايمان محمد المرغني / محاضر ـ كلية الإقتصاد والعلوم السياسية ـ جامعة طرابلس
م. طارق علي الفيض / ماجستير هندسة الطيران ـ مركز البحوث التطبيقية والتطوير

المستخلص:

سعت هذه الدراسة لتسليط الضوء على التسويق الالكتروني وأثره على مبيعات تذاكر الطيران في ليبيا في ظل جائحة كورونا. حيث قام الباحثان بإعداد 100 استبانة وتوزيعها على عملاء شركات الطيران الليبية المستهدفة للدراسة وهي (الخطوط الليبية والخطوط الجوية الافريقية والبراق للطيران والاجنحة الليبية). وتم اجراء التحليل الاحصائي لعدد 94 استبانة كاملة باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الانسانية SPSS لتحقيق اهداف الدراسة ،ومن ثم استخلاص النتائج والتوصيات، حيث تبين ان هناك أثر للتسويق الالكتروني على مبيعات تذاكر الطيران في ليبيا في ظل جائحة كورونا وأن أفضل شركات الطيران الليبية كانت شركة الأجنحة الليبية لاستخدامها التسويق الالكتروني لحد ما. وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات لشركات الطيران الليبية للتقليل من تأثير جائحة كورونا على مبيعات تذاكر الطيران، والمحافظة على مبدأ التباعد الاجتماعي ،الذي هو اساس لمحاربة هذه الجائحة والتقليل من تأثيرها على المجتمع ككل. حيث اوصت الدراسة شركات الطيران بضرورة تفعيل وتحسين المواقع الالكترونية ،وانجاز خدمات المسافرين عبرها كإصدار تذاكر السفر والدفع عن طريق البطاقات المصرفية الالكترونية . كما أوصت الدراسة بضرورة مواكبة العصر في هذا المجال واصدار واستخدام تطبيقات الاجهزة الذكية (الهواتف المحمولة والاجهزة اللوحية.. إلخ) لتقديم الخدمات للمسافرين كحجز واصدار تذاكر السفر ومعرفة مواعيد الرحلات وتكلفتها دون الحاجة للذهاب لمكاتب الحجز التقليدية.

الكلمات المفتاحية : التسويق الالكتروني، شركات الطيران في ليبيا، جائحة كورونا

Abstract:

This study sought to shed light on e-marketing and its impact on air ticket sales in Libya in light of the Corona pandemic. Where the researchers prepared 100 questionnaires and distributed them to the customers of the Libyan airlines targeted for the study, which are (Libyan Airlines, Afriqiyah Airways, Buraq Air, and Libyan Wings). A statistical analysis of 94 complete questionnaires was conducted using the SPSS program for human sciences to achieve the objectives of the study, and then draw conclusions and recommendations, as it was found that there is an impact of electronic marketing on air ticket sales in Libya in light of the Corona pandemic, and that the best Libyan airlines was Al-Wings. Libyan for using electronic marketing to some extent. The study concluded with a set of recommendations for Libyan airlines to reduce the impact of the Corona pandemic on air ticket sales, and to maintain the principle of social divergence, which is the basis for fighting this pandemic and minimizing its impact on society as a whole. The study recommended that airlines need to activate and improve websites, and provide passenger services through them, such as issuing travel tickets and paying via electronic bank cards. The study also recommended the necessity of keeping pace with the times in this field and issuing and using smart device applications (mobile phones, tablets, etc.) to provide services to travelers such as booking and issuing travel tickets and knowing the dates and costs of trips without the need to go to traditional reservation offices.

Keywords: e-marketing, airlines in Libya, Corona pandemic

المقدمة:

تعرض العالم في آواخر سنة 2019 لانتشار فيروس كورونا (covid-19) المستجد والذي ادى الى عرقلة أنماط الحياة في كافة المجالات ، وتسبب في خسائر فادحة للقطاعات المختلفة ، ولاسيما قطاع الطيران العالمي ، وما سببه الوباء من فرض قيود على السفر ، فرضت نفسها على شركات الطيران في العالم بشكل عام ، وعلى شركات الطيران الليبية بشكل خاص . الامرالذي استدعى شركات الطيران الليبية ان تكون مستعدة لمواجهة مثل هذه الازمات الطارئة ، وامكانية الاستفادة من الازمات لتحويلها الى فرص تنافسية، وخلق حلول تسويقية مميزة ، ومحاولة النهوض بقطاع الطيران الجوي الليبى بتقديم خدمات متميزة ،والوصول للعملاء عبر الوسائل الاكترونية وتطبيقات التجارة الالكترونية، وتحقيق التنمية السياحية ،عن طريق التسويق الالكتروني .

ان المستهلك الليبي، اتجه الى استخدام التسويق الالكتروني ،في زمن الجائحة بشكل كبير جداً، حيث وجه الوباء سلوك المستهلك الليبي نحوالشراء عبر وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة ، لذا وجب علينا تسليط الضوء عن التطبيقات الالكترونية و أهمية التسويق الالكتروني لاي دولة تسعى للنهوض باقتصادها ،لاسيما أن التميز والابتكار وجهان لعلمة واحدة الا وهي الاستراتيجة التنافسية ، وحيث أن قطاع الطيران يمثل جانب مهم جداً في الاقتصاد الليبي ،لاسيما في حجز تذاكر الطيران ومدى اهميته في التواصل مع العملاء، ومعرفة تفضيلاتهم في طرق الدفع الالكترونية المختلفة، وكيف يمكن استغلال ذلك في الرفع من كفاءة شركات الطيران الليبية. ،وكيف ساهمت الجائحة في ظرورة التوجه لمثل هذه التطبيقات لمواجهه المنافسة الكبيرة في بيئة الاعمال التي اتسمت بالديناميكية والتغيير، واقتناص الفرص التسويقية، وفرص الاستثمار في قطاع الرقمنه والتجارة الالكترونية ،وبيان مدى أهميتها للوصول للمنافسة العالمية ، والاحتفاظ بالعملاء، وإيجاد الحلول والاستراتيجيات لتفعيل تطبيقات التسويق الالكتروني، وتشجيع السياحة في ليبيا، مما يجعل ليبيا وجهه سياحية مميزة ، وخاصة بعد زمن ازمة كورونا .

مشكلة الدراسة:

إن قطاع النقل الجوي في العالم يعد احد أهم القطاعات الاقتصادية التى تكبدت خسائر فادحة فى زمن الجائحة (كورونا covid-18). حيث تراجعت الايرادات من جراء الموجات المتتالية للجائحة وتسبب الانخفاض الحاد في مجال السفر الجوي ،في انخفاض ايرادات القطاع بشكل كبير جداً. كما أوضحت منظمة الطيران المدني الدولى أن حركة الركاب العالمية قد تراجعت بنحو 60٪ بحلول علم 2020. وازداد الوضع سوأً ولم تجد كافة الشركات غير التسويق

الاكتروني للوصول للعملاء والتعامل معهم، ونظراً لضعف استخدام هذه التقنيات في قطاع الطيران الليبي ومحدودية انتشاره، بالرغم من اهمية التسويق الاكتروني لمثل هذه الخدمات والتي تساهم بشكل كبير جدا في تطوير هذا القطاع، وجب علينا تسليط الضوء على أهمية الانتقال الى عصر الرقمنة للوصول الى العملاء وتوفير كافة الخدمات وتسهيل عمليات الدفع وابراز اهمية التسويق الاكتروني في زمن الازمات خاصة وتوعية شركات الطيران والعملاء في وقت واحد باهمية التسويق الاكتروني للتعامل مع شركات الطيران الليبية لتكون في مقدمة الدول المتطورة في هذا المجال . وانطلاقاً من هذا الطرح يمكن عرض التساؤل الرئيسي التالي:

هل هناك تأثير للتسويق الالكتروني على مبيعات تذاكر الطيران في ليبيا في ظل جائحة كورونا ؟

وفي ضوء الاشكالية المطروحة نطرح مجموعة من التساؤلات على النحو التالي :

- ماهي الاشكاليات التى تواجه شركات الطيران الليبية في استخدام التسويق الالكتروني في حجز تذاكر السفر ؟
- هل تستخدم شركات الطيران الليبية التسويق الاكتروني في تقديم خدماتها وحجز تذاكر السفر للزبائن ؟
- هل تستخدم شركات الطيران الليبية المواقع الاكترونية في حجز تذاكر السفر والتواصل مع الزبائن ؟
- هل اثرت جائحة كورونا على مبيعات واسعار تذاكر شركات الطيران الليبية ؟
- هل التسويق الاكتروني يساهم في الرفع من كفاءة و ايرادات شركات الطيران الليبية ويحسن من مستوى الخدمات المقدمة للزبائن ؟

فرضيات الدراسة:

انطلاقاً من التصور العام للاشكالية وتساؤلات البحث يمكن صياغة الفرضيه الرئيسية التالية:

للتسويق الالكتروني أثر فعال على زيادة مبيعات تذاكر الطيران لشركات الطيران الليبية العامة والخاصة في زمن جائحة كرونا .

ويمكن صياغة الفرضيات الفرعية التالية :

- ❖ الاهتمام بالتسويق الالكتروني في شركات الطيران الليبية يعد أحد أهم الاستراتيجيات للنهوض بالقطاع .
- ❖ تستخدم شركات الطيران الليبية المواقع الالكترونية و التسويق الالكتروني لتقديم خدماتها لعملائها
- ❖ اثرت جائحة كورونا على مبيعات واسعار تذاكر السفر لشركات الطيران الليبية .
- ❖ استخدام التسويق الالكتروني لحجز تذاكر السفر يزيد من كفاءة الخدمة لشركات الطيران الليبية .

أهداف البحث:

1- تسليط الضوء على أهمية إستخدام التسويق الالكتروني في ليبيا خاصة في مجال حجز تذاكر السفر في ظل جائحة كورونا.

2- معرفة العوائق والعراقيل التي تحد من إنتشار و استخدام شركات الطيران في ليبيا لمواقع التسويق الالكتروني لحجز تذاكر السفر وتقديم الخدمات الالكترونية الأخرى.

3- وضع مقترحات وتوصيات للرفع من اداء هذه الخدمة وتحسينها.

أهمية البحث:

بظهور جائحة كورونا وإنتشار هذا الوباء عالميا والذي اصبح يهدد حياة البشراً كان لابد من إتباع أساليب جديدة للمحافظة على أرواح البشر وذلك بإستخدام الاجراءات الاحترازية الموصى بها من قبل منظمة الصحة العالمية والتي من أهمها التباعد الاجتماعي والعزل وعدم المخالطة. ومن هنا زادت أهمية إستخدام التسويق الالكتروني والذي يحقق هذه الاجراءات ويتيح للعميل فرصة العمل و التسوق من داخل منزله دون تعريض نفسه لخطر هذا الوباءا ويعتبر قطاع الطيران من اول واهم القطاعات التي تأثرت بهذه الاجراءات ولذلك جاءت اهمية هذه الدراسة لتزويد الدراسات العربية بمزيد من الدراسات المحلية ولتسليط الضوء على خدمات التسويق الالكتروني في قطاع الطيران في ليبيا.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: شركات الطيران الليبية بمدينة طرابلس ومكاتب الحجز.

الحدود الزمانية: كانت فتره الدراسة من 2021 الى 2022.

المنهجية:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي فالمنهج الوصفي تم استخدامه لتغطية الجانب النظري لتوضيح أهم المفاهيم المتعلقة بالتسويق الالكتروني وأهميته في زيادة مبيعات تذاكر الطيران والتحليلي لتحليل العلاقة بين المتغيرين المستقل (التسويق الاكتروني) والتابع (مبيعات تذاكر الطيران في زمن الجائحة) وتحليل واشتقاق الاستنتاجات ذات الدلالة بالنسبة للمشكلة التي يعالجها البحث . وتم استخدام مصدرين اساسيين من مصادر جمع البيانات وهما:

المصادر الثانوية: تمثلت في الكتب والدراسات والمقالات وشبكة المعلومات الدولية وأدلة الطيران الدولى التي تختص بموضوع الدراسة.

المصادر الاولية: التي تمثلت في الاستبانة التي تم جمع البيانات بواسطتها لتغطية الجانب الميداني للدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة موظفو شركات الطيران الاربعة الكبرى في ليبيا (الخطوط الليبية والاجنحة الليبية والخطوط الافريقية والبراق للطيران) وكذلك عملاء هذه الشركات وقد تم اختيار عينه عرضية عددها (100) مفردة لمعرفه أرائهم حول موضوع الدراسة عن طريق الاستبانة . تم تفريغ الاستبانة بإستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الانسانية Statistical Package For The Social Sciences (SPSS).

أولاً- الاطار النظري للدراسة:

المفاهيم والمصطلحات:

- **التسويق الالكتروني E-Marketing** : هو أهم نشاطات التجارة الالكترونية التي يتم عن طريقها إستخدام الانترنت (العديلي، 2014) ويعرف هذا النوع من التسويق الرقمي او التسويق عبر الانترنتاً وهو عباره عن تسويق الخدمات والمنتجات عبر الوسائل الالكترونية المختلفةاً مثل الهواتف الذكية وتطبيقاتها المختلفةاً ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفةاً والبريد الاكترونياً ويتم فيه عملية تقديم الخدمة

الكترونياً ويتم دفع قيمتها الكترونيا عبر وسائل الدفع الالكترونية. **كما يعرف بانه مفهوم واسع يشمل الاعلان والتواصل مع الزبون وتعزيز المكانة التجارية للمنظمة بهدف الاحتفاظ بالزبون وكسبه لاطول مدة ممكنة** (يعقوب، 2011)

ويختلف مفهوم التسويق الالكتروني E-Marketing عن مفهوم التسويق اونلاين Online-Marketing أو التسويق عبر الانترنت Internet-Marketing في أن كلا هذين النوعين يعتمد على الانترنت فقط أما التسويق الالكتروني فيشمل التسويق عبر الانترنت والتسويق من خلال الهواتف الذكية عبر خدمة الرسائل النصية والتسويق من خلال اللافتات الذكية ... إلخ (كميل، 2022)

- **شركة الطيران Airline**: هي شركة نقل جوي سواء للبضائع أو للمسافرين وهي اما شركات عامة او خاصة شركات الطيران العالمية تكون مسجلة في منظمة الآياتا العالمية ومنظمة إيكاو. والشركات ذات الطبيعة الخاصة محل الدراسة (شركتي البراق والاجنحة الليبية) والشركات ذات الطبيعة العامة (شركتي الليبية والافريقية).
- **جائحة كورونا Corona pandemic**: اسم كوفيد-19 هو الاسم الذي أطلقته منظمة الصحة العالمية للفيروس المسبب لمرض الالتهاب الرئوي الحاد والمعروف باسم (كورونا) والذي أعلنته منظمة الصحة العالمية جائحة عالمية.

الدراسات السابقة:

- **دراسة دالع سعيد (2022)** والتي كانت بعنوان : **تداعيات جائحة كورونا على قطاع النقل الجوي الدولي وقطاع النقل الجوي في الجزائر** وركزت الدراسة على اهم التدابير المقترحة للتخفيف من اثر جائحة كورونا على النقل الجوي في الجزائر وخلصت الدراسة الى ظرورة التوجه نحو التحول الرقمي في كافة المعاملات كأتمتة الحجوزات وترسيخ اكثر لثقافة العمل عن بعد (سعيد، 2022).
- **دراسة ابو النيل (2021)** والتي كانت بعنوان: **اثر فايروس كورونا المستجد (كوفيد 19) على النقل الجوي دراسة حالة شركة مصر للطيران** واسفرت نتائج الدراسة ان جائحة كورونا فرضت واقعا جديداً على حركة السفر في العالم وفي مصر واوصت الدراسة بعدة توصيات اهمها ظرورة الاستعداد بشكل عام لاي تطورات للوباء او اي

كوارث اخرى محتملةً والتوجه الى انشاء بيئة عمل افتراضية موازية لبيئة العمل الحقيقية من خلال التحول الرقمي (أبوالنيل، 2021).

