

رماح للبحوث والدراسات

مجلة دولية علمية محكمة

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح / الأردن

وجامعة القرآن وتاصيل العلوم / السودان

العدد (67) حزيران (يون) 2022



رماح

للبحوث والدراسات

مجلة دولية علمية محكمة

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح / الأردن

وجامعة القرآن وتأسيس العلوم / السودان

العدد 67 حزيران (يون) 2022

الورقي 2392- 5418 ISSN :

الالكتروني 2520- 7423 ISSN:

الإيداع القانوني 24352015

رماح للبحوث والدراسات مجلة دولية علمية محكمة

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية - رماح / عمان - الأردن

بالتعاون مع جامعة القرآن وتاصيل العلوم / السودان

الرئيس الشرفي للمجلة : بروفيسور أبكر عبدالبنا ادم

مدير المجلة : الأستاذ الدكتور خالد راغب الخطيب

رئيس التحرير : الأستاذ الدكتور سعادة الكسواني

نائب مدير تحرير المجلة : د. ماجدة خلف السبوع

الهيئة الاستشارية للمجلة

الأردن	جامعة البلقاء التطبيقية	أ.د. خليل الرفاعي (رئيس اللجنة العلمية)
السودان	جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم	دكتور برير سعد الدين الشيخ السماني (امين الشؤون العلمية رئيسا)
الجزائر	جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية	أ.د. دراجي سعيد
الأردن	جامعة العلوم الإسلامية العالمية	أ.د. هناء الحنيطي
السودان	جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم	بروفيسور محمد الفاتح زين العابدين
الأردن	جامعة الزرقاء	أ.د. نضال الرمحي
الكويت		د. مبارك عادل الميع
الجزائر	جامعة بليدة	أ.د. كمال رزيق
الجزائر	جامعة ورقلة	أ.د. سليمان الناصر
السودان	جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم	د.حسن الفاتح الشيخ
الجزائر	جامعة عنابة	أ.د. هوام جمعة
مصر	جامعة القاهرة	أ.د. سالي محمد فريد
السودان	جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم	د. مزمل حسن يوسف

أ.د. أشرف محمد عبد الرحمن مؤنس	جامعة عين شمس	مصر
أ.د. رامز طنبور	جامعة جنان	لبنان
د. محمد الطيب	جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم	السودان
أ.د. عبد الرحمن صالح الغفيلي	جامعة القصيم	السعودية
أ.د. وائل جبريل	جامعة عمر المختار	ليبيا
د. خديجة عبد الكريم خيرى	جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم	السودان
أ.د. شاهر عبيد	جامعة القدس المفتوحة	فلسطين
أ.د. عماد الصعيدي	مركز رماح	الأردن
أ.د. سمير البرغوثي	جامعة الفلاح	الإمارات العربية المتحدة
أ.د. عبد الله سيدي محمد أبنو	جامعتي حائل / نواكشوط	موريتانيا
د. جمال محمد البشرى	جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم	السودان
أ.د. نايف عبد العزيز مطاوع	جامعة شقراء	السعودية
بروفيسور أبكر عبد البنات ادم ابراهيم	الهيئة الاستشارية	
بروفيسور محمد الفاتح زين العابدين	الهيئة الاستشارية	
بروفيسور نميري سليمان علي	هيئة التحرير	
دكتور برير سعد الدين الشيخ السمانى	هيئة التحرير	
دكتور حسن الفاتح الشيخ الحسين	هيئة التحرير	
الدكتورة حليلة ابراهيم محمد الفيلكاوي	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب	الكويت

شروط النشر

- تقديم تعهد بعدم إرسال البحث لمجلة أخرى وعدم المشاركة به في مؤتمرات علمية.
- ألا تتجاوز صفحات البحث 20 صفحة ويكون ملخص البحث بلغتين لغة البحث بالإضافة إلى اللغة الإنجليزية ان لم تكن هي لغة البحث، ويكتب عنوان البحث باللغة الانجليزية رفقة اسم الباحث والكلمات المفتاحية.
- تقدم الأبحاث مطبوعة على ورق من حجم A4 وتكون المسافة مفردة بين الأسطر مع ترك هامش من كل الجوانب مسافة 4.5 سم، وأن يكون الخط (Traditional Arabic) قياس 14 باللغة العربية ويكون الخط (Times New Roman) قياس 12 باللغة الإنجليزية أو الفرنسية، وفق برنامج (Microsoft Word)
- يرقم التمهيش والإحالات ويعرض في أسفل الصفحة: المؤلف، عنوان الكتاب أو المقال، عنوان المجلة أو الملتقى، الناشر، الطبعة، البلد، السنة، الصفحة أو ضمن البحث مع ذكر المؤلف وسنة النشر والصفحة .
- تتمتع المجلة بكامل حقوق الملكية الفكرية للبحوث المنشورة.
- على الباحث أن يكتب ملخصين للبحث: أحدهما بلغة البحث والآخر باللغة الإنجليزية، على ألا يزيد عدد كلمات الملخص عن 150 كلمة. منهج العلمي المستخدم في حقل البحث المعرفي واستعمال أحد الأساليب التالية في الإستههاد في المتن والتوثيق في قائمة المراجع، أسلوب إم إل أي (MLA) أو أسلوب شيكاغو (Chicago) في العلوم الإنسانية أو أسلوب أي بي أي (APA) في العلوم الاجتماعية، وهي متوافرة على الأنترنت.
- المقالات المنشورة في هذه المجلة لا تعبر إلا عن آراء أصحابها .
- يحق لهيئة التحرير إجراء بعض التعديلات الشكلية على المادة المقدمة متى لزم الأمر دون المساس بمحتوى الموضوع
- ترسل الأبحاث على البريد الإلكتروني التالي:

remah@remahtrainingjo.com أو khalidk51@hotmail.com

إلى العنوان البريدي، شارع الجاردنز عمان الأردن

هاتف: 00962799424774 أو 00962795156512

موقع المجلة: www.remahtrainingjo.com

موقع المجلة بقواعد البيانات العالمية :

- قاعدة ISI الماليزية على الموقع:
<http://isindexing.com/isi/journaldetails.php> ?
- قاعدة ebsco الأمريكية على الموقع : [http /www. ebsco.com](http://www.ebsco.com)
- قاعدة ULRICHs الألمانية على الموقع :
<http://ulrichsweb.serialssolutions.com/title/1536488677317824429>
- محرك البحث العلمي جوجل سكولار google scholars على الموقع :
<http://www.google.com>
- قاعدة EcoLink المتواجدة على الموقع [http // www.mandumah.com](http://www.mandumah.com)
- قاعدة بيانات المنهل [http// www.almanhal.com](http://www.almanhal.com)
- قاعدة ASKZED على الموقع : [http//www.ASKZED.com](http://www.ASKZED.com)
- قاعدة معرفة على الموقع : [http//www.maarifa.com](http://www.maarifa.com)
- قاعدة بوابة الكتاب العلمي : [http//www.theleambook.com](http://www.theleambook.com)
- معامل التأثير العربي، قاعدة البيانات العربية الرقمية (أرسيف) 2019.
- قاعدة بيانات:
<https://www.citefactor.org/journal/index/25867/ramah-journal-of-economic-research#.XzPCkCgzZPY>
- قاعدة أرسيف (Arcif) .



ASSOCIATION OF ARAB UNIVERSITIES

Office of the
Secretary General

اتحاد الجامعات العربية

مكتب
الأمين العام

Ref.

Date _____

الرقم ٦٧٣/ع.د

التاريخ

الموافق ٢٠١٩/١١/٠٤ م

الأستاذ الدكتور رئيس/ مدير الجامعة المحترم

تحية طيبة وبعد،

تهديكم الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية أطيب تحياتها، وانطلاقاً من دور الاتحاد في دعم التقدم العلمي العربي والنشر العلمي والابتكار التكنولوجي وريادة الأعمال المعتمدة على الأفكار الابتكارية، يسرنا إرسال قائمة بالمجلات المعتمدة من اتحاد الجامعات العربية التي تصدر باللغة العربية ومصنفة طبقاً لمشروع معاملات التأثير العربي من خلال التقرير السنوي الخامس لمعامل التأثير العربي والذي صدر في 15 أكتوبر 2019 والمبينة على الرابط

<http://www.arabimpactfactor.com/pages/report.php?date=2018> :

وبهذه المناسبة يسعدنا دعوتكم للانضمام إلى المنصة التي قام بتأسيسها اتحاد الجامعات العربية للحفاظ على الإنتاج العلمي والفكري للباحثين العرب وتسهيل آلية النشر للأبحاث على المستوى الدولي لإظهار التميز الإبداعي للباحثين العرب حيث أن أحد المعايير التي يتم الأخذ بها عند حساب معامل التأثير العربي هو عدد مرات تحميل البحوث من خلال Digital Commons تمهيداً لتقديمها للحصول على تصنيف سكوبس الدولي.

بأن ذلك ضمن الخطة الاستراتيجية الجديدة التي يتبناها اتحاد الجامعات العربية والتي تهدف إلى تطوير أداء الاتحاد وتقديم خدمات عامة ونوعية لقطاع التعليم العالي في المنطقة العربية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام...

الأمين العام

أ.د. عمرو عزت سلامة

ص.ب ١٢١ طابق ١١٩٤٧ عمان - المملكة الأردنية الهاشمية، هاتف ٠٠٩٦٢-٦-٥٠٦٢٠٤٨، فاكس ٠٠٩٦٢-٦-٥٠٦٢٠٥١، بريقياً : اتحاد جامعات
P.O.Box 121 Tariq 11947 Amman - Jordan, Tel. 00962-6-5062048, Fax: 00962-6-5062051, e-mail: secgen@aar.edu.jo
www.aaru.edu.jo



معامل التأثير والاستشهادات المرجعية العربي
قاعدة البيانات العربية الرقمية

معامل التأثير والاستشهادات المرجعية العربي
قاعدة البيانات العربية الرقمية

Arcif
Analytics

التاريخ: 2019-10-14

الرقم: L19/317 ARCIF

المحترم

سعادة أ. د. رئيس تحرير مجلة رماح للبحوث والدراسات

مركز البحث وتطوير الموارد البشرية (رماح) / الأردن

تحية طيبة وبعد،،،

نتقدم إليكم بفائق التحية والتقدير، ونهنيكم أطيب التحيات وأسمى الأمانى.

يسر معامل التأثير والاستشهادات المرجعية للمجلات العلمية العربية (Arcif - أرسيف)، أحد مبادرات قاعدة بيانات "معرفة" للإنتاج والمحتوى العلمي، إعلامكم بأنه قد أطلق تقريره السنوي الرابع للمجلات للعام ٢٠١٩، خلال الملتقى العلمي "مؤشرات الإنتاج والبحث العلمي العربي والعالمى في التحولات الرقمية للتعليم الجامعي العربي" بالتعاون مع الجامعة الأمريكية في بيروت بتاريخ ٣ أكتوبر ٢٠١٩.

يخضع معامل التأثير "Arcif" لإشراف "مجلس الإشراف والتنسيق" الذي يتكون من ممثلين لعدة جهات عربية ودولية: (مكتب اليونيسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية ببيروت، لجنة الأمم المتحدة لغرب اسيا (الإسكوا)، مكتبة الإسكندرية، قاعدة بيانات معرفة، جمعية المكتبات المتخصصة العالمية/ فرع الخليج). بالإضافة للجنة علمية من خبراء وأكاديميين ذوي سمعة علمية رائدة من عدة دول عربية وبريطانيا.

ومن الجدير بالذكر بأن معامل "Arcif" قام بالعمل على جمع ودراسة وتحليل بيانات ما يزيد عن (٤٣٠٠) عنوان مجلة عربية علمية أو بحثية في مختلف التخصصات، والصادرة عن أكثر من (١٤٠٠) هيئة علمية أو بحثية في (٢٠) دولة عربية، (باستثناء دولة جيبوتي وجزر القمر لعدم توفر البيانات). ونجح منها (٤٩٩) مجلة علمية فقط لتكون معتمدة ضمن المعايير العالمية لمعامل "Arcif" في تقرير عام ٢٠١٩.

ويسرنا تهنئكم وإعلامكم بأن **مجلة رماح للبحوث والدراسات** الصادرة عن **مركز البحث وتطوير الموارد البشرية (رماح)** قد نجحت بالحصول على معايير اعتماد معامل "Arcif" المتوافقة مع المعايير العالمية، والتي يبلغ عددها ٣١ معياراً، وللاطلاع على هذه المعايير يمكنكم الدخول إلى الرابط التالي: <http://e-marefa.net/arcif/criteria>

و كان معامل "Arcif" لمجلتكم لسنة ٢٠١٩ (٠.٠٠١٠٣). مع العلم أن متوسط معامل ارسيف في تخصص "العلوم الاقتصادية والمالية وإدارة الأعمال" على المستوى العربي كان (٠.١٣٩)، وصنفت مجلتكم في هذا التخصص ضمن الفئة (الثالثة Q3)، وهي الفئة الوسطى.

و بإمكانكم الإعلان عن هذه النتيجة سواء على موقعكم الإلكتروني، أو على مواقع التواصل الاجتماعي، وكذلك الإشارة في النسخة الورقية لمجلتكم إلى معامل "Arcif" الخاص بمجلتكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

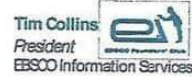
أ.د. سامي الخزندار
رئيس مبادرة معامل التأثير
"Arcif"



+962 6 5548228 -9
+ 962 6 55 19 10 7

info@e-marefa.net
www.e-marefa.net

Amman - Jordan
2351 Amman, 11953 Jordan



July 9, 2017

Mari Bergeron
EBSCO Information Services
10 Estes Street
Ipswich MA 01938 USA

Prof. Dr. Khalid Al-Khatib,
Research & Development of Human Resources Center
Amman, Jordan

Dear Professor Al-Khatib,

It is our pleasure to confirm that the following publications published by Research & Development of Human Resources Center have been licensed and indexed in EBSCOhost

- REMAH Journal.
- Business Organizations Conference.

EBSCO is the leading provider of databases to thousands of universities, business schools, medical institutions, schools and other libraries worldwide. Indexed content is available only through institutional subscription. Libraries in nearly every country subscribe to one or more EBSCO databases, and in more than 70 countries, all libraries subscribe. EBSCO hosts both peer reviewed and non-peer reviewed titles on our databases. The content serves educational needs of the researchers around the world as well the economic interest of the US.

You are welcome to announce your partnership with EBSCO on your website or in the front matter of your journal as soon as you like

Thank you for contributing your content to our databases.

Sincerely,

Mari Bergeron
Director of International Content Licensing Manager
EBSCO Information Services
mbergeron@ebSCO.com

Headquarters: 10 Estes Street P.O. Box 682 Ipswich, MA 01938 USA
Phone: (978) 356-6500 (800) 653-2726 Fax: (978) 356-6565 E-mail: information@ebSCO.com Web: www.ebSCO.com





Home About Us Impact Factor Publishers Suggest Contact

Categories

Articles

168369

Journals

20546

News

[Journal Impact Factor Report 2018](#)

Date: 28th Dec, 2018

[Journal Impact Factor List 2014 \(Now Online !!!\)](#)

Date: 02nd August, 2014

[Getting Your Journal Indexed](#)

Date: 08th May, 2014

[2012 Impact Factor List](#)

Date: 28th April, 2014

Ramah Journal of Economic Research

An international scientific, refereed journal specialized in economics and administrative sciences, issued by the Center for Research and Human Resources Development: (Jordan's spears). It was established in 2005.



URL: <https://remahresearch.com/index.php/2020-03-02-13-00-36.html>

Keywords: economics and administrative sciences, Research and Human Resources Development, journal

ISSN: 2392-5418

EISSN: 2392-5418

Subject: Business and Management

Publisher: Remah Center

Year: 2005

Country: Jordan

Research Paper Indexed by Citefactor - Not Available

Views: 2

Database: Business Source Complete - Publications

Publications

« Previous Record | Next Record »

Search within this publication

Publication Details For "REMAH Journal"

Title: REMAH Journal
ISSN: 2392-5416

Publisher Information: Research & Development of Human Resources Center (REMAH)
Gardene St. Complex behind Building No.36
1st Floor, office No. 106
Amman
Jordan

Bibliographic Records: 05/01/2015 to present

Publication Type: Academic Journal

Subjects: Human Resources, Research & Development

Description: This journal specializes in Economics and Business, Finance and Accounting

Publisher URL: <http://www.remahtrainingjo.com/index.htm>

Frequency: 2

Peer Reviewed: Yes

All Issues
+ 2016
+ 2015

90%

Subject	BUSINESS AND ECONOMICS
Dewey #	330
▼ Additional Title Details	
Parallel Language Title	Remah - Review for Research and Studies
Key Features	Refereed / Peer-reviewed Website URL
Other Features	Back issues available
▼ Publisher & Ordering Details	
Commercial Publisher	
Al- Lugnat al-Bidagugiyat al-Wataniyat li Maydan al-Takwin fi al-'Ulm al-Iqtisadiyat wa al-Tigariyat wa 'Ulm al-Tasyir / Research and Development of Human Recourses Center	
Address: Garden St., Khalaf Company, Bldg. no.36, 1st Fl., Office no.106, Amman, Jordan	
Website: http://www.remahtrainingjo.com/	
Corporate Author	
Al- Lugnat al-Bidagugiyat al-Wataniyat li Maydan al-Takwin fi al-'Ulm al-Iqtisadiyat wa al-Tigariyat wa 'Ulm al-Tasyir / Research and Development of Human Recourses Center	
Address: Garden St., Khalaf Company, Bldg. no.36, 1st Fl., Office no.106, Amman, Jordan	
Website: http://www.remahtrainingjo.com/	
▼ Price Data	
JOD 10.00 subscription per year (effective 2018)	



معامل التأثير والاستشهادات المرجعية العربي
Arab Citation & Impact Factor
Arab Online Database
قاعدة البيانات العربية الرقمية

Arcif
Analytics

التاريخ: 2021/09/28

الرقم: L21/289 ARCIF

سعادة أ. د. رئيس تحرير مجلة رماح للبحوث والدراسات
مركز البحث وتطوير الموارد البشرية (رماح)، عمان، الأردن
تحية طيبة وبعد،،،

يسر معامل التأثير والاستشهادات المرجعية للمجلات العلمية العربية (Arcif - ارسيف)، أحد مبادرات قاعدة بيانات "معرفة" للإنتاج والمحتوى العلمي، إعلامكم بأنه قد أطلق التقرير السنوي السادس للمجلات للعام 2021.

يخضع معامل التأثير "Arcif" لإشراف "مجلس الإشراف والتنسيق" الذي يتكون من ممثلين لعدة جهات عربية ودولية: (مكتب اليونيسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية ببيروت، لجنة الأمم المتحدة لغرب اسيا (الإسكوا)، مكتبة الاسكندرية، قاعدة بيانات معرفة، جمعية المكتبات المتخصصة العالمية/ فرع الخليج). بالإضافة للجنة علمية من خبراء وأكاديميين ذوي سمعة علمية رائدة من عدة دول عربية وبريطانيا.

ومن الجدير بالذكر بأن معامل "Arcif" قام بالعمل على فحص ودراسة بيانات ما يزيد عن (5100) عنوان مجلة عربية علمية أوبحثة في مختلف التخصصات، والصادرة عن أكثر من (1400) هيئة علمية أو بحثية في (20) دولة عربية (باستثناء دولة جيبوتي وجزر القمر لعدم توفر البيانات). ونجح منها (877) مجلة علمية فقط لتكون معتمدة ضمن المعايير العالمية لمعامل "Arcif" في تقرير عام 2021 .

ويسرنا تهنئكم وإعلامكم بأن **مجلة رماح للبحوث والدراسات** الصادرة عن **مركز البحث وتطوير الموارد البشرية (رماح)، عمان، الأردن** قد نجحت في تحقيق معايير اعتماد معامل "Arcif" المتوافقة مع المعايير العالمية، والتي يبلغ عددها (32) معياراً، وللاطلاع على هذه المعايير يمكنكم الدخول إلى الرابط التالي: <http://e-marefa.net/arcif/criteria>

و كان معامل "Arcif" العام لمجلتكم لسنة 2021 (0.0962).

وقد صنفت مجلتكم في تخصص العلوم الاقتصادية والمالية وإدارة الأعمال (متداخلة التخصصات) ضمن الفئة (الثانية Q2)، وهي الفئة الوسطى المرتفعة، مع العلم أن متوسط معامل ارسيف في هذا التخصص على المستوى العربي كان (0.158). وبإمكانكم الإعلان عن هذه النتيجة سواء على موقعكم الإلكتروني، أو على مواقع التواصل الاجتماعي، وكذلك الإشارة في النسخة الورقية لمجلتكم إلى معامل "Arcif" الخاص بمجلتكم.

ختاماً، نرجو في حال رغبتكم الحصول على شهادة رسمية إلكترونية خاصة بنجاحكم في معامل "Arcif"، التواصل معنا مشكورين.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

أ.د. سامي الخزندار
رئيس مبادرة معامل التأثير
"Arcif"



+962 6 5548228 -9
+962 6 55 19 10 7

info@e-marefa.net
www.e-marefa.net

Amman - Jordan
2351 Amman, 11953 Jordan



File Edit View History Bookmarks Tools Help

Inbox (953) - arabimpactfactor.com X بيانات المجلة arabimpactfactor.com/pages/gethi X +

← → ↻ https://www.arabimpactfactor.com/pages/tafaseljournal.php?id=78 67% ☆

 Arab Impact Factor
خاص بالمجلات التي تصدر باللغة العربية

ISSN: 2392-5418

Admin Panel القائمة التقارير المجلات الصفحة الرئيسية تسجيل الخروج

تقرير رماح للبحوث والدراسات لعام 2021

Research and Development of Human Recourses Center (REMAH)	اسم المجلة بالانجليزية
2392-5418	ISSN
الاردن	الدولة
2.56	معامل التأثير
اضغط هنا	اصدارات المجلة

10:58 ص ٢٠٢١/١٠/١٧

افتتاحية العدد

بحمد الله وفضله ارتفع معامل التأثير العربي لمجلة رماح للبحوث والدراسات/الأردن وفقاً لتقرير عام (2020) والصادر عن مشروع التأثير العربي باتحاد الجامعات العربية، حيث بلغ (1.5) مقارنة بالتقرير السابق عام (2019) والذي حظي (1.3).

وبعون الله وتوفيقه نرفخ خبر إنتلافنا وتعاوننا منذ صدور العدد (51) والأعداد التي تليه مع جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم في السودان اعتباراً من 2021/1/1. كما أننا نشكر الله تعالى على استمرارية العمل واستمرارية تقدم الخُطى نحو العالمية، بصور العدد (67) حيث تم إدخال المجلة لمحرك البحث العلمي جوجل سكولار (Google Scoler)، وقاعدة بيانات المكتبة البريطانية وأولخ الألمانية وهذه خطوة تسمح لنا بالدخول إلى القواعد الأخرى بإذن الله علماً بأن المجلة موجودة على قاعدة بيانات إبيسكو الأمريكية، وحصلت المجلة بحمد الله على معامل التأثير العربي، وباخترق مذهب انضمت المجلة لموقع CiteFactor.

وهذا العدد (67) فيه من الأبحاث القيمة لباحثين من جامعات عربية متعددة من: الأردن، الجزائر، السعودية، العراق، قطر، الكويت، السودان، فلسطين، مصر... الخ.

كما يسرنا إعلامكم بأن مجلة رماح قد نجحت في تحقيق معايير اعتماد معامل "أرسيف Arcif" المتوافقة مع المعايير العالمية والتي يبلغ عددها (32) معياراً، ولإطلاع على هذه المعايير يمكنكم الدخول إلى الرابط التالي: <http://e->

marefa.net/arcif/criteria وكان معامل "أرسيف" Arcif لسنة 2021

(0.0962).

وقد صنفت المجلة في تخصص العلوم الاقتصادية والمالية وإدارة الأعمال
(متداخلة التخصصات) ضمن الفئة (الثانية Q2) وهي الفئة الوسطى المرتفعة.

آملين من الله العلي القدير أن تبقى مجلة رماح متميزة ببحوثها وتسعى للتطور

مع كل عدد.

رئيس التحرير

الأستاذ الدكتور سعادة الكسواني

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
5	الهيئة الاستشارية للمجلة
7	شروط النشر
8	موقع المجلة بقواعد البيانات العالمية
17	افتتاحية العدد
19	فهرس المحتويات
25	تقنيات الحاسوب وأهميتها في حياتنا أحمد سليمان ابو حاكمه مشغل حاسوب بلدية الظليل
39	أثر توظيف الواقع الافتراضي في الممارسات الاكاديمية المعمارية سميه خليفه خلف المحمد رسامه بلدية الظليل
55	"تأثير صفات الركام على خواص الخرسانه الطرية والصلبة" باستخدام مزاجات قياسية عبدالرحمن سلمان محمد العوضات مهندس ابنيه وانشاءات بلدية الظليل
67	أستخدام الحاسوب في طباعة الوثائق هلاله ثلجي ناصر الشخوت طابعة كتب رسمية بلدية الظليل

81	جماليات التكرار في شعر فدوى طوقان ديوان "تموز والشيء الآخر" نموذجاً دراسة أسلوبية د. مؤمن عمر محمد البدارين أستاذ النحو واللغة المساعد في جامعة بيت لحم / مدينة بيت لحم فلسطين
105	"جمع البيانات والمعلومات في استخدام الحاسوب والانترنت" عائشة حسين محمد الصمادي مدخل بيانات بلدية الظليل
119	ثقافة الجودة وتأثيرها في الرضا الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من مدراء فنادق فلسطين والمنصور في بغداد الاستاذ المساعد الدكتور آمال كمال حسن البرزنجي □ الأستاذ منتهى أحمد محمد النعيمي □ الجامعة المستنصرية / كلية العلوم السياحية
151	تطور مؤشرات مخاطر مشغلي ومهندسي الحاسوب مريم اكريم العوضات المسمى الوظيفي مشغل حاسوب بلدية الظليل
165	مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية في مديريات غزة دراسة ميدانية أ. ناريمان جبر العطاونة

213	"التخطيط الحضري في بلدية الظليل" المهندسة روان محمد الأتيم مهندسة معمارية بلدية الظليل
229	كيف تكتب بحثا علميا ناجحا في علوم اللغة العربية؟ جمع وترتيب د. محمد لامات ولد سيداتي الشنقيطي جامعة شنقيط الافتراضية للدراسات العربية والإسلامية د. باسم مفضي عودة المعايطه /معهد العلوم الإسلامية والعربية في إندونيسيا /جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية / المملكة العربية السعودية
235	"تأثير العوامل الثقافية في عصر العولمة على التصميم الداخلي للمباني السكنية" مثنى محمد عبد الرحمن ابو هويدي حاسب كميات بلدية الضليل
249	الذكاء الاصطناعي رهان جديد للسياسات الوطنية والخارجية للدول جواد الفشتالي مفكر باحث دكتوراه بكلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية أكادال —جامعة محمد الخامس-الرباط-المغرب

283	"تخفيض كلفة تنفيذ مشاريع الأبنية البيتونية (إدارة المواقع)" زياد احمد يعقوب الصمادي مهندس مدني أبنية وانشاءات بلدية الظليل
297	أثر إدارة المواهب في التميز المنظمي: الدور الوسيط للتوجه الإبتكاري في المستشفيات الخاصة في عمان أ. طالب عيادة علي السليحات د. أيوب احمد الصوالحة
347	"النمو العشوائي للمناطق السكنية في الأردن باستخدام نظم المعلومات الجغرافية" يزن عبدالرحيم طافش عبدالرحيم مساح بلدية الظليل
359	أثر الإفصاح عن الأصول غير الملموسة على تحسين كفاءة التقارير المالية (دراسة ميدانية على البنوك السعودية) د. نجلاء إبراهيم عبد الرحمن أ. خلود البكري استاذة المحاسبة باحثة ماجستير جامعة الملك عبد العزيز جدة المملكة العربية السعودية
389	أثر العوامل الديموغرافية في إدارة الوقت هبة عبد اللطيف رجا مصطفى موظف اداري بحث علمي إدارة الوقت بلدية الظليل

413	دور الصحافة الالكترونية في الترويج للسياحة في المملكة العربية السعودية سعيد علي عبدالله الشهراني إشراف الدكتور / مكي حسين الحاج
467	"أثر إستراتيجية التدريب على أداء مدققي ديوان المحاسبة" امل محمد ناصر العوضات محاسب / أمين صندوق بلدية الضليل
481	دور التطوير التنظيمي في رفع كفاءة أداء العاملين بجامعة المجمعة المملكة العربية السعودية (2021_2022) د. ضياء الدين علي مكرب أستاذ مساعد، كلية إدارة الأعمال، جامعة المجمعة، المملكة العربية السعودية بروف. محمد حجاج الاستاذ بجامعة المجمعة - كليه العلوم - قسم الرياضيات
511	الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر عمداء الكليات بالمملكة العربية السعودية (جامعة شقراء نموذجاً) الأستاذة / بدرية بن عبد العزيز النويصر
557	أثر اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان حسام عارف سعيد حماد

601	«الخصائص المورفومترية للأودية الموسمية والحصاد المائي» فراس عبد الرحيم طافش عبد الرحيم مساح / بلدية الضليل
615	«الأبنية الخضراء وأثرها في تقليل التلوث البيئي في منطقة الظليل» الحارث تيسير خليل أبو درويش مهندس مدني / بلدية الظليل
629	أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء ثقة العملاء عامل وسيط: دراسة تطبيقية على المصرف التجاري الوطني غريان د. حنان محمد المعيوفى محاضر / بكلية المحاسبة قسم التمويل والمصارف / جامعة غريان د. إيمان الصالحين بوذهب أستاذ مشارك / بكلية الاقتصاد قسم التمويل والمصارف / جامعة غريان
663	مسيرة المرأة السعودية نحو التمكين الشامل د. رجاء بنت طه محمد القحطاني أستاذ مساعد بعلم الاجتماع بجامعة الملك عبد العزيز جامعة الملك عبد العزيز بجدة
693	درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية في الأردن أ. محمود مصباح أمين العكايلة مدير عام مركز الحنان لتأهيل أصحاب الهمم / دولة الإمارات العربية المتحدة أ.د. جمال محمد سعيد الخطيب أستاذ التربية الخاصة الجامعة الأردنية
717	The Impact of Improvisational Capabilities on Smart Organization: A Conceptual Model Dr. Yaser Mohammad Al-Shyyab

تقنيات الحاسوب وأهميتها في حياتنا

أحمد سليمان ابو حاكمه

مشغل حاسوب

بلدية الظليل

الملخص

ظهر مجال نظم المعلومات كنظام جديد في العلوم الاصطناعية نتيجة للجهود الفكرية لفهم طبيعة وعواقب تكنولوجيا الكمبيوتر والاتصالات في المنظمات الحديثة. مع استمرار التطور السريع للتكنولوجيا الرقمية في جعل أجهزة الكمبيوتر والحوسبة جزءاً من التجارب اليومية ، فإننا بحاجة مرة أخرى إلى نظام جديد للاصطناعي. في هذا المقال، أزعّم أن مجتمع IS يجب أن يوسع حدوده الفكرية من خلال تبني الحوسبة التجريبية كمجال ناشئ للبحث من أجل ملء هذا الفراغ الفكري المتنامي. تتضمن الحوسبة التجريبية خبرات متجسدة عبر الوسائط الرقمية في الأنشطة اليومية من خلال المصنوعات اليومية التي تحتوي على قدرات حوسبة مضمنة. يتم تمكين الحوسبة التجريبية من خلال التوسط في أربعة أبعاد من الخبرات البشرية (الوقت، المكان، والجهات الفاعلة، والمصنوعات اليدوية) من خلال التكنولوجيا الرقمية. بالاعتماد على إطار عمل بحثي يشمل كلاً من العلوم السلوكية وعلوم التصميم ، تم اقتراح ست فرص بحثية يمكن لمجتمع أبحاث نظم المعلومات استكشافها. في النهاية ، أقترح أن يعود مجال نظم المعلومات إلى جذوره، علم المصطنع ، من خلال توسيع نطاق بحثه بشكل حاسم وإنشاء مجال جديد للبحث حول الحوسبة في تجارب الحياة اليومية.

Abstract

The field of information systems emerged as a new discipline in synthetic sciences as a result of intellectual efforts to understand the nature and consequences of computer and communication technology in modern organizations. As the rapid development of digital technology continues to make computers and computing a part of everyday experiences, we once again need a new synthetic system. In this article, I argue that the IS community should expand its intellectual frontiers by embracing experimental computing as an emerging field of research in order to fill this growing intellectual void. Experimental computing involves experiences embodied via digital media in everyday activities through everyday artifacts that have embedded computing capabilities. Experiential computing is enabled by mediating four dimensions of human experiences (time, space, actors, and artefacts) through digital technology. Drawing on a research framework that includes both the behavioral sciences and the design sciences, six research opportunities are proposed that the information systems research community can explore. Ultimately, I propose that the field of information systems return to its roots, the science of the artificial, by decisively expanding its research and creating a new field of research about computing in everyday experiences.

المقدمة

نمت أجهزة الكمبيوتر واستخداماتها بسرعة وعلى نطاق واسع في جميع أنحاء العالم. لقد اعتادوا على التعامل مع العديد من المهام بسبب إمكاناتهم المختلفة. يساعد على حل المشاكل التي تواجهها حياة الإنسان في الحياة اليومية. لذلك، لديهم تأثير أكبر على حياتنا. من الواضح أن تأثير استخدام الكمبيوتر على حياتنا يتمثل في توفير المال والوقت والجهد. لفهم عمق تدخل الكمبيوتر في حياة الإنسان، ألق نظرة على التطورات التي تحدث في مجالات الاتصال والتعليم ومرافق المرافق والرعاية الصحية.