- **دراسة الحاج على أعبير بكري أ واخرون (2020)** والتي كانت بعنوان :**اثر التسويق الاكتروني على المبيعات في الحد من الاثار الاقتصادية لجائحة كورونا** وقد اوضحت الدراسة مدى اهمية التسويق الالكتروني في الوصول الى المستهلكين وكانت اهم نتائج الدراسة ان التسويق الالكتروني هو الخيار الامثل للحد من الاثار الاقتصادية للجائحة وأوصت بظرورة اعداد البحوث التسويقية المتعلقة بخدمة الزبائن بصفة دورية ومستمرة لمعرفة رغباتهم التسويقية والبحث بصورة مستمرة عن اكثر وسائل الاتصالات فاعلية لتطوير التسويق الالكتروني في المؤسسات التجارية (علي، بكري، و آخرون، 2020).

نلاحظ من الدرسات السابقة ان جميعها درست اثر جائحة كورونا على قطاع الطيران وخلصت نتائجها الى ظرورة الاتجاه الى التعاملات الرقمية والى اهمية التسويق الالكتروني وهذا ما تتفق دراستنا معه من حيث الاهمية وتختلف دراستنا عن الدراسات السابقة كونها الدراسة الاولى في ليبيا على حد علم الباحثة التي تناولت اثر التسويق الالكتروني على حجز تذاكر الطيران للخروج من اي ازمات وكذلك لتقديم خدمات اسهل واسرع لزبائن شركات الطيران الليبية التي تعاني من عدة مشكلات وهي تطبيق لتوصيات العديد من الدرسات لتوجيه انظار المسؤولين الليبين الى ظرورة الاستثمار في الخدمات الالكترونية لتحقيق النتائج المرجوة من هذا القطاع واستعدادا لبناء ليبيا الجديدة التي تتمتع بسياحة على مستوى عال من الخدمات من بداية حجز التذاكر الي نهاية الرحلة .

شركات الطيران الليبية المشمولة في الدراسة:

عندما تحصلت ليبيا على استقلالها سنة 1952 وسميت بالمملكة الليبية سعت المملكة لمواكبة عصرها والتطور السريع في مجال النقل الجوي آن ذاك فأنشات اول شركة طيران في تاريخ ليبيا مملوكة للدولة تحت أسم " الخطوط الجوية للمملكة الليبية" سنة 1964. حاليا هناك العديد من شركات الطيران العاملة في ليبيا. بعضها شركات مملوكة للدولة والاخرى شركات خاصة ومن أهم هذه الشركات والتي تشملها هذه الدراسة ما يلي:

1- شركة الخطوط الليبية :

هي إحدى شركات الطيران الليبية المملوكة للدولة وهي اول ناقل وطني في ليبيا. تأسست في العهد الملكي في العام 1964 تحت اسم "الخطوط الجوية للمملكة الليبية ". تم تغيير اسمها عام 1970 إلى "الخطوط الجوية العربية الليبية " ثم إلى اسمها الحالي "الخطوط الجوية الليبية " بعد قرار تأسيسها رقم (13) يوم 12/ 4/ 2006 والصادر سنة 2006 من اللجنة الشعبية العامة سابقا. حاليا يعتبر مقرها الرئيسي هو مطار معتيقه الدولي في طرابلس مع فرع في مطار بنينا الدولي في بنغازي ومطار مصراته (الليبية ا.، 2021).

2- شركة الخطوط الجوية الافريقية:

تأسست شركة الخطوط الجوية الأفريقية في شهر أبريل سنة 2001، وتعود ملكيتها إلى الشركة الليبية الأفريقية القابضة للطيران المملوكة للدولة الليبية. بدأت الخطوط الجوية الأفريقية الخدمة في ديسمبر من العام نفسه. وتعتبر الخطوط الجوية الأفريقية عضو رسمي في IATA و ICAO و AFRAA و aac. (الافريقية، 2021)

3- شركة البراق للطيران:

هي أول شركة طيران ليبية مملوكة للقطاع الخاص. أنشئت الشركة في نوفمبر سنة 2000 ، وبدأت عملياتها سنة 2001 بتسيير رحلات داخلية فقط بين طرابلس وبنغازي، وفي سبتمبر 2002 بدأت في تسيير رحلات دولية نحو اسطنبول، وفي عام 2003 نحو حلب و الرباط. (للطيران، 2022).

4- شركة الاجنحة الليبية:

هي شركة طيران ليبية خاصة. تحتل المرتبة الأولى في ليبيا فيما يخص احترام مواعيد الرحلات الجوية. بدأت الشركة عملياتها في21 سبتمبر 2015 عبر رحلة من طرابلس إلى اسطنبول، وفي أكتوبر 2015 بدأت الشركة تُشغل رحلاتها نحو تونس. (wings, 2022)

إستخدام شركات الطيران الليبية للتسويق الالكتروني:

تمتلك جميع شركات الطيران الليبية منصات إلكترونية على شبكة الانترنت ألا ولكن للأسف لا تستخدم أي شركة هذه المنصة في بيع تذاكر السفر بإستثناء شركة الاجنحة الليبية التي تستخدم

جزء منها فقط حيث يقوم العميل بالدخول على موقع الشركة ويختار الوجهة المراد الذهاب إليها ويحجز تذكرته مبدئيا ولا يستطيع اصدارها إلا بعد الذهاب لأحد مكاتب الحجز التابعة للشركة ويدفع ثمن التذكرة نقدا وعندها يتم اصدار تذكرة السفر التي قام بحجزها.

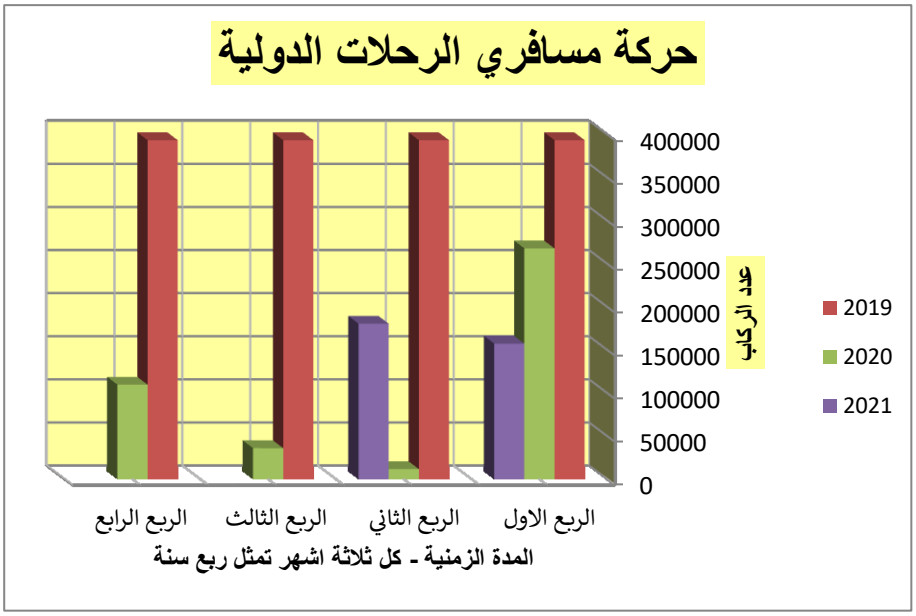
أثر جائحة كورونا على شبكة النقل الجوي العالمي:

يعتبر تأثير جائحة فيروس كورونا على شبكة النقل الجوي العالمى حدثا غير مسبوق. ففى عام 2020 انخفضت أعداد الركاب على المستوى العالمى بنسبة 60٪ . أي ما يعادل مبلغ 2.7 بليون دولاراً مقارنة بمبلغ 4.5 بليون دولار في عام 2019 (-74٪ على مستوى الحركة الدولية و-50٪ على مستوى الحركة المحلية).

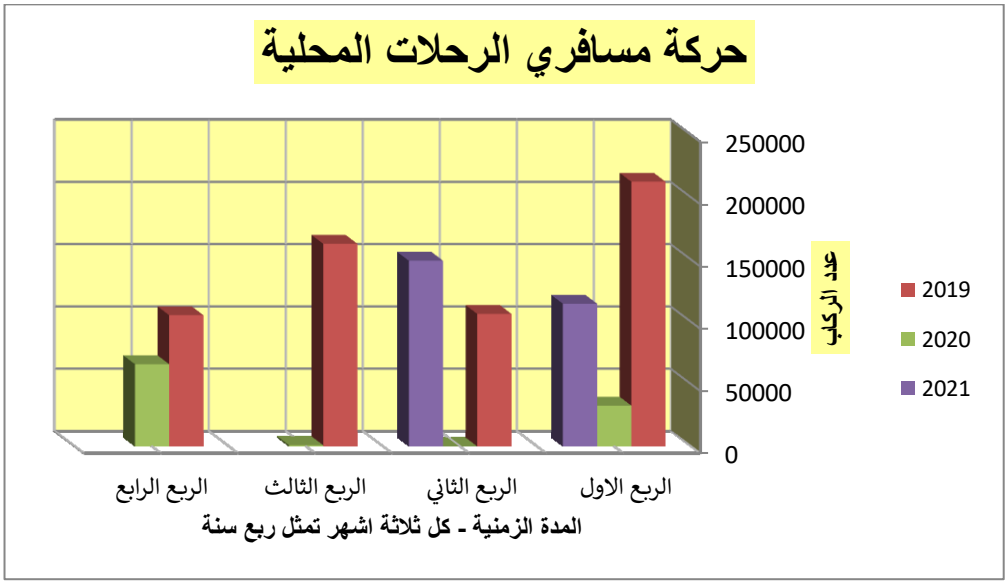
اما شركات الطيران فشهدت تراجعا بنسبة 66٪ من حيث الركاب الكيلومتريين الايراديين (PRKs) وانخفضت أعداد ركاب المطارات بنسبة 57٪ في عام 2020. وأفادت التقديرات بأن انخفاض الحركة قد أدى إلى خسائر في الايرادات بملغ 371 بليون دولار امريكى و112 بليون دولار امريكى بالنسبة لشركات الطيران والمطارات على التوالى. كما قدرت منظمة السياحة العالمية (UNWTO) أن هناك خسارة بمبلغ 1.3 تريليون دولار امريكى في عائدات الصادرات من قطاع السياحة. (ICAO، 2021)

أثر جائحة كورونا على قطاع الطيران في ليبيا:

لم يكن قطاع الطيران في ليبيا بمنآ عن ما حدث في باقى دول العالم فتأثير جائحة فيروس كورونا أثرت كثيرا على قطاع الطيران في ليبياً مما ادى إلى قيام شركات الطيران بإلغاء جميع رحلات الركاب الدولية والمحلية لفترة ليست بالقصيرةً كما اشارت احصائيات مصلحت الطيران المدني في ليبيا الى توقف شبه تام للرحلات الدولية خلال الربع الثاني لسنة 2020 (شكل-1) و نهائيا للرحلات المحلية في الربع الثاني والثالث من سنة 2020 (شكل -2) (المدني، 2019ً 2020ً 2021).

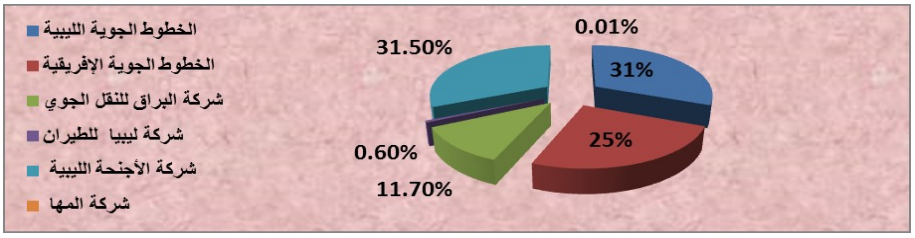


شكل - 1 حركة مسافري الرحلات الدولية في ليبيا للسنوات 2019 و 2020 و 2021



شكل - 2 حركة مسافري الرحلات المحلية في ليبيا للسنوات 2019 و 2020 و 2021

وبتحليل الحصة النسبية لمسافري الرحلات الدولية حسب شركات الطيران الليبية لسنة 2020 تبين ان شركة الاجنحة الليبية تحصلت على اعلى نسبة سنوية لعدد الركاب (شكل-3) . ولتسليط الضوء اكثر على هذه الشركات في فترة ما بعد الاغلاق التام للرحلات الدولية في 2020 فقد قام الباحثان بمقارنة الحصة النسبية لمسافري الرحلات الدولية لهذه الشركات في فترة الربع الاول والربع الثاني من سنة 2021 كما هو مبين في الجدولين 1-2 (المدني، 2019، 2020، 2021) حيث تبين النتائج ان شركة الاجنحة الليبية تحصلت على اعلى نسبة في الربع الاول بينما تحصلت شركة الخطوط الجوية الليبية على اعلى نسبة في الربع الثاني وجاءت شركة الاجنحة الليبية ثانيا بفارق بسيط. وهنا يجب الاخذ بعين الاعتبار الفروقات التشغيلية في هذه المقارنة مثل عدد وحجم الطائرات الموجودة بالخدمة وكذلك عدد الوجهات لكل شركة.



شكل - 3 الحصة النسبية لمسافري الرحلات الدولية حسب الشركات الليبية لسنة 2020

جدول 1 مسافري الرحلات الدولية حسب الشركات (مغادرة و وصول) للربع الاول لسنة 2021

اسم الشركة	عدد الرحلات	عدد الركاب	متوسط ركاب الرحلة الواحدة	الحصة النسبية لعدد الركاب
الخطوط الجوية الليبية	408	45301	111	%29
الخطوط الجوية الإفريقية	308	31639	103	%20
شركة البراق للنقل الجوي	56	3420	61	%2
شركة الأجنحة الليبية للطيران	906	76896	85	%49
شركة ليبيا للطيران	1	3	3	%0.0019
شركة المها للطيران	10	20	2	%0.0127
الإجمـــــــالي	1689	157279	93	%100

جدول 2 مسافري الرحلات الدولية حسب الشركات (مغادرة و وصول) للربع الثاني لسنة 2021

اسم الشركة	عدد الرحلات	عدد الركاب	متوسط ركاب الرحلة الواحدة	الحصة النسبية لعدد الركاب
الخطوط الجوية الليبية	551	69632	126	%39
الخطوط الجوية الإفريقية	434	38434	89	%21
شركة البراق للنقل الجوى	124	8293	67	%5
شركة الأجنحة الليبية للطيران	**832**	**63955**	**77**	**%35**
شركة ليبيا للطيران	0	0	0	0
شركة المها للطيران	4	10	3	%0.0055
الإجمـــــــالي	**1945**	**180324**	**93**	**%100**

ثانيا- الاطار العملي للدراسة:

1- أداة الدراسة:

تم إعداد استبانة حول **"تأثير التسويق الإلكتروني على مبيعات تذاكر الطيران لشركات الطيران الليبية في ظل جائحة كورونا"** وتتكون من :

القسم الاول: وهو عبارة عن بيانات شخصية عن المستجيبين تتضمن (العمر- الجنس- عدد مرات السفر- شركة الطيران الليبية المفضلة لذيك للسفر على متن طائراتها).