خلال العقود الثلاثة الماضية، تم التعرف على الكمبيوتر باعتباره الاختراع الأكثر تغييراً في الحياة والأكثر نجاحاً في حل المشكلات في حياة الإنسان. اليوم، حيث تقدم خدمات الأعمال التجارية، تجد هناك تطبيقاً لاستخدام الكمبيوتر. بالنظر إلى قطاع التعليم والصحة والنقل والاتصالات، يمكننا أن نرى تأثير استخدام أجهزة الكمبيوتر. من الصعب الاستمرار في العمل دون استخدام الكمبيوتر بشكل مباشر أو غير مباشر في هذا العالم الحديث.

أصبح موضوع "الحاسوب والحياة البشرية" من أكثر الموضوعات إثارة للاهتمام في المدارس والكليات. وبالتالي، في العديد من المقالات والمناقشات الجماعية، لا سيما في المدارس والكليات، غالباً ما يُطلب من الطلاب كتابة "كيف غيرت أجهزة الحاسوب حياتنا؟" أو "تأثير الحواسيب في حياة الإنسان".

تم التدخل في الكمبيوتر في كل مجال من مجالات الحياة البشرية مثل الهواتف المحمولة، والبرامج التلفزيونية، ومحلات السوبر ماركت، والمستشفيات، والسكك الحديدية، والزواج، وتداول الأسهم، والمشتريات عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية، والرياضة، وضوابط حركة المرور، وأنظمة المراقبة الأمنية، والتوظيف، والروبوتات، والآلات التعلم، والذكاء الاصطناعي، وما إلى ذلك، هي أمثلة قليلة، وربما يصعب إدراجها جميعاً.

يهدف جوهر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل التعليمي إلى التغلب على الفهم التقليدي للتنظيم وتقديم الأنشطة التعليمية في جميع مستويات النظام التعليمي، بما في ذلك التعليم قبل المدرسي. مع الأخذ في الاعتبار نتائج الدراسة والبحث السابقة في القسم السابق من الورقة، فإن نية المؤلفين هي الإشارة إلى أهمية التطبيق لتقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة، وخاصة استخدام الكمبيوتر في إيصال وتحقيق

المهام التعليمية في مؤسسات ما قبل المدرسة. يتم إيلاء مزيد من الاهتمام لمشاكل محددة تنشأ في هذا المجال. ولهذا السبب، فإن موضوع هذا البحث هو الدراسة النظرية والعملية للطبيعة والمشاكل النموذجية لاستخدام الكمبيوتر في تحقيق المهام التعليمية في مؤسسات ما قبل المدرسة.

المشاكل المحتملة مع تكنولوجيا الكمبيوتر

يتمثل أحد الآثار الجانبية السلبية لتكنولوجيا الكمبيوتر في الطريقة التي يمكن أن تؤثر بها على صحتك. يدرس مجال بيئة العمل كيف يمكن أن يؤثر وضع جلوس الشخص عند استخدام المعدات الإلكترونية على المستخدم عقلياً وجسدياً. قد يعاني الأشخاص الذين يجلسون بشكل غير صحيح أو الذين يحدقون في شاشة الكمبيوتر طوال اليوم من الصداع. يمكن أن يؤدي وضع لوحة مفاتيح الكمبيوتر إلى إنشاء متلازمة النفق الرسغي أو منعها.

أدت التطورات الأخرى في تكنولوجيا الكمبيوتر إلى خلق المزيد من الخيارات للرعاية الصحية. توفر المواقع الطبية، مثل WebMD.com، لمحات شاملة عما قد يمر به الشخص جسدياً من خلال أعراضه. يمكن لمكاتب الأطباء إرسال بريد إلكتروني للتذكير إلى المرضى لتحديد موعد أو إرسال وصفة طبية بالفاكس إلى الصيدلية. يمكن أن تقدم محلات البقالة العضوية أو البيع بالجملة لمكملات الفيتامينات خيارات بديلة للطب التقليدي.

القضايا الأكثر شيوعاً التي أثيرت فيما يتعلق باستخدام الكمبيوتر هي:

- التهديدات الصحية.
- إدمان محتمل.
- التغييرات في اهتمامات الطفل.
- التهديد باكتساب المهارات التشغيلية الأساسية (الحضانة والمدرسة).
- يهدد معلم الكمبيوتر والمعلمين في مرحلة ما قبل المدرسة.
- انخفاض التنشئة الاجتماعية واحتمال نزع الصفة الإنسانية عن العملية التعليمية.
- التهديد لمعلمي رياض الأطفال ودورهم.
- دليل تجريبي على تعلم أفضل وأعمق.
- تعلم التفكير باستخدام الكمبيوتر.

• التأثير على فجوة الاختلاف بين أطفال المدرسة.

مخترع الحاسب الآلي وما هي بداية تقنياته

تم اختراع الحاسب الآلي على يد تشارلز بابيج فهو يعتبر أب الحاسوب كما يطلق عليه، ولكنه لا يعتبر الأول في صناعة الحاسوب القابل للبرمجة، حيث أن أول من قام بصناعة حاسب آلي قابل للبرمجة هو كونارد زوسي، حيث قام بصناعة الحاسب آلي Z1 وهو أول حاسوب وجد في تاريخ البشرية قابل للبرمجة، والحاسب الآلي هو عبارة عن جهاز إلكتروني ذا تركيباً معقد، وقد بدأت صناعة الأجهزة فيه بحجم كبير ثم تطورت هذه الحواسيب لتصبح محمولة في اليد، ولكن تحمل نفس المهام التي يستطيع الحاسب الآلي المكتبي القيام بها، كما يمكنها حمل وتخزين عدد لا نهائي من المعلومات، وكذلك استرجاعها.

الآلية التي يقوم عليها الحاسب الآلي

يعمل الحاسب الآلي على تحويل المعلومات والبيانات التي يتم إدخالها عليه إلى نظام العد الثنائي وهم الواحد والصفر، حيث يتم حفظ البيانات التي يتم إدخالها على الحاسب الآلي داخل عدد من البتات، والتي تكون عبارة عن تكرار للعددين واحد وصفر. ومثال لذلك أن العمل عندما يقوم بإدخال حرف M فإن الحاسوب يقوم بترجمته إلى أعداد ثنائية تصل إلى الحاسوب من خلال الدوائر الكهربائية، فتقوم سلسلة الأعداد بترجمته إلى الحرف M.

مكونات الحاسوب البرمجية

تعرف البرمجيات بأنها أحد مكونات الحاسب الآلي، وهي عبارة عن مجموعة من الأوامر التي تقوم بإرشاد الحاسب الآلي بما يتوجب عليه فعله وهي تنقسم إلى عدة أقسام:

برمجيات تطبيقية: وهذا النوع يتمثل في التعامل المباشر مع مستخدمين الحاسب الآلي، وهي تتمثل في برامج معالجة النصوص ومتصفحات الويب والآلة الحاسبة وبرامج الصور وغيرها. برمجيات النظام: هي عبارة عن مجموعة من الأنظمة البرمجية التي تقوم عليها أنظمة أخرى في جهاز الحاسب الآلي، مثل نظام تشغيل الجهاز، كنظام ويندوز ونظام تشغيل ماك.

المكونات المادية للحاسوب

- اللوحة الأم: وهي اللوحة الأساسية في جهاز الكمبيوتر، وهي تتكون من عدة أمور منها الذاكرة، ووحدة المعالجة المركزية.
- وحدة المعالجة المركزية: وهي التي تقوم بتنفيذ الأوامر التي يتم إدخالها على جهاز الكمبيوتر.
- ذاكرة الوصول العشوائي: وهي التي تقوم بتخزين المعلومات على الجهاز ويتم إيقاف مكوناتها عند غلق الجهاز.
- القرص الصلب: وهو ذلك المكان الذي يتم فيه حفظ البيانات والمعلومات الخاصة بالمستخدم.
- مزود الطاقة: وهو الجهاز الذي يقوم بتحويل الطاقة الكهربائية داخل الجهاز إلى الطاقة اللازمة لتشغيله.

ترتبط حياة الكمبيوتر والإنسان بالاتصال

يمكن للكمبيوتر تقريب الأشخاص من بعضهم البعض وتسهيل الاتصال بينهم باستخدام البريد الإلكتروني والردشة ومؤتمرات الفيديو والهواتف المحمولة ووسائل التواصل الاجتماعي. يوفر الوقت والجهد والمال مقارنة بالحروف المستخدمة، قبل أن يكون للكمبيوتر تأثير في حياة الإنسان. في هذه الأيام، نادراً ما نستخدم الخطابات المكتوبة بخط اليد، ونضعها في مظارييف، وننقلها لمسافات طويلة لأن معظمنا يمتلك كمبيوتراً وتعليماً للاستفادة منه.

تلعب وسائل الإعلام المطبوعة والتلفزيون والراديو أدواراً مهمة في حياتنا. لديهم أيضاً تأثير على أجهزة الكمبيوتر من الإنتاج والتحكم والتخزين والبث. باستخدام أجهزة الكمبيوتر، يمكننا إنشاء مستند وعرضه على الشاشة وتعديله وطباعته على طابعة أو نشره أمام العالم عبر الويب في جميع أنحاء العالم. يتمتع الكمبيوتر المتصل بالإنترنت بالقدرة على نشر الأفكار والأفكار والنقد وما إلى ذلك على الفور في جميع أنحاء العالم. مواقع التواصل الاجتماعي مثل Facebook و Twitter و blogger و Youtube و Whatsapp وما إلى ذلك تفتح اتصالاً فيروسياً آخر متطوراً وسهل الاستخدام، مما يكشف عن أهمية الكمبيوتر وحياة الإنسان. إذا لم يكن هناك مبالغة، فقد أصبح جيلنا

الشباب مدمناً على استخدام هذه الأدوات الحديثة. لا يمكن لغالبية طلاب الجامعات قضاء يوم دون تسجيل الدخول إلى موقع شبكة اجتماعية واحد على الأقل.

تأثير الحاسبات على التعليم

لا شك! حقق الكمبيوتر تحولاً هائلاً في مجال التعليم. قبل ثلاثة عقود، إذا كان لدى أي شخص شك في أن يتم توضيحه في عملية التعلم، فإن العثور على الخبير المناسب نفسه كان مهمة مرهقة وقد لا تتوفر آراء أخرى حول هذا الموضوع. على الرغم من أن التوضيح أو الحل المختلف والأسهل متاح على الجانب الآخر من العالم، لم تتمكن من معرفة مكانه بسبب نقص التواصل. في هذا العالم الحديث، "خبيرنا" كما نعلم هو "بحث Google" الذي يتم تطويره كمساعدة بشرية تتبنى الذكاء الاصطناعي (أحدث الاتجاهات في تطبيقات الكمبيوتر).

في قطاع التعليم، وصل التدريس والتعلم إلى مستويات عالية جديدة بعد أن بدأنا باستخدام الكمبيوتر في حياتنا. يمكننا العثور على إجابات تقريباً حول أي موضوع في لحظة ويمكننا إيصال هذه المعلومات بعدد من الطرق في الوقت الفعلي. وغني عن القول، يمكننا أن نرى أن كل مؤسسة تعليمية تتفاعل مع الطلاب باستخدام أجهزة الكمبيوتر ومعظمها مجهز بفصول دراسية ذكية.

حقق اختراع الكمبيوتر اللوحي انتقالاً سلساً للطلاب الذين لديهم أجهزة كمبيوتر من حقائب ثقيلة تحمل الكتب وغيرها من ملحقات التعلم.

أصبحت المكتبات رقمية أيضاً، لذلك أصبح بإمكان الجمهور الوصول إلى كمية أكبر من المعلومات في أي مكان تقريباً. يتيح لنا الاتصال بالإنترنت الوصول إلى عوالم من المعلومات في متناول أيدينا وفي أي مكان. أصبح التعليم عن بعد من خلال الاختبارات عبر الإنترنت وعبر الإنترنت أكثر شيوعاً وأصبح نموذجاً للتعليم العالي.

تقنيات الحاسب وفوائده في مجال الدراسة والتعليم

يمكن للحاسب الآلي الدخول في شتى المجالات والتي يتواجد على رأسها مجال التعليم والدراسة، وذلك في عدد اتجاهات منها:

- يمكنك استخدام الحاسب الآلي في ترتيب وتنظيم الأمور المدرسية من خلال استخدام برامج معالجة النصوص.

- تحويل الدروس المدرسية إلى ألعاب تعليمية، التي تقوم بجذب انتباه الطلاب ومضاعفة التركيز، خاصة في مواد الرياضيات والعلوم والمواد الإنجليزية.
- يمكن تنظيم المواد والدروس من خلال بعض البرامج التي توفرها شركة مايكروسوفت على أجهزة الحاسب الآلي، مثل الوورد والإكسل والبوربوينت.
- يمكن استخدام الحاسوب في عمل بعض الأبحاث العلمية التي تفيد الطلاب في الجانب الدراسي.

فوائد الحاسب الآلي في الأمور الحياتية

يساهم الحاسب الآلي في المجالات الحياتية بوجه كبير، حيث يمكن استخدامه في كثير من الأمور، وهذا بحث عن تقنيات الحاسب في المجالات الحياتية:

يمتلك الحاسب الآلي قدرة هائلة على حل العمليات الحسابية المعقدة بمنتهى السرعة، فيمكن للإنسان استخدامه في أجهزة الاستشعار وغيرها. كما يتمكن الحاسب الآلي من إجراء عمليات حسابية قد يستغرق الإنسان العديد من السنوات في محاولة حلها، بينما يتمكن الحاسب الآلي في حلها في مدة أقصاها يومين، والأمثلة على ذلك كثيرة منها علوم الجينوم والتصوير الطبي وتصميم المخدرات واكتشافها، وكذلك المحاكاة وغيرها.

1. أهم فوائد الحاسوب لأصحاب الشركات والبنوك

يعتبر الحاسب الآلي هو الرأس وأساس إقامة الشركات، فلا يمكن الاستغناء عنه في هذا المجال وسوف يقوم موقع البوابة بتقديم بعض المميزات التي يقدمها الحاسوب لأصحاب الشركات والبنوك: يتم استخدام الحاسب الآلي في الحفاظ على معلومات العملاء وأرقام حسابهم ومقدار هذا الحساب، كما يستخدم في حفظ الحسابات وإدارة المعاملات والأوراق المالية. يستخدم الحاسب الآلي في تسهيل المعاملات المالية بين العميل والشركات، وكذلك يسهل من إجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت. يستخدمه كثيراً من الناس في دفع الفواتير إلكترونياً، وكذلك يمكن استخدامه في إجراء الاتصالات عبر البرامج الإلكترونية المجانية، والتي على رأسها مواقع التواصل الاجتماعي.

2. في مجال الطب والصحة

أحدث جهاز الكمبيوتر ثورة جديدة في مجال الطب والصحة، حيث تمكن الأطباء من خلال برنامج الحاسب الآلي على تشخيص المرضى المصابين باضطرابات عقلية.

توفر أجهزة الكمبيوتر إمكانية تحسين فعالية الرعاية الطبية. يستخدم تخزين بيانات المستشفيات مثل بيانات المرضى والمعلومات الطبية. يمكن للأطباء والمرضى الوصول إلى هذه البيانات بشكل أسهل مما أدى إلى تقليل وقت المعالجة. بالإضافة إلى ذلك ، لم يعد يتم تنفيذ العديد من العمليات يدوياً ، بل يتم استخدام أجهزة الكمبيوتر لإدارة هذه المهام.

3. في مجال الدفاع والجيش

ساعد جهاز الكمبيوتر بشكل كبير في المجال الدفاعي والحروب، حيث تمكنت القوات الجوية من خلاله على تحديد مواقع الصواريخ، وكذلك تصميم الأنظمة العسكرية وفحصها.

4. تكنولوجيا الحاسوب في الغذاء

يستخدم المزارعون الابتكارات في تكنولوجيا الكمبيوتر لتحديد أفضل وقت لزراعة المحاصيل وتسميدها وحصادها وبيعها. يقدم الإنترنت تقارير عن الطقس وسوق الأوراق المالية في الوقت الفعلي ، كما أن شبكته العالمية من المشتريين المحتملين أكثر اتساعاً من التجار المحليين. تستخدم الآلات الجديدة ، مثل آلات حلب الأبقار ، إجراءات برمجة الكمبيوتر الأساسية لأتمتة رعاية الحيوانات والمحاصيل. توفر مركبات الحصاد للسائقين مزيداً من المعلومات عند جمع المحاصيل ، ويمكن للمزارعين اكتشاف ما إذا كانت النباتات ملوثة بالسموم الفطرية. عندما يدرك المزارعون التكنولوجيا الزراعية الجديدة ، يمكنهم تكييف أساليب الزراعة المستقبلية.

5. تكنولوجيا الحاسوب في الخدمات

تتزايد أهمية تكنولوجيا الكمبيوتر في صناعة الخدمات. تتضمن تقنية الكمبيوتر أي أجهزة تتلقى أوامر وتقوم بإجراء العمليات الحسابية أو الخدمات وفقاً لذلك. تتم العديد من أنواع العمليات ، مثل الفوترة وحفظ السجلات والمعاملات والتخطيط ، من خلال آلات متاحة تجارياً أو مخصصة. تستخدم معظم الأجهزة الحديثة الرقائق الدقيقة ووحدات المعالجة لأداء وظائفها الأساسية. قد تكون آلات الصرف الآلي ومضخات محطات الوقود ووحدات GPS وأجهزة مسح الرمز الشريطي شائعة في

الحياة اليومية ؛ ومع ذلك ، يعتمد كل منها على لوحات الدوائر والبيانات الرقمية لتلبية احتياجات المستهلكين.

يحصل الناس على وصول أكبر إلى الخدمات الشخصية عبر الإنترنت. يمكنك طلب بيتزا أو بقالة عبر الإنترنت ، أو إرسال بريد إلكتروني إلى مكتب طبيبك أو زيارة WebMD.com بعد تلقيك عسر الهضم من شيء تأكله. ابحث عن القسائم عبر الإنترنت التي تطبع كخصومات أو قسائم بضائع مجانية للمتاجر والمطاعم المحلية. امسح الرمز الشريطي للمنتج في هاتفك الذكي واقرأ المراجعات أو طابق السعر مع العنصر قبل شرائه.

6. تكنولوجيا الحاسوب في الترفيه

تستخدم الأفلام والبرامج التلفزيونية الرئيسية بعض أشكال التأثيرات المرئية والمسموعة والمتحركة في إنتاجها. تستخدم ألعاب الفيديو رسومات تم إنتاجها بواسطة الكمبيوتر ، ويتم توصيل كل لعبة بنظام ترفيه منزلي قائم على الكمبيوتر. يمكن للاعبين اللعب بمفردهم أو مع الآخرين عبر الإنترنت. يمكن لبعض أنظمة الألعاب بيع البرامج القابلة للتنزيل وبث الأفلام عبر الإنترنت.

استخدم تطبيقات الهاتف المحمول للحجز في المطاعم أو صالونات تصفيف الشعر لتقليل وقت الانتظار. اشترِ تذاكر السينما عبر الإنترنت لتجنب الوقوف في طابور مزدحم أو ممارسة لعبة على هاتفك أثناء انتظار بدء الفيلم. قم بتخزين مكتبة الموسيقى الخاصة بك على جهاز واحد بدلاً من حمل أقراص مضغوطة فردية.

أحدث الاتجاهات وتوقعات المستقبل القريب من قبل أجهزة الكمبيوتر

أثناء مناقشة التغييرات التي أحدثها الكمبيوتر في حياة الإنسان ، تجدر الإشارة إلى الكمبيوتر الذي يجلبه التغيير في المستقبل القريب. بعض التغييرات المتوقعة هي الذكاء الاصطناعي (AI) ، والتعلم الآلي (ML) ، والتعليم القائم على الاهتمامات ، والطباعة ثلاثية الأبعاد ، والمركبات بدون سائق ، والسفر في الفضاء.

• الذكاء الاصطناعي (AI)

يستحوذ الذكاء الاصطناعي على أماكن العمل ذات الوظائف المتكررة ويقلل من التدخل البشري حتى نهاية دورة العمل. الحد الأدنى أو لا يوجد إشراف وإدارة لوحات الإنتاج. سيتم تحويل المصانع إلى آلة واحدة تقبل المواد الخام عند نقطة واحدة وتتلقي

النقطة الأخرى ناتج المنتجات النهائية. في ما بينهما ، لن يكون هناك أي نوع من القوى العاملة البشرية أو موظفي الإشراف أو الإدارة.

• تعلم الآلة (ML)

الآلات قادرة على تعلم أشياء جديدة لتحقيق ما يريد البشر القيام به. سيكون التعلم القائم على المهام هو أن تصبح الآلات أجهزة أكثر ذكاءً أراد البشر الاستفادة منها.

• التعليم القائم على الاهتمامات

سيتم اعتماد أبعاد وأساليب جديدة للتعليم والتعلم. في نظامنا التقليدي ، يتم تعليم معظم المتعلمين موضوعاً لم يعجبهم أو لم يهتموا به من قبل. قلة منهم محظوظون لإتقان الموضوعات التي يحبونها أو يهتمون بها. في المستقبل القريب ، يمكن لأجهزة الكمبيوتر أن تتنبأ بما هو موضوع ذوق الشخص يمكن أن تتعلم وتتفاعل بنشاط. بهذه الطريقة سيكون التعليم أذكى من أي وقت مضى.

• طباعة ثلاثية الأبعاد

يُنصَّب الطباعة ثلاثية الأبعاد في صناعة التصنيع على نطاق صغير. بمجرد أن تصبح الطباعة ثلاثية الأبعاد ميسورة التكلفة وشائعة ، فإنها ستؤثر بشدة على الشركات المصنعة التقليدية الصغيرة الحجم.

الدراسات السابقة

دراسة، (Cajas, 1999): في هذه الورقة ، تتم مناقشة أحد جوانب الفهم العام للعلم: استخدام العلوم المدرسية في الحياة اليومية للطلاب. نظراً لصعوبات استخدام العلوم المدرسية التقليدية في الحياة اليومية ، يناقش المؤلف إمكانية إدخال جوانب التكنولوجيا في مناهج العلوم. من الواضح أن التكنولوجيا ، كمحتوى منهجي ، توفر نماذج عملية يمكن استخدامها لربط العلوم المدرسية بحياة الطلاب اليومية. يقال إن هدف ربط العلوم المدرسية بحياة الطلاب اليومية ينقل مناقشة الفهم العام للعلم إلى فهم الجمهور للتكنولوجيا. يتم أيضاً فحص الآثار والقيود المفروضة على هذه الحركة.

دراسة، (Ryd, 2018): تفتقر المعرفة حول كيفية تأثير التطور التكنولوجي على المشاركة المهنية والأداء. التغييرات في البيئة، على سبيل المثال، التكنولوجيا الجديدة، من المرجح أن تحدث تغييرات في ديناميكيات المهن، واستكشاف ذلك بين كبار السن أمر مهم

بشكل خاص. هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف ما يمكن أن يدفع ويعيق دمج التكنولوجيا اليومية في المهن وكيف تؤثر التكنولوجيا الجديدة على المشاركة المهنية والأداء بين كبار السن، تم تطبيق منهجية النظرية البنائية. تم جمع البيانات من خلال مقابلات فردية مع ست نساء وخمسة رجال تتراوح أعمارهم بين 67 و 92 سنة. اختلف المشاركون أيضاً فيما يتعلق بوظائفهم المعرفية وظروفهم المعيشية، تتعلق النتائج بالتوافق بين التكنولوجيا وتصورات المشاركين للأغراض المهنية، واحتياجات التحكم والسلامة، ونوع مستخدمي التكنولوجيا الذين سعوا جاهدين ليكونوا. كان التطابق الجيد هو القوة الدافعة لاستخدام التكنولوجيا والرضا عن المهن المتغيرة والعكس صحيح.

يمكن تسهيل المشاركة والأداء المهني فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا ، وهي معرفة مفيدة لأصحاب المصلحة الذين يطورون ويطبّقون التكنولوجيا الجديدة ، وكذلك أولئك الذين يواجهون كبار السن الذين لديهم احتياجات أو يرغبون في استخدام التكنولوجيا في وظائفهم اليومية.

دراسة، (Larsson, 2011)؛ الهدف من هذه الدراسة هو إلقاء الضوء على كيفية تعرض الأشخاص الذين يعانون من إصابات الدماغ المكتسبة (ABI) وغيرهم من الأشخاص المهمين لتدخلات فردية قائمة على المهنة باستخدام التكنولوجيا اليومية المتاحة بشكل شائع (ET) للتعويض عن الصعوبات المتصورة في أداء المهام في الحياة اليومية. طريقة.

أجريت المقابلات البحثية النوعية مع 10 أشخاص مع ABI ومع أحد الأشخاص المهمين الآخرين. تم تحليل البيانات على أساس تحليل المحتوى النوعي. نتائج.

اختبر الأشخاص الذين يعانون من ABI أنهم أتقنوا حياتهم بطريقة أفضل من خلال الاستخدام التعويضي لـ ET. أصبحوا قادرين على القيام بالمهام بشكل مستقل واختبروا أنفسهم كشخص جديد. أثناء عملية التدخل، أصبح الأشخاص الذين يعانون من ABI على دراية بالإمكانيات التعويضية لـ ET المألوفة، وتم دعمهم لاستخدام استراتيجيات تعويضية فعالة ودمجها في عاداتهم. شعر الآخرون المهمون بالارتياح في

حياتهم اليومية، وتأثر مزاجهم بشكل إيجابي لأنهم عانوا من انخفاض المسؤولية والحاجة إلى السيطرة.

الاستنتاجات.

أظهرت هذه الدراسة النوعية أن الأشخاص الذين يعانون من ABI ، وكذلك الأشخاص المهمين الآخرين، قد عانوا من العديد من الفوائد من التدخلات القائمة على المهنة باستخدام ET المتاحة بشكل شائع للتعويض عن الصعوبات التي يواجهونها في أداء المهام في الحياة اليومية وأن الأهداف التي تم تحقيقها قد أثرت. رضاهم العام عن الحياة. دراسة، (Tully, 2003): الغرض من هذه المقالة هو إظهار كيف يتفاعل الشباب عادةً مع التكنولوجيا. يتبنى الشباب التكنولوجيا الحديثة ويدمجونها في حياتهم اليومية بسرعة أكبر وبصورة غير احتفالية أكثر من غيرهم. عندما يستخدمون المصنوعات الفنية ، تتغير الحياة اليومية للشباب ، كما يتغير تصورهم للمجتمع ، لأنه من خلال القطع الأثرية يتم تنظيم العلاقات مع الآخرين. تظل أهمية التكنولوجيا في الحياة اليومية للشباب غير مستكشفة إلى حد كبير. يتناقض هذا النقص بشكل واضح مع مجتمع المعلومات ، الذي من المفترض أن يكون أساسه معرفة مبادئه التنظيمية. تتناول هذه المقالة النتائج الأخيرة حول كيفية تفكك العلاقات الاجتماعية المحددة بوضوح بسبب التقنيات الجديدة وكيف يتم تحدي الشباب لوضع التطبيقات التي تقدمها لهم التكنولوجيا في سياقات جديدة. الفكرة هي القيام باختيار ذاتي مهم من بين مجموعة كبيرة ومتنوعة من الخيارات المقدمة. إنه يوضح أن التكنولوجيا لم تعد نتيجة بل هي بالأحرى تجربة موجهة. يمكن للمرء أن يتنبأ بالعواقب الكبيرة ليس فقط على السياسة والتعليم وتطوير التكنولوجيا ولكن أيضًا على البحث الذي يتم إجراؤه في العلوم الاجتماعية.

الخاتمة

في الختام ، لقد غيرت أجهزة الكمبيوتر حياتنا بما يتجاوز الخيال ولا تزال تلعب دوراً مهماً في حياة الإنسان وسلوكياته. إنه يوفر مرافق متطورة لحياتنا ويخلق أيضاً التعلم الفعال والإنتاج والتحكم والاستخدام.

المصادر والمراجع

1. Cajas, F. (1999). Public understanding of science: Using technology to enhance school science in everyday life. *International Journal of Science Education*, 21(7), 765-773.
2. Ryd, C., Malinowsky, C., Öhman, A., Kottorp, A., & Nygård, L. (2018). Older adults' experiences of daily life occupations as everyday technology changes. *British Journal of Occupational Therapy*, 81(10), 601-608.
3. Larsson Lund, M., Lövgren-Engström, A. L., & Lexell, J. (2011). Using everyday technology to compensate for difficulties in task performance in daily life: experiences in persons with acquired brain injury and their significant others. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 6(5), 402-411.
4. Tully, C. J. (2003). Growing up in technological worlds: How modern technologies shape the everyday lives of young people. *Bulletin of science, technology & society*, 23(6), 444-456.
5. Geladze, D. (2015). Using the Internet and Computer Technologies in Learning/Teaching Process. *Journal of education and practice*, 6(2), 67-69.
6. Haddon, L. (2011). Domestication analysis, objects of study, and the centrality of technologies in everyday life. *Canadian journal of communication*, 36(2), 311-323.
7. Buse, C. E. (2010). E-scaping the ageing body? Computer technologies and embodiment in later life. *Ageing & Society*, 30(6), 987-1009.

أثر توظيف الواقع الافتراضي في الممارسات الأكاديمية المعمارية

سميه خليفه خلف المحمد

رسامه

بلدية الظليل

الملخص

قدمت التطورات الأخيرة في تكنولوجيا المعلومات (IT) والوسائط الرقمية فرصاً جديدة لتصميم الاستوديو وأبعاداً جديدة للتصميم والهندسة المعمارية. يدرس البحث الحالي كيف يؤثر انغماس الواقع الافتراضي (VR) في استوديو التصميم المعماري على الإدراك المكاني من خلال عملية التصميم. الهدف من هذه الدراسة هو التحقيق في تأثير استخدام مثل هذه البيئات على تغيير طريقة التصميم للتجربة البشرية: كيف ستعمل على تحسين فهم الطلاب المكاني لأحجام ثلاثية الأبعاد (D3)، وكيف ستعزز خيالهم، وتثري إبداعهم وتعزيز قدرتهم على تجربة أحاسيس تصميمهم. تفترض هذه الدراسة أن استخدام بيئة افتراضية غامرة في استوديو التصميم ويمنحهم القدرة على فهم أفكارهم وتجربتها. ستمنحهم الفرصة للتحقق من صحة تصميمهم من خلال استكشاف وفهم وفهم أكبر للأحجام المكانية ثلاثية الأبعاد. في إطار بحث التصميم التجريبي، أجريت سلسلة من التجارب لتقييم ما تم افتراضه. استخدم البحث طرق التدريس والمراقبة والملاحظة التفسيرية والتقويم. أظهرت النتائج أن الواقع الافتراضي لا يمكنه فقط تعزيز الإدراك المكاني وتحسين التصميم، بل يمكنه أيضاً التأثير على عملية التصميم وإجراء تغييرات في طريقة التفكير في التصميم المعماري. يمكن أن يساعد المصممين على دمج الخبرة البشرية في عملية التصميم.

المقدمة

أحدثت تقنية الواقع الافتراضي (VR) تأثيرات عميقة على تعليم التصميم المعماري. تشمل ممارسات الواقع الافتراضي الهندسة المعمارية النمذجة الرقمية ثلاثية الأبعاد ، والتصور الواقعي ، والمحاكاة المادية والبيئية ، والتعاون عن بُعد ، والتي تنقل مجال الهندسة المعمارية إلى ما وراء الحدود التقليدية. على الرغم من الاستخدام الواسع لتطبيقات الواقع الافتراضي في التصميم المعماري ، يواجه التدريس في الواقع الافتراضي قضايا التكامل مع المناهج الدراسية ومعايير التأهيل ، والتي تختلف بين برامج الهندسة المعمارية التي يتم تدريسها في مختلف البلدان. توفر الأنشطة اللاصفية ، مثل ورش العمل والدروس عبر الإنترنت ، بيانات تعليمية تكميلية ، بينما يتعين على العديد من مدارس الهندسة المعمارية مواجهة التحدي لتغيير مناهجها التي تم تطبيقها باستمرار لسنوات. قد يحسب نقص الموظفين المؤهلين ، المؤهلين لتدريس التصميم في الواقع الافتراضي ، أحد أسباب تحمل بيانات التدريس التقليدية. ومع ذلك ، ، الذي أثر على دراسات الهندسة المعمارية بشكل كبير ، فقد تم إدراك مدى أهمية إنشاء بنية تحتية لتدريس التصميم المعماري في الواقع الافتراضي. على أنه "واجهة كمبيوتر بشرية يقوم فيها الكمبيوتر بإنشاء بيئة غامرة حسية تستجيب بشكل تفاعلي لسلوك المستخدم وتتحكم فيه". تم إنتاج هذا التعريف من مختبر تكنولوجيا واجهة الإنسان، من موسوعة البيانات الافتراضية. تتمتع بيانات الواقع الافتراضي والتعلم بالواقع الافتراضي بتجربة مشتقة من ثلاثة مصادر: الانغماس والتفاعل وردود الفعل متعددة الحواس. أول اثنين من أوراقنا أكثر ارتباطاً بمجال البحث. يكون المستخدم محاطاً بالبيئة بطريقة تضمن إحساساً بالوجود أو الشعور الذي نراه حقاً في العالم المصور. يمكن النظر إلى التفاعل على أنه القدرة على التحكم في الأحداث في بيئة المحاكاة باستخدام حفاضات جسم الإنسان والتي بدورها تبدأ الاستجابات في بيئة المحاكاة نتيجة لهذه الحركات. تدعم الطبيعة التجريبية للواقع الافتراضي النهج البنائي للتعلم. البنائية هي نظرية لاكتساب المعرفة يقوم فيها البشر ببناء المعرفة من خلال التعلم من تجاربهم. يتعلم البشر من خلال امتلاك الخبرات واستخدام حواسهم لاستخلاص المعلومات من العالم. الواقع الافتراضي هو تقنية تستبدل المدخلات الحسية المشتقة من العالم الحقيقي بمدخلات حسية تم إنشاؤها بواسطة محاكاة الكمبيوتر. يساعد الواقع الافتراضي في التدريس من خلال توفير بيئة

تسمح للمستخدمين بتجربة السيناريوهات والمواقف بدلاً من تخيلها. التعلم هو شكل من أشكال اختبار الفرضيات النشط ، والذي يجب أن يتناقض مع الرأي القائل بأن التعلم هو تراكم سلبي أو قبول للحقائق. يوفر الواقع الافتراضي بيئة تعليمية لاختبار الفرضية النشطة ، وبالتالي يوفر وسيطاً قوياً للتعلم. بشكل عام ، وكما اقترح البحث ، من المرجح أن يحتفظ البشر / المستخدمون الذين يتفاعلون بنشاط مع المعرفة الجديدة بهذه المعرفة ويتذكرونها في مرحلة لاحقة ، علاوة على أن لديهم وعياً أكبر بهذه المعرفة. الواقع الافتراضي الذي يمكن استخدامه في عمليات التعلم / التعليم ، عن طريق استبدال القيود غير العملية في كثير من الأحيان المرتبطة بالمواقف الواقعية ، وفي هذا الصدد يستكشف البشر تجارب وسيناريوهات مختلفة في بيئة الواقع الافتراضي من خلال مواجهة مجموعة واسعة من المواقف بدلاً من قصرها على حقيقي أو ممكن. يستفيد البشر من إمكانات استخدام الواقع الافتراضي ، والتي تعمل لاحقاً على تحسين عمليات التعلم / التعليم.

الواقع الافتراضي في استوديوهات التصميم

كان الاستخدام الأكثر شيوعاً للواقع الافتراضي في الهندسة المعمارية هو تحسين تجربة المشي داخل أو حول هيكل غير موجود. عمل باحثو الواقع الافتراضي على جعل الواقع الافتراضي أداة فعالة لإنشاء التصميم واستكشاف التصميم. بشكل عام ، تم استخدام الواقع الافتراضي على نطاق واسع في تصميم تصور حلول التصميم المختلفة لسبب رئيسي واحد وهو أنه من الأسهل والأرخص تقييم الشكل والتصميم في بيئة افتراضية بدلاً من بناء أو تعديل نموذج مادي. بالإضافة إلى تصور البيئة الافتراضية ، يمكن استخدام أنظمة الواقع الافتراضي كأداة لبناء نموذج التصميم ومحيطه ، أي البيئة الافتراضية نفسها. قام المصممون والمهندسون المعماريون بتكييف الواقع الافتراضي في عملية التصميم وإنشاء الهندسة المعمارية واستخدامه لاستكشاف التصميم بعلاقاته المكانية ومحيطه. من خلال تطبيق نفس المفهوم ، يتم استخدام الواقع الافتراضي في تعليم الهندسة المعمارية في عملية التصميم ، حيث يوفر للمصمم صورة كاملة للعلاقات المكانية لمكونات التصميم بدلاً من الاعتماد على التخيل الخام. بمعنى آخر ، يتمتع الواقع الافتراضي بهذه الخصوصية التي تساعد على إنشاء العلاقات المكانية والطوبولوجية للتصميم. في عمل الواقع الافتراضي المصنوع باستخدام البيئة ، تم استخدام الواقع الافتراضي منذ عام 1991 كأداة تجريبية لتقييم تأثير تكنولوجيا الواقع الافتراضي في

التصميم. تم تطوير تقنية الواقع الافتراضي بشكل أكبر لتصبح أداة عرض تقديمي مهمة في مشاريع الطلاب لتقييم متغيرات التصميم وحلول التصميم النهائية. منذ عام 1997 ، تم استخدام الواقع الافتراضي في عملية التصميم بأكملها مما أدى إلى قفزة نوعية في الاستخدام. تم استخدام الواقع الافتراضي كبيئة دعم للتصميم ، حيث توفر إمكانيات إبداعية ومبتكرة.

تصور الهيكل في الواقع الافتراضي

طور الباحث خوارزميات في XML في وظيفة جديدة يمكن استخدامها في مشغل المحاكاة المصغرة لبيئة الواقع الافتراضي ، برنامج VR Studio. الهدف الوظيفي هو تصور عملية بناء نظام هيكلي في ترتيب معين. تتيح هذه الوظيفة الجديدة تصور أي تغيير محتمل في أمر البناء عن طريق تغيير كود XML بطريقة سهلة. هذا المجال ، تصور إدارة البناء في الواقع الافتراضي ، سبق التحقيق فيه في بحثين للمؤلف يقدم هذا البحث تطبيقاً لوظيفة VR الجديدة. يمكن استخدام التطبيق في استوديو التصميم وعملية التصميم والتصميم الهيكلي. بيئة الواقع الافتراضي المستخدمة في هذه الدراسة والبحث هي برنامج Virtual Reality Studio.

التصميم المعماري

التصميم المعماري هو عملية تعاونية معقدة وديناميكية، حيث يطور المصمم خياله لإيجاد حل لمشكلة التصميم والتعبير عنه ، ويتعاون في معظم الحالات مع أشخاص آخرين مثل المصممين الآخرين والعملاء والموردين. عملية التصميم المعماري هي "عملية متسلسلة لتطوير منتج". تدور هذه المنتجات حول إنشاء مساحات وأماكن لتوفير حياة إنسانية أكثر راحة. تتكون عملية التصميم بشكل أساسي من ثلاث مراحل: التحليل والتركيب والتقييم. من خلال عملية التصميم ، يبدأ المصمم بتحديد مشكلة تصميم معينة ، ومحاولة تحديد مفهوم أو أكثر من مفاهيم التصميم أو الحلول ، ثم تقييم الحل أو الفكرة المحددة. إن فهم المراحل المختلفة لعملية التصميم هو بداية فهم جيد للتصميم. العملية الجيدة تؤدي إلى التصميم الجيد تم إجراء الدراسة في استديوهات تصميم لهما نفس التعقيد في التصميم على مستوى التصميم المتوسط. مشاريع التصميم هي Business Cent re و District Museum. كان تطبيق الدراسة في اثنين من استوديوهات التصميم المختلفة هو قياس

المزيد من استجابات. تم تحديد البرنامجين / الملخصات المعمارية بما في ذلك مكوناتهما / المواد الدراسية. البرنامجان المعماريان لهما نفس المستوى تقريباً من حيث عدد المناطق والمكونات المشتركة ، والمساحات المبنية ، وتعقيد العلاقات الوظيفية. الموضوعات اختيارياً مواقع مشاريعهم من مواقع مختلفة من نفس المنطقة تقريباً. يغطي هذا المستوى المتوسط من استوديوهات التصميم بشكل شامل النظام الهيكلي وعملية البناء. في مستوى التصميم هذا تقديم تفاصيل النظام الهيكلي وتقديمها في تصميماتهم من حيث النوع ، والتشكيل ، والعناصر الهيكلية ، وفواصل التمدد والتسوية. لم تتضمن متطلبات الهيكل لاستوديوهات التصميم السابقة نظاماً هيكلياً كاملاً حيث على تحديد نوع النظام وإظهار العناصر / الأعمدة الهيكلية في رسومات التخطيط والارتفاع فقط. يُطلب أيضاً اقتراح سيناريوهات البناء لأنظمتهم. في بداية استوديوهات التصميم ، يقوم الطلاب بإجراء بحث هيكلي / إنشائي يبحث في أنواع وتفاصيل النظام الهيكلي. مهمة استوديو التصميم هذه مفيدة ليس فقط لمعرفة الهيكلية والإنشائية ولكن أيضاً لتسليط الضوء على كيفية تأثير النظام الهيكلي الذي تم اختياره في البداية على التصميم.

تقنيات التعبير في التصميم المعماري

في الآونة الأخيرة ، كما لوحظ سابقاً ، أصبحت مهنة الهندسة المعمارية أكثر تعقيداً من أي وقت مضى. يتسبب التعقيد المتزايد للهندسة المعمارية في اختلاف كبير بين الطريقة التي يتخيل بها المعماريون فكرة ما وكيف يعبرون عنها ويدركونها. يميل المهندسون المعماريون والمصممون إلى التعبير عما يدور في أذهانهم للتغلب على هذه المشكلة والتحقق من إمكانية تطبيق أفكارهم. تؤثر الأدوات والوسائط والبيئة المختارة على عملية التصميم ومنتجاتها. لذلك ، استخدم المعماريون دائماً وسائط مختلفة للتعبير عن مفاهيمهم وترجمة أفكارهم والتعاون مع الآخرين. تغيرت هذه الأدوات وتطورت بمرور الوقت بالتوازي مع التغييرات في مجال

التصميم المعماري عناصر النظام الإنشائي وفواصل التمدد والتسوية

سجل غالبية المستجيبين تأثير استخدام الواقع الافتراضي أعلى من المتوسط بينما تم تقسيم باقي المشاركين إلى تأثير أقل من المتوسط ومتوسط وتأثير قوي. لم يتم تسجيل أي تأثير ضعيف. في ملاحظاتهم وأثناء المناقشات في الاستوديو ، أن لديهم المزيد من الوضوح بشأن الاتصالات والعلاقات المكانية لعناصر النظام الهيكلي أثناء استخدام

بيئة الواقع الافتراضي. في الوقت نفسه ، تم فحص وتصور العلاقات المكانية بين هذه العناصر الهيكلية وعناصر ومكونات التصميم الأخرى بشكل أفضل. بعد هذا الوضوح ، يقترح الطلاب ثم يقررون مواقع مفاصل التمدد والتسوية في التصميم. كانت بيئة الواقع الافتراضي وسيلة فعالة للطلاب أثناء أداء هذه المهمة بالذات. في بعض حالات التصميم ، كانت الوصلات المكانية لهذه المفاصل أكثر تعقيداً من حالات التصميم الأخرى. تساعد بيئة الواقع الافتراضي على تصور مساحات التصميم وعناصرها المعمارية والهيكلية.

العمليات الإنشائية وسيناريوهات وجد حوالي أربعة وأربعين بالمائة من المستجيبين أن استخدام الواقع الافتراضي له تأثير أعلى من المتوسط على العملية الإنشائية نفسها ، بينما وجد حوالي ستة وثلاثين بالمائة من المستجيبين أن استخدام الواقع الافتراضي له تأثير أعلى من المتوسط على اقتراح السيناريوهات الإنشائية. من ناحية أخرى ، أشار حوالي ثمانية وثلاثين بالمائة من المستجيبين إلى أن استخدام الواقع الافتراضي له تأثير متوسط على اقتراح السيناريوهات الإنشائية. في اقتراح العمليات الإنشائية وتصور هذه العمليات بسيناريوهات مختلفة في بيئة الواقع الافتراضي. الذين لديهم أنظمة وتصميمات هيكلية أكثر إلى متوسط تأثير استخدام الواقع الافتراضي

العلاقة بين النظام الإنشائي والتصميم المعماري

سجل ما يقرب من نصف المستجيبين تأثير استخدام الواقع الافتراضي أعلى من المتوسط وقوي ، بينما يرى نصف المستجيبين تقريباً تأثير استخدام الواقع الافتراضي على أنه تأثير متوسط وأقل من المتوسط. لم يتم تسجيل أي تأثير ضعيف. نتجت هذه الملاحظة جزئياً عن المستوى المجرد للأشكال.

تقنيات التعبير التقليدية (التقليدية)

المعمارية في العديد من المدارس يستخدمون الرسم التخطيطي والرسومات اليدوية والنماذج المادية للتعبير عن نواياهم. على الرغم من أن الوسائط التقليدية مفيدة ، إلا أن أساليبها يمكن أن تستغرق وقتاً وجهداً بالإضافة إلى قصورها في التعبير عن بعض القضايا مثل تأثير الضوء وتأثير المادة واللون والأنظمة الهيكلية. هذه القضايا أسوأ بكثير عند الحديث عن الأحجام المكانية المعقدة ثلاثية الأبعاد التي يصعب تخيلها وفهمها وتقديمها. على الرغم من أن الرسومات والمنظورات ثلاثية الأبعاد مفيدة لإعطاء المصممين تلميحاً حول كيفية وجود المساحات الداخلية لتصميم معين ، إلا أنها لا تزال ثابتة

وجامدة. إنهم يحددون مجال رؤية المصمم ويقيدون خياراتهم للبحث في أي مكان يريدون. من ناحية أخرى، النماذج المادية ثلاثية الأبعاد، لكنها في الواقع صغيرة ولا يمكن إدخالها. لذلك، لتقييم التجربة المكانية البشرية، والشعور والعلاقات الوظيفية للمساحات، لا يملك المصممون خياراً سوى تخيل أنفسهم في هذا النموذج المصغر. ومن ثم ، يصعب على بعض المصممين بسبب مشاكل الحجم ، وبالتالي فإن النماذج لا تعطي نفس التجربة للتصميم الذي يتم تحقيقه، والمشي في تلك المساحة. لذلك هناك حاجة ملحة لإيجاد تقنيات جديدة ذات خصائص جديدة قد تتغلب على هذه العيوب ، بينما تستجيب في نفس الوقت لجوانب أخرى.

تقنيات التعبير الرقمي (المحوسب)

يمكن اعتبار أجهزة الكمبيوتر على أنها "أدمغة عملاقة". التي يمكن أن تعزز نوعية وكمية الإنتاج البشري مع انخفاض التكاليف والوقت. نشأت أنظمة التصميم بمساعدة الكمبيوتر (CAD) من ضرورة مساعدة المصممين على القيام بما لم يتمكنوا من القيام به في السابق باستخدام الأدوات التقليدية. ما تم الحصول عليه من هذه المنتجات الجديدة هو التمثيلات المعمارية المعقدة والتصميم باستخدام أجهزة الكمبيوتر ، والتصميم مع المزيد من الفهم المكاني ثلاثي الأبعاد ، والتشطيبات المحسنة مع مزيد من التفاصيل الرسومية. من الناحية العملية ، ليس هناك شك في أن أجهزة الكمبيوتر أصبحت أدوات رئيسية في عملية التصميم المعماري باستخدام أنظمة CAD. لكن الاستخدام الحقيقي لهذه الأنظمة مقيد في مرحلة ما بعد المفهوم كأدوات صياغة ، وليس كأدوات تصميم مبتكرة. يؤدي التعامل مع قوائم وأشرطة أدوات CAD إلى إعاقة توليد الأفكار الإبداعية من خلال التركيز على كيفية استخدام الأدوات بدلاً من كيفية إنجاز المهام وإجراءات التصميم: لهذا السبب أطلق Lawson على أدوات CAD اسم "الصياغة بمساعدة الكمبيوتر" بدلاً من "التصميم". ضمن تقنية CAD ، يمكن للمصمم تصور وفهم الشكل والأحجام والمساحات بشكل أكثر كفاءة من التقنيات التقليدية. لقد أثروا فهم المصممين للإحساس البشري داخل مساحات التصميم من خلال توفير وجهات نظر متعددة الكاميرات والقدرة على السير عبر هذه النماذج الرقمية. ومع ذلك ، فإن وجهات نظر عرض النماذج الرقمية قد قللت من إحساس المصممين الحقيقي بحجم المساحات. لقد

أزاحوا مشكلة الحجم بدلاً من حلها. الحجم الفعلي للكائنات التي تظهر على الشاشة ليس له علاقة بحجم الشاشة والكائن نفسه. علاوة على ذلك ، لا يمتلك المصمم تفاعلاً حقيقياً مع المساحات الرقمية لأنه ينظر إليها من مسافة ويتحكم في موضع عرضها باستخدام جهاز تحكم مثل الماوس. وبالتالي ، فإن الرسوم المتحركة للكمبيوتر ديناميكية بالفعل ، ولكنها أيضاً محددة مسبقاً من خلال مسار معين ستتبعه الكاميرا والذي يقيد المشاهدات. نتيجة لذلك ، جعل CAD العديد من المصممين يميلون إلى التركيز على الشكل الخارجي و"الإنشاء الهندسي" بدلاً من تصميم مساحة مناسبة للعيش فيها كـ "إنشاء مكاني". ليس هناك شك في فائدة استخدام أنظمة CAD في النمذجة والعرض التقديمي والعرض والصياغة والتفصيل. لكنهم "لم يولدوا لغة معمارية جديدة" ولا يدعمون التصميم باستخدام أجهزة الكمبيوتر. وبالتالي ، فإن المطلوب هو نهج جديد بأدوات وتقنيات مبتكرة يمكن استخدامها لتطوير التصاميم باستخدام الوسائط الرقمية ، ودعم مرحلة التقييم التي يتم إهمالها من خلال عملية التصميم ، مما يسمح للمصممين بالحكم على التجربة المكانية البشرية من خلال مساحات التصميم للتصميم للمساحة الصالحة للسكن، وليس فقط الأشكال الخارجية

تقنيات التعبير الافتراضي

ناقشنا أن "إنشاء أشكال جديدة والتعبير عن الخيال المعقد يأتي مع مسؤولية البحث عن أشكال جديدة من التمثيل". بمعنى آخر ، يجب إيجاد بيئة جديدة للتعامل مع التغييرات الكبيرة التي حدثت في تعليم التصميم وممارسته. لذلك فإن استخدام البيئات الافتراضية (VE) في التصميم المعماري هو حاجة ملحة ترغب في إجراء تغييرات في عملية التصميم والتغلب على نقص الأنظمة الحالية. تم وضع العديد من الافتراضات حول فوائد دمج مثل هذه البيئات في عملية التصميم ، فيما يتعلق بالجوانب التعليمية والعملية ، وما إذا كان لها إمكانات كبيرة في عملية التصميم وطريقة التفكير في التصميم المعماري المتعلقة بإنشاء الهندسة والإدراك المكاني.

الواقع الافتراضي (VR)

كان دمج أجهزة الكمبيوتر والوسائط الرقمية في تصميم التدريس حاجة ملحة. من خلال الأدبيات، يتم توجيه الكثير من الأبحاث لفحص فعالية تكامل الواقع

الافتراضي (VR) في تعليم التصميم المعماري. الواقع الافتراضي هو أنظمة وتقنيات إنشاء بيئة محوسبة لمستخدم واحد أو عدة مستخدمين لتصور العالم الذي يحاكي العالم المادي الحقيقي والتنقل فيه والتفاعل معه. لذلك ، هناك عدد متزايد من المنشورات التي توضح تأثير هذه التقنيات الجديدة على استوديوهات التصميم وخاصة تطبيق البيئات الافتراضية (VES). ركز على تأثير استخدام VE على عملية التصميم فيما يتعلق باستكشاف وفهم المجلد.

فحص الفهم والإدراك المكاني للأحجام المكانية داخل البيئات الافتراضية ومقارنتها بالتعبير عن طريق استخدام الوسائط التقليدية الأخرى. أجروا سلسلة من التجارب على الطلاب لتحديد كيف يرى المصممون الفضاء في VES. صُممت التجارب لاستقصاء ومقارنة فهم الطلاب للمساحات ثلاثية الأبعاد باستخدام تقنيات مختلفة. نتيجة لهذه التجارب والأبحاث المماثلة ، وجد أن VES لها مساهمات مهمة في عملية التصميم من خلال زيادة فهم المصمم للأحجام ثلاثية الأبعاد. يمكن أن تساعد تطبيقات الواقع الافتراضي في الاستوديو المعماري الطلاب على إنجاز مهامهم المعقدة في العالم الحقيقي وقد تقلل الاختلاف بين الفكرة وتمثيلها. لذلك ، قد يعبر المصممون عن مفاهيمهم ويستكشفونها ويعرضونها مع اختلافات أقل.

الواقع الافتراضي والتعلم

"بيئات الواقع الافتراضي لها طبيعة تجريبية مشتقة من ثلاثة مصادر: الانغماس والتفاعل وردود الفعل متعددة الحواس". هذه الطبيعة التجريبية تجعلها بيئة مناسبة و "منصة جذابة" للتعلم. التعلم في هذا السياق هو "النشاط أو عملية اكتساب المعرفة أو المهارات" التي من خلالها تحدث الدراسة أو الممارسة أو التدريس أو تجربة شيء ما "تدعم نهجاً بنائياً للتعلم"؛ البنائية هي نظرية المعرفة التي تجادل بأن البشر يمكنهم بناء المعرفة من التفاعل بين تجاربهم الخاصة والمعلومات التي تم إنشاؤها بالفعل. اقترح أن البيئة الافتراضية "توفر للمستخدمين تجربة تفاعلية ثلاثية الأبعاد تتضمن الوهم بأنهم في عالم بدلاً من مراقبة صورة" ، مما يعزز التدريس من خلال توفير تجربة حقيقية في أي ظروف مجال تعليمي بدلاً من تخيلهم من بعيد.

التصميم المعماري في البيئة الافتراضية

خلال استوديو التصميم المعماري ، كيفية شرح وبلورة مفاهيمهم وتحسين أفكارهم. في البيئات الافتراضية ، يستطيع المهندسون المعماريون تصور مساحات تصاميمهم والتعرف عليها والتفاعل معها من خلال تجربتها والشعور بها. يمكن للوسائط الرقمية ، وخاصة الانغماس في VE ، في استوديو التصميم المعماري تغيير ممارسة عملية التصميم والطريقة التي يتم بها تعليم التصميم المعماري. وبالتالي ، فإن ما هو متوقع من استخدام VEs في تدريس التصميم المعماري هو دمج مفهوم التصميم مع أجهزة الكمبيوتر ، ومساعدة المصممين على تقييم المساحات المعمارية قبل بنائها ودعم التصميم للتجربة المكانية. تدعم جميع أنظمة البرامج المتاحة محاكاة التصميم والعرض والعرض. لذلك ، لا يزال الواقع الافتراضي يلعب دوراً سلبياً في عملية التصميم عند الحديث عن نشاط الإنشاء في العالم الافتراضي. التحدي الرئيسي هو تمكين المهندسين المعماريين من التصميم داخل أو بمساعدة البيئة الافتراضية. هنا يفترض الباحث أن تكون البيئة الافتراضية الغامرة (IVE) بمثابة وسائط جديدة توفر أدوات جديدة ، والتي لا تؤثر فقط على التصميم ولكن أيضاً تدعم عملية التصميم. من المفترض أيضاً أنه سيحسن إدراك المصممين ويعزز تفكيرهم لتصميم التجربة البشري

التصميم في الواقع الافتراضي مقابل الحقيقي

يعتمد تعليم التصميم المعماري في الغالب على التعبيرات المرئية. يخضع التواصل مع التعبيرات والتمثيلات المرئية للتغيير المستمر من أجل تلبية فهم وتقدير الجهات الفاعلة المشاركة في عمليات التصميم. في البيئات الافتراضية ، تتخطى التعبيرات المادية من الواقع المقيدة بالجاذبية إلى الواقع الافتراضي الذي يقلد الجاذبية منذ فترة استرجاع VR كتقنية جديدة من علوم الكمبيوتر ، كانت سلسلة الواقع الافتراضي (RV) بمثابة مخطط رائع لمنحة VR في المساعدة الحاسوبية التصميم المعماري (CAAD). الرسم التخطيطي "يقتصر بشكل صارم على العروض المرئية" ، يضع الواقع والافتراضي على النقيض. بشكل متوافق ، لمدة عقدين تقريباً ، ظل حافز VR في استوديوهات التصميم يقتصر على تقدير خصائص العرض. من وجهة النظر "المصممة" ، يجب أن يكون تدريس التصميم المعماري في الواقع الافتراضي أكثر من مجرد تقنية عرض لأن أنشطة

التصميم تتطلب غالباً تجاوز حدود أداة التصميم. استجابة لفهم الواقع الافتراضي باعتباره مخططاً خطياً يمتد من الواقع إلى الواقعية ، فإنه يوضح حدوداً سريعة الاستجابة بين هذين المجالين. نظرية التصميم كممارسة انعكاسية ، لا تأخذ الازدواجية بين الواقع والافتراضية كأمر مسلم به ، ولكن تستخدم البيانات الرقمية والافتراضية كجزء من نظام تصميم بيئي تشارك فيه الأنشطة الحقيقية والافتراضية في التعايش. ومع ذلك ، يُنظر إلى خلق إحساس بالمكان في الواقع الافتراضي من خلال عوالم ديناميكية بوساطة الكمبيوتر. في الاستوديوهات ، مع وسيط مادي ورقمي للسيناريوهات التخليدية المطلوبة في ملخصات التصميم. في هذا السياق ، حدد Gero وحدد أن أحد أهداف أبحاث التصميم هو فهم أفضل للطرق التي يتفاعل بها المستخدمون النهائيون مع منتجات التصميمات. في هذا الصدد ، فإن الدراسة الحالية ليست مخصصة حصرياً لعرض صفات تطبيقات الواقع الافتراضي الغامرة. تحدد هذه الورقة نظامين بيئيين يعكسان تجربة الطلاب ، بدلاً من ذلك.

تفاعل رسم الخرائط والمفهوم والطريقة: النظم البيئية للتصميم الرقمي (DDEs)

يتم تعليم التصميم المعماري من خلال بيئات الاستوديو التفاعلية. في الاستوديوهات ، يقوم الطلاب بتبادل الأفكار بين الوسائط المادية والرقمية لإنشاء سيناريوهات خيالية تستجيب لموجزات التصميم. أصبحت مراقبة عملية تعلم الطلاب بشكل طبيعي عنصراً مهماً في نظام التصميم البيئي المعقد الذي يتطور من استخدام البيانات الافتراضية والأدوات الرقمية. لزيادة مستوى المشاركة باستخدام أدوات وبيئات الواقع الافتراضي ، تساعد الدورات التكميلية والبرامج التعليمية عبر الإنترنت على تعلم طرق التصميم الرقمي. ومع ذلك ، في نهاية عمليات التصميم ، إلى تقييم عمليات تعلم التصميم فيما يتعلق بالواقع الافتراضي والأدوات الرقمية التي يتم تعلمها في الغالب خارج الاستوديو. توفر هذه الدراسة نهجاً شاملاً لتقييم النظم البيئية للتصميم الرقمي التي تختلف في استخدام الوسائط الرقمية والافتراضية. يمكن مراجعة النظم البيئية للتصميم الرقمي من خلال النظر إلى الوسيط المستخدم والمحتوى كما هو مقترح في التخصصات ذات الصلة ، مثل التصميم التفاعلي والتشاركي للوسائط الجديدة وعلم

التحكم الآلي. في هذا البحث ، تساعد الوصلات المترابطة لأدوات الواقع الافتراضي والمحتويات في رسم العناصر الأساسية لنظام التصميم الرقمي قيد المناقشة. في الدراسة الحالية ، يوجد نموذجان للنظم البيئية ، يتم تحديدهما حسب نوع أنشطة التدريس والتعلم في الدورات ذات الصلة. النظام الإيكولوجي الأول يقوم على أساس متوسط المنحى، والنظام الإيكولوجي الثاني يقوم على أنشطة تصميم موجهة نحو المحتوى. الأول يعطي امتيازاً لتدريس أدوات البرمجيات لحل المشكلات ، بينما يشدد الأخير على إنتاج نتائج بحث التصميم أثناء اكتشاف المشكلة. استناداً إلى منهجية DDEs بين الوسط والطالب والمحتوى، تنشر هذه الورقة استبيان تجربة المستخدم (UEQ) الذي يؤكد الدور المحدد للطالب، لفهم كيفية تطوير بنية تحتية متكاملة للواقع الافتراضي.

كيف أصبح استخدام الواقع الافتراضي في الهندسة المعمارية أكثر أهمية بشكل متزايد؟

أصبحت أهمية استخدام التقنيات المتقدمة، مثل أمثال الواقع الافتراضي في مشهد الهندسة المعمارية، ضرورة بشكل متزايد. بغض النظر عن مدى جمال الصورة المقدمة، فإنها ستفتقر دائماً إلى القدرة على نقل نطاق وشعور المشروع ككل بشكل كامل، مما يديم الحاجة إلى دمج استخدام هذه التقنيات على مستوى الممارسة المهنية. يقع المهندسون المعماريون الذين يختارون عدم تبني استخدام تقنيات الواقع الافتراضي في عملية التصميم الخاصة بهم ضحية لكونهم في وضع غير مؤات بشكل كبير، ولم تعد المشكلة تكمن في إمكانية الوصول، لأن الواقع الافتراضي يعد احتمالاً كبيراً للمهندسين المعماريين من جميع الخلفيات في الوقت الحاضر سن. توفر شاشات العرض المثبتة على القدرة على تغيير كيفية إنشاء المهندسين المعماريين والمصممين وتوصيل أفكارهم قبل وقت طويل من بناء الهياكل بالفعل. يمكن بسهولة نقل العملاء إلى تمثيلات ثلاثية الأبعاد لتصميم العمل لجلب أنفسهم إلى حالة من الانغماس، تشبه تقريباً المشاعر التي تثيرها عند الانخراط في بيئة مبنية افتراضية داخل مثل ألعاب الفيديو. تهدف العوالم الافتراضية إلى نقل المستهلكين مؤقتاً إلى واقع آخر، بيئة جيدة الإنشاء يمكنها نقل أشياء خفية، مثل العواطف والمشاعر والأحاسيس، وبالتالي، إذا كان العملاء قادرين على تجربة تدفق تلك المشاعر قبل الوقوف جسدياً في بناء ، فإنه يفتح فرصاً لإجراء تغييرات قبل

الالتزام بالبناء. توفر البيئة الغامرة في الطبيعة تمثيلاً أكثر دقة للمقياس والعمق والوعي المكاني الذي لا مثيل له مقارنة بالطرق التقليدية للعرض أو النماذج المصغرة أو الرسوم المتحركة. تصبح القدرة على توصيل نية التصميم واضحة على الفور وأكثر وضوحاً عندما تكون لديك، كمصمم، الوسائل لتزويد العميل بالتجربة الغامرة والإحساس بالسكن في الفضاء بالفعل. يتجلى جمال استخدام وسائل الواقع الافتراضي في الطريقة التي يمكن استخدامها في وقت مبكر في المراحل المفاهيمية لمواصلة استكشاف العلاقات بين المساحات المختلفة، والضوء، والبناء، والمادية. يتيح استخدام التمثيل الغامر فرصة لفهم وفهم فوري أكبر لعناصر التصميم هذه، بدلاً من مجرد النظر إلى نموذج مقياس أو عرض مرئي. قد يكون الأفراد غير المرتبطين بمهنة المصمم أو المهندس المعماري غير قادرين على فهم العلاقات المكانية والقياس عند النظر ببساطة إلى عرض ثنائي الأبعاد، ومع ذلك، فإن استخدام الواقع الافتراضي هو أكثر عالمية ويمكن أن يثير رد فعل إيجابي بنفس الطريقة المادية يمكن للهندسة المعمارية.

كيف تغير تقنية الواقع الافتراضي مجال العمارة في الوقت الحاضر؟

في استخدام الواقع الافتراضي لمساعدة العملاء على تصور كل من المساحة والبيانات في عالم ثلاثي الأبعاد. استخدم متحف شنغهاي لعلم الفلك (2021) في تصميمه المفاهيمي ومراحل التخطيط للواقع الافتراضي بشكل كبير لعرض كتل ملونة مختلفة توضح المكان الذي سيتلقى فيه المبنى معظم الضوء، مع وجود كتل حمراء تشير إلى مزيد من التعرض للضوء. من خلال أمثال الحجم والشكل والتلاعب بالضوء، يعمل المبنى على زيادة الوعي بالعلاقة الأساسية للشمس والحركة المدارية للأرض، مما يخلق تجربة غامرة تضع الزائرين في تفاعل مباشر مع الظواهر الفلكية الحقيقية. يوجد في بورتلاند متخصص في الواقع الافتراضي تم استخدامه في أكثر من 50 من مشاريعهم والعدد منذ عام 2015. يقدم مديرو التصميم داخل الفريق ملاحظات حول المشاريع أثناء نشاطهم في الواقع الافتراضي، مما يسمح للموظفين بإجراء تغييرات على التصميمات في الواقع- الوقت. في مرافق الرعاية الصحية حيث يكون الهدف هو تقليل التوتر والسماح لمقدمي الرعاية بقضاء المزيد من الوقت مع المرضى، يمكن أن يكون للواقع الافتراضي تأثيرات كبيرة على قدرتنا على تعزيز تحديد الطريق وتقليل النفايات مثل مسافات السفر والوقت الذي نقضيه في البحث عن الإمدادات. يعرض مقطع الفيديو هذا دقة تقنية الواقع الافتراضي عند استخدامها كأداة تصميم حديثة

الخلاصة والعمل في المستقبل

كل أداة تصميم لها عيوبها. يجب أن يكون تطوير بيئة تصميم فعالة تتجنب العيوب الملحوظة في وسائط التصميم المتاحة هو طموح المصممين الذين شرعوا في تحقيقه. يجب أن يكون لبيئة التصميم هذه تأثير إيجابي على فهم التصميم وتطويره وتعديله. حددت الورقة المشكلات الكامنة وراء الإدراك للمساحات ثلاثية الأبعاد المعقدة عند تمثيلها باستخدام الأدوات التقليدية المتاحة مثل الرسومات والنماذج المادية. كما أكد عدم القدرة على استخدام أنظمة CAD في البداية المبكرة لعملية التصميم. يمكن للواقع الافتراضي أن يدعم عملية التصميم المبكرة بشكل أفضل من الواجهات المحوسبة التقليدية. يحقق هذه النتيجة من خلال تقديم بيانات تفاعلية غامرة يتم إنشاؤها بواسطة الكمبيوتر. على الرغم من مزاياها ، نادراً ما يتم استخدام VEs في الإنشاء الحقيقي ، البحث والتعاون في الهندسة المعمارية لأنهم يفتقرون إلى الأدوات المناسبة للقيام بذلك. تدعم جميع أنظمة البرامج المتاحة محاكاة التصميم والعرض والعرض ، ولكنها لا توفر تفاعلاً حقيقياً يتعلق بإنشاء كائنات التصميم ومعالجتها.