القسم الثاني : ويحتوي على محاور الدراسة والتي تم تقسيمها إلى خمس محاور:

المحور الاول: ويتكون من خمس اسئلة تمحورت حول إستخدام شركات الطيران الليبية للخدمات الإلكترونية.

المحور الثاني: ويتكون من خمس اسئلة تمحورت حول مبيعات تذاكر الطيران لشركات الطيران الليبية.

المحور الثالث: ويتكون من خمس اسئلة تمحورت حول تأثير جائحة كورونا على شركات الطيران الليبية والاجراءات الاحترازية المتبعة.

المحور الرابع: ويتكون من أربع اسئلة تمحورت حول اسعار تذاكر السفر لشركات الطيران الليبية.

المحور الخامس: ويتكون من خمس اسئلة تمحورت حول العوائق والعراقيل التي تمنع او تحد من إستخدام شركات الطيران الليبية للتسويق الإلكتروني.

وقد تم استخدام الاسئلة المغلقة (الاجابة تكون بنعم او لا فقط) لقياس استجابة المبحوثين في المحاور الأول والثاني والخامس. وتم تحديد الوسط الحسابي (الوسط المرجح) للمقياس بحساب طول الفترة الذي ينتج من قسمة عدد المسافات (1) على عدد الاختيارات (2) والذي يساوي القيمة (0.5) وبذلك يصبح التوزيع وفقا للجدول الآتي:

جدول-3 توزيع الوسط المرجح للمحاور ذات الاسئلة المغلقة (نعم او لا)

الوسط المرجح	المستوى
من 1 الى 1.50	نعم
من 1.51الى 2	لا

بينما استخدم للمحور الثالث مقياس ليكرت الخماسي الذي يقيس استجابات المبحوثين على المقياس من 1-5 . وهو مقياس ترتيبي حيث انه كلما اقتربت الدرجة من الرقم 5 دل ذلك على الموافقة الشديدة على ما ورد في فقرة الاستبيان وكلما اقتربت من الرقم 1 دل ذلك على عدم الموافقة الشديدة. وتم تحديد الوسط الحسابي (الوسط المرجح) للمقياس بحساب طول الفترة الذي ينتج من قسمة عدد المسافات (4) على عدد الاختيارات (5) والذي يساوي القيمة (0.8) وبذلك يصبح التوزيع وفقا للجدول الآتي:

جدول-4 توزيع الوسط المرجح للمحور الثالث حسب مقياس ليكرت الخماسي

الوسط الحسابي (المرجح)	المستوى
من 1 الى 1.79	لا اوافق بشدة
من 1.8 الى 2.59	لا اوافق
من 2.6 الى 3.39	محايد
من 3.4 الى 4.19	أوافق
من 4.2 الى 5	أوافق بشدة

اما المحور الرابع فتم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي والذي يقيس استجابة المبحوثين على المقياس من 1-3أ حيث ان الرقم 1 دل على الموافقة على ما ورد في فقرة الاستبيان بينما الرقم 2 فدل على عدم الموافقة على ما ورد في فقرة الاستبيان أما الرقم 3 فدل على ان المستجيب لا يعرف الاجابة على ما ورد في فقرة الاستبيان. وبنفس الطريقة السابقة تم حساب الوسط المرجح

عن طريق تحديد طول الفترة بقسمة المسافة (2) على عدد الاختيارات (3) لينتج طول الفترة (0.66) ويصبح التوزيع وفقا للجدول الآتي:

جدول-5 توزيع الوسط المرجح للمحور الرابع حسب مقياس ليكرت الثلاثي

الوسط المرجح	المستوى
من 1 الى 1.66	أوافق
من 1.66 الى 2.33	لا أوافق
من 2.33 الى 3	محايد

2- خطوات إعداد الاستبانة:

إتبع الباحثان الخطوات التالية لبناء الاستبانة:

1- الإطلاع على الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في بناء الاستبانة وتحديد محاورها وصياغة فقراتها.

2- تم تحديد المحاور الرئيسية للاستبانة.

3- تم تحديد الفقرات لكل محور من محاور الاستبانة.

4- تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية.

5- تم عرض الإستبانة على محكمين من أعضاء هيئة التدريس بجامعة طرابلس –ليبيا لإبداء الرأي فيها.

6- بناء على آراء المحكمين تم تعديل بعض الفقرات لتستقر الإستبانة على صورتها النهائية التي وزعت بها.

7- تم توزيع عدد 100 استبانة على مجتمع الدراسة بإشراف الباحثان وتم جمعهم بالكامل ولكن عند استخدام برنامج الحزم الاحصائية تم استبعاد 6 استبانات لعدم استكمال بياناتهم من قبل المستجيبين وبهذا اصبح 94 استبانة جاهزة لاستخلاص النتائج منها.

3- صدق الاستبانة Validity:

يقصد بصدق الاستبانة هو ان تقيس الاستبانة ما وضعت لقياسه (الجرجاوي، 2010).

وتم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين هما :

1- **الصدق الظاهري**: ويقصد به صدق المحكمين وهو ان يتم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين المختصين في مجال الظاهرة او المشكلة موضوع الدراسة (الجرجاوي، 2010) حيث تم عرض الاستبانة على محكمين أثنين وقد استجاب الباحثان لآراء المحكمين واقتراحاتهما وأجري التعديل بحذف واضافة وتعديل بعض الفقرات.

2- **صدق المقياس (الاتساق الداخلي Internal Validity)**: ويقصد به مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة. وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور نفسه.

4- ثبات الاستبانة Reliability:

ويقصد بثبات الاستبانة هو أن تعطي الاستبانة نفس النتائج ما إذا أعيد توزيعها مرة اخرى (الجرجاوي، 2010).

وتم التحقق من ثبات الاستبانة من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient والذي كانت نتائجه كما هو مبين في جدول -6

جدول-6 معامل ألفا كرونباخ لجميع محاور الاستبانة

ت	المحـــــور	معامل ألفا كرونباخ
الاول	إستخدام شركات الطيران الليبية للخدمات الإلكترونية	0.907
الثانى	مبيعات تذاكر الطيران لشركات الطيران الليبية	0.645
الثالث	تأثير جائحة كورونا على شركات الطيران الليبية والاجراءات الاحترازية المتبعة	0.702
الرابع	اسعار تذاكر السفر لشركات الطيران الليبية	0.722
الخامس	العوائق والعراقيل التي تمنع او تحد من إستخدام شركات الطيران الليبية للتسويق الإلكترونى	0.755
	جميع المحاور مع بعضها البعض	**0.722**

حيث يتضح من جدول-6 أن معامل ألفا كرونباخ لجميع الفقرات معا (0.722) وهذا يعني أن ثبات الاستبانة مرتفع ودال احصائيا. وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية وجاهزة للتوزيع وكذلك لتحليل نتائجها.

5- الاساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل الاستبانة:

تم تفريغ الاستبانة بإستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الانسانية Statistical Package For The Social Sciences (SPSS) .

6- الوصف الاحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات العامة:

جدول-7 يبين عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات العامة

جدول-7 خصائص عينة الدراسة وفق البيانات العامة

المتغير	الفئات	العدد	النسبة المئوية ٪
العمر	أقل من 30 سنة	15	16.0
	من 30 -40 سنة	31	33.0
	من 40-50 سنة	33	35.0
	أكثر من 50 سنة	15	16.0
الجنس	ذكر	76	80.9
	أنثى	18	19.1
عدد مرات السفر	مرة واحدة في السنة	42	44.7
	مرتين في السنة	25	26.6
	ثلاث مرات فأكثر سنويا	27	28.7
شركة الطيران المفضلة لذيك للسفر على متن طائراتها	الخطوط الليبية	34	36.2
	الخطوط الجوية الافريقية	16	17.0
	البراق للطيران	6	6.4
	الاجنحة الليبية	38	40.4
المجموع		**94**	**100.0**

من جدول-7 تبين للجنس أن مانسبته 80.9٪ هم من الذكور وأن مانسبته 19.1٪ هم من الإناث وبالنسبة للعمر مانسبته 16.0٪ هم من الذين أعمارهم اقل من 30 سنة وما نسبته 33.0٪ هم من الذين أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة وما نسبته 35.0٪ هم من الذين أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة وما نسبته 16.0٪ هم من الذين أعمارهم 50 سنة فأكثر وبالنسبة لعدد مرات السفر في السنة الواحدة فقد كانت ما نسبته 44.7٪ لمن يسافر مرة واحدة في السنة وما نسبته 26.6٪ لمن يسافر مرتين في السنة ومانسبته 28.7٪ لمن يسافر ثلاث مرات فأكثر سنوياً وبالنسبة لشركة الطيران المفضلة لذيك فقد كان ما نسبته 36.2٪ لشركة الخطوط الليبية ومانسبته

17٪ لشركة الخطوط الجوية الافريقية ومانسبته 6.4٪ لشركة البراق للطيران ومانسبته 40.4٪ لشركة الاجنحة الليبية.

7- عرض نتائج الاستبيان:

المحور الاول : إستخدام شركات الطيران الليبية للخدمات الإلكترونية

جدول-8 النتائج الاحصائية للمحور الأول وإتجاه آراء المبحوثين

ت	الفقـــــــــرة	التكرار		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
		نعم 1	لا 2			
1	هل تستخدم شركات الطيران موقع إلكتروني؟	39	55	1.59	0.495	لا
		٪41.5	٪58.5			
2	هل من السهل الوصول للموقع الالكتروني للشركة؟	33	61	1.65	0.480	لا
		٪35.1	٪64.9			
3	هل الموقع الالكتروني للشركات داخل الخدمة ؟	31	63	1.67	0.473	لا
		٪33.0	٪67.0			
4	هل تستطيع التواصل مع الشركات إلكترونيا؟ مثلا عن طريق البريد الالكتروني	24	70	1.74	0.438	لا
		٪25.5	٪74.5			
5	هل يحتوي الموقع الالكتروني للشركات على معلومات مفيدة للمسافر؟	28	66	1.70	0.460	لا
		٪29.8	٪70.2			

نلاحظ من الجدول اعلاه والذي يوضح آراء المبحوثين حول المحور الاول : **إستخدام شركات الطيران الليبية للخدمات الإلكترونية** و من خلال النتائج الاحصائية للفقرة **هل تستخدم شركات الطيران موقع إلكتروني؟** أن ما نسبته 41.5٪ اجابوا بنعم وأن ما نسبته 58.5٪ أجابوا ب لا وهذا يدل على أن شركات الطيران الليبية لا تولي اهتمام كبير بالمواقع الالكترونية لها. وعن الفقرة الثانية وهي **هل من السهل الوصول للموقع الالكتروني للشركة؟** فقد كان آراء المستجيبين بما نسبته 35.1٪ ب نعم و 64.9٪ ب لا وهذا يدل دلالة واضحة أنه ليس من السهل الوصول للمواقع الالكترونية للشركات لعدم دراية العملاء بها. اما بالنسبة للفقرة الثالثة: **هل الموقع**

الالكتروني للشركة داخل الخدمة؟ فكانت آراء المستجيبين بما نسبته 33.0٪ بنعم و 67.0٪ ب لا وهذا يدل على أن المواقع الالكترونية لشركات الطيران الليبية ليست جميعها داخل الخدمة. وعن الفقرة الرابعة: **هل تستطيع التواصل مع الشركات إلكترونيا؟** فكانت آراء المبحوثين بما نسبته 25.5٪ ب نعم وما نسبته 74.5٪ ب لا وهذا يدل دلالة واضحة بأن أغلب الشركات لا تتواصل مع عملائها عن طريق الخدمات الالكترونية (مثل البريد الالكتروني) ولا تعطيها اهمية كبيرة. وبالنسبة للفقرة الخامسة: **هل يحتوي الموقع الالكتروني للشركات على معلومات مفيده للمسافر؟** فقد كانت آراء المبحوثين بما نسبته 29.8٪ ب نعم وما نسبته 70.2٪ ب لا وهذا يؤكد على أن شركات الطيران الليبية لا تولي اهتمام كبيرا بالخدمات الالكترونية التي من المفترض تقديمها للعملاء وانها تفتقر للحداثه والتطوير لمواكبة عصر الخدمات الالكترونية الحديثة لكسب عملاء جدد والمحافظة على العملاء السابقين.

المحور الثاني : مبيعات تذاكر الطيران لشركات الطيران الليبية

جدول-9 النتائج الاحصائية للمحور الثاني وإتجاه آراء المبحوثين

ت	الفقـــــرة	التكرار		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
		نعم 1	لا 2			
1	عند شرائك تذكرة سفر هل تذهب لأحد المكاتب الرئيسية لشركة الطيران المراد السفر على متن طائراتها؟	32	62	1.66	0.476	لا
		٪34	٪66			
2	هل تستطيع حجز تذكرة سفر بإستخدام الموقع الالكتروني للشركة المراد السفر على متن طائراتها ؟	27	67	1.71	0.455	لا
		٪28.7	٪71.3			
3	هل توفر شركات الطيران الليبية تطبيق خاص بالاجهزة الذكية لحجز تذاكر السفر؟	19	75	1.80	0.404	لا
		٪20.2	٪79.8			
4	هل تؤيد استخدام شركات الطيران الليبية لتطبيق خاص بالاجهزة الذكية لحجز تذاكر السفر؟	71	23	1.24	0.432	نعم
		٪75.5	٪24.5			
5	هل تستخدم مكاتب مبيعات تذاكر السفر التابعة لشركات الطيران الليبية الدفع بالبطاقة المحلية كخيار من خيارات الدفع المتاحة للزبون؟	27	67	1.71	0.455	لا
		٪28.7	٪71.3			

نلاحظ من الجدول اعلاه والذي يوضح آراء المبحوثين حول المحور الثاني: **مبيعات تذاكر الطيران لشركات الطيران الليبية** و من خلال النتائج الاحصائية للفقرة: **عند شرائك تذكرة سفر هل تذهب لأحد المكاتب الرئيسية لشركة الطيران المراد السفر على متن طائراتها؟** أن ما نسبته 34٪ اجابوا بنعم وأن ما نسبته 66٪ أجابوا ب لا وهذا يدل على أن شركات الطيران الليبية لا تولي اهتمام كبير بمكاتب حجز التذاكر التابعة لها وأن أغلب العملاء يفضلون الذهاب لمكاتب وكالات السفر والسياحة. وعن الفقرة الثانية وهي **هل تستطيع حجز تذكرة سفر بإستخدام الموقع الالكتروني للشركة المراد السفر على متن طائراتها ؟** فقد كان آراء المستجيبين بما نسبته 28.7٪ ب نعم و 71.3٪ ب لا وهذا يدل على أن المواقع الالكترونية لشركات الطيران الليبية تحتاج لتفعيل وتطوير في الخدمات المقدمة للعملاء. اما بالنسبة للفقرة الثالثة: **هل توفر شركات الطيران الليبية تطبيق خاص بالاجهزة الذكية لحجز تذاكر السفر؟** فكانت آراء المستجيبين بما نسبته 20.2٪ بنعم و 79.8٪ ب لا وهذا يدل دلالة واضحة على عدم توفير تطبيقات خاصة بالاجهزة الذكية تستخدم لحجز تذاكر السفر وغيرها من الخدمات. وعن الفقرة الرابعة: **هل تؤيد استخدام شركات الطيران الليبية لتطبيق خاص بالاجهزة الذكية لحجز تذاكر السفر؟** فكانت آراء المبحوثين بما نسبته 75.5٪ ب نعم وما نسبته 24.5٪ ب لا وهذا يدل دلالة واضحة بأن أغلب العملاء يريدون استخدام هذه التطبيقات التي تسهل عليهم مشقة الذهاب لمكاتب حجز التذاكر. وبالنسبة للفقرة الخامسة: **هل تستخدم مكاتب مبيعات تذاكر السفر التابعة لشركات الطيران الليبية الدفع بالبطاقة المحلية كخيار من خيارات الدفع المتاحة للزبون؟** فقد كانت آراء المبحوثين بما نسبته 28.1٪ ب نعم وما نسبته 71.3٪ ب لا وهذا يؤكد على أن شركات الطيران الليبية لا تستخدم طرق الدفع الالكترونية الحديثة ولا تولي اهتمام كبيرا بالخدمات الالكترونية.