الخاتمة

يهدف البحث إلى التعرف على استخدامات بيئة الواقع الافتراضي في تصور النظام الإنشائي والعملية الإنشائية أثناء التصميم في استوديوهات التصميم المعماري. أكدت هذه الدراسة أن استخدام الواقع الافتراضي مفيد في مرحلة تصميم النظام الهيكلي. يزيد استخدام الواقع الافتراضي من وعي المصمم أثناء التصميم من حيث الخصائص الهيكلية وتجميع مكونات النظام الهيكلي. الواقع الافتراضي هو وسيلة تصميم فعالة. أكثر من أي وسيط تصميم ، يسهل الواقع الافتراضي إعادة التفسير الانتقائي والتقييم الفوري. يسمح الواقع الافتراضي أيضاً للمصممين بالتأرجح بسهولة بين خصائص عناصر التصميم والتمثيل المجرد وتجميع مكونات النظام الهيكلي في نشاط تصميم واحد. تحتاج هذه العلاقات إلى مزيد من البحث والبحث ليتم استكشافها وقياسها. من ناحية أخرى ، يعمل الواقع الافتراضي على تسهيل الخيال وبالتالي يسلط الضوء على العلاقة بين التصميم المعماري ونظامه الهيكلي. كيف يؤثر النظام الإنشائي على التصميم والشكل المعماري ، هو جزء مهم من هذه العلاقة. يجب أيضاً توجيه المزيد من التحقيقات والأبحاث إلى هذا المجال.

المصادر والمراجع

معوض، د. عوض أحمد، ٢٠٠٥، "الواقع الافتراضي واستخداماته في التصميم المعماري"، بحث مقدم في المؤتمر المعماري الدولي السادس، قسم العمارة، كلية الهندسة، جامعة اسيوط.

طارق، اسماعيل، محمد، ٢٠٠٦، "الاستفادة من تقنيات الكمبيوتر في تصميم بيانات الوسائط المتعددة التعليمية"، علوم وفنون، مجلد ١٨، العدد الثالث، جامعة حلوان، مصر.

دخل الله، ايمن نجيب، ٢٠٠٦، "الثورة المعلوماتية وأثرها في التعليم الهندسي المعماري"، كلية الهندسة، قسم العمارة، جامعة الاسراء، عمان، الأردن.

Schuemie, MJ, van der Straaten P, Krijn M, van der Mast CAPG. Research on Presence in Virtual Reality: A Survey. Cyberpsychology and Behaviour 2001; 4(2):183-202.

Achten HH, Roelen WAH, Boekholt JT, Turksma AAE, Jessurun AJ, 1999. Virtual reality in the design studio: the Eindhoven perspective, In A. Brown, M. Knight & P. Berridge (Eds.), Architectural Computing - Turing to 2000. Proceedings of the 17th eCAADe Conference. Liverpool, UK. 15-17 September, p. 169-176

Zhang ZCJ, Liu WS. Research on VR-Based Experiment Space for Complex Electromagnetic Environment. Advanced Materials Research, 2011; 403-408: 2923-2926.

Achten HH, Van Leeuwen JP, 1999. Feature-Based High-Level Design Tools: A Classification, Augenbroe, G. and Eastman, C. (Eds.), Computers in Building. Proceedings of the 8th International Conference on Computer-Aided Architectural Design Futures. p. 275-290

Abdelhameed W. Virtual Reality Applications in Project Management Scheduling, Computer-Aided Design, and Applications, January 2012; 9(1):71-78.

Abdelhameed W. Micro-Simulation Function to Display Textual Data in Virtual Reality, International Journal of architectural computing 2012,10 (2): 205-218

"تأثير صفات الركام على خواص الخرسانه الطرية والصلبة بإستخدام مزاجات قياسية"

عبدالرحمن سلمان محمد العوضات

مهندس ابنیه وانشاءات

الملخص

في هذا البحث، تم استخدام الخلطات الخرسانية التي تستخدم حجمين من الركام الطبيعي ومصدرين للتحقق من تأثير نوع الركام وحجم العينة وشكلها على مقاومة الانضغاط للخرسانة. بالإضافة إلى ذلك، يتم إنتاج الخرسانة العادية من أنواع مختلفة من الركام وهذا يضيف خصائص مختلفة على الخرسانة الناتجة. أهم خصائص الخرسانة هي مقاومة الضغط. لغرض هذا العمل، تم مراجعة مجموعة من نتائج الأبحاث للوصول الى مقارنة أولية بين الخلطات الخرسانية في حال اختلاف أنواع الركام. كما تم مراجعة مجموعة من نتائج الاختبارات المخبرية على الخرسانة للخروج بنتيجة أولية لعلاقة الخصائص الميكانيكية للخرسانة مع خصائص الركام المستخدم

Abstract

In this research, concrete mixtures that use large volume in natural aggregates and two sources of impact of aggregate type were used and found on the compressive strength of concrete. Some different types are produced from the earth. The most important properties are pressure resistance. Comparing this work, reviewing a group of research results to reach a comparison between concrete mixes in the event of different types of aggregates. A set of laboratory test results were reviewed to come up with a preliminary result of the relationship of the mechanical pounds of concrete with the properties of the aggregate used

المقدمة

تشير قوة انضغاط الخرسانة الى مقدار مقاومة الخرسانة للاحمال المعرضة اليها والتي يتم فحصها باستخدام مكعبات واسطوانات قياسية حيث يعد الاختبار الأهم في اعمال البناء كما يمكن التنبؤ بالخصائص الميكانيكية لتصميم الخلطات الخرسانية باستخدام هذا الفحص بالإضافة الى اختبار هبوط الخرسانة الذي يبين لنا مدى قابلية الخرسان الطرية للتشغيل وامكانية التحكم بها اثناء اعمال البناء وبما ان من مكونات الخرسانة الركام-الصخور المستخدمة في الخليط الخرساني- والتي تشكل مانسبته 60 الى 70 بالمئة من الحجم الإجمالي للخليط الخرساني على الاقل مما يؤثر بشكل كبير على تجانس وترابط وقوة الخليط والقدرة التشغيلية اثناء العمل وباستخدام اختبارات التدرج وغيرها فانه يمكن تقسيم الركام المستخدم في الخلطات الخرسانية الى ركام ناعم وركام خشن.

تعتمد القدرة التشغيلية للخرسانة بشكل كبير على نوع الركام وشكله وكمية الامتصاص للماء وشكل الحبيبات وتدرجها ذلك بانها تشكل الجز الأكبر من الخليط الخرساني كما ان التحكم بها يسهل من اعمال فرد الخرسانة وصبها لكن يجب الاخذ بعين الاعتبار المحافظة على القوة المطلوبة والترابط للخرسانة وعدم جعل القدرة التشغيلية للخرسانة مؤثرة على حساب الخصائص الأخرى للخرسان مما يؤثر سلبا على عملية البناء .

في بعض مناطق الشرق الأوسط و بعض دول افريقيا تم استخدام الرمال المكسورة ورمال الكثبان الرملية المحلية لانتاج الخرسانة ومع ذلك فان الخرسانة لم تكن بالجوهر المطلوبة وذلك لحجم الحبيبات وشكله الدائري الذي اثر بشكل عكسي على القابلية التشغيلية للخرسانة مما أدى الى صعوبة ضخ وصب الخرسانة . ومع ذلك فانه يمكن حل مثل هذه المشكلة بخلط نوعين من الركام بحيث يحتوي نوع على ركام حبياته دائرية وركام ذو حبيبات زاوية حيث من الممكن الحصول على الخصائص مع الاستفادة من الموارد المحلية بنسب معقولة. بعض الباحثين قالوا بانه يمكن تحسن جودة الخرسانة باستخدام خليط من الركام بنسب من 28 الى 32 % للخليطين.

تأثير نوع الركام على قوة الانضغاط

بشكل عام، تعتمد مقاومة الانضغاط للركام ذي الوزن الطبيعي على قوة الصخور الأم التي تتراوح من 35 ميغا باسكال إلى 350 ميغا باسكال. تؤثر القوة الكلية على إنتاج الخرسانة عالية القوة (HSC). تتمتع هذه الخلطات بقوة عالية من العجينة ويتم تحسين الرابطة بين الركام والأسمنت. وفقاً لذلك، بالنسبة للخرسانة ذات القوة العادية، فإن قوة الترابط بين الركام ومعجون الأسمنت تتأثر بالخصائص الفيزيائية للركام، والتي بدورها تؤثر على قوة الانضغاط للخرسانة.. يوجد أنواع للركام الأخرى مثل الركام الخفيف الوزن والمعاد تدويره والتي تؤثر بشكل واضح على مقاومة الانضغاط للخرسانة. وعادة ما يكون للركام الخفيف الوزن والمعاد تدويره قوة أقل وامتصاص أعلى من الركام الطبيعي. تؤدي المسامية العالية للركام الخفيف الوزن إلى قوة أقل وامتصاص عالي، بينما تتأثر خصائص الركام المعاد تدويره بالمعالجة والتحميل السابق تتأثر مقاومة الانضغاط للخرسانة المحضرة بالركام الخفيف بالقوة الكلية، ونسبة الوزن / الوزن، والملبس السطحي، والتشابك الميكانيكي، والرابطة مع عجينة الأسمنت. بالإضافة إلى ذلك، يؤدي التباين في قدرات الامتصاص إلى تكوين مناطق انتقالية بينية، والتي لها بنية مجهرية مختلفة. ومع ذلك، فإن إجراء الخلط واستخدام المواد التكميلية يحسن وقوة ضغط الخرسانة. وبالمثل، فإن قوة الخرسانة الناتجة باستخدام الركام المعاد تدويره تتأثر بالعوامل السابقة، بالإضافة إلى النسبة المئوية للركام المعاد تدويره المستخدم في الخلطة. تم النظر في تأثير الخصائص الصخرية للركام على جودة الخرسانة من قبل المراجع. كان من الواضح أن قوة الخرسانة تتأثر بشكل كبير بالمعادن والبنية الدقيقة للركام الخشن.

تأثير الحجم والشكل الكلي

تعرف الخرسانة دقيقة الحبيبات - الخرسانة الرملية - بأنها الخرسانة التي يتم فيها استبدال الركام الخشن بالرمال أو أي مادة حشو يبلغ الحد الأقصى لحجم الركام الناعم المستخدم فيها 10 ملم

وبما ان الركام الخشن هو عنصر أساسي في صناعة الخرسانة العادية ونظرا لندرة الركام الخشن في بعض المناطق يمكن استخدام الحبيبات الدقيقة كبديل - الركام الناعم - للركام الخشن

الشكل والحجم الكلي يؤثر بشكل كبير على خصائص الخرسانه من حيث القابلية التشغيلية للخرسانة ومقاومة الضغط وقوة الترابط فمن المعروف ان الحبيبات الناعمة تؤثر بشكل سلبي على القدرة التشغيلية على للخرسانة وسهولة التحكم من جهة أخرى يزيد من قوة الخرسانة الركام الخشن

التدرج الكلي (توزيع الحجم والشكل الركام المسطح، الدائري الخام والملمس) لهما تأثيرات مختلفة على الخواص الميكانيكية وفقاً لنوع الخرسانة الجاري تحضيره، الخرسانة ذات القوة العادية، والخرسانة عالية القوة ، والخرسانة خفيفة الوزن ، والخرسانة المجمعة المعاد تدويرها. يمكن أن يؤثر الحجم والشكل الكليان على قوة الرابطة الأسمنتية الكلية.

تأثير تكوين العينة

تستخدم الأسطوانات (100 × 200 مم، 150 × 300 مم) والمكعبات (100 × 100 × 100) يؤثر شكل وحجم العينة على نتيجة اختبار الخرسانة بشكل كبير، اذا تم اختبار مكعبين من احجام مختلفة وتم تحضيرهما من نفس الخرسانة فسوف تظهر النتائج مختلف للخرسانة على سبيل المثال تكون قوة مكعب 10سم اقل بنسبة 10% من قوة مكعبة يبلغ حجمها 15 سم، اذا تم اختبار عينتين في اشكال مختلفة (مثل مكعب واسطوانة) فسيظهران نتائج مختلفة. من الاختبارات وجد ان قوة الأسطوانة 15 سم وطولها 30سم تساوي 0.8 من قو مكعب 15 سم. (توصي المواصفات القياسية الأوروبية) : ENV 206 (1990) و (BS 1881، الجزء 120) بنسبة 0.8 لقوة الأسطوانة / المكعب وتصل هذه النسبة إلى 1.0 مع زيادة قوة الخرسانة)

قد يُعزى الاختلاف في مقاومة الانضغاط للخرسانة بسبب الشكل والحجم إلى التباين في الخصائص الفيزيائية الكلية، والاحتكاك المختلف بين الأسطح الخرسانية وألواح التحميل، وتباين انتشار الشقوق ومنطقة الفشل الموضعية. أظهرت العديد من الدراسات أن مقاومة الانضغاط للأسطوانات صغيرة الحجم أعلى قليلاً من تلك التي تم

الحصول عليها باستخدام أسطوانات 300/150 مم. ويرجع ذلك إلى مساحة التلامس الأصغر بين سطح العينة والصفحة الفولاذية لآلة الاختبار، مما يؤدي إلى انخفاض قوى القص القائمة على الاحتكاك. العينات الأصغر تكون أيضاً أكثر كثافة نظراً لأنها تحتوي على عدد أقل من الشقوق والعيوب الدقيقة، مما يعزز قوتها الانضغاطية. تتأثر مقاومة الانضغاط للخرسانة باستخدام الركام الخفيف الوزن والمعاد تدويره بشكل كبير من خلال الحجم ونسبة العرض إلى الارتفاع للعينات نتيجة لانخفاض وزن وحدة الخرسانة. يمكن أن يعزى هذا أيضاً إلى توزيع الكراك السيئ ومنطقة الفشل المحلية بسبب تدهور التعشيق التجميعي، مما يؤدي إلى مزيد من الانخفاض في قوة الانضغاط مع زيادة حجم العينة. وعليه يتبين تأثير نوع الركام وتأثير العينات على قوة الضغط للخرسانة.

في النتائج التالية سيشتمل نوع الركام على الركام الطبيعي والركام المعاد تدويره والركام الخفيف الوزن. يشمل تكوين العينات حجمين للمكعبات والأسطوانات. أجريت الاختبارات العملية في 7 و 28 و 90 يوماً. أجريت الاختبارات للاختبارات ومواصفات المواد والمعايير. بالإضافة إلى ذلك، أجريت تحليلات إحصائية لفحص أهمية الفرق بين قيم مقاومة الانضغاط لكل خليطين باستخدام اختبارات الفرضيات.

أهمية البحث

نظراً لاستنفاد الموارد الطبيعية وزيادة الطلب عليها وتكلفة نقل وتكسير المواد الطبيعية وغيره من العوامل كان لابد من إيجاد بدائل محلية لكل منطقة من الركام الطبيعي بحيث تلبى الاحتياجات اللازمة للخرسانة مع عدم الأضرار بالخواص الميكانيكية للخرسانة ومقارنة النتائج بالحقائق السابقة الراسخة. بالإضافة إلى ذلك، كان الهدف الآخر هو تقييم مدى ملائمة الركام المعاد تدويره وخفيف الوزن المتاح في السوق لإنتاج خرسانة مماثلة لتلك التي ينتجها الركام الطبيعي، وبالتالي، إنشاء قاعدة للمقارنة مع الخرسانة المنتجة بالركام الطبيعي. الهدف الرئيسي من البحث توضح تأثير تأثير نوع الركام وحجم العينة وشكلها على مقاومة الانضغاط للخرسانة. كما تم فيها مقارنة الارتباط بين مقاومة الانضغاط وقوة التجميع. يركز البرنامج التجريبي على تقييم العينات المحضرة في المختبر باستخدام ستة أنواع من الركام، بالإضافة إلى عينات من

خمس أنواع من الخرسانة تم جمعها من منتجي الخلطات الجاهزة في مناطق مختلفة ... تم تحضير العينات المختبرية مرتين لضمان الاتساق ولمراعاة التباين في خصائص الركام ، وخاصة الركام المعاد تدويره. تضمنت معايير التقييم مقاومة الانضغاط للأسطوانات والمكعبات ذات الحجم القياسي ، ومعامل المرونة ، والقوة الخارجية ، وقوة الشد المنقسمة. تم إجراء الاختبار حسب المواصفات.

جميع الخلطات المحضرة في المختبر لها النوع الأول من الأسمنت البورتلاندي العادي ($SG = 3.15$) ، ودخان السيليكا ($SG = 2.2$) ، وخبث الأفران الحبيبية الأرضية ($SG = 2.85$) (GGBS) ، وماء الصنبور. بالإضافة إلى ذلك ، تم استخدام رمل الكثبان الرملية ذات الوزن الطبيعي (حجم جسيم 100% يمر 0.6 مم ، $SG = 2.60$) والرمل الخشن (أقصى حجم للجسيمات 4.75 مم ، $SG = 2.60$) كمجموعات ne. تم استخدام ستة أنواع من الركام الخشن لإنتاج الخلطات الخرسانية في المختبر: الحجر الجيري بمقاسات 10 مم و 20 مم (10 مم نات ، 20 مم نات) ، رماد الوقود المسحوق المتكلس والركام الخفيف الوزن بمقاس 4 إلى 8 مم ، و ركام معاد تدويره من مصدرين بحجم 4-14 مم. بالإضافة إلى ذلك، تم تقييم العديد من الخواص الميكانيكية والفيزيائية للركام الخشن وتلخيصها ، استخدمت خلطات جميع منتجي الخلطات الجاهزة مزيجاً من الركام الطبيعي 10 مم و 20 مم ، والأسمنت ، GGBS ، ودخان السيليكا ، ورمل ني ، و $w / cm = 0.39$.

الخطوة والطريقة التجريبية

بناءً على ظروف خليط الخرسانة ، يتم ضبط نسبة الماء إلى الأسمنت والركود المستهدف على 0.4 و 180 ± 25 مم ، على التوالي. علاوة على ذلك ، تم النظر في محتويات الماء المختلفة ونسب DS / FA في الخلطة الخرسانية ، أي تفاوتت كميات المكونات في خليط الخرسانة. تم تحديد القيم التالية لكل حالة: محتويات الماء = 170 و 160 و 150 كجم / م³؛ نسب $DS / FA = 10$ و 20 و 40 و 60%. تم قياس الخصائص الأساسية للخرسانة الطازجة ، بما في ذلك محتوى الهبوط والهواء ، فور الخلط. تم اختبار كل خاصية وفقاً للمعيار ذي الصلة: لمحتوى الهبوط والهواء. بالإضافة إلى ذلك ، تم قياس مقاومة الانضغاط للخرسانة و 28 يوماً وفقاً للمعيار.

التأثير الكلي على قوة الضغط

كما هو محدد أعلاه ، فإن المخاليط التي تحتوي على نفس نسب الأسمنت المائي ومحتويات الماء لها نفس أحجام المعجون الاسمنتي والركام. ومع ذلك ، كانت هناك اختلافات في كسور الحجم الكلي لنسب الاستبدال المختلفة. يوضح الكسور الحجمية الكلية ومقاومة الانضغاط حسب العمر لكل خليط بمحتويات ونسب مائية مختلفة. نظراً لأن المخاليط التي تحتوي على نفس أحجام العجينة والركام لها أيضاً قوة ضغط مختلفة اعتماداً على أجزاء الحجم الكلي ، فقد استنتجنا أن جزء الحجم الكلي له تأثير على قوة الضغط للخرسانة. ، لتحليل تأثير الركام على مقاومة الانضغاط للخرسانة ، نتائج معامل المرونة وقوة الانقسام وقوة الانثناء

تلخيص نتائج الاختبار لمعامل المرونة ، وقوة الشد المنقسمة ، و مقاومة الانكسار لجميع الخلطات. كانت النتائج متأثرة بشكل كبير بنوع التجميع. علاوة على ذلك ، زاد معامل المرونة ونتائج اختبار القوة الخارجية لجميع الخلطات الخرسانية من 28 يوماً إلى 90 يوماً ، كان معامل المرونة أقل من معامل الركام الطبيعي والخرسانة الجاهزة بحوالي 25% و 40%. ومع ذلك ، فإن نتائج اختبار مقاومة الشد المنقسم تشير إلى تباين كبير بين الخلطات الخرسانية المختلفة ويمكن أن يعزى ذلك إلى التباين في خصائص رابطة الأسمنت التجميعية ، والتي يتأثر بها نوع الركام بشكل كبير. وتجدر الإشارة إلى أن النتائج تستند إلى عينتين (معامل المرونة) أو أربع عينات (لاختبار الانقسام) فقط. لذلك ، تعتبر النتائج نتائج أولية.

تأثير النوع الكلي على عامل الشكل

- (1) لا يوجد فرق كبير في قيم عامل الشكل عند مقارنة الركام الطبيعي وخفيف الوزن. ومع ذلك ، كان هناك فرق كبير بين نوعي الركام خفيف الوزن ، والذي أكدته المرجع ؛
- (2) تظهر خلطات الخرسانة المعاد تدويرها فروقاً ذات دلالة إحصائية في عوامل الشكل عند مقارنتها بأنواع الركام الأخرى. يمكن أن يعزى ذلك إلى حقيقة أنه لا يمكن التحكم في خصائص الركام المعاد تدويره بسبب التباين العالي لمصادرها حتى في نفس الدفعة ، والتي قد يكون لها جودة وقوة مختلفة.

تأثير قوة الهدف الملموس على عامل الشكل

يتم عرض ملخص لعوامل شكل العينة المحسوبة للخرسانة الجاهزة الخمسة ذات نقاط القوة المستهدفة المختلفة عند و 90 يوماً في. تظهر نتائج العينات التي تم جمعها من نفس المنتج الجاهز أنه ، بشكل عام ، عند زيادة مستوى القوة المستهدفة لمزيج الخرسانة ، زاد عامل شكل العينة. تم الإبلاغ عن نتائج مماثلة من قبل باحثين آخرين.

تأثير نوع الركام على تحليل قوة الانضغاط للخرسانة

- (1) بالنسبة للخرسانة ذات القوة العادية ، فإن تغيير حجم الركام لم يؤثر على مقاومة الانضغاط للخرسانة عند استخدام الركام الطبيعي.
- (2) تظهر كل من الخلطات خفيفة الوزن قوة ضغط أقل من خلطي الخرسانة الطبيعيين. ويعزى ذلك إلى قوتهم الإجمالية الأقل. والتي خلصت إلى أن مقاومة الانضغاط قد انخفضت مع استبدال الركام الطبيعي بالركام المعاد تدويره.
- (3) نتج عن المزيج قوة ضغط مكافئة لتلك الموجودة في الخلطات الخرسانية الطبيعية لكل من عينات الأسطوانة والمكعب ، والتي تتطابق مع القوة الكلية المقابلة لها وتعطي بالمثل قوة ضغط أعلى من تلك الخاصة بمزيج الركام الخفيف الوزن.
- (4) وفقاً للقوة الأعلى، أظهر مزيجها الخرساني قوة ضغط أعلى قليلاً من تلك الموجودة في مزيج الخرسانة في عينة المكعب وقوة مكافئة في علبه الأسطوانة. يمكن أن يُعزى هذا الاختلاف إلى تباين مصادر الركام المعاد تدويره ، والتي قد يكون لها خصائص وقوة مختلفة.

تأثير خصائص الركام على الخرسانة

يمكن تقسيم الركام حسب الملمس الى ماييلي

- 1-الركام الناعم مثل الزلط والرمل
- 2- الركام الخشن مثلاًلبازلت
- 3- الركام الحبيبي مثل الحجر الرملي
- 4-الركام الزجاجي مثل حجر الصوان الأسود
- 5-الركام البلوري مثل الجرانيت

6-الركام المعشش مثل الحجر الخفاف

ويمكن تقسيم الركام حسب الماسات الى ما يلي

1-ركام صغير الحجم وهو الركام الذي يتكون من حبيبات صغيرة الحجم يمكن ان تمر من المنخل القياسي 4.75 ملم مثل الرمل

2-الركام الكبير وهو الركام الذي يتراوح حجم الحبيبات له من 4.75 ملم الى 150 ملم

3-الركام المختلط وهو عبارة عن مزيج بين الركام الناعم والكبير بنسب محددة حسب احتياج الخلطة الخرسانية

ويمكن تقسيم الركام من حيث الشكل الى ما يلي

1-الركام المستدير وهو يعتبر اكثر أنواع الركام شيوعا واستخداما وفضلهم من ناحية قابلية الانضغاط

2-الركام الزاوي وهو ركام يحتوي على جميع أنواع الحجارة التي تم تكسيبرها ويتميز بانه له قوة تماسك قوية مع الاسمنت

3-الركام الغير منتظم وهو الركام الغير منتظم الشكل وهو يشبه خصائص الحجر الواوي من ناحية قوة الارتباط مع الاسمنت لكن عيبه انه بحاجة الى كمية كبيرة من الاسمنت.

الخرسانة عبارة عن خليط من المواد الأسمنتية والركام والماء. يعتبر الركام عادة مادة حشو خاملة ، والتي تمثل 60 إلى 80 في المائة من الحجم و 70 إلى 85 في المائة من وزن الخرسانة. على الرغم من أن الركام يعتبر حشواً خاملاً ، إلا أنه مكون ضروري يحدد الخصائص الحرارية والمرنة للخرسانة واستقرار الأبعاد. يتم تصنيف الركام إلى نوعين مختلفين ، خشن وناعم. عادة ما يكون الركام الخشن أكبر من 4.75 مم (يتم الاحتفاظ به على منخل رقم 4) ، بينما يكون الركام الناعم أقل من 4.75 مم (يمر بالمنخل رقم 4). تعتبر مقاومة الركام التجميعي عاملاً مهماً في اختيار الركام.. يجب معرفة الخصائص الفيزيائية والمعدنية الأخرى للركام قبل خلط الخرسانة للحصول على الخليط المرغوب فيه. وتشمل هذه الخصائص الشكل والملمس وتدرج الحجم ومحتوى الرطوبة والجاذبية النوعية والتفاعلية والمتانة ووزن الوحدة السائبة. تحدد هذه الخصائص جنباً إلى جنب مع نسبة الماء / المواد الأسمنتية قوة الخرسانة وقابليتها للتشغيل والمتانة. يؤثر شكل وملمس الركام على خصائص الخرسانة الطازجة أكثر من الخرسانة الصلبة. تكون الخرسانة أكثر قابلية للتشغيل عند استخدام الركام الأملس والمستدير بدلاً من الركام

الزاوي الخام أو الركام الممدود. معظم الرمال الطبيعية والحصى من مجاري الأنهار أو شواطئ البحار تكون ناعمة ومستديرة وهي عبارة عن تجمعات ممتازة. ينتج الحجر المكسر مزيداً من الركام الزاوي والممدود، والذي يحتوي على نسبة سطح إلى حجم أعلى، وخصائص رابطة أفضل ولكنها تتطلب المزيد من معجون الأسمنت لإنتاج خليط عملي. يمكن أن يكون نسيج سطح الركام ناعماً أو خشناً. يمكن أن يحسن السطح الأملس قابلية التشغيل، لكن السطح الخشن يولد رابطة أقوى بين العجينة والركام مما يخلق قوة أعلى.. تعتمد الكمية المطلوبة من عجينة الأسمنت على مقدار الفراغ الذي يجب ملؤه ومساحة السطح الإجمالية التي يجب تغطيتها يجب الأخذ بعين الاعتبار تكلفة المواد المستخدمة في إنشاء الخلطة الخرسانية حيث أن الهدف هو الحصول إلى أفضل خليط بتكلفة معقولة ونوضح هنا أن نوع الركام يلعب دوراً كبيراً في تحديد تكلفة الخليط الخرساني حيث أن اختلاف شكل الركام وخصائصه يؤثر بشكل جذري في كمية الأسمنت اللازمة لحوث الترابط الجيد بين مكونات الخلط الخرسانية حيث أن استخدام الركام الناعم يحد وجود فراغات مما يتطلب ملئها بعجينة الأسمنت الأمر الذي سيساهم في رفع التكلفة في حين أن استخدام الركام الزاوي والخشن يسمح بحصول تداخل بين الحبيبات الأمر الذي يساعد في تقليل الفراغات وحدوث تماسك جيد في الخليط الخرساني ما يؤدي إلى استخدام أسمنت أقل كما أن امتصاصية الصخور قد تتسبب في حدوث صعوبة في تشغيل الخرسانة واختلاف في نسب الخلط مما يؤدي إلى حدوث تشققات وضعف في الترابط يجب التنويه هنا إلى أن قساوة الأحجار المستخدمة في الركام المستخدم في الخرسانة لها دور كبير في تحديد قوة الانضغاط حيث أن القوى التي يتعرض لها السطح الخرساني ستنتقل إلى سطح الحصى المستخدم في الخليط وبالتالي فإن قساوة الحجارة المستخدمة تساعد بشكل كبير في مقاومة الانضغاط كما أن ملمس سطح الحصى مهم في مقاومة الضغط فعند تعرض الخرسانة إلى ضغط خارج يحدث قوى قص في الجزء الرابط بين الحصى وعجينة الأسمنت وهنئ تعمل خشونة سطح الحصى على مقاومة هذه القوى ومنع حدوث تشققات مستقبلاً، لأن الأسمنت هو المكون الأكثر تكلفة. لذلك من المستحسن تقليل كمية العجينة المتوافقة مع إنتاج الخرسانة التي يمكن مناوئتها وضغطها وإنهائها مع توفير القوة والمتانة.

الخاتمة

يقدم هذا البحث معلومات أولية لتأثير تكوين العينة ونوع الركام على مقاومة الانضغاط للخرسانة وقوى القص والشد وغيره استناداً إلى تجارب مختلفة تم فيها فحص أكثر من نوع من الخلطات الخرسانية بأنواع مختلفة من الركام وأثرها على الخصائص الميكانيكية للخرسانة

المصادر والمراجع

أبودينة، عبدالرؤوف، محمد عبدالحفيظ، أيمن رجب، الهادي، & محمد النفاتي. (2020). تأثير نوع الملدنات الفائقة على التشغيلية والخواص الميكانيكية للخرسانة ذاتية الدمك.

عمرو، التركي، عبدالباسط عبدالله، عمرو، عبدالله أبوالقاسم، يخلف، & يخلف زكري. (2020). دراسة تأثير ألياف البولي بروبيلين والألياف الزجاجية على الخواص اللدنة والصلدة للخرسانة ذاتية الدمك.

Rocco, C.G., and Elices, M., (2009), Effect of Aggregate Shape on the Mechanical Properties of a Simple Concrete, Engineering Fracture Mechanics, 2009, 76(2), pp 286-298

Wu, K-R., Chen, B., Yao, W., and Zhang, D., (1997), "Effect of Coarse Aggregate Type on Mechanical Properties of High-Performance Concrete", Cement and Concrete Research, 31(10), pp 1421-1425.

Al-Dulaijan, S. U., Maslehuddin, M., M Al-Zahrani, M., Sharif, A. M., Alidi, S. H., & Al-Mehthel, M. H. (2002, December). Effect of aggregate quality on the properties of concrete. In The 6th Saudi Engineering Conference, KFUPM, Dhahran, December 2002.

Beshr, H., Almusallam, A. A., & Maslehuddin, M. (2003). Effect of coarse aggregate quality on the mechanical properties of high strength concrete. Construction and building materials, 17(2), 97-103.

Brown, E. R., Crawley, A. B., & McRae, J. L. (1989). Effect of aggregates on performance of bituminous concrete. ASTM International.

Kou, S. C., & Poon, C. S. (2015). Effect of the quality of parent concrete on the properties of high performance recycled aggregate concrete. Construction and Building Materials, 77, 501-508.

Góra, J., & Piasta, W. (2020). Impact of mechanical resistance of aggregate on properties of concrete. Case Studies in Construction Materials, 13, e00438.

Almusallam, A. A., Beshr, H., Maslehuddin, M., & Al-Amoudi, O. S. (2004). Effect of silica fume on the mechanical properties of low quality coarse aggregate concrete. *Cement and Concrete Composites*, 26(7), 891-900.

استخدام الحاسوب في طباعة الوثائق

هلاله ثلجي ناصر الشخوت

طباعة كتب رسمية

بلدية الظليل

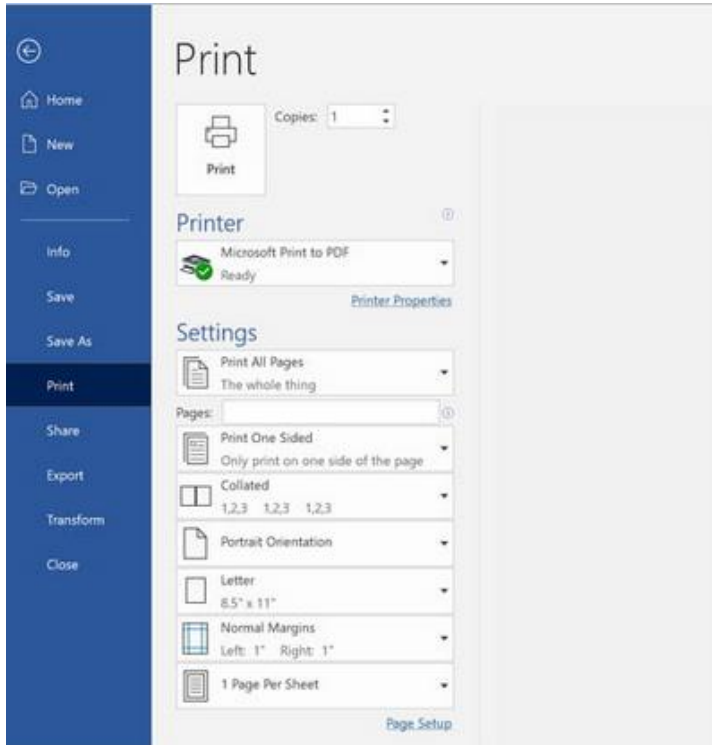
ملخص

يهدف هذا البحث في توضيح أهمية استخدام الحاسوب لإنجاز الأعمال المتعلقة في الطباعة (الوثائق والكتب الرسمية)، وتعتمد الطابعات على التأثير القسري لنقل الحبر إلى الوسائط. تستخدم الطابعة الصدمية رأس طباعة إما أن يلامس سطح شريط الحبر، أو يضغط شريط الحبر على الورق (على غرار عمل الآلة الكاتبة)، أو يضرب الجزء الخلفي من الورق بشكل أقل شيوعاً، ويضغط على الورق مقابل شريط الحبر (على سبيل المثال IBM 1403). تعتمد جميعها باستثناء الطابعة النقطية على استخدام أحرف مكتملة التكوين، وأشكال حروف تمثل كل حرف من الأحرف التي كانت الطابعة قادرة على طباعتها. بالإضافة إلى ذلك، اقتصرت معظم هذه الطابعات على الطباعة أحادية اللون، أو ثنائية اللون في بعض الأحيان، في محرف واحد في وقت واحد، على الرغم من أن الكتابة بخط غامق وتسطير النص يمكن أن تتم عن طريق "الخط الزائد"، أي طباعة طبعتين أو أكثر إما في نفس موضع الحرف أو إزاحة طفيفة. تشمل أنواع الطابعات ذات التأثير الطابعات المشتقة من الآلة الكاتبة والطابعات المشتقة من الآلة الكاتبة والطابعات ذات العجلة الدائرية والطابعات النقطية والطابعات الخطية. تظل الطابعات النقطية شائعة الاستخدام في الأعمال التجارية حيث تتم طباعة النماذج متعددة الأجزاء. نظرة عامة على طباعة التأثير تحتوي على وصف تفصيلي للعديد من التقنيات المستخدمة.

المقدمة

يمكن أن تكون الطباعة إلى PDF طريقة رائعة لحفظ المستندات على جهاز الكمبيوتر الخاص بك ، خاصةً إذا لم يكن لديك وصول فوري إلى طابعة. إذا كان لديك Windows ، فأنت تعلم أن العملية لم تكن دائماً سلسلة. الآن ، مع Windows 10 ، يجب أن تكون الطباعة إلى PDF إحدى وظائفك الافتراضية على جهاز الكمبيوتر الخاص بك، مما يسهل الوصول إليها. فيما يلي ملخصنا الشامل لكيفية الطباعة إلى PDF في Windows. لدينا أيضاً أدلة أخرى مفيدة ، بما في ذلك كيفية حماية ملف PDF بكلمة مرور ، وتحويل ملف PDF إلى Excel ، وتحويل PDF إلى مستند Word ، ودمج ملفات PDF.

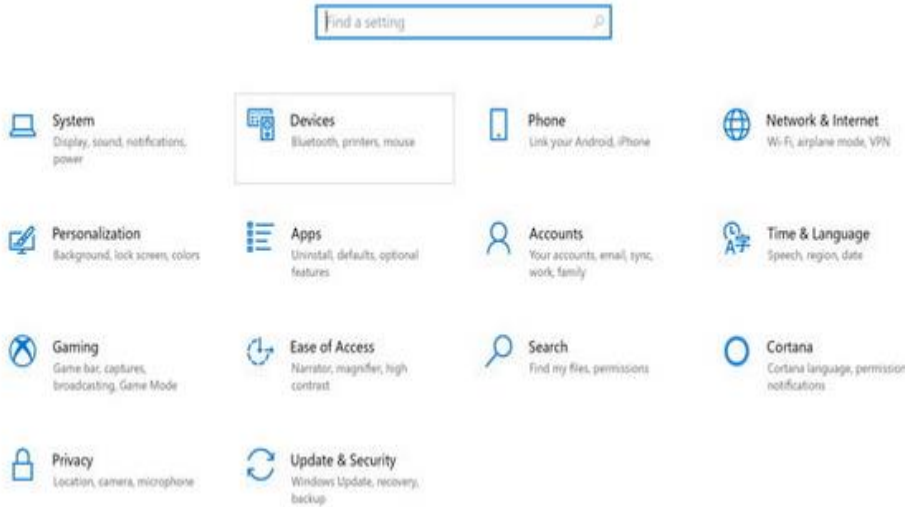
استخدام الأدوات الأصلية في Windows 10: Microsoft Print to PDF
الخطوة 1: اذهب لطباعة المستند كما تفعل عادةً ، وحدد Microsoft Print to PDF كطابعتك.



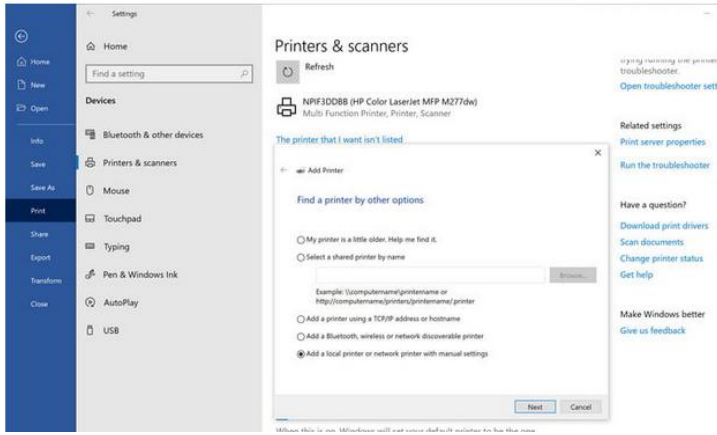
الخطوة 2: سيُطلب منك المكان الذي تريد حفظ الملف فيه. اختر الموقع والاسم ، ثم انقر فوق "موافق" أو "حفظ". بعد بضع ثوان ، سيكون لديك ملف PDF جديد تمامًا. إذا لم يتم إدراج Microsoft Print to PDF كخيار لأي سبب من الأسباب ، فلا داعي للقلق: فمن السهل إعداده.

إعداد Microsoft Print to PDF

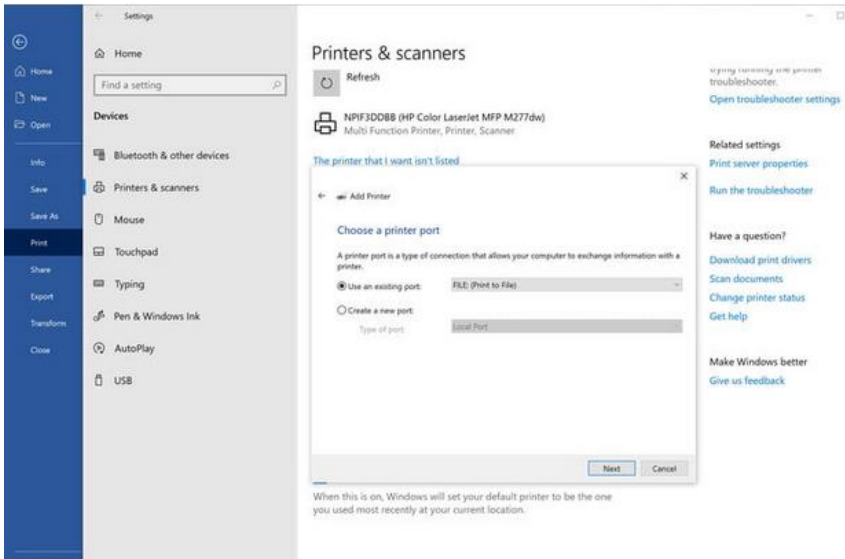
الخطوة 1: انتقل إلى صفحة إعدادات Windows 10 ، والتي يمكنك العثور عليها في قائمة ابدأ أو ابحث عنها من شريط البحث. بمجرد الوصول إلى هناك ، انقر فوق الأجهزة



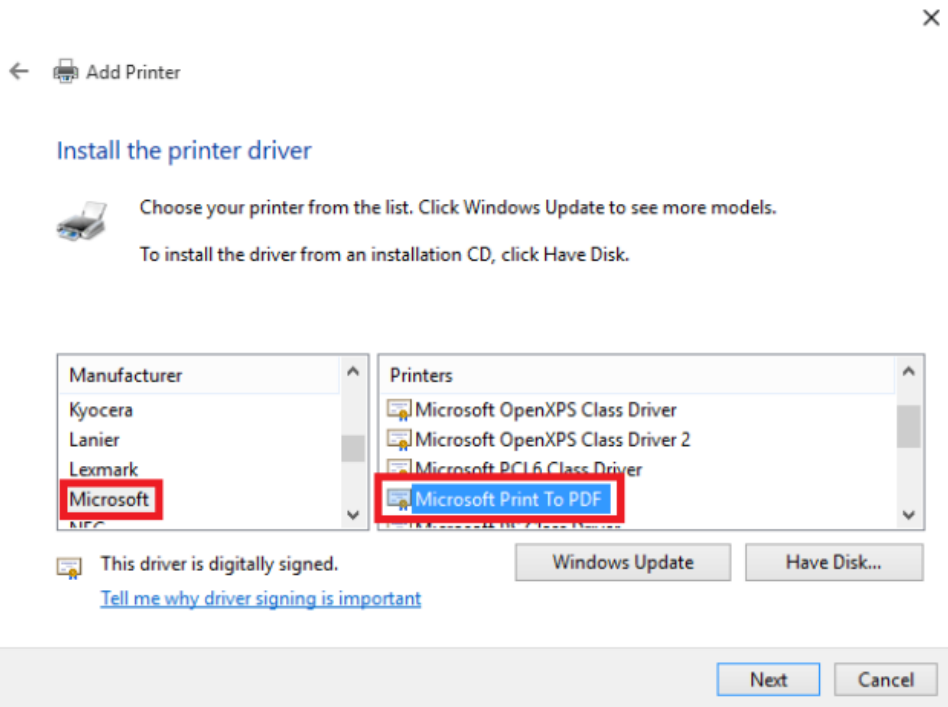
الخطوة 2: بمجرد دخول الأجهزة ، حدد قسم الطابعات والمساحات الضوئية من القائمة اليسرى. إذا كان لديك خيار Microsoft Print to PDF ، فيجب أن تراه هنا مع قائمة خيارات الطباعة المحتملة. إذا كنت لا ترى ذلك ، فحدد الخيار الذي يشير إلى إضافة طابعة أو ماسح ضوئي.



الخطوة 3: من هناك ، سيحاول Windows العثور على طابعتك المراوغة ، ولن تعمل (على الرغم من أنها قد تعثر على طابعات محلية أخرى). عند الانتهاء ، حدد الخيار الذي يشير إلى أن الطابعة التي أريدها ليست مدرجة. سيؤدي هذا إلى فتح نافذة ثانوية بها خيارات للبحث عن الطابعات. في الجزء السفلي ، سترى خياراً لإضافة طابعة محلية أو طابعة شبكة مع الإعدادات اليدوية. حدد هذا الخيار ، ثم انقر فوق التالي.



الخطوة 4: في النافذة التالية ، افتح القائمة المنسدلة بجانب استخدام منفذ موجود ، حدد FILE: (طباعة إلى ملف) ، وانقر فوق التالي.



الخطوة 5: في النافذة التالية ، اختر Microsoft بصفتها الشركة المصنعة ، ثم قم بالتمرير لأسفل لتمييز Microsoft Print to PDF قبل الضغط على التالي مرة أخرى.

الخطوة 6: عند منحك خيار استبدال برنامج التشغيل الحالي أو استخدام برنامج التشغيل المثبت بالفعل ، فإننا نوصي ببساطة باستخدام برنامج التشغيل الحالي وتحديد التالي.

الخطوة 7: بعد أن يطالبك Windows 10 بتسمية ميزة الطباعة إلى PDF - نوصي فقط بتعيين الاسم الافتراضي لها حتى يسهل العثور عليه - انقر فوق التالي المرة الأخيرة لتثبيت الطباعة المطلوبة.

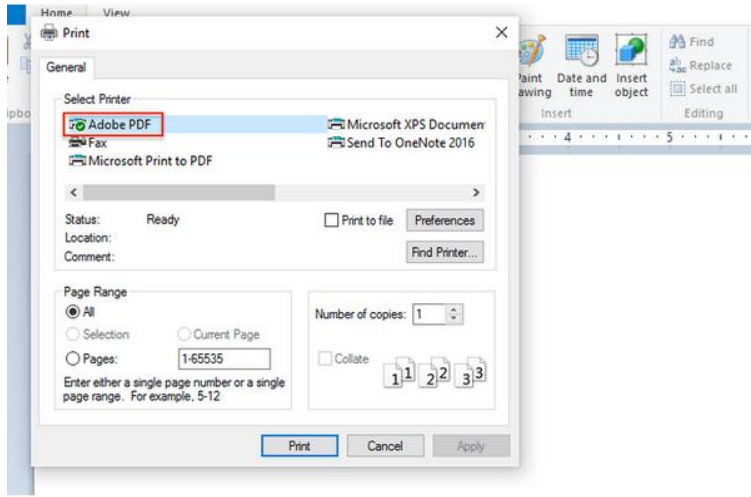
الخطوة 8: مع توفر الوظيفة الآن للاستخدام ، ما عليك سوى فتح المستند أو صفحة الويب التي ترغب في تحويلها إلى PDF وانتقل إلى وظيفة الطباعة. عند

المطالبة ، حدد Microsoft Print to PDF في قائمة وجهات الطباعة ، وانقر فوق طباعة لتحويل الملف إلى PDF.

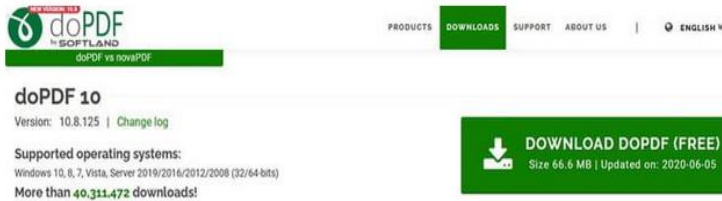
الخطوة 9: إذا تم إجراؤها بشكل صحيح ، فسوف تسألك الصفحة على الفور عن المكان الذي تريد حفظ مستند PDF فيه وتسمية الملف. ما عليك سوى اختيار موقع الحفظ على محرك التخزين الخاص بك ، ومنحه اسمًا فريدًا ، والضغط على "حفظ" لإنشاء ملف PDF الخاص بك. بمجرد الحفظ ، استخدم أحد برامج تحرير PDF هذه لإجراء أي تغييرات ، إذا لزم الأمر. باستخدام تطبيق طرف ثالث

على الرغم من أن أحدث إصدار من نظام تشغيل Microsoft يجعل من السهل جدًا الطباعة إلى PDF في Windows 10 ، إلا أن الإصدارات القديمة من Windows قد لا تكون كذلك ، وقد يرغب المستخدمون في الوصول إلى خيارات أكثر تقدمًا عندما يتعلق الأمر بالتحكم في إعدادات الطباعة إلى PDF الخاصة بهم. في هذه الحالات ، يمكن أن تقدم برامج الجهات الخارجية طريقة بديلة لـ "طباعة" مستنداتك في نموذج PDF. برنامج الأكروبات

إذا كان Adobe Acrobat مثبتًا على جهاز الكمبيوتر لديك ، فلديك خيار آخر للطباعة إلى PDF. يعد هذا أمرًا رائعًا لمن يستخدمون Windows 7 أو 8 لأن أيًا من نظامي التشغيل لا يأتي مثبتًا مع طباعة PDF. على الرغم من أنها أداة باهظة الثمن ، إلا أن هناك إصدارًا تجريبيًا مجانيًا متاحًا لمن يبحثون عن حل قصير المدى. بمجرد التنصيب ، توجه إلى طباعة المستندات كما تفعل عادةً ، وحدد Adobe PDF كطابعتك.



انقر فوق طباعة أو حفظ ، ثم قم بتسمية المستند الخاص بك واختار مكان الحفظ للملف الناتج. من هنا ، يمكنك أن تفعل ما تريد به - حتى أنه يمكنك تحويل ملف PDF إلى ملف JPEG. بالنسبة لمن ليس لديهم Adobe Acrobat أو Windows 10 ، كن مطمئناً أنه لا يزال بإمكانك الطباعة إلى PDF باستخدام محول PDF الصحيح ، حتى لو كانت العملية أكثر تعقيداً. نوصي بالمحول المجاني dodo ، والذي يمكنك تنزيله من الموقع الرسمي للمطور. نحن نفضل هذا البرنامج لأنه ، على عكس البرامج المماثلة ، لا يجبرك على تنزيل أي إضافات عشوائية أو برامج ضارة. كما أنه يعمل مع كل من Windows 7 وأحدث إصدارات Windows 8 ، بالإضافة إلى Windows 10.



Additional downloads



LICENSE MANIFEST



END USER LICENSE AGREEMENT



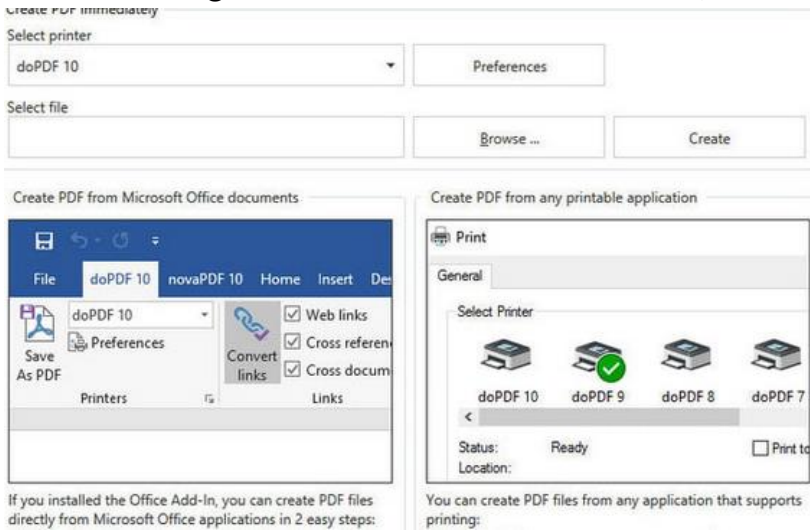
GET MORE FEATURES

screenshot

عندما تصل إلى موقع الويب ، قم بالتمرير لأسفل ، وانقر ببساطة فوق الزر "تنزيل Dodd (مجانيًا)" الأخضر الموجود على الجانب الأيمن من الشاشة. عند انتهاء تنزيل المثبت ، انتقل إلى مجلد التنزيلات وانقر نقرًا مزدوجًا على المثبت لفتحه. عملية التثبيت واضحة ومباشرة. ستحتاج فقط إلى اتباع التعليمات. يمكنك استخدام dodo بطريقتين مختلفتين بمجرد تثبيته رسميًا على جهاز الكمبيوتر الخاص بك. يسمح لك بتشغيله كبرنامج منفرد ، أو يمكنك ببساطة إضافته إلى Microsoft Office كإضافة.

الخطوة 1 : افتح doPDF عن طريق الوصول إلى قائمة البرامج الخاصة بك عبر قائمة ابدأ. انتقل إلى علامة التبويب بعنوان إنشاء مستند واحد. ركز على قسم خيار إنشاء PDF فوراً. يجب أن تظهر طابعة doPDF تلقائيًا في حقل الطابعة.

الخطوة 2 : انقر فوق "تصفح" لاختيار الملف الذي تريد طباعته إلى PDF. انتقل إلى الملف الذي ترغب في تحويله وانقر فوقه. انقر فوق فتح.



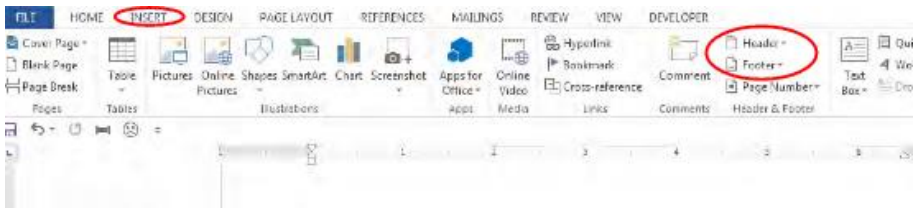
الخطوة 3 : يمكنك النقر فوق إنشاء بعد اختيار الملف. يجب أن ترى مربعاً منبثقاً يوضح أن الطابعة ستصبح الطابعة الافتراضية قبل أن تسأل عما إذا كنت ترغب في الاستمرار في ذلك. فقط انقر فوق "موافق". سيقوم برنامج doPDF بعد ذلك بفتح التطبيق الذي تستخدمه عادةً لهذا المستند (مثل Microsoft Word) وينقلك إلى شاشة

doPDF المنتهية أخرى تسمى Save PDF File. من هنا ، يمكنك اختيار المزيد من خيارات PDF. بمجرد تعيين جميع تفضيلاتك ، ما عليك سوى النقر فوق "موافق" لبدء طباعة المستند إلى PDF. بمجرد إنشاء ملف PDF الجديد تمامًا ، يجب أن يظهر على شاشتك.

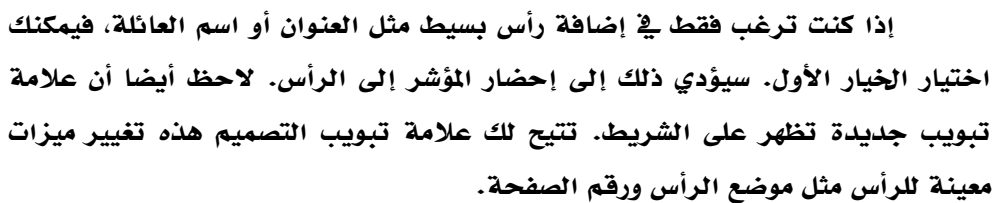
توصيات المحررين

مجموعة القرصنة المدمرة REvil يمكن أن تعود من الموت أفضل قوالب PowerPoint 5G مقابل Wi-Fi: كيف تختلف ولماذا ستحتاج إلى bot كيف يعمل RingCentral؟ كل ما تحتاج إلى معرفته وجد الخبراء عددًا قياسيًا من الاختراقات في يوم الصفر في عام 2021 ، قد تعود مجموعة القرصنة المدمرة.

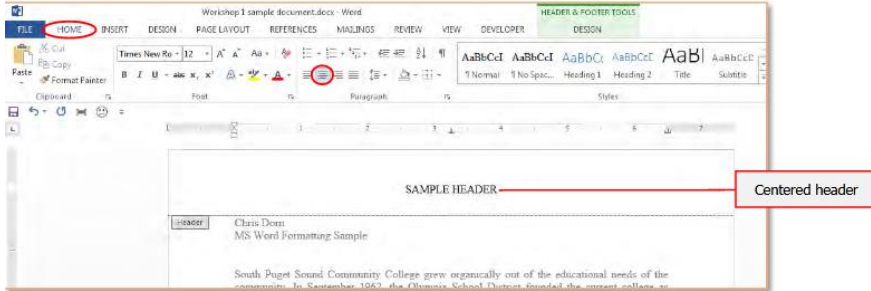
الرأس هو الهامش العلوي لكل صفحة ، والتذييل هو الهامش السفلي لكل صفحة. تعتبر الرؤوس والتذييلات مفيدة لتضمين المواد التي تريد أن تظهر في كل صفحة من المستند مثل اسمك أو عنوان المستند أو أرقام الصفحات. يشرح هذا البرنامج التعليمي كيفية إدراج الرؤوس والتذييلات ، وكيفية الحصول على رأس مختلف في الصفحة الأولى ، وكيفية إنشاء رؤوس مختلفة في أقسام مختلفة. إدراج رؤوس وتذييلات لإدراج رأس أو تذييل الصفحة ، انتقل أولاً إلى علامة التبويب "إدراج" وحدد الخيار المطلوب.



سيعرض النقر فوق أي من هذه الرموز قائمة منسدلة مع عدة خيارات.



بمجرد أن تكون في الهامش العلوي (أو الأسفل)، يمكنك تغيير تنسيق النص من الرأس (أو التذييل) بنفس الطريقة التي ستغير فيها التنسيق في نص المستند. على سبيل المثال، إذا كنت ترغب في توسير رأسك، يمكنك الانتقال إلى علامة التبويب الصفحة الرئيسية وحدد أيقونة محاذاة الوسط في مجموعة الفقرة، كما في الصورة أدناه



امتلاك رأس الصفحة الأولى المختلفة في بعض الأحيان ، قد يُطلب منك أن يكون لديك رأس لا يظهر في الصفحة الأولى. هذا شائع مع صفحات العنوان أو صفحات الغلاف. لإزالة الرأس من الصفحة الأولى:

1. انقر نقرا مزدوجا في منطقة الرأس. هذا سيظهر علامة التبويب التصميم.
2. حدد مربع الاختيار "الصفحة الأولى المختلفة".

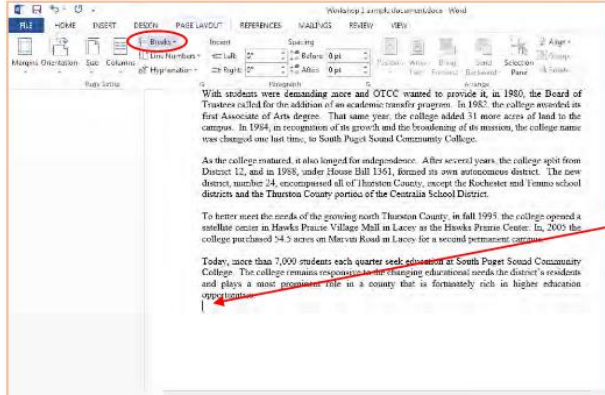


سيؤدي ذلك إلى إزالة الرأس في الصفحة الأولى ولكنه سيحافظ على رأسه على كل صفحة أخرى من وثيقتك.

إنشاء رؤوس مختلفة في أقسام مختلفة، يمكنك أيضا الحصول على رأس مختلف لأقسام مختلفة من المستند. للقيام بذلك ، تحتاج أولاً إلى إنشاء فواصل قسم في المستند :

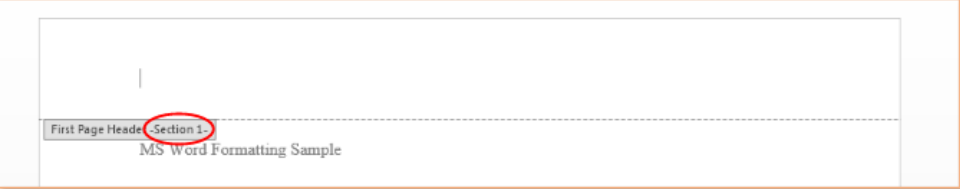
1. ضع المؤشر حيث تريد كسر القسم الخاص بك.

2. في علامة التبويب تخطيط الصفحة، حدد قائمة الفواصل المنسدلة

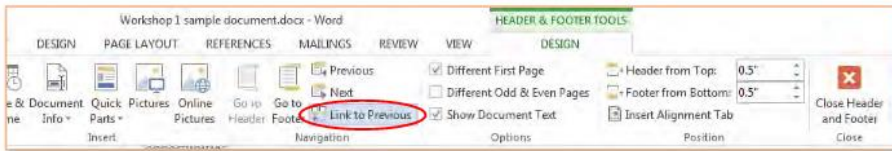


In this example, the section break would be placed at the bottom of this page, since that is where the cursor has been placed.

3. حدد "مستمر" من القائمة المنسدلة. لن يضيف هذا أي مساحة فارغة إلى المستند الخاص بك، ولكن سيقوم بإدراج كسر القسم. يمكنك عرض أرقام القسم الخاصة بك بالنقر المزدوج في منطقة الرأس



بعد إدخال استراحة القسم المطلوب ، تأكد من إلغاء تحديد "رابط إلى السابق" ، والذي يوجد في علامة التبويب التصميم. يتيح لك ذلك أن يكون لديك رؤوس مختلفة في أقسام مختلفة.



الخاتمة

الطابعات الشخصية بشكل أساسي لدعم المستخدمين الفرديين، ويمكن توصيلها بجهاز كمبيوتر واحد فقط. تم تصميم هذه الطابعات لمهام الطباعة ذات الحجم المنخفض والقصيرة، والتي تتطلب الحد الأدنى من وقت الإعداد لإنتاج نسخة ورقية من مستند معين. ومع ذلك، فهي بشكل عام أجهزة بطيئة تتراوح من 6 إلى حوالي 25 صفحة في الدقيقة (ppm)، وتكلفة الصفحة مرتفعة نسبياً. ومع ذلك، يتم تعويض ذلك من خلال الراحة عند الطلب. يمكن لبعض الطابعات طباعة المستندات المخزنة على بطاقات الذاكرة أو من الكاميرات الرقمية والمساحات الضوئية. الطابعات المتصلة بالشبكة أو المشتركة "مصممة للطباعة بكميات كبيرة وعالية السرعة". عادة ما يتم مشاركتها من قبل العديد من المستخدمين على الشبكة ويمكنهم الطباعة بسرعات تتراوح من 45 إلى حوالي 100 صفحة في الدقيقة. يمكن أن يحقق Xerox 9700 120 جزء في المليون.

المصادر والمراجع

1. Nadolny, L. (2017). Interactive print: The design of cognitive tasks in blended augmented reality and print documents. *British Journal of Educational Technology*, 48(3), 814-823.
2. Liu, Z. (2006). Print vs. electronic resources: A study of user perceptions, preferences, and use. *Information Processing & Management*, 42(2), 583-592.
3. Hasselbring, T. S., & Glaser, C. H. W. (2000). Use of computer technology to help students with special needs. *The future of children*, 102-122.
4. Chateau, D., & Jared, D. (2000). Exposure to print and word recognition processes. *Memory & Cognition*, 28(1), 143-153.
5. Camarda, B. (2001). *Using Microsoft Word 2002*. Que Publishing.
6. Khairullah, M. D. (2009, December). A novel text steganography system using font color of the invisible characters in Microsoft word documents. In *2009 second international conference on computer and electrical engineering* (Vol. 1, pp. 482-484). IEEE.
7. Mamishev, A., & Sargent, M. (2014). *Creating Research and Scientific Documents Using Microsoft Word*. Microsoft Press.
8. Stockmeyer, N. O. (2009). Using Microsoft Word's readability program. *Michigan Bar Journal*, 88, 46.
9. Grehan, P., & Moran, D. J. (2005). Constructing single-subject reversal design graphs using Microsoft Word™: A comprehensive tutorial. *The Behavior Analyst Today*, 6(4), 235.
10. Godsey, S. B. (2000). The Effects of Using Microsoft Word [R] on Journal Word Counts in the High School English Classroom.

جماليات التكرار في شعر فدوى طوقان

ديوان "تموز والشيء الآخر" نموذجاً

دراسة أسلوبية

The Aesthetic of Repetition in The Poetry of Fadwa Toqan

Dewan "July and the Other" as a model

A stylistic study

د. مؤمن عمر محمد البدارين

أستاذ النحو واللغة المساعد في جامعة بيت لحم /مدينة بيت لحم- فلسطين

Prepared by

Dr. Mumen Omar Mohamed Al Badarin

Assistant Professor of Linguistics and Grammar in Bethlehem

University/ Bethlehem City- Palestine.

الملخص

يسعى هذا البحث إلى الكشف عن جماليات التكرار في ديوان "تموز والشيء الآخر" للشاعرة الفلسطينية فدوى طوقان، وقد لفت نظر الباحث تعمّد الشاعرة تكرار ألفاظ وتراكيب وجمل في هذا الديوان، وهذا له دلالاته؛ إذ إنّ التكرار يقوم على جملة من الاختيارات الأسلوبية لمادة دون غيرها ولصياغة دون غيرها، وهذا يدل على ارتباط وثيق بنفسية الشاعر ومن هنا جاءت أهمية هذا البحث إذ لم أجد دراسة تتناول أسلوب التكرار في ديوان فدوى طوقان "تموز والشيء الآخر".

كما يسعى البحث إلى التعريف بظاهرة التكرار من حيث أصولها ومحدداتها وأنماطها، ثم التوقف عند ديوان فدوى؛ لتحديد أنماط التكرار التي استعملتها فدوى فيه وتحليلها تحليلًا أسلوبياً، للتعرف على دور كل نمط في بناء الجملة وتنويع سياقاتها وتكثيف دلالاتها.

وخلص البحث إلى نتائج أهمها:

برزت ظاهرة التكرار كنمط أسلوبى وظفته الشاعرة في ديوانها توظيفاً موفّقاً، حيث كانت له وظيفتان: دلالية وإيقاعية، في حين لم يكتشف البحث أي نماذج لتكرارات حشوية.

تعددت أنماط التكرار في الديوان؛ فكانت وفق ما يأتي: تكرار اللازمة، وتكرار الاستهلال، والتكرار الهندسي، وتكرار الأفعال، وتكرار الأسماء، وتكرار الحروف. استطاعت الشاعرة من خلال أسلوب التكرار أن تعبر عما في ذهنها وتصور لنا مشاعرها وأحاسيسها وآلامها وهمومها التي أصابتها لأسباب اجتماعية صعبة وسياسية معقدة. الكلمات المفتاحية: التكرار، الأسلوب، فدوى طوقان، ديوان "تموز والشيء الآخر".

Abstract

This research aims to reveal the aesthetic of repetition in the Palestinian poet Fadwa Touqan's divan "July and the other thing".

It has drawn my attention to the deliberate repetition of words, phrases and sentences in this divan, which inspire me to analyze poems of this divan so I can get the impact of repetition on structure and meaning of that poems, furthermore the repetition is based on a number of stylistic choices which differ from one to another, and this indicates a close connection to the self of the poet, as I did not find any similar study on this divan, hence it shows the importance of this research.