المحور الثالث: تأثير جائحة كورونا على شركات الطيران الليبية والاجراءات الاحترازية المتبعة:

لمعرفة آراء المستجيبين على فقرات هذا المحور تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي

جدول-10 النتائج الاحصائية للمحور الثالث إتجاه آراء المبحوثين

ت	الفقـــرة	التكرار					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
		لا اوافق بشدة 1	لا اوافق 2	محايد 3	اوافق 4	اوافق بشدة 5			
1	هل أثرت في رأيك جائحة كورونا على مبيعات تذاكر السفر في ليبيا ؟	1	3	9	42	39	4.22	0.832	اوافق بشدة
		٪1.1	٪3.2	٪9.6	٪44.7	٪41.5			
2	هل تستخدم مكاتب مبيعات تذاكر السفر لشركات الطيران الليبية جميع الاجراءات الاحترازية اثناء تواجدك داخل مكتب الحجز ؟	6	76	2	7	3	2.20	0.798	لا أوافق
		٪6.4	٪80.9	٪2.1	٪7.4	٪3.2			
3	استخدام الشركات لحجز التذاكر الكترونيا باستخدام الموقع الالكتروني او التطبيقات الخاصة بالاجهزة الذكية سيخفف من الازدحام	0	2	6	38	48	4.4	0.708	أوافق بشدة
		٪0.0	٪2.1	٪6.4	٪40.4	٪51.1			
4	هل يؤدي استخدام التسويق الالكتروني الى زيادة مبيعات تذاكر السفر للشركات الليبية في ظل جائحة كورونا ؟	1	3	5	57	28	4.15	0.747	أوافق
		٪1.1	٪3.2	٪6.4	٪60.6	٪29.8			
5	هل يؤدي نظام الدفع الالكتروني عن طريق المواقع الالكترونية او تطبيقات الاجهزة الذكية لشركات الطيران الليبية الى تقليل تكلفة تذاكر السفر ؟	1	3	6	66	18	4.03	0.695	أوافق
		٪1.1	٪3.2	٪6.4	٪70.2	٪19.1			

نلاحظ من الجدول اعلاه والذي يوضح آراء المبحوثين حول المحور الثالث: **تأثير جائحة كورونا على شركات الطيران الليبية والاجراءات الاحترازية المتبعة** و من خلال النتائج الاحصائية للفقرة: **هل أثرت في رأيك جائحة كورونا على مبيعات تذاكر السفر في ليبيا ؟** أن ما نسبته 44.7٪ اجابوا ب اوافق وأن ما نسبته 41.5٪ أجابوا ب أوافق بشدة وكان اتجاه رأي العينة هو أوافق بشدة

وهذا يدل دلالة واضحة على أن جائحة كورونا أثرت على مبيعات تذاكر السفر في ليبيا. وعن الفقرة الثانية وهي **هل تستخدم مكاتب مبيعات تذاكر السفر لشركات الطيران الليبية جميع الاجراءات الاحترازية اثناء تواجدك داخل مكتب الحجز ؟** فقد كان آراء المستجيبين بما نسبته 80.9٪ ب لا أوافق وكان اتجاه رأي العينة على هذه الفقرة هو لا أوافق وهذا يدل على أن شركات الطيران الليبية لا تولي اهتمام كبير بالاجراءات الاحترازية داخل مكاتب حجز التذاكر التابعة لها. اما بالنسبة للفقرة الثالثة: **استخدام الشركات لحجز التذاكر الكترونيا باستخدام الموقع الالكتروني او التطبيقات الخاصة بالاجهزة الذكية سيخفف من الازدحام** فكانت اعلى نسبة لآراء المستجيبين هي اوافق بشدة بنسبة 51.1٪ وهذا يدل دلالة واضحة على أن توفير تطبيقات خاصة بالاجهزة الذكية تستخدم لحجز تذاكر السفرسيخفف من الازدحام في مكاتب حجز التذاكر. وعن الفقرة الرابعة: **هل يؤدي استخدام التسويق الالكتروني الى زيادة مبيعات تذاكر السفر للشركات الليبية في ظل جائحة كورونا ؟** فكانت اعلى نسبة لآراء المستجيبين هي اوافق بنسبة 60.6٪ و وكان اتجاه رأي العينة على هذه الفقرة هو أوافق وهذا يدل بأن أغلب العملاء يرون أن استخدام التسويق الالكتروني يزيد من مبيعات تذاكر السفر في ظل جائحة كورونا. وبالنسبة للفقرة الخامسة: **هل يؤدي نظام الدفع الالكتروني عن طريق المواقع الالكترونية او تطبيقات الاجهزة الذكية لشركات الطيران الليبية الى تقليل تكلفة تذاكر السفر** فقد كان اعلى آراء المستجيبين بما نسبته 70.2٪ ب أوافق وكان اتجاه رأي العينة على هذه الفقرة هو أوافق وهذا يدل على أن العملاء يرون أن نظام الدفع الالكتروني سيؤدي إلى تقليل تكلفة تذاكر السفر.

المحور الرابع: أسعار تذاكر السفر لشركات الطيران الليبية:

لمعرفة آراء المستجيبين على فقرات هذا المحور تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي

جدول-11 النتائج الاحصائية للمحور الرابع وإتجاه آراء المبحوثين

ت	الفقرة	التكرار			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
		نعم	لا	لا اعرف			
1	هل زادت اسعار تذاكر السفر في فترة انتشار وباء كورونا مقارنة بما قبل ظهور هذا الوباء؟	82	7	5	1.18	0.507	نعم
		٪87.2	٪7.4	٪5.3			
2	إذا انخفض عدد ركاب الطائرة بسبب الاجراءات الاحترازية. هل توافق على زيادة سعر تذكرة السفر؟	17	71	6	1.88	0.483	لا
		٪18.1	٪75.5	٪6.4			

3	اذا كانت اسعار تذاكر السفر باستخدام التطبيقات الذكية اغلى من سعرها في مكاتب المبيعات بفارق بسيط. فهل توافق على شراءها عبر هذه التطبيقات؟	74 ٪78.7	16 ٪17.0	4 ٪4.3	1.26	0.527	نعم
4	هل توفر شركات الطيران الليبية تذاكر مخفضة في اوقات معينة من السنة؟	6 ٪6.4	84 ٪89.4	4 ٪4.3	1.98	0.326	لا

نلاحظ من الجدول اعلاه والذي يوضح آراء المبحوثين حول المحور الرابع: **أسعار تذاكر السفر لشركات الطيران الليبية** حيث نلاحظ من خلال النتائج الاحصائية للفقرة: **هل زادت اسعار تذاكر السفر في فترة انتشار وباء كورونا مقارنة بما قبل ظهور هذا الوباء؟** أن ما نسبته 87.2٪ اجابوا بنعم وأن ما نسبته 7.4٪ أجابوا ب لا وأن مانسبته 5.3٪ اجابوا ب لا أعرف وكان اتجاه أراء العينة هو: نعم وهذا يدل على أن اسعار تذاكر السفر زادت في فترة انتشار جائحة كورونا لتعويض النقص الحاد في عدد المسافرين. وعن الفقرة الثانية : **إذا انخفض عدد ركاب الطائرة بسبب الاجراءات الاحترازية. هل توافق على زيادة سعر تذكرة السفر؟** فقد كان آراء المستجيبين بما نسبته 18.1٪ اجابوا بنعم وأن ما نسبته 75.5٪ أجابوا ب لا وأن مانسبته 6.4٪ اجابوا ب لا أعرف وهذا يدل على عدم موافقة العملاء على زيادة سعر تذكرة السفر اذا ما خُفض عدد ركاب الطائرة بسبب الاجراءات الاحترازية. اما بالنسبة للفقرة الثالثة: **اذا كانت اسعار تذاكر السفر باستخدام التطبيقات الذكية اغلى من سعرها في مكاتب المبيعات بفارق بسيط. فهل توافق على شراءها عبر هذه التطبيقات؟** فكانت آراء المستجيبين بما نسبته 78.7٪ اجابوا بنعم وأن ما نسبته 17٪ أجابوا ب لا وأن مانسبته 4.3٪ اجابوا ب لا أعرف وكان اتجاه رأي العينة هو: نعم وهذا يدل دلالة واضحة على موافقة العملاء على شراء تذاكر سفرهم عبر التطبيقات الذكية حتى وإن كانت اسعارها اعلى بنسبة بسيطة من اسعار مكاتب الحجز. وعن الفقرة الرابعة: **هل توفر شركات الطيران الليبية تذاكر مخفضة في اوقات معينة من السنة؟** فكانت آراء المبحوثين بما نسبته 6.4٪ ب نعم وما نسبته 89.4٪ ب لا وما نسبته 4.3٪ ب لا أعرف وكان إتجاه رأي العينة هو: لا وهذا يدل دلالة واضحة على أن شركات الطيران الليبية لا توفر للعملاء تذاكر سفر مخفضة في اوقات معينة من السنة على حسب علم العملاء.

المحور الخامس: العوائق والعراقيل التي تمنع أو تحد من إستخدام شركات الطيران الليبية للتسويق الإلكتروني

جدول-12 النتائج الاحصائية للمحور الخامس وإتجاه آراء المبحوثين

ت	الفقرة	التكرار		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
		نعم 1	لا 2			
1	عدم الاهتمام من قبل شركات الطيران الليبية بهذه الخدمات لعدم وجود منافسة حقيقية في هذا المجال داخل ليبيا	93	1	1.01	0.103	نعم
		٪98.9	٪1.1			
2	هناك صعوبات في التواصل بين شركات الطيران الليبية والمصارف الليبية من ناحية التسديد الالكتروني عبر المواقع الالكترونية	86	8	1.09	0.281	نعم
		٪91.5	٪8.5			
3	انخفاض ثقافة المسافرين الليبيين لاستخدام مثل هذه التطبيقات	88	6	1.06	0.246	نعم
		٪93.6	٪6.4			
4	التخوف من استخدام البطاقات الالكترونية المحلية في حجز التذاكر	81	13	1.14	0.347	نعم
		٪86.2	٪13.8			
5	ضعف تغطية الانترنت في ليبيا والذي لا يغطي كل الاماكن	91	3	1.03	0.177	نعم
		٪96.8	٪3.2			

نلاحظ من الجدول اعلاه والذي يوضح آراء المبحوثين حول المحور الخامس : **العوائق والعراقيل التي تمنع أو تحد من إستخدام شركات الطيران الليبية للتسويق الإلكتروني** و من خلال النتائج الاحصائية للفقرة الاولى: **عدم الاهتمام من قبل شركات الطيران الليبية بهذه الخدمات لعدم وجود منافسة حقيقية في هذا المجال داخل ليبيا** أن ما نسبته 98.9٪ اجابوا بنعم وأن ما نسبته 1.1٪ أجابوا ب لا وهذا يدل على عدم اهتمام شركات الطيران الليبية بهذه الخدمات لعدم وجود منافسة حقيقية في هذا المجال داخل ليبيا. وعن الفقرة الثانية وهي **هناك صعوبات في التواصل بين شركات الطيران الليبية والمصارف الليبية من ناحية التسديد الإلكتروني عبر المواقع الالكترونية** فقد كان آراء المستجيبين بما نسبته 91.5٪ ب نعم و 8.5٪ ب لا وهذا يدل دلالة واضحة على وجود صعوبات في التواصل بين شركات الطيران الليبية والمصارف الليبية من ناحية التسديد الالكتروني عبر المواقع الالكترونية. اما بالنسبة للفقرة الثالثة: **انخفاض ثقافة المسافرين الليبيين**

لاستخدام مثل هذه التطبيقات فكانت آراء المستجيبين بما نسبته 93.6٪ بنعم و 6.4٪ ب لا وهذا يدل دلالة واضحة على انخفاض ثقافة المسافرين الليبيين لاستخدام مثل هذه التطبيقات وهذا يؤكد نتيجة انه لا يوجد تطبيق الكتروني فعال من قبل هذه الشركات. وعن الفقرة الرابعة: **التخوف من استخدام البطاقات الالكترونية المحلية في حجز التذاكر** فكانت آراء المبحوثين بما نسبته 86.2٪ ب نعم وما نسبته 13.8٪ ب لا وهذا يدل دلالة واضحة بأن الشركات تتخوف من استخدام البطاقات الالكترونية المحلية في حجز التذاكر. وبالنسبة للفقرة الخامسة: **ضعف تغطية الانترنت في ليبيا والذي لا يغطي كل الاماكن** فقد كانت آراء المبحوثين بما نسبته 96.8٪ ب نعم وما نسبته 3.2٪ ب لا وهذا يؤكد على أن ضعف تغطية الانترنت في ليبيا يعتبر من اهم العراقيل عند استخدام الخدمات الالكترونية التي تعتمد اساسا على توفير خدمة الانترنت الجيدة والمستمرة.

الخلاصة والاستنتاج:

خلصت هذه الدراسة إلى أن شركات الطيران الليبية لا تولي اهتماما كبيرا بالتسويق الالكتروني وبالخدمات الالكترونية المقدمة للعملاء حيث أن جميع الشركات لديها مواقع الكترونية على الشبكة العنكبوتية ولكن هذه المواقع لا تقدم خدمات حديثة للعملاء مثل حجز التذاكر والدفع الالكتروني لاصدار التذكرة الالكترونية بإستثناء شركة الاجنحة الليبية حيث يستطيع العميل أن يحجز موعد السفر ولكن لا يستطيع اصدار التذكرة الالكترونية لانه لا يستطيع اتمام عميل الدفع إلكترونيا. ولعله من المفيد أن نأكد على عدم وجود اهتمام من قبل شركات الطيران الليبية لإستخدام تطبيقات الاجهزة الذكية لحجز التذاكر وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على عدم اهتمامهم بالتواصل مع العميل إلكترونيا مما يضطر العميل للذهاب إلى مكاتب الحجز لاصدار تذكرته وهذا يسبب ازدحام على مكاتب الحجز ويتعارض مع توصيات منظمة الصحة العالمية في اتخاذ الاجراءات الاحترازية للتقيل من تأثير جائحة كورونا. وعلاوة على ذلك فإن الدراسة خلصت أيضا الى أن جائحة كورونا أثرت تأثيرا كبيرا على مبيعات تذاكر السفر لشركات الطيران الليبيةً حيث انخفضت المبيعات بنسبة كبيرة وزادت اسعار التذاكر بشكل ملحوظ وتجدر الاشارة هنا الى قناعة العملاء بنسبة عالية بأن استخدام المواقع الالكترونية وتطبيقات الاجهزة الذكية سيزيد من مبيعات تذاكر السفر وكذلك سيخفض من تكاليف هذه التذاكر لانه سيتعين على هذه الشركات خفض عدد مكاتب الحجز و عدد الموظفين والاجهزة الخاصة باصدار التذاكر وبالتالي سينخفض سعر اصدار التذكرة. وتماشيا مع ما تم ذكره اظهرت الدراسة أن غالبية العملاء

ليس لديهم دراية بالعروض او تخفيضات المقدمة من الشركات على اسعار التذاكر. أخيرا خلصت الدراسة الى ان هناك صعوبات في التواصل بين شركات الطيران الليبية والمصارف الليبية من ناحية التسديد الالكتروني عبر المواقع الالكترونية وهذا يؤدي الى عدم ثقة العميل في استخدام طرق الدفع الالكتروني كما ان ضعف تغطية الانترنت في ليبيا نتيجة انقطاع التيار الكهربائي يزيد من صعوبة استخدام هذه التطبيقات والمواقع الالكترونية.

التوصيات:

1- نوصي شركات الطيران الليبية بإستخدام طرق حجز ودفع إلكترونية لمواكبة التطورات السريعة في العالم الآن التي تحدث في مجالات التسويق والمنافسة الشديدة في التسويق الالكتروني. خاصة بعد ظهور وباء كورونا كتلبية لتوصيات منظمة الصحة العالمية في اتباع الاجراءات الاحترازية للمحافظة على ارواح البشر.

2- نوصي شركات الطيران الليبية الاهتمام بجود موقع إلكتروني مفعل وفعال يتيح الفرصة للوصول للعميل المحتمل في اي مكان سواء كان داخل ليبيا او خارجها. وهذا يزيد من النشاط التجاري لشركات الطيران الليبية. فعوضا عن وجود اعداد بسيطة لمكاتب خدمات هذه الشركات ستنتقل هذه المكاتب الى داخل كل كمبيوتر او جهاز الكتروني ذكي وتكون متاحة للعملاء على مدار الساعة.

3- نوصي شركات الطيران الليبية بتحسين وتوفير طرق الدفع الالكترونية وزيادة خيارات الدفع الالكتروني .

4- نوصي شركات الطيران الليبية بالاهتمام بالإعلان الإلكتروني لعروض التذاكر المخفضة مثلا وافضل الاوقات لشراء تذاكر السفر على مدار العام بأكمله وضمان وصول الاعلان لكافة العملاء.

5- نوصي شركات الطيران الليبية بالاهتمام بالتغذية الراجعة عن طريق الاستبيانات والمقابلات الشخصية للعملاء حول آرائهم للخدمة المقدمة وصولاً لتقديم أفضل الخدمات.

المراجع العربية

1. ICAO, م .ا .(2021). *دليل السفر الجوي اثناء أزمة الصحة العمومية الناجمة عن فايروس كورونا (COVOD019)*.ايكاو ,فرقة عمل المجلس لانعاش قطاع الطيران (CART). مونتريال -كندا :ايكاو.

2. أبوالنيل ,م .(2021) .أثر فايروس كورونا المستجد)كوفيد (19على النقل الجوي :دراسة حالة شركة مصر للطيران .*مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة*.(20)*2* ,

3. الافريقية ,ا .ا .(2021). *الخطوط الجوية الافريقية*. Retrieved 2021, from الخطوط الجوية الافريقية https://afriqiyah.aero :

4. الجداية ,م .ص & .,خلف ,س .ج .(2009). *تجارة إلكترونية Electronic Commerce* .Vol)الطبعة الاولى .(عمان ,الاردن :دار الحامد للنشر والتوزيع.

5. الجرجاوي ,ز .(2010). *القواعد المنهجية لبناء الاستبيان* .Vol)الطبعة الثانية .(غزه ,قطاع غزه ,فلسطين :مطبعة أبناء الجراح.

6. العديلي ,م .(2014). *التسويق الالكتروني* .Vol)الطبعة الاولى .(عمان ,الاردن :دار أمجد للنشر والتوزيع.

7. الليبية ,ا .(2021). *الخطوط الليبية*. Retrieved 2023, from الخطوط الليبية : https://libyanairlines.aero/ar/

8. المدني ,م .ا .(2019, 2020, 2021) .*اجمالي حركة المسافرين* .طرابلس :مصلحة الطيران المدني.

9. سعيد ,د .(2022) .تداعيات جائحة كورونا على النقل الجوي الدولي وقطاع النقل الجوي في الجزائر .*مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية*.(15)*2* ,

10. علي ,ا .,بكري ,ع & .,آخرون .(2020) .أثر التسويق الإلكتروني على المبيعات في الحد من الآثار الاقتصادية لجائحة كورونا .*مجلة رماح للبحوث والدراسات* ,ع.(50)

11. كميل ,م ,2022) .يونيو .(30*ما هو التسويق الإلكتروني وكيف تبدأ به)دليل شامل .(2022* Retrieved 2022, from الرابحون-https://www.alrab7on.com/guide-to-internet-marketing :

12. للطيران ,ا .(2022) .*البراق للطيران*. Retrieved 2022, from البراق للطيران : http://buraq.aero/

13. يعقوب ,م .خ .(2011) .الإتجاهات الحديثة في التسويق الحديث .بيروت :الدار النموذجية للطباعة والنشر.

المراجع الأجنبية

1. Turban, D. K., Jae, K. L., & Dennis, V. (2006). *Electronic Commerce: A managerial Perspective* (Vol. 4). New Jersey: Pearson Prentice Hall.

2. wings, l. (2022). *Libyan Wings*. Retrieved 10 9, 2022, from Libyan Wings: https://libyanwings.aero/about-us/

تاريخ الخزف في ليبيا

د/ نزهات مفتاح البوعيشي
جامعة طرابلس / كلية الفنون والأعلام

الملخص:

الفخار من الفنون العريقة التي عرفه الإنسان منذ أقدم العصور ورغم بدأته فإنه يعتبر على مستوى رفيع من التطور والمعرفة. وكما أن لكل مجتمع تاريخه الذي يصله بالأجيال التي تاليه فإن لليبيا تاريخها في فن الخزف والفخاريات الذي يزخر بالحضارات والاكتشافات الاثرية التي وجدت بالعديد من المناطق الليبية الشرقية منها والغربية والصحراء الكبرى، خير دليل علي استخدام الانسان الفخارفي حياته اليومية، وهذه الصناعة في البداية تميزت بالبساطة، ومع تطور الحضارات تطورت لتلبي حاجيات الانسان اليومية.

والموروث الفني الكبيرالمتمثل في الشواهد الفنية للمقتنيات الخزفية القديمة الذي تزخر به العديد من المناطق الليبية ففي الشرق الليبي كؤوس بنغازي التي نهبت من المدن الأثرية الكيريناكية في القرن التاسع عشر قبل الميلاد وتعرض في بعض متاحف العالم حاليا،ومتحف توكره التي تحوي المئات من القطع الأثرية منه ما تم استخراجه واكتشافه ومنه مزال تحت الدراسة. وفي الجنوب الليبي مدينة غدامس التي تعرض في متحفها العديد من المقتنيات الخزفية القديمة ذات قيمة وعراقة أصيلة. وفي الغرب اللوحات الفسيفسائية والجداريات الموجودة في فيلا سيلين التي استخدمت في تزيين أرضيات وجدران أسقف القصور والمعابد، والافران التي اكتشف في مدينة ترهونة وبعض المناطق خير دليل علي وجود صناعة الفخار مندو الازال.

فرغم عراقة هذا الإرث الحضاري والتاريخي لليبيا والمؤرخ في كتب الإغريق والرومان والموثق في المتاحف ومعاهد الأبحاث المتخصصة في تاريخ الحضارات. إلا انه للأسف يقل الوعي بمدى ثراء وتنوع هذا الإرث الحضاري التاريخي وتأثيره على تطور الحضارة الإنسانية. وذلك لإهمال البحث العلمي في مجالات تاريخ الحضارات في ليبيا وموروثها وقلة المراجع والكتب التي تعني بهذا التاريخ حيت أثرهذا سلبا على الاختفاء والاهتمام بهذا الموروث الحضاري والتاريخي والفني والتعريف به.

مقدمة:

صناعة الفخار عرفت مندو العصور الاولي والاكتشافات الاثرية التي وجدت بالعديد من المناطق الليبية الشرقية منها والغربية والصحراء الكبرى، خير دليل علي استخدام الانسان الفخارفي حياته اليومية، وهدة الصناعة في البداية تميزت بالبساطة، ومع تطور الحضارات تطورت لتلبي حاجيات الانسان اليومية.

فقد سلك الإنسان سبلا عديدة في حياته حيث استعمل أدواته من الخشب واهتديأيضاإلى الطين فصنع منه أدواته اليومية تم قادته الصدفة التي هي أساس لكثير من الاكتشافات والاختراعات فوضع شقفة من الفخار المكسور على النار فأكتشف إن عملية الحرق تزيد الطين صلابة فأصبح يحرق بعض ما صنعه. ومن هنا وصل إلى الطريقة التي يصنع منها أوانيه التي تتحمل الحرارة أكثر[1] وفي مرحلة متقدمة أخد يهتم بالجانب الجمالي فأصبح يزخرف مصنوعاته بزخارف عديدة. فحرفة الفخار والخزف قديمة قدم الإنسان نفسه حيث اكتشفت أواني مشكلة بالأيدي عليها زخارف هندسية على شكل مثلثات وخطوط منكسرة وأشكال حيوانية وبشرية مغروزة في الطين.

وقد ازدهرت هذه الصناعة بشمال أفريقيا ولم يعرف الدولاب ولا الفرن إلا على يد الفينيقيين. ويعد العصر الروماني عصر تفوق بالنسبة إلى صناعة الفخار إذ أصبحت أفريقيا أكبر مصدر للأواني الفخارية التي تمتاز بالجودة والدقة وعند انتشار الدين الإسلامي إنفتحت هذه البلاد على التيارات الشرقية ذات الحضارات العريقة[2]. فكل هذه الفترة كانت غنية جدا من حيث الاتجاهات الفكرية والفنية ولها أثر واضح في المقتنيات الخزفية الموجودة في شرق ليبيا وغربها وجنوبها ومنه ماتم العثور عليه وأصبح موروثا فنيا ومنه ماتم نهبه وسرقته ومنه ماتم اكتشافه وما زال تحث الدراسة. وحتى في عصرنا الحالي مزال هذا الفن قائما محافظا على أصالته والسعي دائما إلى تطوره وتعلمه كعلم وفن.

ومن خلال دراستنا للاكتشافات الاثرية التي وجدها الباحثين اثناء الحفريات التي أجريت في المقابر والمناطق الاثرية بمدينة بنغازي وطرابلس والصحراء الكبرى وغيرهم، سيتم تسليط الضوءعليهده الدراسات للتعريف بالخزف الليبي عبر العصور.

الكلمات المفتاحية:

الموروث – المقتنيات – الفخاريات – التاريخ – الحضارات.

مشكلة البحث:

ليبيا دولة غنية بالكنوز الاثرية عبر العصور التي مرت بها والدلائل الخزفية والفخاريات التي وجدت في المواقع الاثرية بمعظم مناطق ليبيا والصحراء الكبرى،تدل على أهمية هذا الموروث التاريخي الخزفي لليبيا إلاإنه يقل الوعي بمدى ثراء وتنوع هذا الإرث الحضاري. ومن هنا تكمن مشكلة البحث في إهمال البحث العلمي في مجال تاريخ الحضارات في ليبيا وموروثها الفني الخزفي وغياب وإفتقارالمنشورات العلمية والمراجع والكتب التي تهتم بهذا التاريخ وكيف أثر سلبا على التعريف بهذا الإرث.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في استعراض تاريخ الفخار عبر العصور القديمة في ليبيا، والحقب التاريخية والشواهد الدالة علي وجود الفخاريات والامفورات.

أهداف البحث:

- تهدف هذه الدراسة الي تسليط الضوء على تاريخ الخزف الليبي عبر العصور القديمة من خلال الشواهد الاثرية للفخاريات والجرار(الامفورات) والمقتنيات الخزفية التي تم اكتشافها بجميع مناطق ليبيا والصحراء الكبرى.
- نظرا لقلة الدراسات على تاريخ الخزف بليبيا والاهتمام به من الناحية الفنيةوجب التعرف على الواقع الاجتماعي للعصور القديمة لليبيا.

حدود البحث:

حدود موضوعية: تتمثل في دراسة تاريخ الخزف في ليبيا، والشواهد الفنية المتمثلة في التقنيات الخزفية الدالةعلى الحضارة الليبية القديمة.

حدود مكانية:- تشمل جميع المناطق الليبية (شرقا –غربا – وجنوبا).

فروض البحث:

تفترض الدراسة أنه:

إمكانية التعرف على تاريخ الخزف الليبي من خلال مواصلة البحث والتنقيب على هذا التاريخ وتوثيق كل ما له علاقة بموضوع البحث داخل رسائل وبحوث علمية تخدم المجتمع الليبي بشكل خاص وباقي المجتمعات الأخرى بشكل عام.

منهجية البحث:

تعتمد منهجية البحث على المنهج التاريخي والوصفي التحليلي لبعض المقتنيات الاثرية بليبيا، وذلك من خلال الدراسات السابقة للاكتشافات الاثرية.

الإطار النظري:

أولا موقع ليبيا جغرافيا:

تمتاز ليبيا بموقع جغرافي ساعدها في التواصل مع الحضارات القديمة التي ازدهرت ونمت حول البحر المتوسط، حيت تمتد من شواطئ البحر المتوسط الجنوبية وحتى حدود كل من تشاد والنيجر في الجنوب،

والي خط الحدود مع مصر وجزء من الحدود الشمالية الغربية لجمهورية السودان في الشرق، وتشترك في حدودها مع جمهوريتي تونس والجزائر، وتطل ليبيا علي البحر المتوسط بساحل حوالي 1900 كيلومتر، كما معظم الأراضي الليبية تقع في النطاق الشمالي للصحراء الافريقية الكبرى[3]، واستراتيجية موقعها الجغرافي كان له تأثير كبيرعلى اتصالها بجميع الحضارات، كالحضارة المصرية القديمة والاغريقية والفينيقية والحضارة الرومانية، ولاتزال بقايا هده الحضارات واثارها قائم وشاهدا عليها ليومنا هدا.حيت تعد ليبيا من أكثر الدول الغنية بالمعالم الاثرية المهمة وشاهدا على تنوع هذا الإرث الحضاري التاريخي وتأثيره على تطور الحضارة الإنسانية.

ثانيا دراسة الدلالات التاريخية

علماء التاريخ يعتمدون في دراستهم على الاكتشافات الاثرية والنقوش والكتابات التي خلفتها الحضارات القديمة ومعتمدون في ذلك علي نوع الصخور وما تحويه من بقايا نباتات وحيوانات متحجرة.

وتعتبر ليبيا كنز من الكنوز الغنية بالمعالم التاريخية وخصوصا مدنها التاريخية القديمة التي تعتبر شاهدا على ازدهارها مند بداية عصر البلايستوسين الي وقتنا الحاضر[4].

أولا دلالة المخلفات الفنية: -

الرحالة الألماني (بإرث) اول من عثر على النقوش الصخرية والرسومات في وادي الزيغن(Ellissghen)

غربي مزرق سنة 1850م، أيضا في سنة 1956 قام العالم هنري لوت وزملائه باستنساخ المئات من الجدران الصخرية المرسومة والتي تصور اشكال بشرية وحيوانية في أعظم متحف فني لما قبل التاريخ في العالم كله.