The research also aims to introduce the phenomenon of repetition in terms of its origins, determinants and patterns, and then to stop at Divan of Fadwa to identify and analyze the patterns of repetition that Fadwa used.

From the research's conclusions, the phenomenon of repetition emerged as a stylistic style that the poet in her divan employed successfully, where it had two functions: semantic and rhythmic, while the research did not discover any models of repetitions that has no sense.

Keywords: *Fadwa Touqan, Repetition, July and The Other Thing*

المقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام الأكملان الأتمان على رسول الأولين
والآخرين، ومن سار على دربه إلى يوم الدين؛ وبعد:
فإنّ للشعر مكانةً كانت وما تزال حاضرة في الساحة الثقافية والسياسية
والأدبية؛ لذا كان الشاعر صاحب فكر وقضية وفلسفة في الناس والحياة، فيترجم شعره
عبر كلمات ينتقيها، وأساليب لغوية يوظفها، ومن هذه السمات الأسلوبية التي ظهرت في
الشعر الحديث التكرار؛ إذ يُعدّ من أبرز الظواهر التركيبية الماثلة في بنيته، حيث يعتمد
عليه شعراء الحداثة اعتماداً يفوق أسلافهم المتقدمين سواء من حيث الدلالات أو الأنواع
أو الإيقاعات؛ فقد وظّفوه كنمط أسلوب في أشعارهم مما استدعى الباحثين أن يدرسوه
ضمن المباحث الأسلوبية (الملائكة، 1981، وربايعة، 2001، وشريتج، 2010) فوقفوا وقفة
مستأنية للبحث في دلالاته وترصد أنماطه وإحياءاته.

ومن هنا جاء هذا البحث؛ إذ هو مذاكرة دلالية أسلوبية لشمط التكرار في ديوان
فدوى طوقان "تموز والشيء الآخر" الصادر عام 1989م، ولما كان التكرار يشكّل ملمحاً
أسلوبياً ينهض بوظيفة جمالية إيقاعية وأخرى دلالية استشرافية؛ فكان لا بدّ من
الوقوف على هذا الأسلوب الذي اعتنت به طوقان بشكل خاص.

أهمية البحث

تكمن أهمية هذا البحث في تجليته لأسلوبية التكرار كما وردت في المعاجم وكتب
الأسلوبية، ثم استخراج ما ورد من هذا الأسلوب في شعر فدوى في ديوانها وبيان أثر
التكرار على البنية الإيقاعية والدلالية لشعرها، كما تعتبر هذه الدراسة هي الأولى من
هذه الناحية على ديوان فدوى موضوع الدراسة.

مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في بيان أثر أسلوب التكرار في شعر فدوى في ديوانها "تموز
والشيء الآخر" من الجانب الإيقاعي والدلالي، فضلاً عن استكشاف أنماط ذلك التكرار
عندها.

أسئلة البحث:

يتكئ البحث على السؤال الجوهرى الآتى:

- ما الأثر الإيقاعى والدلائى لل تكرار فى شعر فدوى طوقان من خلال ديوانها "تموز والشيء الآخر"؟

ويتفرع عن السؤال الرئيسى الأسئلة الثانوية الآتية:

- ما أنواع التكرار الذى وظفته فدوى فى ديوانها؟
- ما أكثر تلك الأنماط استعمالاً؟
- لماذا استعانت فدوى بهذا النمط الأسلوبى؟ وهل هذه السمة حاضرة فى دواوينها الأخرى؟

أهداف البحث:

ويهدف هذا البحث إلى مجموعة من الأهداف أبرزها:

- بيان أسلوبية التكرار وأهميته وأنماطه وأثرها على النصوص الشعرية.
- استكشاف الأنماط التكرارية فى شعر فدوى طوقان فى ديوانها "تموز والشيء الآخر".
- استجلاء الأثر الدلائى والصوتى لأسلوب التكرار على شعر فدوى فى ديوانها محل الدراسة؟

منهج البحث:

استعان الباحث بالمنهج التالية التى تتناسب وهذا النمط من الدراسة وهى المنهج الوصفى والاستقرائى والتحليلى؛ فالوصفى لإضاءة الخلفية النظرية للبحث للوقوف على أسلوب التكرار وأنماطه ومحدداته ووظائفه السياقية، والاستقرائى لاستخراج الأنماط التكرارية وشواهدا الواردة فى ديوان فدوى الموسوم بـ "تموز والشيء الآخر"، والتحليلى لدراسة تلك الأنماط وأثرها فى البنية الإيقاعية والدلائية والجمالية لشعر فدوى فى ديوانها "تموز والشيء الآخر".

مخطط البحث:

وكنّت قد قسّمت بحثي إلى مقدمة وفصلين وخاتمة واستهلّته بملخص وختمته بالحواشي وثبت للمصادر والمراجع، أما الفصل الأول فعرضت فيه لتعريف التكرار لغة واصطلاحاً، ثم أنواع التكرار، ثم وجوده في كتب التراث، ثم قيمته الفنية والأسلوبية. وفي الفصل الثاني استعرضت أنماطه في ديوان فدوى "تموز والشيء الآخر"، ومثّلت عليه بنماذج من الديوان مشفوعة بتحليل أسلوبه، وأما الخاتمة فقد تضمنت أبرز نتائج البحث وتوصياته.

الدراسات السابقة:

مما لا شكّ فيه أن الشاعرة الفلسطينية فدوى طوقان قد مثّلت قفزة نوعية في الشعر النسوي خاصة والشعر الفلسطيني بعامّة؛ ولذا قامت على دواوينها وكتبها العديد من الدراسات ما بين رسائل جامعية أو أبحاث قصيرة أو كتب مؤلفة، وسأستعرض هنا أبرز الدراسات التي اهتمت بتحليل الأسلوب لدواوينها كما سيأتي:

1/ (دراسة دوابشة والإبراهيم، 2018) بعنوان "جماليات التكرار في ديوان اللحن الأخير لفدوى طوقان" وهو بحث في 26 صفحة تناول فيه الباحثان أنماط التكرار في ديوان فدوى موضوع الدراسة وبيان الآثار الصوتية والدلالية لتلك التكرارات الحرفية والكلمية والمقطعية الواردة في الديوان مع التركيز على التكرارات الحرفية، وقد خلّص البحث إلى أن التكرار سمة أسلوبية في ديوان فدوى "اللحن الأخير" وكان لهذه السمة الأسلوبية آثارها الإيقاعية والدلالية.

2/ (دراسة صرصور، 2006) بعنوان "خصائص الأسلوب في شعر فدوى طوقان" حيث قامت الباحثة فتحية الصرصور بدراسة عامة في دواوين فدوى الكاملة فوقفت عند بعض السمات الأسلوبية الواردة في تلك الدواوين والأعمال، حيث وقفت عند السمات التالية: التناص، الرمز، الاستدعاء التاريخي، الحقول الدلالية البارزة كالوطن والاغتراب والوحدة والثنائيات المتضادة..

والدراسة هي كتاب في نحو 200 صفحة اعتمدت فيه الباحثة منهج تحليل النصوص.

- 3/ (دراسة مخلوف، 2017) وهي رسالة ماجستير بعنوان "ديوان تموز والشيء الآخر لفدوى طوقان؛ دراسة أسلوبية"، وقد انتهجت فيه الباحثة منهج تحليل الخطاب وركزت على التحليل الصوتي والمعجمي والتركيبية والدلالي.
- 4/ (دراسة طه، 2020) وهو بحث منشور بعنوان "العتبات العنوانية والمفاتيح النصية وفق التجاذبات السلطوية مدارس سيميائية في شعر فدوى طوقان"، وقد تناول البحث بالوقوف على عناوين القصائد والدواوين الشعرية وتحليلها صوتيا ودلاليا وتركيبيا واسقاطها على واقع الشاعرة الثقافية والاجتماعي والسياسي والنفسي.

الفصل الأول

التكرار؛ تعريفه، أنماطه، تطبيقاته، فلسفته وفائدته

أولاً: تعريف التكرار

في اللغة: قال ابن فارس "كَرَّ: الْكَافُ وَالرَّاءُ أَصْلٌ صَحِيحٌ يَدُلُّ عَلَى جَمْعٍ وَتَرْدِيدٍ. مِنْ ذَلِكَ كَرَّرْتُ، وَذَلِكَ رُجُوعُكَ إِلَيْهِ بَعْدَ الْمَرَّةِ الْأُولَى" (ابن فارس، 1979، 26/5)

وجاء في لسان العرب "الكَرُّ: الرُّجُوعُ. يُقَالُ: كَرَّهَ وَكَرَّرَ بِنَفْسِهِ، يَتَعَدَّى وَلَا يَتَعَدَّى. وَالكَرُّ: مَصْدَرٌ كَرَّ عَلَيْهِ يَكُرُّ كَرًّا وَكُرُورًا وَتَكَرُّارًا: عَطَفَ. وَكَرَّرَ عَنْهُ: رَجَعَ، وَكَرَّرَ عَلَى الْعُدُوِّ يَكُرُّ؛ وَرَجُلٌ كَرَّارٌ وَمِكْرٌ، وَكَذَلِكَ الْفَرَسُ. وَكَرَّرَ الشَّيْءَ وَكَرَّرَهُ: أَعَادَهُ مَرَّةً بَعْدَ أُخْرَى.. وَيُقَالُ: كَرَّرْتُ عَلَيْهِ الْحَدِيثَ وَكَرَّرْتُهُ إِذَا رَدَّدْتُهُ عَلَيْهِ... وَالكَرُّ: الرُّجُوعُ عَلَى الشَّيْءِ، وَمِنْهُ التَّكَرُّارُ". (ابن منظور، 1414هـ، 35/5).

أما في الاصطلاح فهو ذكر الكلمة أو العبارة بذاتها في أكثر من موضع في النص الأدبي الواحد أو تكرارها لها بمعناها لا بلفظها. (السيد، 1984، ص 254).

تقول نازك الملائكة: "هو إلحاح على جهة هامة من العبارة، يُعنى بها الشاعر أكثر من عنايته بسواها، وهو بذلك ذو دلالة نفسية قيّمة، تفيد الناقد الأدبي الذي يدرس النص ويحلل نفسية كاتبه، إذ يضع في أيدينا مفتاح الفكرة المتسلطة على الشاعر". (الملائكة، 1981، ص 27)

فالتكرار إذن ظاهرة أسلوبية، وخاصيته لغوية تعد إحدى لبنات بناء النص الشعري، حيث يؤدي التكرار دوراً أساسياً في بناء النص ينعكس على المستوى الدلالي، أو التركيبي ويتم اختياره عادة بشكل قصدي لا اعتباطي (السعدني، 1987، والعبد، 1989).

ثانياً: أنواع التكرار

يمكن تقسيم أنماط التكرار باعتبارين: نوع الكلمة المكررة وموقعها.

النوع الأول: باعتبار نوع الكلمة:

أ/ التكرار البسيط (تكرار الصيغة):

وهو تكرار الكلمة - حرفاً كانت أم اسماً أم فعلاً - ويشمل هذا النوع من التكرار

الأدوات التالية:

1. "الدواخل: كحروف الجر وأدوات الشرط والنداء.
2. السوابق: كحروف العطف والضمائر المنفصلة وأدوات الاستفهام.
3. اللواحق: كالضمائر المتصلة.
4. الخوالب: كالتعجب والاستغاثة.
5. الكلمة كلها كتكرار الاسم والفعل" (السعدني، 1984، ص 147).

ب/ تكرار التركيب:

ويشمل كما يقول العبد "تكرار المفردتين معاً والجملة وشبه الجملة" (العبد،

1989، ص 136)، وله عدة صور:

1. تكرار العبارة أو الجملة بذاتها أو صياغتها مرة أخرى عن طريق التغيير في العلاقات التركيبية بين عناصر الجملة، وقد لا تتكرر الجملة بذاتها بل يعتمدها التعديل اللغوي.
2. التكرار التصويري وتكون الغاية هنا دور الموسيقى التصويري.
3. التكرار للجملة الأساسية مع اختزال أحد مكوناتها ليصل الاختزال إلى إبقاء الحد الأدنى من الجملة الأساسية.
4. التكرار عن طريق التلاعب اللفظي، بحيث يجد الدارس الأسلوب بغيته لا في الجملة المكررة نفسها وإنما في موقع إحدى كلماتها ووظيفتها النحوية.

النوع الثاني: باعتبار موقع المقطع المكرر

1- التكرار الاستهلاكي:

وهو تكرار كلمة واحدة أو عبارة في أول كل بيت من مجموعة أبيات متتالية.

وتظهر فائدته في ما يأتي:

- "التأكيد والتنبيه وإثارة التوقع لدى السامع للموقف الجديد لمشاركة الشاعر إحساسه ونبضه الشعري". (شريتج، 2010، ص4).
- تقوية النبوة الخطابية من خلال الدفق الغنائي، وتمكين الحركات الإيقاعية من الوصول إلى مراحل الانفراج بعد لحظات التوتر العضوي..
- أنه "يكشف عن فاعلية قادرة على منح النص الشعري بنية متسقة؛ إذ إن كل تكرار مثل هذا النوع قادر على تجسيد الإحساس بالمتسلسل والمتتابع، وهذا المتتابع الشكلي يعين في إثارة التوقع لدى السامع، وهذا التوقع من شأنه أن يجعل السامع أكثر تحفزا لسماع الشاعر والانتباه إليه". (ربابعة، 1988، ص15، وشريتج، 2010، ص4).

2- التكرار البياني:

- وهو التكرار الذي يأتي لرسم صورة، أو لتأكيد كلمة أو عبارة، تتكرر دائما في القصيدة. وتظهر فائدته في ما يأتي:
- إثارة شعور المتلقي وتوجيه ذهنه نحو الصورة المستحضرة لخلق ما يسمى لحظة التكثيف الشعوري أو لحظة التوافق الشعوري بين المبدع والمتلقي.
 - "تشكيل إيقاع موسيقي في القصيدة بحيث يكون قادرا على نقل التجربة الشعورية بجعل الكلمة المكررة أو البيت المكرر المفتاح الأساسي للولوج إلى عالم النص الداخلي". (شريتج، 2010، ص8، 10)

3- التكرار المقطعي:

- هو تكرار بيت شعري أو أكثر في نهاية كل مقطع من مقاطع القصيدة. (مقداد، 1984، ص149)
- وتنجلي فائدته في:

- تحقيق النغمة وكثرة المعنى، لأنّ للتكرار المقطعي "خفة وجمالا لا يخفيان، ولا يخفى أثرهما في النفس، حيث إن الفقرات الإيقاعية المتناسقة تشيع في القصيدة لمسات عاطفية وجدانية، يفرغها إيقاع المفردات المكررة بشكل تصحبه الدهشة والمفاجأة" (إسماعيل، 1978، ص66).
- أنه يؤدي وظيفة افتتاحية، إذ يدقّ الجرس مؤذنا بتفريغ جديد للمعنى الأساسي الذي تقوم عليه القصيدة.

■ أنه يعطي تنغيما مميزا في المقاطع من خلال التموّجات الإيقاعية التي يحدثها تبعا لحالة الشاعر النفسية مما يؤدي إلى تنوّع التنغيم وتراثه، وبروزه في نهاية كل مقطع من مقاطع القصيدة. (شريتج، 2010، ص12).

4- تكرار التقسيم:

هو نوع من أنواع التكرار، تتكرر فيه كلمة أو عبارة أو جملة في ختام أو بداية كل مقطع من مقاطع القصيدة.

وقد يدخل الشاعر على المقطع المكرّر تغييرا طفيفا في كل مرة، وبهذا يعطي القارئ هزة ومفاجأة مع قوة التعبير وجماله، وارتباط المكرّر بما حوله للتغلب على الرتابة.

وجاءت فائدته في الآتي:

- -يساعد على إبراز الإيقاع النغمي في صدر الأبيات.
- - يساعد على إبراز المعاني وتأكيد الإيقاع النغمي في صدر الأبيات "كما يوظف الشاعر الجرس الصوتي للحروف المتكررة لإبراز المعاني" (شريتج 2010، ص23)

ثالثا- ظاهرة التكرار في الدراسات التراثية:

درس البلاغيون القدامى التكرار كظاهرة بلاغية، وتنبهوا لها عند دراستهم للكثير من الشواهد الشعرية والنثرية وبينوا فوائدها ووظائفها لكن دراستهم كانت محدودة مرتبطة بالبيت نفسه دون ربطه بالقصيدة كلها إلا في القليل النادر، من ذلك ما جاء في كتاب الصناعتين معلقا على تكرار الحارث بن عباد لشطر البيت "قربا مربوط النعامة مني": "كرّرها أكثر من مرة، هذا لما كانت الحاجة إلى التكرير ماسّة، والضرورة إليه داعية، لعظم الخطب، وشدة موقع الفجيلة، فهذا يدلّك على أن الإطناب في موضعه عندهم مستحسن، كما أن الإيجاز في مكانه مستحب" (العسكري، 1986، ص194).

وممن أطل في الحديث عن التكرار ابن الأثير حيث جعله في قسمين: تكرار في اللفظ والمعنى، وتكرار في المعنى دون اللفظ، واعتبر كل واحد منهما ينقسم قسمين مفيد وغير مفيد، ثم قال: "واعلم أنّ المفيد من التكرير يأتي في الكلام تأكيداً له، وتشبيهاً من أمره، وإنما يفعل ذلك للدلالة على العناية بالشئ الذي كررت فيه كلامك، إما مبالغة في مدحه أو في ذمّه أو غير ذلك.... وغير المفيد لا يأتي في الكلام إلا عيّا وخطأ من غير حاجة إليه". (ابن الأثير، 1990 147/2)

ثم تناول العديد من النماذج القرآنية والشعرية لكن اللافت أن تناوله للشواهد الشعرية جاء مبتورا عن القصيدة التي أخذ منها البيت خلافا لما نراه عند الأسلوبيين المحدثين إذ يربطون التكرار ودلالته بالقصيدة كلها.

كما اهتم البلاغيون القدامى بدراسة ظاهرة التكرار في القرآن الكريم، فحسروا نماذج التكرار في القرآن الكريم، ثم درسوها مبينين بلاغتها ودلالاتها كما فعل ابن قتيبة وغيره. (ابن قتيبة، 1981)

رابعاً- فلسفة التكرار وقيمتها الأسلوبية:

- التكرار يسلط الضوء على نقطة حساسة في النص من وجهة نظر المرسل.
- التكرار يكشف اهتمام الأديب به ومن هنا فالتكرار يكشف للدارس الأسلوبية دلالة نفسية قيمة تفيده في دراسة النص وتحليله وبيان الدوافع النفسية والفنية عند الأديب.
- للتكرار خفة وجمال لا يخفيان ولا يغفل أثرهما في النفس، حيث تشيع الفقرات الإبداعية المتناسقة في النص الشعري لمسات وجدانية يفرغها إيقاع المفردات أو الجمل المتكررة (إسماعيل، 1978، ص166).
- يعمل التكرار على تقوية الجرس الموسيقي للقصيدة، ويتحقق ذلك من خلال انسجام الأصوات أو الحروف مع بعضها البعض (ابن إدريس، 2003، ص199).
- يتميز التكرار في الشعر الحديث بكونه يهدف بصورة عامة إلى استكشاف المشاعر الدفينة، والإبانة عن دلالات داخلية لإبراز إيقاع درامي سيكولوجي (الملائكة، 1974، والزمر، 1998).
- دراسة التكرار في العصر الحديث أخذت حيزا كبيرا في حين كان اهتمام البلاغيين القدامى محدودا ومنهم أبو هلال العسكري في كتاب الصناعتين، وابن الأثير في المثل السائر، وابن رشيق في العمدة..

الفصل الثاني

الأنماط التكرارية في الديوان

اشتمل الديوان على أنماط تكرارية متنوعة، وفيما يأتي أبرزها مع ذكر نماذج

على كل نمط..

أولاً: تكرار اللازمة

استعانت الشاعرة بأسلوب تكرار اللازمة في قصيدتها "انتظار على الجسر"؛

حيث قالت:

“ليالي واقفة والزمان كسيح

تراه يجيء؟ انتظار أنا

تشارين تنثر أوراقها في رمال الصحارى

تشارين ترخي مناديلها على المقل الدامعة

❖ ❖ ❖

ليالي واقفة، ضفة النهر عطشى

ونحن على الجسر - عيني وقلبي وأذني -

.....

.....

.....

❖❖❖

ليالي واقفة... صمتٌ داري انتظار الزمان البطيء

تراه يجيء؟

غيابٌ، غيابٌ، غياب

❖❖❖

وغاب الغياب” (طوقان، 1987، ص51)

.....

لقد كشف لنا هذا التكرار عن نقطة محورية في النص كله وهو تجميد الاحتلال

لكل حي فلسطيني وذلك باعتمادها على قتل الوقت، وهي سياسة لا ينفك الاحتلال عن

ممارستها، إن هذا التكرار وظفته فدوى ليؤكد إصرار الاحتلال على مصادرة الزمن مع كل مقطع في القصيدة لتكون شاهدة على استمرار هذه الجريمة الصهيونية. فالزمن الخاص بالفلسطيني متوقف عند الاحتلال ولا قيمة له، وذلك لأنهم ينظرون إلى الفلسطيني كجثة لأموات، فلا تملك عندئذ إرادة ولا حراكا ولا يؤثر فيها الزمان طال أم قصر، وقد استطاعت الشاعرة بتكرارها لهذه العبارة أن تؤكد هذا المعنى، عدا عن تقوية نبرتها الخطابية بهذا التكرار، وتقوية إيقاع القصيدة كلها بتكرار هذه اللازمة..

ومن ذلك أيضا ما جاء في قصيدتها "تموز والشيء الآخر":
 "على جسد الأرض راحت أنامله الخضر تنقل خطواتها

.....

أخْبَيْ ما يثقل النفس، آه... يطاردني الظل يعتم وجه الحلم
أخْبَيْ ما يثقل النفس، من أين يأتي العذاب ؟ من أي كهف يجيء الألم ؟

❖ ❖ ❖

على جسد الأرض راحت تمر أنامله الغضة السندسية

.....

أخْبَيْ ما يثقل النفس، آه... يطاردني الظل يعتم وجه الحلم
أخْبَيْ ما يثقل النفس، من أين يأتي العذاب ؟ من أي كهف يجيء الألم ؟

❖ ❖ ❖

وصارت خطوط يديه جداول

.....

أخْبَيْ ما يثقل النفس، آه... يطاردني الظل يعتم وجه الحلم
أخْبَيْ ما يثقل النفس، من أين يأتي العذاب ؟ من أي كهف يجيء الألم ؟

(طوقان، 1987، ص7)

فقد جاءت الشاعرة بهذه اللازمة في نهاية كل مقطع من مقاطع قصيدتها الثلاثة، حيث جاءت مكررة أربعة مرات، ولكنها في كل مرة تأتي بعد الألفاظ المكررة بمكون جديد فمرة تفسر ثقل صدرها ومرة بالعذاب والألم، ومرة بالكوابيس ومرة

بالحزن وهي مفردات وإن تنوعت لكنها تفصح عن نفسية الشاعرة التي أثقلتها ظروف حياتها القاسية من حزن وظلم وألم وعذاب وأحلام مزعجة.

إنّ الشاعرة باستخدام أسلوب التكرار استطاعت أن تلقى في نفس القارئ كل ما يجيش في صدرها من آهات وأحزان، حيث إنّ تكرارها لعبارة "أخبيء ما يثقل النفس" جعلت المتلقي يتنبّه أكثر لما بعد هذه اللازمة.

ثانياً: التكرار الاستهلاكي

من ذلك ما جاء في مقطوعة "حكاية لأطفالنا"، إذ كررت الشاعرة جملة "ظلت تسيل"؛ فقالت:

"وجه على الرمال

وعنق تخرفيه عقدة الحبال

هامته مشروخة ودمه مداد

تشربه حروف مرثاة رهيبة السواد

ظلت على شفاة أمه تسيل

ظلت تسيل

ظلت تسيل

ستة أعوام طوال" (طوقان، 1987، ص51)

نلاحظ في هذا المقطع أن الشاعرة مستعينة بأسلوب التكرار قد أكدت على أن هزيمة عام (1967) هي هزيمة مستمرة لم تنته، فهي كالنهر الجاري يسيل بلا انقطاع، يسيل بلا أمل بالتوقّف، وكان قد مرّ على الهزيمة ستة أعوام عندما نظمت مقطوعتها هذه.

وجاءت قوافي الأسطر في مجموعتين:

الأولى هي اللام المسبوقة بحرف مد

الثانية هي الدال المسبوقة بالألف

وهذا أعطى للشاعرة فرصة لبث آهاتها ولواعج نفسها في نهاية كل سطر.

ثالثاً: تكرار المفردات

أ/ تكرار الأسماء:

كررت الشاعرة لفظة "تموز" ثلاثاً بشكل مباشر، وكررت ضميراً ست مرات.

وتموز هو أسطورة عراقية تمثل إله الخصب والجمال، وكان السيّاب قد وظف هذا الرمز كثيراً في شعره، بل إن فدوى قد اختارت هذه القصيدة "تموز والشيء الآخر" لتكون اسماً لديوانها قبل الأخير.

أما توظيف فدوى له هنا فقد جاء كمعادل موضوعي لما سبغت قصيدتها به وهو اليأس والحزن والكآبة، فتموز هو رمز لكل معاني الخصب والجمال، وقد كررت هذا الرمز لتظهر في ضعفها القوة وفي حزنها الفرح وفي يأسها الأمل.

تقول:

"تموز والشيء الآخر"

.....

عشقناه تموز!

عشقناه تموز ينفض تل الرماد ويمنح ليلاتنا

شمسه الذهبية". (طوقان، 1987، ص7)

وقد أكدت على هذه المعاني بقولها - مستعينة بأسلوب التكرار - في القصيدة نفسها واصفة تموز بصفات البشر والأمل:

"على جسد الأرض راحت أنامله الأخضر تنقل خطواتها

.....

على جسد الأرض راحت أنامله الغضة السندسية

.....

وراحت أنامله السندسية تلقي تماثها فتدوب جبال الجليل" (طوقان، 1987،

ص7)

❖ ❖ ❖

ومن تكرارها الأسماء تكرارها لكلمة (السبت):

ففي قصيدتها "رسالة إلى صديق"، عمدت الشاعرة إلى تكرير كلمة (السبت) في

سنة مواضع في المقطع الثاني من القصيدة، فتقول:

"كل الأيام سواء عندي إلا يوم السبت

لو تعلم ماذا تعني أيام السبت

فيها يصبح للأشياء هنا في بلدي وجه مظلّم

وشميم ليس يطاق
ومذاق.... ما احلي العلقم !
الصبر يهاجر من قلبي أيام السبت
إذ يهجم طوفان الخوذات على الأرصفة على الإسفلت
الجيش هنا وهناك يسد بقلبي شريانه
يملؤني ذلاً ومهانة
يطلع في جسدي شجر المقت
ومريئي يتصلب حتى الموت
يعجزني أن ابلعها أيام السبت
من ماتوا ماتوا مره
وأعاقر كاس الموت هنا في أيام السبت المرة
ألفي مره
أمقتها، كم أمقتها أيام السبت". (طوقان، 1987، ص99)

.....

إن تكرار لفظة (السبت) جاءت مقترنة بطعم العلقم، وبفقدان الصبر معه، والسبت هو الموت بل ألف موت، ولذا كان السبت يوماً غير عادي يوماً مكروهاً عند الشاعرة، لأنه يذكرها بمعاناتها وأهل نابلس من قطاعان المستوطنين وجنود الاحتلال، الذين يزورون المدينة كل سبت لممارسة طقوسهم وهواياتهم القمعية على حساب حرية أهل المدينة إذ يحولونها إلى معسكر بطش وتخريب.

إن مجيء هذه الالزمة في هذا المقطع قد أعطى له إيقاعاً موسيقياً خاصاً، ورابطاً ضامداً لكل السطور الشعرية في هذا المقطع.

لقد كررت الشاعرة "السبت" فجاء هذا النمط الأسلوبى ليكشف لنا عن نفسية الشاعرة تجاه هذا اليوم ومدى معاناتها وغصتها وكابتها من هذا العدو ورموزه، حيث إن "السبت" رمز لليهود منذ فجر تاريخهم، فارتبطوا به كما ارتبط بهم.

وجاءت الشاعرة بالفاظ قرنتها بيوم السبت؛ وجه مظلّم، العلقم، الطوفان، المقت، الموت، المعاناة، الأنين، لكن فدوى مع سبغها قصيدتها بالتشاؤم في معظم قصيدتها، إلا أنها قد تضاءلت بفجر جديد فقالت:

"لكنني في غمرة أحزاني
أرفع وجهي وأقلب طرفي في الظلمات
فيطل من الأفق النائي
نجم يغزل خيطان الضوء ويضحك لي عبر الفلوات"
فالنجم نجم الحرية يلوح في الأفق وقد بدأت تباشير النصر تظهر في الأفق
البعيد لكن المسألة مسألة وقت - كما ترى فدوى وأراه -
ومن تكرارها الأسماء أيضا تكرار لفظة (سبعين) أربع مرات في مقطع واحد،
فقالته،

"بالخطوات المتعبة
حط على مشارف المغيب
سبعون صخرة تدحرجت وراءه
على الطريق
والشمس زاد عمرها سبعين عام
سبعين عاما زاد عمرها ؟
سبعين عام ؟
حتى التي تنسج خامة الزمان
يلفها الزمان في ردائه العميق
وقهقه الزمان"

إن تكرار الشاعرة للسبعين يدل على أثر بلوغها لهذه السن على فكرها، فجاء
التكرار ليفصح عن نفسية الشاعرة وما يدور في خلدتها، تلك السنوات السبعون قد أتعبت
كاهلها وقربتها إلى النهاية "مشارف المغيب"، وكأن الشاعرة هنا تبث شعورها بقرب الأجل
المحتوم، وما كانت هذه المعاني لتظهر لولا استعانتها بأسلوب التكرار.
(يشار هنا إلى أن ديوانها كان قد صدر في عام 1987 أي عندما كانت فدوى في
السبعين من عمرها)

ومن ذلك أيضا تكرار لفظة (الليل) حيث جاءت الليل في مقطوعتها "وطلع القمر"
في (3) مواضع، فجاءت ألفاظه متكررة مع اختلاف في المكون المصاحب لها فجاءت كما
يأتي،

"دربي موحشة، يزحف فيها جبل الليل...."

....غيلان الليل تطارد فيها حتى الظل....

وأنا في قبضة هذا الليل." (طوقان، 1987، ص43)

إن الليل في هذه المقطوعة لا يرمز إلا إلى الاحتلال البغيض الذي يجثم على صدورنا فهو احتلال وحشي يصادر كل حرية حتى ظل الوطن، وقد تكررت هذه اللفظة مع اختلاف في المكونات المرتبطة بها، فالاحتلال ثقيل فهو جبل الليل والاحتلال وحش كاسر له أتباعه القتلة، فقال: غيلان الليل تطارد فيها حتى الظل

والاحتلال شامل فقد شمل البشر والشجر وحتى الحجر، فقالت: "وأنا وفي

قبضة الليل"

ب/ تكرار الفعل:

أما تكرار الفعل فقد كان له حضور فاعل عند الشاعرة فدوى، وذلك لكثرة الأحداث التي أملت بها ووفرة المصائب التي حلت بها مع تنوع مساربها واختلاق آثارها، ولما كان الفعل هو الأكثر قدرة على التعبير عن هذه الأحداث بحيث تبقى - هذه الأحداث - متجددة بتجدد قراءتها فقد عمدت إلى توظيفه وفق نمط التكرار.

من ذلك: ما جاء في مقطوعة "سليل البدر"؛ فقالت:

"لم أصغ حين قال:

لا تتبعيني، لا...."

وقد تبعته، تبعته، تبعته...."

وقد تبعته طوال رحلة العمر!" (طوقان، 1987، ص27)

إن تكرار فدوى للفعل "تبعته" دل على تبعية مطلقة والضمير هنا عائد إلى "التشرد"، فهي في حالة تشرد مستمرة لا يقر لها قرار ولا يهدأ لها بال، وهذا مستمر معها حتى وفاتها، إن نمط التكرار للفعل هنا دل على حركة مستمرة وهذه حال اللاجئ فمهما مكث في أرض فإن نفسه تتوق إلى أرضه ووطنه مهما بعد العهد، وطالت الإقامة.

ج/ تكرار الحرف:

ومن ذلك تكرار حرف النداء، فقد جاء في قصيدة "مبارك هذا الجمال والعذاب"،

تكرار لحرف النداء (يا) في تسعة مواضع في المقطع الثالث من القصيدة:

فقالت :

" يا حب يا خلاق

يا مبدع الجمال يا

مفجر الأوجاع

يا باعنا وجودي الجميل، يا مشتتي

على حدود الموت والضياح

يا حب، يا حقيقة الحياة يا

توهج السراب

مبارك أنت، مبارك

هذا الجمال والعذاب" (طوقان، 1987، ص79)

إن تكرار الشاعرة لأسلوب النداء مستخدمة حرف النداء (يا) ثم كررت النداء بذكر صفات الحب في كل مرة، فيه دلالة واضحة على أهمية هذا المعنى في نفسية الشاعرة، فالحب معنى سام فيه طاقة إبداعية هائلة تصل إلى كل نواحي الحياة: جمالها، بؤسها، حقيقتها، عذابها.... وهو لذلك قد أخذ من الشاعرة لبها، وتمكن في نفسها، وملك عليها فؤادها فوصفته بالنبوة والكرم والبشر، لذا قالت في نهاية قصيدتها:

" مبارك أنت

مبارك هذا الجمال والعذاب"

كما أن تكرار "يا" النداء هنا يؤدي إلى إيقاظ ذهن المتلقي وتنبيهه لما سيأتي.