وهده النقوش والرسومات تملا ارجاء الصحراء الليبية بل الافريقية الكبرى. بالإضافة للرسومات التي اكتشفت في فزان وجبل العوينات (جنوبي شرقي برقة) على جوانب الكراكير (الاودية) بعضها يرجع الي ما قبل التاريخ والاخر الي العصر التاريخي[5].

ثانيا دلالة المخلفات الأثرية: -

علماء التاريخ القديم اعتمدوا في دراستهم على عصرين اولاهم عصر ما قبل التاريخ وهو تاريخ الإنسان قديماحتى حوالي سنة 3000 ق.موالعصر الأخر هو منذ 3000 ق.م فما بعدها وعلى هذا الأساس فإن التاريخ يعتمد كليا على الأركيولوجيا في دراسة عصر ما قبلالتاريخ.

ـ العصر الحجري القديم الأعلى: -

في هده العصر حقق الانسان أعظم تقدم حضاري حيث استغني على أدوات الشظايا والفؤوس اليدوية واستعمل بدل منها الأدوات النصال.وايضا ظهرت اختراعات أساسية مثل الخيط والابرة وملابس الجلد والأدوات الحجرية وأدوات الصيد، كما وضعت أسس فنية للرسم والنحت والنقش والطلاء.

ـ العصر الحجري الحديث (3000 -7500 ق.م): -

في هدا العصر تطور الانسان تطورا كبير حيث أصبح مزارعا يعتمد في اقتصاده على انتاج المواد الغذائية بدل من جمعها. وأيضا صناعة الاوعية الفخارية وتحسين أدواته الحجرية لدرجة الاتقان، وتعتبر الفخاريات من أكثر المخلفات في هدا العصر للتعريف على تاريخه، وذلك لصعوبة انتذار هدهالقطع الفخارية.[6]

الفخار الليبي في العصر الفينيقي: -

لقد وجدت ادلة في العصر الفينيقي على وجود الفخار الليبي مندو الازال وان الاكتشافات الاثرية لبقاياالقرابين ومعابد الالهة الفينيقية التي عثر عليها في أماكن مختلفة من إقليم راس المنفاخ (غربي صبراتة) والغيران (غربي ويات) الي جانب بعض الصناعات والتي من أهمها صناعة الخوابئ(Amphorae) التي عثر عليها بشكل كبير.

وبعد ضم مسنسن (ماسيا)لإقليم المدن الثلاثة أصبحت العلاقات التجارية مع بلاد الاغريق وبقية بلدان حوض البحر المتوسط [7]، وبالنسبة للواردات هناك بعض الدلائل تشير الي استيرادهم الجرار الفخارية لسد احتياجاتهم اللازمة لنقل المنتجات المراد تصديرها من إقليم الاميوري الي برنيق (بنغازي). بينما المدن الفينيقية التي تقع في عرب الشمال الافريقي كانت تسد حاجتها من الاواني الفخارية ومعدات الطهي من منطقة الخوض الغربي للبحر المتوسط من تونس وإيطاليا وصقلية[8].

وبداية القرن الخامس ظهرت دلائل على استيراد فخار اغريقي ومخزون من الجرار الفينيقية واواني فخارية اغريقية ترجع للفترة الزمنية من أواخر القرن السادس-القرن الخامس ق.م. ففي المقبرة البونية التي تم اكتشافها تحت مسرح لبدة الكبرى عثروا على العديد من الاواني الفخارية من النوع الإيطالي المعروف (بالكمباني) يرجع تاريخها الي القرن الرابع والثالث قبل الميلاد[9].

وفي مقبرة الحرشة (غربي الزاوية) تم العثور علي طبق ومصباح من الفخار المطلي باللون الأسود من طراز يوناني يرجع تاريخه الي القرن الرابع [10].

التأثير الروماني ظهر في الصناعات الفينيقية الليبية في بعض النماذج المزخرفة التي كانت منتشرة في روما، وكان هدا التأثير واضحا في المظهر الخارجي لجرار لبدة، حيث عثر على تقنيات محلية الصنع رومانية الطراز كجرار حفظ رفاة الموتى [11].

كما لوحظ التأثير الروماني واضحا في اثار جرمة حيث شوهدت قبور مربعة الشكل ذات درجتين وبعمق أربعأمتار. وهده القبور مألوفة في المقبرة الملكية، ويوجد بها بعض الفخار الروماني الممتاز الي جانب الزجاج والحلي الذهبية المصنوعة من حجر الامازون[12].

ولقد كان النوميديون في منطقة طرابلس يلبسون الخواتم المصنوع من النحاس او البرونز او الحديد، وبالنسبة لأدواتهم المنزلية غالبا كانت من الخشب او الفخار البدئي الذي يشوي علي نار

مكشوفة وكان لونه اما رماديا او بنيا او اسود ولم يكن دو جوده ويختلف عن فخار العصر الحجري الحديث [13].

كما ان هناك العديد من الحفريات التي كشفت في صبراتة بداخل المنازل الخاصة تحتوي على مجموعة كبيرة من الأشياء الصغيرة المستعملة في الحياة اليومية مثل الاواني الفخارية والزجاجية والبرونزية وما شابهها.

وفي دراسة أجريت على امفورات متحف جنزور[14] تم التطرق الي امفورات مصنوعة في إقليم تريبولينا، وقيل بان هده الامفورات جلبت من صبراتة ولبده الكبرى او صنعت في اويا، كما تعددت مصانع الفخار في اويا بقرقارش وجنزور وعين الشرشارة وسيدي السيد وايضا بالخمس وماجن بورينا بترهونة ولبدة الكبرى واغلب هده المصانع توجد بالمناطق الجبلية نظرا لوفرة مادة الطين الخاصة بصناعة هده الامفورات.

وفي دراسة عن معاصر الزيت الرومانية في غرب مدينة مسلاته [15] تمت الإشارة الي وجود الامفورا (الجرة) الطرابلسية الثالثة في خمس مواقع، كما وجدت أيضا في إقليم لبدة وهده الامفورات استخدمت لنقل وتخزين زيت الزيتون، وهده الامفورات والجرار تميز بعضها بوجود بعض الرسومات والاختام والبعض الاخر وتدية القاعدة بدون رسومات كما أشار اليها كارديني[16].

وفي مدينة ترهونة وبالتحديد (عين الشرشارة) وجود فرن الفخار الدي يبلغ قطره سته أمتارويعود تاريخه للعصر ما بين أواخر القرن الثاني الي أواخر القرن الرابع الميلادي ويتكون هدا الفرن من ارضيه مخرمة مخصصة لوضع الاعمال الفخارية الجاهزة للحرق كما يحتوي على حجرة الحرق (بيتالنار) التي يبلغ عمقها أربعة أمتار ونصف، كما يحيط بالفرن جدار من الآجر الطيني المفخور جزئيا، ويعد من أكبر الافران لحرق المنتوجات الفخارية في العصر الروماني كقوارير الزيت وغيرها[17].

وهناك بعض الأدلة التي تشير الي وجود الفخار في صحراء الجنوب الليبي وبالتحديد (فزان) حيث تشير الدراسة [18] الي وجود بعض الفخاريات المحلية المميزة في مستوطنات الجرف الجرمانية في زنككرا وتندا والخرايق واخلف الواقعة على طول الجرف الجنوبية، بالإضافة الي الفخار الروماني المستورد سواء الامفورات او الاواني الفاخرة الموجودة في الحفريات بمستوطنة

الواحات الجرمانية، ام بالنسبة للمقابر فقد عثر على الامفورات الطرابلسية والرومانية والاواني الفاخرة والمصابيح.

كما أوضحت الدراسة الاكتشافات التي يرجع تاريخها للفترة الهلنستية الي العصر الروماني المتأخر ووجود كتالوجان أحدهما للزجاج والأخر للخزف في (سانية بن هويدي) وأيضا الفخار المنقوش والمصنوعات الحجرية.

والجدير بالذكر ان الصحراء الوسطي بليبيا أيضا تزخر بالعديد من الدلائل على وجود أنواع عديدة من الفخار فهناك دراسة[19] اشارت الي وجود الفخار الخشن والمموج دو خطوط مموجة متقطعة تعود الي العصر الحجري حيت عثر على هذا النوع في الشرق من جبال تيبستى وبالتحديد بركو.

ايضا في جبال الاكاكوس تم العتور عليالعديد من القطع الفخارية من قبل علماء ايطاليون التي تعود الي حوالي 6500 سنة قبل الميلاد [20].

الاواني الفخارية الموجودة بمقابر طرابلس من العصر البونيقي الي العصر البيزنطي:-

هناكالعديد من المقابر التي تعود للعصر البونيقي وحتى العصر البيزنطي، في الفترة ما بين الثالث قبل الميلاد (أي مند العصر القرطاجي الي الفتح العربي سنة 643 ميلادي) والتي عثر عليها في مناطق مختلفة بمدينة طرابلس ومن أهمها: -

المقابر البونيقية في(منطقة حفائر جنزور) التي تعتبر أقدم المقابر بالمنطقة وتعود إلى القرنين الأول والثاني الميلادي. وتحتوي علي اهم القطع الاثرية المتمثلة في الأواني الفخارية المتنوعة الاشكالالتي يستعملها الميت في حياته اليومية مثل الجرار، فمنها مصنع محليا وبعضها مستورد كأواني الفخار الكمباني ووهدا النوع يتميز بلونه الأسود وزخارفه النباتية، كدلك الفخار الهيلينستي متعدد الاشكال، كما عثر أيضا على المصابيح الفخارية اليونانية دو الطلاء اسود اللون، بالإضافة الي الامفورات كبيرة الحجم،وكدلكالأطباق والحلى وقطع العملة وغيرها من المواد الأخرى

ام **المقابر البونيقية الرومانية** فهذا النوع من المقابر هو نفس المقابر البونيقية الا ان تحفظ بقايا الميت من العظام المحروقة في أواني خاصة. والنوع الثاني من هذه المقابر هو عبارة عن بعض الأواني مدفونة في الأرض بها عظام محروقة لإنسان ميت ويعود هذا النوع من المقابر على الفترة من النصف الثاني من القرن الثاني حتى القرن الثالث ميلادي.

كما عثر أيضا علي اطباق الفخار من النوع الاريتيني (ARRETINE) وهو فخار روماني يمتاز بالأسلوب الزخرفي البارز ولونه البني اللامع، كما عثر أيضا علي صحون واطباق فخارية من نوع تيراسيجلاتا وهدا النوع يتميز عن غيره من حيث الشكل واللون (الأحمر) ويعود تاريخه لنهارية القرن الأول الميلادي بالإضافة الي القطع الفخارية محلية الصنع التي تتكون من الاطباق والصحون والاواني ذات اللون البرتقالي والاصفر والبني الداكن او الأسود وعلي الجرار المستخدمة لحفظ السوائل كالزيت والخمور[21].

مقابر باب بن غشير تعتبر من اهم المقابر الاثرية في طرابلس وتعود للعائلات البونيقية وقد عثر على الأثاث الجنائزي المتكون من الأدوات التي كانوا يستخدموها في حياتهم مثل الاطباق، واواني الطبخ الفخارية والجرار (الامفورا)، والمصابيح المصنعة من الفخار اليوناني، وكدلك اطباق الفخار الكمباني الذي يتميز بلونهالأسود ذو البريق والفخار الأحمر المطلي بالأسود، والمزهريات المزخرفة بالزخارف الهندسية البارزة والي تعود للقرنين الثاني والثالث قيل الميلاد بالإضافة الي الأوان المصنعة محليا وغيرها[22].

ـ تانيا وصف وتحليل الشواهد الفنية للمقتنيات الخزفية القديمة:

(توكر – غدامس – بنغازي – طرابلس) نموذجا

هناك العديد من المقتنيات الدالة علي وجود الخزف بليبياعبر العصور وسنستعرض بعض الأمثلة ومنها ما يلي:

أولا بعض الشواهد الدالة على مقتنيات الخزف والفخار في المناطق الشرقية:-

1ـ كؤوس بنغازي: -

تعرف **كؤوس بنغازي**بكؤوس الأعياد الأثانية [الباناثينية]المصنوعة من الفخار الأثيني دو الصور السوداء التي نهبت من المدن الأثرية الكيريناكية(في شرق ليبيا) في القرن التاسع عشر.وعددها حوالي أربعة وعشرين كأسا من بينها عشرة إلى إحدى عشر كأسا مصدرها مدينة بنغازي وتحديدا مقابرالموجودةبمنطقة السلماني،حيث كانت تصنع هده الكؤوس في أثينا[23]. والشكل رقم (1و2) يوضح دلك

الكأس الأول الصورة رقم (1) **الكأس الثاني**الصورة رقم (2)

كؤوس بنغازي تعتبر من نمط الفخار الأثيني الأكثر تميزا في اليونان القديمة، ويسمي بالفخار الأسود، فهدا الفخار استخدمت فيه تقنية الرسم بالفرشاة على الجسم الخزفي المصنوع من الطين، الذي يتحول بعد عملية الشوي او الحرق للون الأسود. كما استخدمت الزخارف الادمية والحيوانيةعلى الجسم الخزفي، ومن الزخارف الادمية المستخدمة هوالألة الذكر او الأنثى في الثرات اليوناني حيث توضع كرمز للنصر على الكؤوس (الأنياتالفخارية) ففي هدا العمل الفني زخرف بمشهدين أحدهما للمؤله أثينا المحاربة وهي ترتدي كامل عدتها الحربية، والمشهد الاخررسم عليه صور لفارسان وهم يلعبان رمي الرمح كما موضح في االصورة رقم (1).

ام الكأس الثاني الدي عثر عليه في مدينة بنغازي عام 1877م وقد زخرف أحد جوانبه بالمؤله أثينا وتمسك بيدها رمحا تستعد للرمي،والاخر زخرف بمشهد لسباق العدو لثلاثة من العدائين

ويؤرخ هذا الكأس ما بين 332 ـ 333 ق م وهو من مجموعة نيكو ماخوس والصورةرقم(2) يوضحذلك.

وكانت هده الكؤوس تمنح كجائزة في الأعياد الأثنية التي تقام في أثينا، للتنافس في بعض الألعاب كالرمح والجري وسباق العربات والملاكمة وغيرها. وكان الفائز في تلك الألعاب يمنح مجموعة من الكؤوس مملؤة بالزيت الزيتون.وأقدم كأس عثر عليه في بنغازي يعود إلى أوائل القرن الثامن.

وهدا دليل علي تطور استخدامات الفخار والخزف عبر العصور في ليبيا من حيث التغيرات التي حدث عليه واستخدم تقنيات الطلاء للجسم الفخاري وتطبيق الزخارف.

مقتنيات توكره: –بلدةتوكره تقع في الشرق الليبي، ومرت بالعديد من الحضارات، حيث قام بتأسيسها الإغريق ثم أصبحت مستعمرة رومانية ثم بيزنطية. وهده الحضارات جعلت مخزونها الخزفي كبير **جدا**حيث يبلغ عددمقتنياتها الخزفية حوالي 300 قطعةأثرية، أغلبها من القوارير الملونة وأدوات الزينة زجاجية وفخارية وقطع من الأثاث الجنائزي. ويعود اكتشاف أغلب هده القطع المعروضة لفترة الستينات التي ثم اكتشافها أثناء حفريات بموقع معبد ديمترا،ونلاحظانالمقتنيات الفنية زخرفت بأشكال بسيطة بطريقة البطانات الملونةوالصور رقم (3) يوضح دلك.