وأما الجانب الإيقاعي من تكرار أسلوب النداء، فإن تكرار هذه اللازمة مع تباين ما بعدها يجعل للقصيدة إيقاعها الموسيقي الخاص.

ومن نماذج تكرار الحروف ما جاء في قصيدتها "مطاردة"، حيث كررت الشاعرة حرفين مع الضمير "لأنك" حيث بدأت بها مقطوعتها، وكررتها ست مرات.

فقالت :

"لأنك عارية القلب، والوجه عار بدون قناع

لأنك لا أنت حوت ولا أنت ثور صراع

لأن حروفك عمدها الصدق فاغتسلت من ركام الوحول

لأنك أنت، لأنك أنت الحزينة

.....

لأنك عارية القلب في ليل هذا الضياع

لأنك أنت الحزينة

تظلين في غابهم أنت وحدك كبش الفدا في الصراع" (طوقان، 1987،

ص23)

فهذا النمط من التكرار إضافة إلى إظهاره لأهمية دلالة الحرف المكرر وهو بيان العلة أو الأسباب وراء استهداف فلسطين عبر التاريخ، فقد أضاف هذا التكرار جانبا إيقاعيا.

إن مثل هذا التكرار هو أبسط أنواع التكرار كما ترى نازك الملائكة، فقالت "وهو لون شائع في شعرنا المعاصر يلجا إليه صغار الشعراء ولا يعطيه الأصالة والجمال إلا شاعر موهوب حاذق يدرك المعول لا على التكرار نفسه وإنما ما بعد الكلمة المكررة" (الملائكة، 1974، ص278)، وأعتقد أن هذا ما فعلته فدوى هنا، حيث جعلت من تكرارها تجديدا دلاليا وإيقاعا موسيقيا.

رابعا: التكرار الهندسي

ومن الأنماط التكرارية الفريدة في شعرها التكرار الهندسي من ذلك ما جاء في

قصيدتها "في قبضتي الربيع والحزن"، فقالت:

"كيف تكون؟ كيف تنامي؟

كيف توغل في الأبعاد وعرش حتى افترش الدنيا؟

❖ ❖ ❖

يشبعني حزنا وهو يفجر في ربيعا ورديا

يشبعني موتا وهو يمس رماد القلب فيبعث حيا

❖ ❖ ❖

حول عني هذا الأمر..

هو أكثر مما يحتمل القلب

هو أكبر مما تتسع الرؤيا" (طوقان، 1987، ص55)

❖ ❖ ❖

إن القصيدة تمثل لوحة إيقاعية قد بُنيت على ثنائيات، بدءاً بعنوانها الذي جمع بين الربيع رمز الأمل والبشر وبين الحزن وهما طرفاً نقيض، وانتهاءً بمقاطع ثلاثة كل مقطع بدأ كل سطر فيه بلفظة مكررة، وأما ما جاء بعد اللفظة المكررة فهما من الثنائيات، ففي المقطع الأول استهلته بكيف، ثم كررت "كيف" ثلاث مرات، وتغير ما بعدها في كل مرة:

"كيف تكون؟ وكيف توغل....؟"

فالتكون هو البداية والتوغل لا يكون إلا في النهاية فهما من الثنائيات. ويُشار هنا إلى أن تكرار صيغة السؤال تُسهم في فتح المجال الدلالي وشحنه بقوة إيحائية تستدرج القارئ لإكمال النص، وتدفعه للبحث عن عناصر الغياب... وفي المقطع الثاني استهلته بالفعل "يشبعني" فجاء بعده "حزنا"، وفي السطر الثاني "موتا" فهما من الثنائيات، فالموت هو فقدان الإحساس، والحزن هو قمة الإحساس. وفي المقطع الثالث استهلته بالضمير "هو"، وقد جاء بعده بـ"أكثر"، وفي السطر الثاني بـ"أكبر"، صحيح أنهما ليسا من الثنائيات، ولكنها جاءت بهما لتكمل نهاية العلاقة بين الربيع والحزن، وجاءت في هذا المقطع لتعلن استسلامها للحزن وأنه الأكبر والأكثر فتكا بجسدها الضعيف وقلبها المرهف الإحساس.

الختامة:

في ختام هذه الدراسة ألخص أهم نتائجها، حيث جاءت كما يأتي:

لقد كشفت الدراسة عن الجانب الوظيفي للتكرار ضمن السياق الذي ورد فيه، فقد ظهر لنا أن التكرار عند فدوى يأتي لإحداث وظيفة بنائية وإيقاعية ودلالية كما مرّ خلال صفحات البحث.

استطاعت فدوى من خلال أسلوب التكرار أن تعبّر عما في ذهنها وتصور مشاعرها وأحاسيسها وآلامها وهمومها التي أصابها بسبب واقع الاحتلال البغيض من جهة وواقع حياتها الاجتماعية من جهة أخرى.

لقد استطاعت فدوى من خلال توظيف نمط التكرار أن تسبغ قصائدها بمسحة جمالية إيقاعية وهندسية تميّز شعرها وتجمل لغتها وتؤكد معانيها...

تعددت الأنماط التكرارية في ديوان فدوى طوقان فجاءت وفق ما يأتي:

تكرار اللازمة بنوعيتها القصيرة والطويلة، والتكرار الاستهلاكي، والتكرار الهندسي، وتكرار المفردات: الأسماء، والأفعال، والحروف.

وقد أكد التحليل الأسلوبي لهذه الظاهرة أن الشاعرة قد وظفت التكرار في مكانه المناسب فجاء متشحا بعمق الدلالة ومزينا بجمال الإيقاع، وهذه شهادة أخرى لسنديانة فلسطين الشاعرة الكبيرة فدوى طوقان رحمها الله.

ويوصي الباحث باستكمال الظواهر الأسلوبية الأخرى في دواوين فدوى فإنها ثروة دالة تزخر بنفائس مغمورة ودرر حبيسة.

قائمة المصادر والمراجع

1. ابن الأثير الموصلية "المتوفى 637هـ" (1990م)، المثل السائر في أدب الكاتب والشاعر تحقيق: محمد محيي الدين عبد الحميد، بيروت، المكتبة العصرية.
2. إسماعيل، عز الدين (1978م)، الشعر العربي المعاصر، قضاياها وظواهره الفنية والمعنوية، (ط 3) بيروت، دار العودة.
3. ربابعة، موسى (تموز 1988م)، التكرار في الشعر الجاهلي، دراسة أسلوبية، مؤتمر النقد الأدبي الأردن، جامعة اليرموك.
4. الزمر، أحمد قاسم (1998م)، ظواهر أسلوبية في الشعر الحديث في اليمن "دراسة وتحليل"، ط1، صنعاء، مركز عبادي للدراسات والنشر.
5. السعدني، مصطفى (1987م)، البنيات الأسلوبية في لغة الشعر العربي الحديث، ط1، الإسكندرية، منشأة المعارف.
6. السيد، شفيع (1984م)، أسلوب التكرار بين تنظير البلاغيين وإبداع الشعر، مجلة إبداع عدد 6، السنة الثانية، يونيو.
7. شريتج، عصام (2005م)، ظواهر أسلوبية في شعر بدوي الجبل اتحاد الكتاب العرب، دمشق.
8. طوقان، فدوى (1987م)، ديوان "تموز والشيء الآخر"، ط1، عمان، دار الشروق.
9. عبد المطلب، محمد (1984م)، البلاغة والأسلوبية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة.
10. عبد المطلب، محمد (1990م)، بناء الأسلوب في شعر الحداثة، دون ناشر.
11. العبد، محمد (1989) اللغة والإبداع الأدبي، ط1، القاهرة، دار الفكر للدراسات والنشر والتوزيع.
12. علي، عز الدين السيد (1978)، التكرار بين المثير والتأثير، ط2، القاهرة، دار الطباعة المحمدية.
13. ابن فارس، أبو الحسين أحمد بن فارس بن زكرياء القزويني الرازي "المتوفى: 395هـ" (1979م)، معجم مقاييس اللغة، المحقق: عبد السلام محمد هارون، بيروت، دار الفكر.

14. ابن قتيبة (1981م)، تأويل مشكل القرآن، شرح ونشر: السيد أحمد صقر، ط3، بيروت لبنان دار الكتب العلمية.
15. مقداد، قاسم (1984)، هندسة المعنى في السرد الأسطوري، دمشق، ط1، دار السؤال للطباعة والنشر.
16. الملائكة، نازك (1974)، قضايا الشعر المعاصر، ط4، بيروت، دار العلم للملايين.
17. المنصور، زهير بن أحمد (2000م)، ظاهرة التكرار في شعر أبي القاسم الشابي "دراسة أسلوبية"، مجلة جامعة أم القرى لعلوم الشريعة واللغة العربية وآدابها، المجلد 13، العدد 21، الجزء 2، الصفحات 1303-1358.
18. ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم بن علي، الأنصاري الرويفي الإفريقي "المتوفى: 711هـ" (1414هـ)، لسان العرب، ومذيل بحواشي اليازجي وجماعة من اللغويين، ط3 بيروت، دار صادر.
19. أبو هلال العسكري (1986م)، كتاب الصناعتين، تحقيق: علي البجاوي ومحمد أبو الفضل إبراهيم، ط14، بيروت، المكتبة العصرية.

"جمع البيانات والمعلومات في استخدام الحاسوب والانترنت"

عائشة حسين محمد الصمادي

مدخل بيانات

بلدية الظليل

الملخص

أصبح استخدام الإنترنت للمساعدة في ممارسة البحث أكثر شيوعاً في السنوات الأخيرة. في الواقع، يعتقد البعض أن نقل البيانات عبر الإنترنت وجمع البيانات الإلكترونية قد يحدث ثورة في العديد من التخصصات من خلال السماح بتجميع البيانات بشكل أسهل، وعينات أكبر، وبالتالي بيانات أكثر تمثيلاً. ومع ذلك، يشكك آخرون في قابليتها للاستخدام وكذلك قيمتها العملية. تسلط الورقة الضوء على كل من النتائج الإيجابية والسلبية التي حدثت في عدد من مشاريع البحث الإلكتروني، مع التركيز على العديد من الأخطاء والصعوبات الشائعة التي واجهها المؤلفون. تركز المناقشة على قضايا الأخلاق ومجلس المراجعة، وتقنيات التوظيف وأخذ العينات، والقضايا والأخطاء التكنولوجية، وجمع البيانات وتنظيفها وتحليلها.

Abstract

The use of the Internet to aid in research has become more and more popular in recent years. Indeed, some believe that online data transmission and electronic data collection may revolutionize many disciplines by allowing easier data collection, larger samples, and thus more representative data. However, others question its usability as well as its practical value. The paper highlights both positive and negative outcomes that have occurred in a number of electronic research projects, focusing on several common errors and difficulties that the authors encountered. Discussion focuses on ethics and review board issues, recruitment and sampling techniques, technology issues and errors, and data collection, cleaning and analysis.

المقدمة

مثل ظهور أجهزة الكمبيوتر في مجال البحث الاجتماعي خطوة كبيرة إلى الأمام. جعلت المقابلات بمساعدة الكمبيوتر للاستطلاعات والبحوث عبر الإنترنت عملية جمع البيانات أسهل وأسرع وأرخص. تؤدي طرق البحث عبر الإنترنت إلى إحداث تغييرات معقدة وشاملة في هذا المجال. تشمل المزايا الأكثر شيوعاً خفض التكاليف والأخطاء ، وميزات التصميم المتقدمة والعناصر الجديدة بما في ذلك محتوى الصوت والفيديو ، وإمكانية استخدام منصات جديدة ، مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية. ومع ذلك ، لا يزال يتعين حل العديد من التحديات والقضايا ، بما في ذلك استراتيجيات أخذ العينات واختراق الإنترنت والحلول البرمجية وتكاليف بدء التشغيل. كان لبعض هذه التغييرات عواقب غير متوقعة. على سبيل المثال ، أدت البساطة والتكلفة المنخفضة لجمع البيانات عبر الإنترنت إلى ديمقراطية غير مسبقة لأبحاث المسح. تعد تطبيقات الاستبيان عبر الإنترنت بسيطة وسهلة الاستخدام ويمكن الوصول إليها لأي شخص لديه اتصال بالإنترنت وغالباً ما تكون مجانية. من ناحية ، توفر للباحثين وصولاً فورياً ورخيصاً إلى ميزات التصميم القوية ومجموعة متنوعة من تنسيقات الأسئلة والأدوات المفيدة (مثل الوحدات الإحصائية البسيطة وميزات إدارة اللوحة) ؛ من ناحية أخرى ، قد تؤدي إلى اعتبارات منهجية أقل قوة وإضفاء الطابع المؤسسي على الممارسات السيئة (مثل تحريف العينات الملائمة). في حين أنه من السهل القيام بجمع البيانات عبر الإنترنت لأنها رخيصة وسريعة ، إلا أنه من الصعب بشكل متزايد إجراء الاستطلاعات الجيدة عبر الإنترنت بسبب الاستقصاء المفرط لسكان الإنترنت ومعدلات الاستجابة المنخفضة وتحيزات العينة. يتم استخدام أجهزة الكمبيوتر أيضاً بشكل متزايد في الأبحاث المتعلقة بالعقاقير ، وخاصة في المسوح السكانية العامة ، إما كتحسين أو بالإضافة إلى طرق أكثر تقليدية لإجراء المقابلات ، وكذلك كبديل كامل للممارسات الحالية. على الرغم من أن إجراء المقابلات بمساعدة الكمبيوتر ليس جديداً في مجال المخدرات وأن بعض البلدان تستخدمه منذ أكثر من عقد، فقد تم إدخال طرق جمع البيانات على شبكة الإنترنت مؤخراً بدرجة معقولة وبدرجة من الحذر.

الفرق بين البيانات والمعلومات

تعريف البيانات هي مجموعة من المعطيات أو الحقائق الأولية، أو التعليمات أو الأرقام، فهي لا تمثل معنى كبير للمستخدم، أما عن المعلومات فهي البيانات التي خضعت للمعالجة، أو التلخيص أو التنقيح، أو البيانات التي أصبحت ذات فائدة وأهمية، وللبيانات نوعان وهي البيانات التناظرية (المستمرة)، والبيانات الرقمية (المنفصلة)، أما عن المعلومات فيتم معالجتها بطريقتين، وهما الطريقة اليدوية القديمة، أو عن طريق جهاز الحاسوب، وهي الطريقة التي يستخدمها ملايين الأشخاص، لتزوين المعلومات وانتاجها.

خصائص البيانات والمعلومات

يوجد فرق بين البيانات والمعلومات، وفي الأونة الأخيرة ظهر مصطلح البيانات الضخمة، والمقصود بها، أنها عبارة عن أصول معلوماتية كبيرة الحجم وسريعة ومتنوعة تتطلب أشكالاً مبتكرة وفعالة من حيث التكلفة لمعالجة المعلومات لتحسين الرؤية واتخاذ القرار، ومن أهم خصائص البيانات السرعة والتنوع والحجم، ومن الصعب تحديد المعلومات الجيدة، ومدى جودتها، إلا أن مدى ملائمتها أو عدمه يمكن تحديده، وكذلك هو الحال بالنسبة للموثوقية، ومن أهم خصائص البيانات الأساسية، حسن التوقيت، الملائمة، الإكتمال، والكفاية، والدقة.

ما أهم الفروقات بين المعلومات والبيانات؟

البيانات (Data) تختلف عن المعلومات بأنها حقائق لكنها غير منظمة وغير مكررة، بينما تتميز المعلومات (Information) بأنها معالجة، ومنظمة، وذات معنى حقيقي، كما أن البيانات عبارة عن وحدة فردية لا تحمل أي معنى محدد، وتحتوي على المواد الخام للمعلومات، بينما يمكن للمعلومات أن تمثل مجتمعاً منطقياً.

من ناحية أخرى فالبيانات لا تعتمد على المعلومات، بينما تعتمد المعلومات على البيانات بشكل كبير، وحدة قياس البيانات بالبت والبايت، أما المعلومات فيمكن قياسها من خلال وحدة قياس الزمن أو السرعة أو الحرارة أو غير ذلك، والمعلومات كافية لإتخاذ القرارات بينما البيانات غير كافية لإتخاذ قرار.

البيانات والمعلومات من حيث التعريف

البيانات عبارة عن حقائق غير منظمة وخام، كما أنها عبارة عن تفاصيل، قد تكون على شكل نصوص، أو رموز أو ملاحظات، أو أرقام، أو عبارة عن وصف لشيء ما، البيانات قد لا تكون ذات أهمية بحد ذاتها، وفي الغالب ليس لها هدف محدد.

أما عن المعلومات فهي عبارة عن البيانات المنظمة وغير المنظمة، والتي خضعت للمعالجة، هي ذات أهمية، ولها سياق محدد، كما أنها مهمة وأساسية لإتخاذ القرارات.

البيانات والمعلومات من حيث الشكل

البيانات عبارة عن حقائق، بينما المعلومات تعني كيف تفهم هذه الحقائق، والبيانات تستخدم للتعبير عن شيء جماعي، بينما المعلومات تستخدم للتعبير عن شيء فردي وبشكل عام فإن البيانات تستخدم للتعبير عن الأشكال الأولية للأحرف والعبارات والأرقام، بينما المعلومات عكس ذلك تماماً، فهي عبارات مفهومة وذات معنى، كما يمكن أن تمثل البيانات الإستنتاجات والأفكار.

البيانات والمعلومات من حيث وحدة القياس

كلمة بيانات كلمة لاتينية (datum) ومعناها أن تعطي معنى لشيء ما، ومع مرور الزمن أصبحت البيانات صيغة للتعبير عن الجمع، بينما المعلومات كلمة أصلها فرنسي تشير إلى فعل الإعلام وتستخدم في وسائل الإتصال، والتعليم، ومن المعروف أن البيانات تتمثل المادة الخام للمعلومات وهي عبارة عن وحدة واحدة، تقاس بالبت أو البايت، بينما تقاس المعلومات ذات الفائدة بالكمية والوقت والكثير من وحدات القياس المعروفة لتمثيل المعلومات.

الفرق بين البيانات والمعلومات في الكمبيوتر

الكمبيوتر هو عبارة عن جهاز إلكتروني، تتحكم وتسيطر عليه برامجه المخزنة على وحدة الذاكرة الخاصة به، كما أنه يعالج البيانات، ويحولها من مواد أولية أو مدخلات، إلى مواد معالجة تسمى بالمعلومات أو المخرجات، ومن مزايا جهاز الكمبيوتر احتوائه على ذاكرة تخزين للتعليمات والبيانات، إذ يخزنها بشكل مؤقت لحين معالجتها، وتحتفظ هذه الذاكرة بالمعلومات قبل وصولها للمستلم.

البيانات والمعلومات من حيث الاستقلالية

استقلالية البيانات مصطلح مهم وأساسي في مجال نظم ادارة قواعد البيانات، وهي خاصية لنظام DBMS، تساعد على تغيير النمط لمخطط قواعد البيانات، من نظام قاعدة البيانات ضمن مستوى واحد، دون اللجوء إلى تغيير المخطط في المستوى الأعلى لقاعدة البيانات، وتساهم استقلالية البيانات في الإحتفاظ بها بشكل منفصل عن باقي البرامج، ويعد استقلال البيانات من الوظائف الأساسية لمكونات النظام إذ يمكن استخدامها في العروض التقديمية والحوسبة.

البيانات والمعلومات من حيث طريقة التمثيل

تمثيل البيانات يُطلق عليه اسم آخر وهو تصوير البيانات، والمقصود به استخدام الطريقة المرئية لتوصيل البيانات، أو تحويلها لمصادر مرئية للمستخدم، ويوجد العديد من فئات التمثيل المرئي للبيانات بشكل عام: وهي الزمني ويندرج ضمنه مخططات المناطق القطبية، وتسلسل السلال الزمنية، والرسوم البيانية والجداول الزمنية، أما عن التمثيل الهرمي فيندرج ضمنه المخططات الحلقية ومخططات الشجرة، أما عن بيانات الشبكة، فيندرج ضمنها مخططات المصفوفة، والرسوم البيانية الغرينية.

البيانات والمعلومات من حيث الفائدة

البيانات عبارة عن أرقام وحقائق وتعد جزءاً من معلومة، ولا يمكن اعتبار البيانات معلومات، ولكي تصبح البيانات معلومات يجب أن تخضع للمعالجة أو التنظيم لجعلها مفيدة وذات معنى، اذ تعمل هذه المعلومات على خلق سياق للبيانات، والفرق الأساسي بين البيانات والمعلومات هو أن المعلومات مفيدة، والبيانات غير مفيدة، ومن الأمثلة على البيانات قائمة التواريخ، فهي بحد ذاتها غير مفيدة، الا اذ اضيفت اليها المعلومات التوضيحية مثل تواريخ العطل ذات الصلة بهذه القائمة.

استخدام الحاسب الآلي في البحث العلمي وجمع المعلومات

إن حل المشكلات نشاط قديم ، وقد أدى تطوير الأجهزة الإلكترونية ، وخاصة أجهزة الكمبيوتر ، إلى إعطاء دفعة إضافية لهذا النشاط . فيمكن الآن معالجة المشكلات التي لم يكن من الممكن حلها في وقت سابق بسبب الكم الهائل من العمليات الحسابية المتضمنة بمساعدة أجهزة الكمبيوتر بدقة وسرعة. حيث يعد الكمبيوتر بالتأكيد أحد

أكثر التطورات تنوعاً وذكاءً في العصر التكنولوجي الحديث. فيستخدمه الناس اليوم في كل مجالات الحياة تقريباً وبشكل خاص (استخدام الحاسب الآلي في البحث العلمي).

لم تعد أجهزة الكمبيوتر مجرد صناديق كبيرة بها أضواء ساطعة هدفها الوحيد إجراء العمليات الحسابية بسرعة عالية ولكنها تستخدم الدراسات في الفلسفة وعلم النفس والرياضيات واللغويات لإنتاج مخرجات تحاكي العقل البشري . ولقد وصل التطور في تكنولوجيا الكمبيوتر إلى مرحلة أنه من المستحيل معرفة ما إذا كنت تتحدث إلى إنسان أم آلة. في الواقع ، إن التقدم في أجهزة الكمبيوتر أمر مذهل.

بالنسبة للباحث ، فإن استخدام الكمبيوتر لتحليل البيانات المعقدة جعل الأمر أكثر سهولة (مثل استخدام الحاسب الآلي في البحث العلمي)، فقد أصبحت أجهزة الكمبيوتر الإلكترونية الآن جزءاً لا غنى عنه لطلاب البحث في العلوم الفيزيائية والسلوكية وكذلك في العلوم الإنسانية.

فيجب أن يتعرف الطالب الباحث في عصر تكنولوجيا الكمبيوتر هذا على أساليب واستخدام الحاسب الآلي في البحث العلمي. يساعد الفهم الأساسي للطريقة التي يعمل بها الكمبيوتر الشخص على تقدير فائدة هذه الأداة القوية. مع مراعاة كل هذا ، يقدم هذا الفصل أساسيات أجهزة الكمبيوتر ، ويجب على أسئلة مثل : ما هو الكمبيوتر ؟ كيف يعمل ؟ كيف يتواصل المرء معه؟ كيف يساعد في تحليل البيانات؟ وكيف يمكن استخدام الحاسب الآلي في البحث العلمي؟

خصائص مهمة لجهاز الحاسوب

الخصائص التالية لأجهزة الكمبيوتر جديرة بالملاحظة، وتجعله فعالاً عند استخدام الحاسب الآلي في البحث العلمي:

1. السرعة : يمكن لأجهزة الكمبيوتر إجراء العمليات الحسابية في بضع ثوان فقط والتي سيحتاج البشر إلى أسابيع للقيام بها يدوياً. وقد أدى ذلك إلى العديد من المشاريع العلمية التي كانت مستحيلة في السابق.
2. القدرة : كون الكمبيوتر آلة ، فإنه لا يعاني من سمات الإنسان المتمثلة في التعب وعدم التركيز. إذا كان لابد من إجراء مليوني عملية حسابية ، فسيتم إجراء المليونين بنفس الدقة والسرعة تماماً كالأولى.

3. التخزين: على الرغم من أن سعة التخزين لجهاز الكمبيوتر الحالي أكبر بكثير من نظيرتها السابقة ، إلا أن الذاكرة الداخلية لوحدة المعالجة المركزية كبيرة بما يكفي للاحتفاظ بقدر معين من المعلومات تماماً كما يختار العقل البشري ما يشعر به ويحتفظ به.

4. الدقة: دقة الكمبيوتر عالية باستمرار. يمكن أن تحدث أخطاء في الماكينة ، ولكن نظراً لزيادة الكفاءة في تقنيات اكتشاف الأخطاء ، نادراً ما تؤدي هذه الأخطاء إلى نتائج خاطئة. هذه الخاصية من أهم الخصائص التي تجعله مميزاً عند استخدام الحاسب الآلي في البحث العلمي.

5. التشغيل الآلي: بمجرد أن يكون البرنامج في ذاكرة الكمبيوتر ، كل ما هو مطلوب هو التعليمات الضمنية إليه والتي يتم نقلها واحدة تلو الأخرى ، إلى وحدة التحكم للتنفيذ. تتبع وحدة المعالجة المركزية هذه التعليمات حتى تلبي آخر تعليمات تقول “أوقف تنفيذ البرنامج”.

6. الأرقام الثنائية: تستخدم أجهزة الكمبيوتر فقط نظام الأرقام الثنائية (نظام يتم فيه تمثيل جميع الأرقام بمزيج من رقمين - واحد وصفر) وبالتالي تعمل على أساس رقمين ، مقارنة بالحساب العشري العادي الذي يعمل على قاعدة العشرة. (استخدام الحاسب الآلي في البحث العلمي).

الحاسوب والبحث العلمي وجمع البيانات

أصبح استخدام الحاسب الآلي في البحث العلمي أحد أكثر أدوات البحث فائدة في العصر الحديث. تعتبر أجهزة الكمبيوتر مناسبة بشكل مثالي لتحليل البيانات المتعلقة بمشاريع البحث الكبيرة. يهتم الباحثون بشكل أساسي بالتخزين الضخم للبيانات واسترجاعها بشكل أسرع عند الحاجة ومعالجة البيانات بمساعدة تقنيات مختلفة. في كل هذه العمليات ، تكون أجهزة الكمبيوتر مفيدة للغاية. أدى استخدامها ، إلى جانب تسريع العمل البحثي ، إلى تقليل الكدح البشري وزيادة جودة النشاط البحثي.

وجد الباحثون في الاقتصاد والعلوم الاجتماعية الأخرى ، حتى الآن ، أن استخدام الحاسب الآلي في البحث العلمي يشكل جزءاً لا غنى عنه من معدات البحث

الخاصة بهم. يمكن استخدام الحاسب الآلي في البحث العلمي الباحث من إجراء العديد من العمليات الحسابية الإحصائية بسهولة وسرعة.

يعد حساب الوسائل ، والانحرافات المعيارية ، ومعاملات الارتباط ، واختبارات "t" ، وتحليل التباين ، وتحليل التباين المشترك ، والانحدار المتعدد ، وتحليل العوامل والتحليلات المختلفة مجرد عدد قليل من البرامج والبرامج الفرعية المتوفرة في جميع مراكز الكمبيوتر تقريباً.

وبالمثل ، فإن البرامج المعلقة للبرمجة الخطية والتحليل متعدد المتغيرات ومحاكاة مونت كارلو وما إلى ذلك. باختصار ، تتوفر حزم البرامج بسهولة لمختلف التقنيات التحليلية والكمية البسيطة والمعقدة التي يستخدمها الباحثون عمومًا. العمل الوحيد الذي يتعين على الباحث القيام به هو تغذية البيانات التي جمعها بعد تحميل نظام التشغيل وحزمة البرامج الخاصة على الكمبيوتر. سيكون الإخراج ، أو قول النتيجة ، جاهزاً في غضون ثوان أو دقائق اعتماداً على كمية العمل.

كثيراً ما تستخدم التقنيات التي تنطوي على عملية التجربة والخطأ في منهجية البحث. هذا ينطوي على الكثير من العمليات الحسابية والأعمال ذات الطبيعة المتكررة. استخدام الحاسب الآلي في البحث العلمي هو الأنسب لمثل هذه التقنيات ، مما يقلل من إرهاق الباحثين من ناحية ، وينتج النتيجة النهائية بسرعة من ناحية أخرى. هكذا. يتم توفير سيناريوهات مختلفة للباحثين عن طريق أجهزة الكمبيوتر في أي وقت كان من الممكن أن يستغرق أياماً أو حتى شهوراً .

وتعتبر وسيلة التخزين التي توفرها أجهزة الكمبيوتر ذات فائدة كبيرة للباحث لأنه يمكنه الاستفادة من البيانات المخزنة كلما احتاج إلى ذلك. (استخدام الحاسب الآلي في البحث العلمي).

استخدام الحاسب الآلي في البحث العلمي

إن أجهزة الكمبيوتر تسهل العمل البحثي. يمكن معالجة وتحليل البيانات التي لا تعد ولا تحصى بسهولة وسرعة أكبر. علاوة على ذلك ، فإن النتائج التي تم الحصول عليها صحيحة وموثوقة بشكل عام. ليس هذا فقط ، بل يتم تطوير التصميم والرسوم البيانية التصويرية والتقارير بمساعدة أجهزة الكمبيوتر. ومن ثم ، يجب إعطاء الباحثين

تعليمًا على الكمبيوتر وأن يتم تدريبهم على الخط حتى يتمكنوا من استخدام أجهزة الكمبيوتر في عملهم البحثي.

خطوات مهمة عند استخدام الحاسب الآلي في البحث العلمي

يجب على الباحثين المهتمين بتنمية مهارات تحليل بيانات الكمبيوتر ، أثناء استشارة مراكز الكمبيوتر وقراءة الأدبيات ذات الصلة ، أن يكونوا على دراية بالخطوات التالية عند استخدام الحاسب الآلي في البحث العلمي :

1. تنظيم البيانات وترميزها.
 2. تخزين البيانات في الكمبيوتر.
 3. اختيار التقنيات الاحصائية المناسبة.
 4. اختيار حزمة البرامج المناسبة.
 5. تنفيذ برامج الكمبيوتر.
- يجب وضع البيانات المشفرة في نماذج تشفير (تتطلب معظم الأنظمة حداً أقصى 80 عموداً لكل سطر في هذه الأشكال) في المساحة المناسبة المخصصة لكل متغير. بمجرد أن يعرف الباحث عدد المساحات التي سيشغلها كل متغير ، يمكن تخصيص المتغيرات لأرقام أعمدتها (من 1 إلى 80). إذا كانت هناك حاجة إلى أكثر من 80 مسافة لكل موضوع ، فسيُلمزم تخصيص سطرين أو أكثر. الأعمدة القليلة الأولى مخصصة بشكل عام لرقم هوية الموضوع. يتم استخدام الأعمدة المتبقية للمتغيرات. عند استخدام عدد كبير من المتغيرات في دراسة ما ، فإن فصل المتغيرات بمسافات يجعل البيانات أسهل في الفهم ويسهل استخدامها مع البرامج الأخرى.

يشير الوصف أعلاه بوضوح إلى فائدة استخدام الحاسب الآلي في البحث العلمي وبشكل خاص في تحليل البيانات. يمكن للباحثين ، باستخدام أجهزة الكمبيوتر ، القيام بمهمتهم بسرعة أكبر وموثوقية أكبر. ستعمل التطورات التي تحدث الآن في تكنولوجيا الكمبيوتر على تعزيز وتسهيل استخدام أجهزة الكمبيوتر للباحثين. لن تظل معرفة البرمجة عقبة في استخدام الكمبيوتر.

طريقة جمع البيانات باستخدام الإنترنت

حتى وقت قريب، كان من المعتاد إجراء الاستطلاعات بشكل كامل مع المحاور لزيارة المنازل أو المؤسسات باستخدام استبيان وقلم رصاص. تتطلب هذه الطريقة التقليدية الكثير من الوقت لإكمال عملية زيارة المستجيبين وملء الاستبيانات وتسجيل البيانات. علاوة على ذلك، فإنه يثقل كاهل المستجيبين فيما يتعلق بمسائل الوقت والخصوصية التي يتعين عليهم مقابلتها مع المحاور للكشف عن قدر من المعلومات الشخصية. ومع ذلك، وفقاً للتطورات الكبيرة في تكنولوجيا المعلومات، كان هناك جهد مستمر لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المسوحات الإحصائية للحصول على كفاءة أعلى. في أواخر التسعينيات من القرن الماضي، تم إنتاج طريقة إجراء المقابلات الذاتية بمساعدة الكمبيوتر (CASI) لاستخدام حاسب محمول أو كمبيوتر محمول في كوريا، لتحل محل الطريقة القديمة للاستبيانات الورقية في مسح أسعار المستهلك (CPS) ومسح السكان النشطين اقتصادياً (EAPS). بالإضافة إلى ذلك، تم وضع مسح التعدين والتصنيع الحالي (CMMS) الذي يتم إجراؤه من خلال الاتصال عبر الكمبيوتر الشخصي موضع التنفيذ أيضاً. بعد عام 2000، انتشر الإنترنت في جميع أنحاء البلاد وارتفع كعامل مهم في إيجاد طرق فعالة في المعلومات الإحصائية منذ التسعينيات. تمت تجربة فكرة استخدام الإنترنت في الاستطلاعات في القطاعات الخاصة مثل منظمات استطلاع الرأي العام. ومع ذلك، كانت NSO مترددة في استخدام أساليب الإنترنت بسبب الافتقار إلى بيئة الإنترنت وحماية الخصوصية.