(صوررقم3) يوضح معروضة بمتحف توكره الصورة من مصلحة الأثار الليبية

htt://m.facebook.com

والجدير بالذكر ان الطراز الاغريقي اشتهر بالتوازن والتناسب والتكرار وأسلوب التشابك في الزخرفة حيث تميزت الاعمال الفنية برشاقة ودقة التصميم الزخرفي ودلك بالتلاعب في استخدام الخطوط والمنحنيات وانسجامها مع بعضها البعض لاعطاء حيوية الاتزان أ كما اشتهروا باستخدامهم للزخارف الحيوانية والادمية للتعبير علي مابخواطرهم .

ثانيا بعض الشواهد الدالة علي مقتنيات الفخار والخزف في منطقة غدامس بالجنوب الليبي:

مقتنيات غدامس:

مدينة غدامس تقع في الجنوب الليبي بالقرب من مثلث الحدود الليبية،حيث يحدها شمالا الحدودالتونسية الجزائرية، وغربا الحدود الجزائرية.وشرقا مدينة درج، وجنوبا مدينة غات، وكان لها دور كبير في التواصل الحضاري خلال القرن الثامن عشر الي الحادي عشر حيث كان لها فترة ازدهار اقتصادي وتجاري بين مدن الشمال الشرقي ومدن جنوب الصحراء، فازدهرت فيها العديد من الصناعات ومن ضمنها صناعة الفخار، ويوجد بها أثار معماري إسلامي. بالإضافةلمتحف يضم الثرات المحلي الخاص بالمنطقة وبعض الخزفيات الأثرية وهذه المعروضات تمثل حرفة وصناعة محلية تتسم بالخصوصية سواء من الناحية الاستخدامية لهذه الأواني الخزفية أو من خلال طرق الزخرفة وأبجدياتها. كما موضح بالأشكال الأتية:

(الصوررقم4)

يوضح بعض المقتنيات الأثرية التي ثم الحصول عليها في حفريات غدامس الصورة من -tanwer slama-blogspot.com

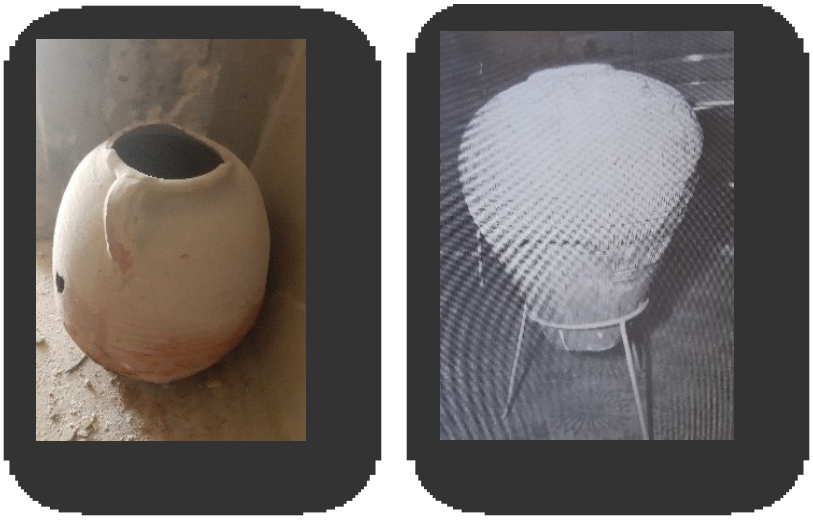
ام الشواهد الدالة علي وجود الخزف في المنطقة الغربية:

ـ فيلا سيلين: –

تقع فيلا سيلين قرب لبدة الكبرى بمدينة الخمس وتعتبر نموذجا فريد من الفلل التي اسسها الرومان الاغنياء ولديها تاريخ عريق يعود إلى القرنين الثاني والثالث الميلادي نظرا لاحتوتها على لوحات فنية رائعة الجمال تتمثل في تصميم ارضيات من الفسيفساء ذات أشكال زخرفية متنوعة فمنها الهندسيةوالادمية والحيوانية والنباتية وتصنع من الحجارة والبازلت والقرميد والزجاج والخزف وبألوان جذابة. وصممت هده الارضيات لتروي بعض الاساطير والمعتقدات وحياة المدن الرومانية عبر العصور التاريخية، الصورة رقم (5) يوضح دلك.

الصور[5] يوضح فسيفساء رومانية معروضة في متحف صبراتة الأثري والصورة من مجلة [history of Libya)

بعض الشواهد الفنية داخل المتحف الوطني (السرايا الحمراء)



شكل(6) يوضح جرات كبيرة الحجم موجودة داخل ممرات القصر

شكل(7) صحن من الخزف

شكل(8) جرة من الفخار وهي في حالة كسر وتحتاج إلى ترميم يرجع للقرن التاسع عشر بها بعض الزخارف وهي مرممة

النتائج والخلاصة:

من خلال استعراضنا الجوانب التاريخية التي تخص تاريخ الخزف في ليبيا عبر العصور القديمةمن فخارياتومقتنيات خزفية والامفورات التي وجدت في بعض المواقع الاثرية، ونتيجة الدراسات التي أجريت على بعض الحفريات بمعظم مناطق ليبيا والصحراءالكبرى. وايضا وجود الافران الخاصة بصناعة الفخار التي تعتبر من الشواهد على وجود هدا الإرث مندو القدم.

كما ان المقتنيات الفخارية والخزفية التي عثر عليها نتيجة الحفريات في المقابر التاريخية، والقطع الفنية المعروضة في المتاحف تبين أن ليبيا غنية بالكنوز الاثرية وأنها تزخر بتاريخ عريق من خلال كل هذه المقتنيات الموجودة داخل وخارج الأراضي الليبية. وان هدا الفن يحمل في طياته موروثا قيما مند نشأت التاريخ حتى عصرنا هذا فكل ما تحمله المدن الليبية من شرقها وغربها وشمالها وجنوبها كفيلا بأن يوضح القيمة الفنية والتاريخية لفن صناعة الخزف منذ القدم حتى عصرنا الحالي.

التوصيات:

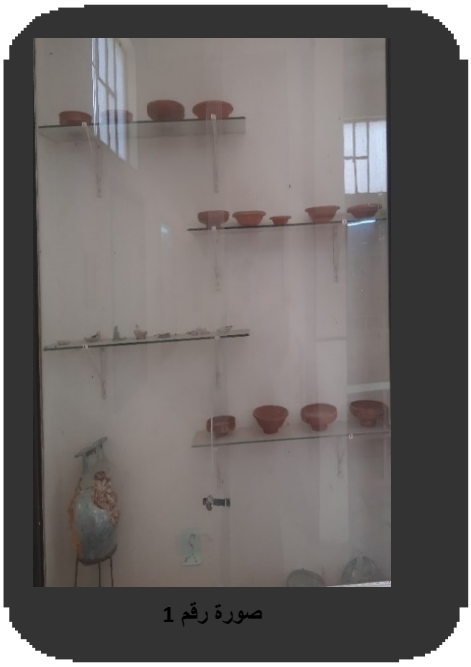
1. الاهتمام بتاريخ حضارات ليبيا وتاريخ الخزف على وجه الخصوص لأننا نملك موروثا فنيا قيما نفخر به أمام كل العالم فيجب الاهتمام به على أكمل وجه وتوثيق كل ما هو يعنيه في كتب وبحوث وحقائق علمية خاصة بتاريخ الخزف والفخار بليبيا لأن المكتبات تفتقر إلى هذا النوع من الكتب والبحوث الملمة بهذا التاريخ.

2. تشكيل لجنة ترميم خاصة بالآثار للمقتنيات الخزفية فهناك قطع ثمينة تفتقر إلى العناية والاهتمام والمحافظة عليها حتى تعمر أكثر وتدوم تاريخا لليبيا.

3. ضرورة الاهتمام بهذا الجانب وتوثيقه داخل مراجع علمية حتى يظل تاريخا صامدا.

ملحقات الصور من متحف جنزور الاثري:

خزائن المتحف: -



صورة رقم 1

هناك العديد من الخزائن على تحتوي على الشواهد كالأثاث الجنائزي وأطباق الفخار والجرار لحفظ بقايا الموتى وأيضاالامفورات التي تستعمل لحفظ الحبوب والسوائل وغيرها.

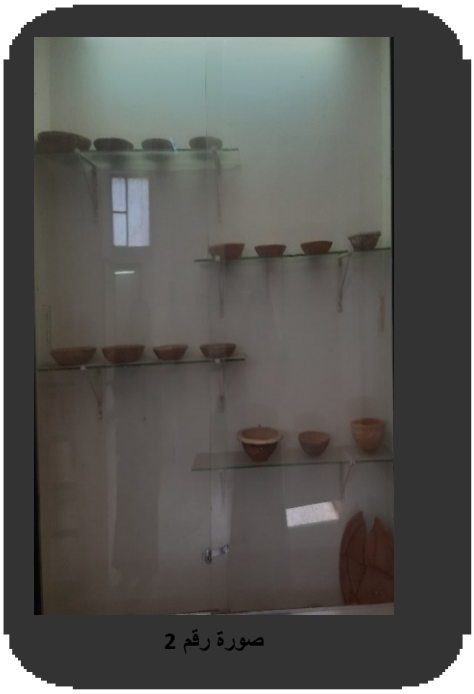
الخزانة رقم (1)

تحتوي هذه الخزانة على بعض الأثاث الجنائزي من (المقبرة 15)**فأرضية الخزانة** تحتويعلى أواني زجاجية لحفظ بقايا الموتى وهذه طريقة الدفن الرومانية،وعددها ثلاث قطع وتعود هذه الأواني إلى القرن الثاني والثالث للميلادي.

ـ **الرف الأول والثاني**:يحتوي على اطباق من الفخار مختلفةالشكل، لونها احمروعددها 3 وعليها ختم الصانع ومزخرفة بالزخارف البارزة وتعود هذه الأواني إلى القرن الأول الميلادي.

ـ **الرف الثالث**:يعرضأطباق الفخار الأحمر البرتقالي المعروف باسم (تيرا يجيلانا) ويعود إلى نهاية القرن الأول والثاني الميلادي.والصورة رقم (1) توضح ذلك.

الخزانة رقم (2)


صورة رقم 2

يوجد بها مجموعة متنوعة من أطباق الفخار المحلي عثر عليها في (المقبرة 15) في المدفن الغربي تعود إلى القرن الأول والثاني ميلادي.

ـ **الرف الأول**: يحتوي على أطباق مسطحة من الفخار الأحمر وعددها اربعة.

ـ **الرف الثاني**: مكون من أطباق صغيرة من الفخار الأحمر البرتقالي وعددها أيضا اربعة.

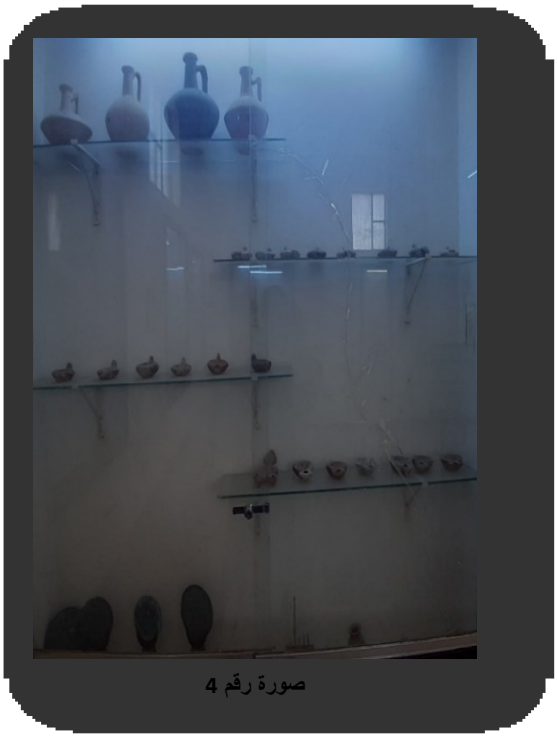
ـ **الرف الثالث والرابع**: أطباق من الفخار الأحمر الترابي وقد عثر على مثل هذا النوع من الفخار في كثير من المقابر البونيقية الرومانية المعاصرة في طرابلس **الصورة** رقم (2) توضح دلك.

الخزانة (3)

صورة رقم 3

تحتوي هذه الخزانة على 3 جرار(الامفورا)المصنعة من الفخار لحفظ بقايا الموتى بعد حرقها (طريقة الدفن الرومانية) عثر عليها في المدفن الغربي (المقبرة 15) ايضا، تعود إلى القرن الثاني والثالث الميلادي وقد عثر في هذه المقبرة على 7 أواني خاصة لحفظ بقايا الموتى 3 منها من الزجاج 4 من الفخار. كما موضح بالصورة رقم (3)

الخزانة (4)



صورة رقم 4

تحتوي هذه الخزانة على بعض الأثاث الجنائزي المتنوع الذي يستعمل في أغراض مختلفة مثل الزينة والإضاءة والأكل عثر عليها في المقبرة 15 في المدفن الغربي تعود إلى القرن الأول والثاني الميلادي

ـ **الرف الأول والثاني بهم** مصابيح من الفخار عليها صور مختلفة تمثل بعض الحيوانات والطيور والأساطير تعود إلى القرن الأول الميلادي.

ـ **الرف الثالث**: به 7 مصابيح عليها صور مختلفة من الأساطير تعود إلى القرن الثاني الميلادي.

ـ **الرف الرابع**:تحتوي علي جرار بونيقية صغيرة تستخدم للسوائل وعددها أربعة تعود إلى القرن الأول الميلادي.كما موضح بالصورة رقم (4)

الخزانة (5)

صورة رقم 5

تحتوي هذه الخزانة على 3جرار كبيرة (امفورات) مختلفة الأشكال تستعمل لحفظ الحبوب والسوائل مثل الزيت والعصير والماء عثر عليها في المقبرة 7 في المدفن الغربي وهذه الجرار ذات طابع بونيقي تعود إلى القرن الأول والثاني ميلادي وعثر على كثير من هذه الجرار الكبيرة بأشكال مختلفة من العصر البونيقي والروماني في مدن طرابلس والعالم القديم. كما موضح بالصورة(5)

الخزانة (6)

تحتوي هذه الخزانة على مجموعة من الأطباق والجرار المختلفة

وكل رف يحتوي على ثلاث قطع فنية من الفخار، وارضية الخزانة يوجد بها طبقان كبيران من الفخار. الأول من النوع الأريتين والثاني من الفخار الأحمر يعودان إلى القرن الأول الميلادي

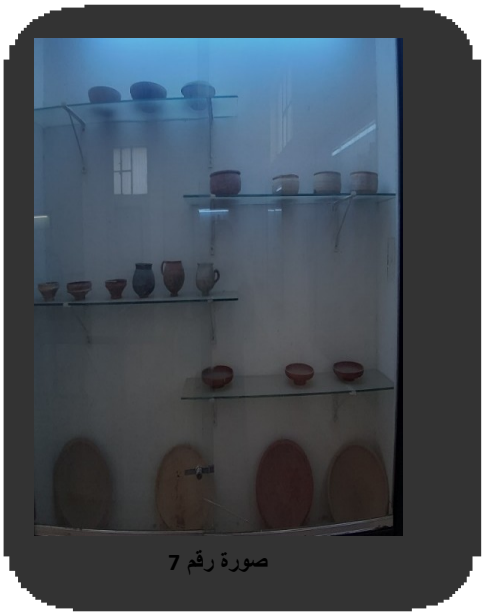
صورة رقم 6

ام الرف الأول والثاني والرابع يوجد بهم جرار من القرن الأول والثاني ميلادي.

والرف الثالث جرار من طابع بونيقي تعود إلى القرن الأول والثاني ميلادي.كما موضح بالصورة (6)

الخزانة (7)

تحتوي هذه الخزانة على مجموعة مختلفة من الأطباق والأوعية التي تعود للقرن الأول والثاني الميلادي ففي أرضية الخزانة مجموعة اطباق مسطحة كبيرة الحجم تعود للقرن الأول الميلادي.



صورة رقم 7

ـ **الرف الأول**: أطباق متوسطة الحجم عثر عليها في المقبرة 7 في المدفن الغربي تعود إلى القرن الأول الميلادي.

الرف الثاني: به 6 أطباق صغيرة للسوائل تعود للقرن الأول الميلادي ـ ـ **الرف الثالث** به 4 أوعية صغيرة من الفخار المحلي للطبخ تعود للقرن الأول والثاني ميلادي.

الرف الرابع: يحتوي على أطباق فخارية محلية الصنع تعود للقرن الأول والثاني الميلادي.كماموضح بالصورة (7)

المراجع:

1- محمد الهادي المغيربي، الحرفيون وأصحاب الصناعات الشعبية، سلسلة الدراسات التراثية، (2009) ص.119

2- المرجع السابق ص120

3- د. محمد المبروك المهدي1990، جغرافيا ليبيا البشرية، ط2، جامعة قاريونس، بنغازي، ص.9

4- مجموعة من الأساتذة والباحثين، معالم الحضارة الإسلامية في ليبيا، سنة 2008 م.

5- د. عبد اللطيف البرغوثي، التاريخ الليبي القديم، من أقدم العصور حتى الفتح الإسلامي (الجزء الأول)

ص.24

6- نفس المصدر ص30-.35

7-Kenrick, P.M, 1986, Excavation at Sabrstha 1948- 1951, London, P.312-318.

8- Fulford.M.G, 1986, To East and West: the Mediterranean Trade of Cyrenaica, Lib Stud, 20:181.

9- محمود الصديق حامد والاخرون، اخبار اثرية/ ليبيا القديمة، مجلد11-12، (1974-1975) ص44-.54

10- طه باقرا1968 اخبار اثرية. ليبيا القديمة ص58-.59

11- Divta- Evrard G. ET La Ipogeo dei Flavi Leptis Magna Presso GSR Gelda LA2 (1996) P.85- 132.

12- عبد اللطيف البرغوثي، التاريخ الليبي القديم، من أقدم العصور حتى الفتح الإسلامي (الجزء الأول) ص.276

13- نفس المصدر السابق ص.276

14- رياض الورفلي (باحث اثار)، امفورات متحف جنزور (طرابلس-ليبيا)، لبدة الكبرى مجلة دولية سنوية محكمه/ متخصصة في الدراسات الاثرية والترميم / تصدر عن كلية الاثار، جامعة المرقب – الخمس العدد الأول،ص109، ابريل 2014.

15-على عبد الله الغني، ا. د. الحسين إبراهيم أبو العطا، ا. د. حمدان ربيع عطية، معاصر الزيت الرومانية من خلال الشواهد الاثرية شمال غرب مسلاته بمدينة لبدة الكبرى من القرن الأول – الرابع الميلادي. كلية الاثار – جامعة دمياط المجلة العلمية لكلية الآداب مجلد 12، العدد2 ، ص 99.

16- Carandini, A. Produzione Agricola e produzione ceramic Nell' Africa di eta imperial. Appunti sulleconomia Della zeugitana e Della Byzacaena, Studi Miscellanei, vol. 15, 1970 pp. 95-110.

- Kenrick Philip (2009). Tripolitania (Libya Archaeological Guides). Society for 17 Libyan Studies. Archived from the original on 2022-11-02.

8- The Archaeology of Fezzan: Volume 3, The Excavations of C. M. Daniels. By 1 David Mattingly, Charles Daniels, John Dore, Dave Edwards and John Hawthorne (with contributions by others).The Society for Libyan Studies Monograph 8.Tripoli and the Society of Libyan Studies, London, 2010. ISBN 978-1-900971-10-2, pp. 574.

19- د. الأمين علي الامين، الفخار في الصحراء الوسطى بليبيا، مجلة أبحاث بكلية الآداب جامعة سرت، المجلد 15، العدد الثاني، سبتمبر 2023

20- النور، أسامة عبد الرحمن، الانتقال الي الاقتصاد الإنتاجي والاكتشافات الأثرية في الصحراء الليبية. اركاماني. مجلة الأثاروالأنثروبولوجيا السودانية. العدد الرابع. فبراير. 2003.

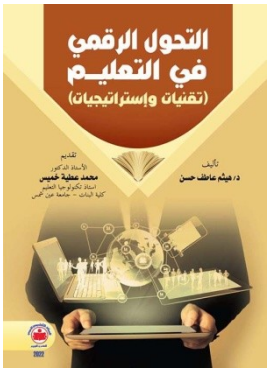
21- محمد النمس، محمود أبو حامد، دليل متحف الاثار بالسراي الحمراء بطرابلس، الدار العربية للكتاب، مصلحة الاثار 1977م، ص227-230.

22- نفس المرجع السابق ص236-238

23- د. خالد محمد الهدار، قسم الاثار جامعة بنغازي، كؤوس بنغازي البانائينية، مجلة History OF Libya، يناير2019، ص26.

عرض كتاب
التحول الرقمي في التعليم (تقنيات واستراتيجيات)

أ. د. مبروكة عمر محيريق
قسم المعلومات / جامعة ليبيا المفتوحة



نستعرض في هذا العدد ان شاء الله كتاب من أهم الكتب الصادرة سنة 2022 التي تناولت موضوع التعليم الإلكتروني من حيث أهميته، وآلياته، وتحدياته، والمستقبل الذي ينتظر هذا النوع من التعليم ... وتأتي محتويات هذا الموضوع الهام في دقة علمية بالغة وبلغة سلسة تسهل للجميع عملية الانتفاع منه إلى أقصى حد ممكن.

والكتاب المعنون التحول الرقمي في التعليم (تقنيات واستراتيجيات) للكاتب هيثم عاطف حسن يستعرض بعلمية دقيقة مزايا التحول الرقمي من خلال ثلاثة مداخل استراتيجية للتحول الرقمي في المؤسسات التعليمية:

المدخل الأول: الخدمات والمنتجات يركز فيه على رقمنه الخدمات والمنتجات.

المدخل الثاني: العمليات يركز فيه على رقمنه العمليات والإجراءات.

المدخل الثالث: يشمل المنتجات والعمليات، لتطوير نظام تعليمي رقمي جديد.

وقد يتم وضع استراتيجية تشمل المداخل الثلاثة بشكل مرحلي، بحيث تبدأ بالمنتجات أولا، ثم العمليات، وصولا إلى نظام رقمي كامل. فالتحول الرقمي يتطلب النضج الرقمي.

والنضج الرقمي في المؤسسات التعليمية هو المستوى الأعلى لدمج استخدام تكنولوجيات التعليم والاتصالات والمعلومات في العمليات الإدارية والتعليمية بطريقة نظامية مخططة ومدروسة ومحددة الأهداف. ومن ثم، فالنضج التكنولوجي هو المستوى المرتفع للتكنولوجيا الذي يمكن المؤسسة التعليمية من التحول الرقمي.

يوجد مستويان رئيسيان للتحول الرقمي في المؤسسات التعليمية،هما:

- تحسين النظم التعليمية القائمة، من خلال رقمنتها، وفيها يتم التركيز على المنتجات التعليمية.
- تطوير نموذج تعليمي رقمي جديد، وفيه يتم التركيز على الخدمات والعمليات التعليمية معا.

وبالطبع تختلف أبعاد التحول الرقمي في المؤسسات التعليمية طبقا لاختلاف مستوى النضج الرقمي الذي وصلت إليه المؤسسة التعليمية. ومع ذلك توجد أبعاد عامة للتحول الرقمي، هذه الأبعاد تدور حول ثلاثة أبعاد رئيسية هي: الأفراد، والعمليات، والتكنولوجيا، هي أبعاد التحول الرقمي الشامل، والتي لن تخرج عنها أبعاد التحول الرقمي في أي مؤسسة تعليمية.

ونتيجة للأسباب الآتية:

1 – التقدم الكبير في تكنولوجيا التعليم: حيث أوجدت الثورة الصناعية الرابعة تقنيات وأنظمة تعليمية عالية الذكاء الاصطناعي، وقادرة على مواجهة التحديات التي يواجهها التعليم اليوم، مع إتاحة ابتكارات مستقبلية في ممارسات التعليم والتعلم، وفي إطار تحقيق أقصى استفادة من التعليم عن بعد، ظهرت تطبيقات جديدة، تعمل بتقنية إنترنت الأشياء التي يرى خبراء التعليم أنها سوف تحسن بشكل كبير عمليات التعليم والتعلم في المستقبل.

2 – الإسهام في تجاوز تأثيرات جائحة كوفيد 19: أثبت التعليم عن بعد أنه الحل المثالي، الذي يمكن الاعتماد عليه، ليس فقط من أجل استمرارية التعليم، ولكن أيضا للحفاظ على صحة الطلاب والمعلمين خلال فترات العزل الاجتماعي والحجر الصحي.

3 – تحقيق أهداف التنمية المستدامة فكر الاقتصاد المعرفي ونشر المعرفة والتحول بفاعلية لبناء مجتمع معرفي لضمان التعليم الجيد، المنصف والشامل للجميع، وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة للجميع.

4 – توفر فوائد متعددة للتعلم الرقمي من خلال أنظمة التشغيل ومساحات التخزين المجانية، والمنصات التكنولوجية، والتعليم مباشرة بواسطة استخدام تكنولوجيا الفصول الذكية والتخزين المركزي ومراقبة بيئات الفصول.

5 – المساهمة في نقل التعليم من مرحلة التنافس، إلى مرحلة التكامل، من خلال مطالبة جميع المتعلمين بالمشاركة في التعلم وجمع المعلومات، ومشاركتها، في بيئة تعلم تعاونية.

6 – جعل التعليم والتعلم أكثر متعة وحيوية ومعايشة على مدار الساعة، إدخال أساليب جديدة، تشجع على طرح الأفكار، وتعزز روح المشاركة والتواصل بين المتعلمين.

سعت الدراسة نحو التعرف على واقع الحفظ الرقمي في المكتبات المصرية، مع وضع تصور مستقبلي لهذا القطاع بمرافق المعلومات المصرية، حيث كشفت الدراسة الميدانية عن واقع العديد من الجوانب المتصلة ببرامج وعمليات الحفظ الرقمي بالمكتبات المصرية والأجنبية بصفة عامة.

وقد ساعد ذلك على الوصول إلى العديد من النتائج،والتي تم في إطارها صياغة مجموعة من التوصيات الملائمة لتعديل مسار الحفظ الرقمي بالمكتبات المصرية وبرامج الحفظ بصفة عامة، وذلك في إطار تحقيق الهدف النهائي من هذه الدراسة؛ وهو التعرف على "عمليات الحفظ الرقمي بالمكتبات وبالبرامج المصرية والأجنبية، مع وضع تصور مستقبلي لهذا القطاع بالمكتبات المصرية "،وذلك من خلال دراسة العلاقة بين الحفظ التقليدي والحفظ الرقمي بالمكتبات تاريخيًا، وكذلك استيضاح المتعلقة بالحفظ الرقمي سواء فيما يتعلق بتخطيط الحفظ الرقمي وسياساته، وإدارته المتعددة الجوانب، وكذلك تحديد معنى سياسة الحفظ الرقمي وبنودها و أهم أساليب واستراتيجيات الحفظ المستخدمة لإنجاز هذه العملية، والتعرف على أهم المعايير المتخصصة بالحفظ الرقمي وتلك المعايير المتخصصة في المفاهيم المتصلة بميدان الحفظ الرقمي ورصد أشكال الحفظ وأبعاده سواء تلك المتصلة بحفظ الوسيط أو المحتوى أو التقنية.

أما عن الكيفية التي يمكن بها وضع تصور أو تخطيط مستقبلي كنموذج لتخطيط " برامج الحفظ الرقمي" تتلاءم مع الواقع المصري سواء تم ذلك على مستوى المكتبات أو على المستوى الوطني، وبما يساهم في تحقيق أهداف هذه البرامج نجد أن الدراسة الميدانية كشفت عن واقع العديد من الجوانب المتصلة ببرامج الحفظ الرقمي داخليا وخارجيا،والتي تتعلق بتلك البرامج، وتخطيطها وسياستها واستراتيجيتها ومعاييرها، وقد خرج الباحث بمجموعة من النتائج تخص

برامج وعمليات الحفظ الرقمي لا يمكن تجاهلها،ولذا فقد عمل الباحث على حصر كل من هذه (النتائج والتوصيات) بالتركيز على عدة اتجاهات هي:

- اتجاه يخص الحفظ الرقمي بشكل عام.
- اتجاه يخص تخطيط وسياسة الحفظ الرقمي.
- اتجاه يركز على إدارة واستراتيجيات الحفظ الرقمي.
- اتجاه يركز على معايير الحفظ الرقمي وتطبيقاتها وأشكاله.
- موضوعات مقترحة تتصل بموضوع الدراسة يمكن دراستها على مستوى الماجستير والدكتوراه.

وتوالت فصول الكتاب المتكون من ثمانية عشر فصلا، على النحو التالي:

الفصل الأول: تناول الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي، من حيث المفهوم، والخصائص، والمبررات، والمتطلبات، ونموذج للتحول الرقمي في التعليم، وموضوعات عدة أخرى.

الفصل الثاني: تناول الثورة الرقمية وبيئات التعلم الإلكتروني.

الفصل الثالث: تناول دمج التقنية في التعليم.

الفصل الرابع: تناول الحوسبة السحابية والتحول الرقمي في التعليم.

الفصل الخامس: تناول الحوسبة المتنقلة والتعلم النقال.

الفصل السادس: تناول المنهج الرقمي.

الفصل السابع: تناول الأهداف التربوية وتطبيقات هرم بلوم الرقمي.

الفصل الثامن: تناول استراتيجيات التدريس

الفصل التاسع: تناول المحتوى الرقمي وتطبيقات نشره ومشاركته.

الفصل العاشر: تناول الكتاب الإلكتروني التفاعلي.

الفصل الحادي عشر: الفيديو التفاعلي في التعليم.

الفصل الثاني عشر: تناول الانفوجرافيك في التعليم.

الفصل الثالث عشر: تناول التقويم في التفاعل الرقمي.

الفصل الرابع عشر: تناول إدارة التعلم والمنصات التعليمية الإلكتروني.

الفصل الخامس عشر: تناول تطبيقات وأدوات لإدارة التعلم والمنصات التعليمية.

الفصل السادس عشر: تناول الفصول الذكية وتقنياتها.

الفصل السابع عشر: تناول تطبيقات جوجل كبيئة تعلم رقمية مجانية.

الفصل الثامن عشر: الذكاء الاصطناعي ومستقبل التعلم الرقمي.

وأخيرا يتأمل الكاتب أن التعليم الإلكتروني في جعبته المزيد.