مزايا البحث على الإنترنت

خصائص العينة. هناك العديد من الطرق التي توفر بها الإنترنت مزايا مهمة على طرق جمع البيانات الشخصية، مثل ما يتعلق بحجم العينة المعين لكل وحدة زمنية وإمكانية الوصول إلى مجموعات سكانية متخصصة. أسفرت بعض الدراسات عن عينات من الإنترنت تصل إلى أربع مرات أكبر من العينات الشخصية، وتشير إلى أن جمع البيانات عبر الإنترنت لكل وحدة زمنية أكثر كفاءة وفعالية من حيث التكلفة من الاستطلاعات المرسلة بالبريد أو الشخصية. بالإضافة إلى ذلك أبلغت الدراسات التي تجمع البيانات عبر الإنترنت عن معدلات استجابة تقارب 60%، مساوية لتلك الخاصة باستطلاعات

البريد والهاتف. الإنترنت أيضاً مصدر غني لأولئك الذين يبحثون عن مجموعات سكانية متخصصة أو موصومة بالعار أو يصعب الوصول إليها بطريقة أخرى والتي سيكون من المستحيل العثور عليها في مجتمع الطلاب الجامعيين. إن تجنيد مثل هذه العينات بطرق أخرى غير الإنترنت سوف يستغرق وقتاً طويلاً للغاية ومكلفاً ، وغالباً ما يكون غير مجدٍ. على سبيل المثال ، إذا كان المرء يرغب في مسح الأشخاص المصابين بالأمراض المنقولة جنسياً ، أو بعض الاضطرابات النفسية ، أو عوائل الكلام ، أو الناجين من السرطان ، أو حتى مجموعة من المتحولين جنسياً ، فإن البحث السريع عبر الإنترنت ينتج عنه العديد من لوحات الإعلانات ، وقوائم الخدمات ، وغرف الدردشة التي يتم من خلالها التجنيد النشط من المشاركين سهل نسبياً. يمكن أيضاً الوصول بسهولة إلى مجموعات سكانية أخرى محددة أو يصعب الوصول إليها ، على سبيل المثال ، راكبي الدراجات النارية والقفز بالمظلات والموسيقيين وما شابه ذلك عبر الإنترنت.

طرق جمع البيانات الشخصية للمقابلات عبر الإنترنت

على الرغم من التردد الأولي في اعتبار البحث المدار بواسطة الكمبيوتر خياراً قابلاً للتطبيق ، فقد استخدم باحثو علم النفس والتعليم أجهزة الكمبيوتر لجمع البيانات في المختبرات منذ عقود. في أوائل التسعينيات ، تم تقديم استطلاعات "القرص عن طريق البريد" (DBM) ، حيث أرسل الباحثون نسخة من استطلاعهم بالبريد على قرص مرن للمشاركين للوصول إليها في أوقات فراغهم في خصوصية منزلهم ، (Dahl، 1992). كانت فائدة DBM على الاستطلاعات الورقية والقلم الرصاص التقليدية التي يتم إرسالها بالبريد إلى المنزل هي أنه باستخدام DBM ، لم يكن على الباحثين إدخال البيانات في الكمبيوتر، وبالتالي القضاء على ساعات العمل والخطأ البشري. كانت الاستطلاعات المستندة إلى البريد الإلكتروني (البريد الإلكتروني) سريعة في اتباع DBM ، وتوفر فائدة إضافية تتمثل في القدرة على الوصول إلى عدد أكبر من السكان بتكلفة ووقت أقل ، بالإضافة إلى "تذكيرات" أكثر فعالية من حيث التكلفة. لقد تم استخدام أجهزة الكمبيوتر على نطاق واسع في المعامل البحثية ، واستخدام الإنترنت لجمع البيانات هو مجرد امتداد لتقنية الكمبيوتر هذه المستخدمة بكثرة. بينما أعرب بعض الباحثين عن مخاوفهم بشأن إمكانية التبادل بين طرق البحث المحوسبة مقابل طرق البحث الورقية

والقلم الرصاص ، تزعم بعض الدراسات أن الأساليب التي يديرها الكمبيوتر تقلل الاستجابة الاجتماعية للرغبة (SDR) من خلال خلق إحساس أكبر بعدم الكشف عن هويته للمشاركين. وقد ثبت أيضاً أن الطرق المحسوبة تقلل ، إن لم تكن تقضي تماماً ، على تأثيرات تحيز المجرب من خلال القيام بعمل حاسوبي محايد وغير متحيز وأن ينظر إليه المشارك باعتباره خبيراً.

تطبيقات الحاسوب الأخرى

في الوقت الحاضر، وعلاوة على استخدام الحاسب الآلي في البحث العلمي؛ تستخدم أجهزة الكمبيوتر على نطاق واسع لأغراض متنوعة. تعتمد المؤسسات التعليمية والتجارية والصناعية والإدارية والنقل والطبية والاجتماعية والمالية والعديد من المنظمات الأخرى بشكل متزايد على مساعدة أجهزة الكمبيوتر إلى حد ما أو آخر. حتى لو كان عملنا لا ينطوي على استخدام أجهزة الكمبيوتر في عملنا اليومي ، فإننا كأفراد نتأثر بها.

“سائقي السيارات والركاب الجويون ومرضى المستشفيات والعاملون في المتاجر الكبرى هم بعض الأشخاص الذين تعالج أجهزة الكمبيوتر معلوماتهم. تتم معالجة فواتير كل من يدفع مقابل الكهرباء أو الهاتف بواسطة أجهزة الكمبيوتر. كثير من الأشخاص الذين يعملون في المؤسسات الكبرى ويتلقون رواتب شهرية لديهم قسائم رواتبهم من أجهزة الكمبيوتر.

وبالتالي ، من الصعب العثور على أي شخص بطريقة أو بأخرى ليس لديه بعض المعلومات المتعلقة به تتم معالجتها بواسطة الكمبيوتر “. “يمكن لأي شخص استخدام أجهزة الكمبيوتر: الأطباء ورجال الشرطة والطيارون والعلماء والمهندسون وحتى زوجات المنازل مؤخراً.

تستخدم أجهزة الكمبيوتر ليس فقط في التطبيقات الرقمية ولكن أيضاً في التطبيقات غير الرقمية مثل إثبات النظريات ولعب الشطرنج وتحضير القائمة والتوفيق بين الزوجين وما إلى ذلك. بدون أجهزة الكمبيوتر ربما لم نحقق عدداً من الأشياء. على سبيل المثال ، لا يمكن للإنسان أن يهبط على القمر ولا يمكنه إطلاق الأقمار الصناعية. ربما لم نبني 100 مبنى أو قطارات وطائرات عالية السرعة.

خاتمة

جمع البيانات عبر الإنترنت له العديد من الفوائد المحتملة. لسوء الحظ ، هناك أيضاً العديد من المشكلات المحتملة. عند الاستخدام الصحيح ، يمكن أن ينتج عن جمع البيانات عبر الإنترنت عينات كبيرة ، ويكون حلاً لمشاكل التمويل ، ويسهل الخدمات اللوجستية ، ويقضي على إدخال البيانات. ومع ذلك ، يمكن أن تنشأ المشاكل خلال أي مرحلة من مراحل البحث. من خلال التخطيط الدقيق ، يمكن تجنب العديد من المشكلات تماماً.

يوضح المقال معنى البيانات والتي هي عبارة عن المادة الخام والأولية للمعلومات، وأن المعلومات هي المادة التي خضعت للمعالجة، إذ تختلف البيانات عن المعلومات بالعديد من النواحي، مثل الاختلاف من حيث الشكل، كما يمكن أن تكون البيانات عبارة عن أرقام أو حروف أو رموز، بينما المعلومات يعبر عنها بمفاهيم واضحة مثل درجات الحرارة، والكمية والنوع، كما تختلف من حيث وحدة القياس، واستقلاليتها، وطريقة تمثيلها، وفائدتها. ويوضح المقال العديد من الأمثلة العملية والتي توضح علاقة البيانات بالمعلومات، والجدير بالذكر أن البيانات تعبر عن المدخلات في جهاز الكمبيوتر، والتي تخضع للمعالجة من قبل البرامج التي يحتوي عليها الكمبيوتر، لتعطينا المخرجات وهي عبارة عن معلومات جاهزة.

المصادر والمراجع

- Boisot, M., & Canals, A. (2004). Data, information and knowledge: have we got it right? *Journal of evolutionary economics*, 14(1), 43-67.
- Mastrandrea, R., Fournet, J., & Barrat, A. (2015). Contact patterns in a high school: a comparison between data collected using wearable sensors, contact diaries and friendship surveys. *PloS one*, 10(9), e0136497.
- Madden, A. D. (2000, November). A definition of information. In *Aslib Proceedings*. MCB UP Ltd.
- Liew, A. (2007). Understanding data, information, knowledge and their inter-relationships. *Journal of knowledge management practice*, 8(2), 1-16.
- Yovits, M. C., & Abilock, J. G. (1974). A Semiotic Framework for Information Science Leading to the Development of a Quantitative Measure of Information.
- Chen, M., Ebert, D., Hagen, H., Laramée, R. S., Van Liere, R., Ma, K. L., ... & Silver, D. (2008). Data, information, and knowledge in visualization. *IEEE computer graphics and applications*, 29(1), 12-19.
- Hevner, A., & Chatterjee, S. (2010). Design science research in information systems. In *Design research in information systems* (pp. 9-22). Springer, Boston, MA.
- Avery, A., Savelyich, B., Sheikh, A., Cantrill, J., Morris, C., Fernando, B., ... & Teasdale, S. (2005). Identifying and establishing consensus on the most important safety features of GP computer systems: e-Delphi study. *Journal of Innovation in Health Informatics*, 13(1), 3-11.
- Cragin, M. H., & Shankar, K. (2006). Scientific data collections and distributed collective practice. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 15(2), 185-204.
- Babbitt, M. (1965). The use of computers in musicological research. *Perspectives of New Music*, 74-83.
- Fuchs, T., & Woessmann, L. (2004). Computers and student learning: Bivariate and multivariate evidence on the availability and use of computers at home and at school (No. 1321). CESIFO working paper.
- Reips, U. D. (2012). Using the Internet to collect data.
- D'Amore, R., & Konchady, M. (1999). Cooperative Searching on the Internet. In *WebNet World Conference on the WWW and Internet* (pp. 1238-1239). Association for the Advancement of Computing in Education (AACE).
- Morgan, D. L., Ataie, J., Carder, P., & Hoffman, K. (2013). Introducing dyadic interviews as a method for collecting qualitative data. *Qualitative health research*, 23(9), 1276-1284.

ثقافة الجودة وتأثيرها في الرضا الوظيفي

دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من مدراء فندق فلسطين والمنصور في بغداد

الاستاذ المساعد الدكتور آمال كمال حسن البرزنجي

الأستاذ منتهى أحمد محمد النعيمي

الجامعة المستنصرية / كلية العلوم السياحية

المستخلص

تسعى منظمات الاعمال على اختلاف انواعها وفلسفتها الى التطور المتواصل لتحقيق اهدافها المتعددة والمتجددة من خلال إرساء ثقافة الجودة بشكل يساهم في جعل عاملهم راضون عن أداء أعمالهم، ما أدى الى ظهور تحديات كبيرة لا بد من مواجهتها بالمنافسة والمعلوماتية، لذا وجب على تلك المنظمات اتخاذ التدابير والاجراءات لمواجهة التعقيدات والمشكلات للتوصل لأفضل الطرق والوصول الى الاهداف، والنمو والبقاء وتحقيق التميز والرضا الوظيفي، وعليه عملت الادارات على بناء نظم الجودة الكفوءة وبداياتها نشر ثقافة الجودة وتعميمها على العاملين، بحيث تكون مبنية على أسس وقواعد والتمتع بالمزايا التنافسية لتقديم افضل الخدمات.

وعليه تم اختيار الموضوع عنوانا لبحثنا اذ ضم مبحثين المبحث الأول تناول المفاهيم النظرية لمتغيرات البحث (ثقافة الجودة و الرضا الوظيفي) ، والمبحث الثاني تناول التحليل العملي والاحصائي لفرضيات البحث بوساطة البرنامج الاحصائي SPSS v24 ، وتمثلت عينة البحث مدراء الأقسام في فندق فلسطين والمنصور وبلغ عددهم 60 فردا ، من خلال اجابتهم على استمارة الاستبانة وسيلة جمع البيانات ميدانيا ، وتوصلت الباحثتان الى أهم الاستنتاجات تمثلت بـ(توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين(ثقافة الجودة) و(الرضا الوظيفي)) و(يوجد تأثير ذو دلالة معنوية من قبل ثقافة الجودة في الرضا الوظيفي) للمنظمة الفندقية المبحوثة وعليه تم وضع أهم التوصيات تمثلت بـ(تطبيق العادات والاعتقادات الخاصة بتصميم السلع والخدمات التي تلبي حاجات ورغبات الزبون لتحقيق نجاح المنظمة على المدى البعيد و تشجيع أعضاء المنظمة على تنمية قدراتهم وتحسين مهاراتهم من خلال عملية التعلم والتعليم) و (توفير محيط للعمل خالي من التوتر والقلق لخلق الولاء المتمثل في إخلاص الأفراد العاملين لعملهم ومنظمتهم التي يعملون فيها).

الكلمات المفتاحية : ثقافة الجودة ، الرضا الوظيفي

Abstract

Business organizations of all kinds and philosophy seek to continuous development to achieve their multiple and renewable goals by establishing a quality culture in way that contributes to make their workers satisfied with performance of their work, that led to the emergence great challenges that must be faced by competition and information technology, Therefore, these organizations must take measures and procedures to face the complexities and problems to reach the best ways and reach the goals, and growth, survival, achievement of excellence and job satisfaction, Accordingly, the departments worked on building efficient quality systems, and its beginnings were to spread the quality culture and circulate it to employees, So that it is built on the foundations and rules and enjoy the competitive advantages to provide the best services.

Accordingly, the topic was chosen as the title of our research, as it included two topics, the first section dealt with the theoretical concepts of the research variables (the culture of quality and job satisfaction), and the second topic dealt with the practical and statistical analysis of the research hypotheses by means of the statistical program SPSS v24. Through their answers to the questionnaire, the method of data collection in the field, The two researchers reached the most important conclusions represented by (there is a statistically significant relationship between (quality culture) and (job satisfaction) and (there is a significant effect of quality culture on job satisfaction) for the hotel organization surveyed, and accordingly, the most important recommendations were put in the form of (application Habits and beliefs about designing goods and services that meet the needs and desires of the customer to achieve the long-term success of the organization and encouraging members of the organization to develop their capabilities and improve their skills through the process of learning and teaching) and (providing a work environment free of stress and anxiety to create loyalty represented by the dedication of working individuals to their work and their organization in which they work).

Keywords: quality culture, job satisfaction

المقدمة

تعد ثقافة الجودة من المفاهيم الأساسية لإدارات الفنادق التي يتطلب منها تطبيق نظام للجودة بشكل فاعل يساهم في تطوير الخدمات المقدمة للضيوف لتسهيل إجراءات العمل وتهيأت كل الإمكانيات المادية والبشرية ولإرساء ثقافة الجودة من خلال تدريب العاملين وإكسابهم معارف ومهارات والعمل بروح الفريق لبيان هذه الثقافة ونشرها بما يلبي حاجات ورغبات الضيوف وبالتالي ينعكس على الرضا الوظيفي بشكل إيجابي ويحقق الثقة والقناعة والارتياح والانعكاسات الإيجابية لمرتادي هذه الفنادق والحصول على مزايا تنافسية تزيد من فرص زيادة الإنتاج والأرباح والتي تنعكس بشكل واضح على رضا العاملين وضمان بقائهم للعمل في الفنادق.

منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث:

تعاين أكثر منظمات الأعمال بعدم قيامها بتوعية عاملها بنشر ثقافة الجودة وبناء نظام للجودة تستند عليه في انجاز اعمالها وتحسين أدائها وصولاً للأهداف المرسومة وتحقيق الرضا الوظيفي، وعليه يمكن بلورة المشكلة بالتساؤل الآتي:

- هل توجد علاقة بين ثقافة الجودة والرضا الوظيفي في المنظمات الفندقية

المبحوثة ؟

ثانياً: أهمية البحث:

يمكن بيان الأهمية من خلال الآتي:

- يتناول البحث موضوعاً مهماً تفتقر كثير من المنظمات تطبيقه وبشكل صحيح.
- إرساء معالم ثقافة الجودة وصولاً لرضا وظيفي وكفاءة أداء وفاعلية العاملين تؤدي الى امتلاك مزايا تنفرد بها المنظمة عن المنظمات المنافسة الأخرى.

ثالثاً: أهداف البحث

- تسليط الضوء على ثقافة الجودة في المنظمات الفندقية، والعمل بآلية صحيحة لتأسيس نظام جودة متكامل.
- تحقيق الرضا الوظيفي والقناعة اللازمة التي تسهم في بقاء العاملين وتنقيفهم، وبالتالي بقاء المنظمة في السوق وبقوة.

رابعاً : فرضية البحث :

الفرضية الرئيسية الأولى : توجد علاقة بين ثقافة الجودة والرضا الوظيفي حسب آراء عينة البحث.

الفرضية الرئيسية الثانية : يوجد تأثير معنوي ذي دلالة احصائية بين ثقافة الجودة والرضا الوظيفي.

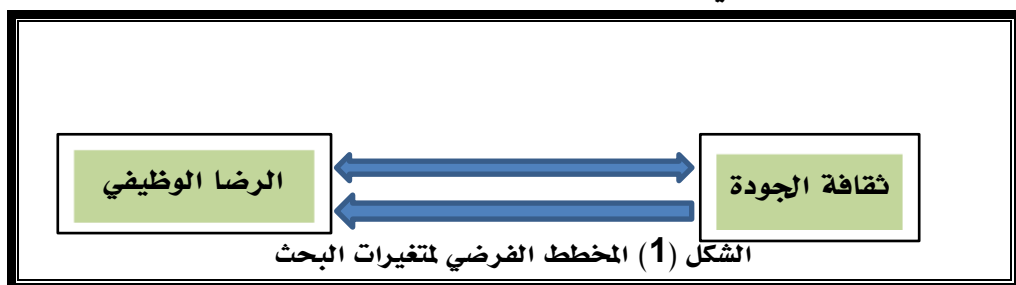
خامساً : وسائل جمع البيانات

- تم اجراء المقابلات الشخصية، واعتماد الاستبانة للحصول على البيانات اللازمة.

سادساً : مجتمع وعينة البحث

- تمثل مجتمع البحث بمدراء فنادق الدرجة الاولى ببغداد، وكانت العينة من مدراء فندق المنصور وفلسطين، حيث تم توزيع الاستبانة على (60) فرداً منهم.

سابعاً : المخطط الافتراضي



المصدر : اعداد الباحثين بالاعتماد على متغيرات الدراسة

المبحث الأول (المفاهيم النظرية لمتغيرات البحث)

توطئة : سيتم في هذا المبحث تناول المفاهيم النظرية لمتغيرات البحث (ثقافة

الجودة) و (الرضا الوظيفي) بالاعتماد على المصادر والدراسات العلمية وعلى النحو الآتي :

أولاً : مفهوم وتعريف ثقافة الجودة :

بيّن العديد من الباحثين مفهوم ثقافة الجودة وعلى نحو واسع ومتميز فقد عرفها كل من (Goetsch&Davis.2006:174) ثقافة الجودة بأنها نظام تضم قيم

تنظيمية ناتجة عن بيئة سائدة تؤدي الى تحقيق وتحسين مستمر للجودة، وتتكون من قيم وتقاليد، واجراءات، وتوقعات تعزز الجودة، فيما عرف (الجبوري، 2008: 317) ثقافة الجودة بأنها مجموعة من القيم ذات الصلة بالجودة التي تبين قدرة المنظمة على مجابهة الظروف الخارجية التي تحيط بها وإدارة شؤونها الداخلية والقيم والمعتقدات التي هي موجّهات اساسية للثقافة.

وتعرف ثقافة الجودة على أنها القابليات التنظيمية والعادات والاعتقادات التي يمكن من خلالها تصميم وتسليم السلع والخدمات التي يمكن ان تلبي حاجات ورغبات الزبون وتحقيق النجاح على المدى البعيد (Defeo, 2005:4).

ويؤكد (Lee, 2000:53)، دور ثقافة الجودة في تحقيق التطوير من خلال تأثيرها في السلوك الإنساني من خلال:

- أ- تساعد ثقافة الجودة على تحقيق التفوق والامتياز في الأداء المنظمي.
- ب- تشجع اعضاء المنظمة على التعلم والتعليم، فثقافة الجودة تركز على تشجيع أعضاء المنظمة على تنمية قدراتهم وتحسين مهاراتهم من خلال عملية التعلم والتعليم، ولكي يصبحوا مبدعين ودافعيّتهم للتعلم مرتفعة وعالية.
- ت- تساعد على زيادة مدى تقبل الفرد لآراء الآخرين واحترام وجهات نظرهم، وانتشار هذه الثقافة يعزز ذلك.

وثقافة الجودة هي المناخ التنظيمي الذي يؤدي فيه مجموعات العاملين سوية مهامهم المعينة ولها مكونين تبنى عليهما شروط العملية فالمكون الأول تنظيمي وهو سمة هيكلية والذي يشير إلى المهام والمعايير ومسؤوليات الأفراد ووحدات الخدمات، أما الثاني فهو سمة نفسية تشير إلى الضم والمرونة والاشتراك والآمال والعواطف وان الثقافة تعني الإطار المفاهيمي لهذه السمات المختلفة التنظيمية والنفسية والتي تشير إلى حث أو تحريك الأفراد نحو تحقيق الأهداف (Forment, 2004:11).

ويمكن أن تعرف بأنها: "مجموعة من القيم ذات الصلة بالجودة التي يتم تعلمها بشكل مشترك من أجل تطوير قدرة المنظمة على مجابهة الظروف الخارجية التي تحيط بها وعلى إدارة شؤونها الداخلية (Milkovich & William, 1997:73). كما تعبر عن: "مجموعة القيم التي تنشرها وتؤكدّها الإدارة العليا لدى العاملين في منظمة ما، والتي يترتب عليها اكتساب العاملين مجموعة من الأنماط السلوكية تتطلبها مبادئ الجودة

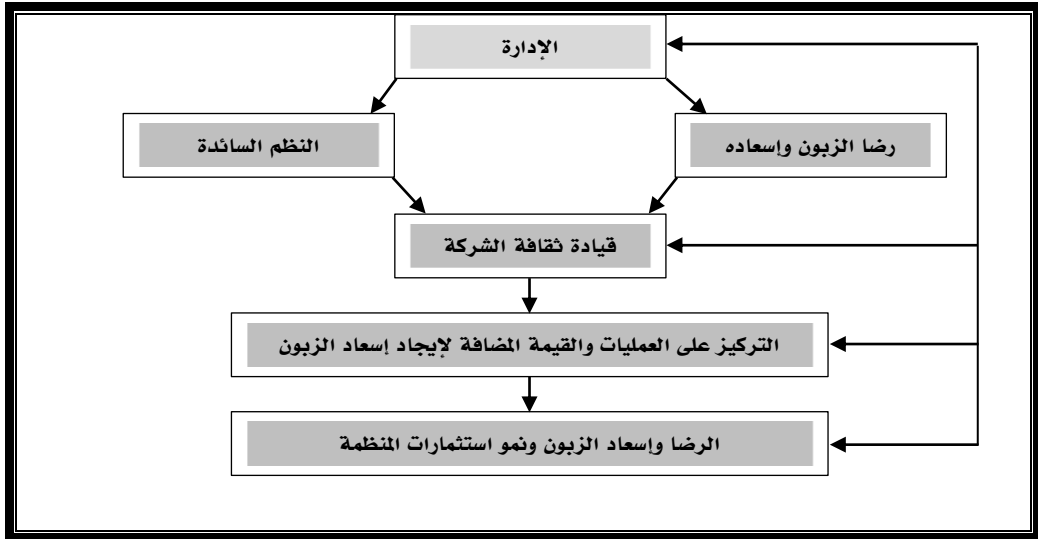
(Chang,1996:35)، وعرف (Juran & Gryna.1993:158) الجودة على أنها نمط العادات والمعتقدات والسلوكيات البشرية المرتبطة بالجودة.

وفي تعريف آخر لثقافة الجودة باعتبارها نظاماً للقيم التنظيمية التي تنتج عن تلك البيئة المواتية لتأسيس الجودة وتتألف من القيم والتقاليد التي تعزز الجودة في المفاهيم والتنظيمية، (Goetsch & Stanley ,1994:122). وعرفها (Freed,1997:3) على أنها فلسفة شخصية وثقافة تنظيمية تستخدم كمقياس للنتاج العلمي وتقنيات إدارية منظمة وتعاون لتحقيق الأهداف المرسومة.

ثانياً : أهمية ثقافة الجودة

أشار كل من (Olsen & Maassen,2007:16) إلى أن أهمية ثقافة الجودة تتضمن الجوانب الآتية :

- أ- تعزيز المشاركة من خلال العمل بروح الفريق.
 - ب- تشجيع التنافس والتعاون بين الإدارة والعاملين.
 - ت- تشخيص المشكلات والحلول المقترحة للتخلص من الأنشطة عديمة القيمة وتحديد مجالات التغيير.
 - ث- جعل التغيير عاملاً لتنشيط دافعية العاملين.
 - ج- هي أداة لتحسين الأداء المنظمي، وهذا ما يؤكد عليه في كل الأدبيات الإدارية.
 - ح- يساعد التركيز على القيم والمعايير في المنظمة على التحسينات المستمرة وهذا ما يؤدي إلى الارتقاء بالأداء المنظمي.
- وأكد (Sursock,2007:10) على أهمية ثقافة الجودة في بناء عمليات الجودة الداخلية والتي تنبع من الوعي بأهمية تشجيع وتمييز ابطال لثقافة الجودة يساهمون في تطوير وتطبيق استراتيجية ثقافة الجودة كما ان تدعيم ثقافة الجودة تساهم في التطوير الفعال للفرد والملائم والمصادر المالية.



الشكل (2)

المصدر: (Woods John A. 1996, The Six Values Of a Quality, jwoods@execpc.com)

ثالثاً : أبعاد الجودة :

أصبحت الجودة عاملاً مهماً في اختيار الزبون للسلعة أو الخدمة، وأصبح يعرف المنظمات التي تقدم المنتجات والخدمات ذات الجودة العالية وتتطابق مع مختلف احتياجاتهم، ولقد حددت أبعاد جودة الخدمة بالآتي: (Juran,1985,p.34)

1- الوقت: كم سينتظر الزبون من أجل الحصول على الخدمة، وهل انتهت الخدمة في الوقت المحدد؟

2- الاكتمال: هل يتوفر للزبون كل ما يطلبه؟ وهل يكتمل طلب الشراء؟

3- كيف يعامل العاملون الزبائن؟

4- الانسجام: هل يتوفر نفس المستوى من الخدمة للزبون في كل مرة؟

5- كم من السرعة والسهولة الحصول على الخدمة؟

6- الدقة: هل يتم إنجاز الخدمة بشكل صحيح في كل مرة؟

7- الاستجابة: كيف تتفاعل المنظمة مع الاوضاع غير العادية التي تحدث مرارا في المنظمة الفندقية؟

رابعاً : مفهوم الرضا والرضا الوظيفي:

بدأ الاهتمام بمصطلح الرضا في القرن العشرين وتعددت الدراسات التي تناولت مفهومه لأنه يرتبط بمشاعر الفرد التي غالباً ما يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغير المواقف المختلفة. حيث ان النفس البشرية تميل للعمل فهو إما ان يكون راضياً أو غير راضٍ عن هذا العمل، وهناك معان عديدة له فهو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل وبيئة، مع الثقة والولاء مع العوامل والمؤثرات البيئية الخارجية والداخلية. وهو اتجاه يعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإدارته، ويعرف الرضا بأنه حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا النفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة الشعور الوجداني الذي يمكن للفرد القيام بعمله دون ملل أو ضيق، (الكردى، 2011:12). ويتحقق الرضا عندما تتكامل المواصفات مع المعايير التي يرى الفرد أنها تلبي احتياجاته، ويعرف كذلك على أنه حالة سرور أو مشاعر إيجابية تنتج عن تقييم الفرد لوظيفته أو خبراته الوظيفية ويتجدد وفقاً للتفاعل بين العناصر المكونة لبيئة العمل، وتتمثل بالخصائص الوظيفية والظروف المحيطة وسياسات المنظمة، (دودين، 2012:160)، ويشير (كامل والبكري، 1990:78) بأنه الحالة النفسية أو الشعورية التي تصاحب بلوغ الفرد غايته وإشباع حاجات ورغباته التي يتطلبها وذلك من خلال التفاعل بين العوامل الشخصية للفرد نفسه والعوامل الخاصة بطبيعة الوظيفة ذاتها والعوامل المرتبطة بمحيط العمل، فيما يرى (العديلي، 1993:15) بأنه مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل الفرد على القول بصدق "أني راضٍ في وظيفتي".

ويؤكد (النمر، 1993:75) بأنه شعور الموظف الإيجابي أو السلبي عن العمل الذي ينتمي إليه نتيجة لتأثره بمجموعة المتغيرات المادية والمعنوية التي تحيط به في بيئة العمل.

أنه مفهوم متعدد الأبعاد، يتضمن اتجاهات الفرد والإشراف المباشر والمكافآت المالية والزملاء في العمل وتصميم الوظيفة وليس من الضروري ان تكون جميع هذه الاتجاهات في آن واحد إيجابية أو غير إيجابية، فقد يستمتع الفرد في الأداء الوظيفي، ويفخر بالانتماء للمنظمة ولكنه يشكو من ضعف كفاءة مديره، ويمر الأفراد بمواقف تتضمن

الانخفاض أو الارتفاع المؤقت في الرضا بسبب تعيين مدير جديد أو تغييرات في المكافآت المادية أو سياسات المنظمة أو تصميمها، ويزداد رضا الأفراد من ذوي الأداء العالي كلما اتسمت مكافأة أدائهم بالوضوح والعلنية، بينما ينخفض رضاهم عندما لا ترتبط المكافأة بالأداء وقد لا تأخذ منظومة المكافآت بعين الاعتبار مستوى الأداء فأن حالة المنظمة ستؤول إلى وجود أفراد من ذوي الأداء المنخفض الراضين عن مكافآتهم وأفراد من ذوي الأداء العالي غير الراضين عن مكافآتهم، وسيبحث باستمرار عن منظمات أخرى تكافئ الأداء المتميز وذلك للانتماء إليها (الشماع، 2011: 247). ويؤكد (Ross, 1995: 207) بأنه أعلى درجة من القناعة يدركها الفرد نحو خدمات و سلع معينة تشبع حاجاته المعلنة والضمنية ما يعكس تقبل المنظمة وخدماتها ونشاطاتها وتحسين صورتها. ويصف (العجارمة، 2005: 351) بأن الرضا هو الحالة النفسية للفرد التي يشعر بها عندما يحصل على مكافئة مجزية وخدمات مميزة مقابل التضحية بالمال والمجهود. وأكد (Kotler, 2006: 172) بأنه رد فعل إيجابي أو سلبي للفرد من خلال خبرته الشرائية. وهو الاتجاهات النفسية للعاملين تجاه أعمالهم، ومدى ارتياحهم وسعادتهم في العمل، على الأخص بالنسبة لعناصر أساسية في العمل مثل الأجر، سياسات المنظمة، الرؤساء، الزملاء، الرؤوسين، فرص النمو والترقية وتحقيق الذات وغيرها. ومن الظواهر الرئيسية للرضا ما يسمى بترك العمل Turnover فزيادة معدلاته مؤشر لعدم الرضا عن العمل وكذلك الغياب وتكراره، وعدم ولاء العاملين ولا احترامهم ولا اعتزازهم بالعمل فيها، (ماهر، 2000: 43).

يمثل المورد البشري الدعامة الأساسية لما تؤديه المنظمة من نشاطات وما تحققه من أداء، فهو يضع السياسات ويرسم الأهداف وينفذ الاستراتيجيات إذن هو الذي يخطط وينفذ ويتابع ويُقيّم وان أي انحراف له عن مستوى الأداء أو معايير السلوك المطلوب سينتج عنه بلا شك انحراف المنظمة عن تحقيق أهدافها وتعطيل مسيرتها. حيث يعرف الرضا الوظيفي على أنه الإحساس الذي يرتبط بالإشباع العقلي لاحتياجات الفرد النفسية والإدراكية فيشعر بالقناعة والارتياح والسعادة لتحقيق تلك الحاجات والرغبات المطلوبة من خلال العمل نفسه (محتوى الوظيفة) وبيئة العمل الداخلية وعوامل البيئة الخارجية ذات العلاقة، (العديلي، 1986: 35). وإن فهم وإدراك دوافع العاملين ورضاهم الوظيفي يساعد القيادات الإدارية بكافة مستوياتها (العليا، الوسطى، الدنيا) على تهيئة

بيئة أعمال ملائمة وأنظمة فعّالة ومحفزة تساهم بالاحتفاظ بهؤلاء العاملين واستبقائهم في مجال العمل وزيادة فاعليتهم وأدائهم الوظيفي، (العديلي، 1993:10). إذن هو ذلك الشعور الإيجابي أو السلبي عن العمل الذي ينتمي إليه العاملين نتيجة لتأثرهم بمجموعة المتغيرات المادية والمعنوية المحيطة بهم ضمن بيئة العمل، (النمر، 1993:75). فهو الاتجاه نحو العمل بمكونات يتحرك بداخلها الإحساس أو الشعور أو التصور الإيجابي أثناء ممارسة المهنة أو الوظيفة مع خلو محيط العمل من التوتر والقلق لينتج عن ذلك الولاء المتمثل في إخلاص الأفراد العاملين لأعمالهم ومنظمتهم التي يعملون فيها، (المزروع، 1999:50). وتأكيداً على أنه أحاسيس ومشاعر الأفراد العاملين اتجاه المظاهر المختلفة لوضع العمل، ويعبر عن مجموعة من المواقف اتجاه الأعمال المتنوعة المقرّة في الهيكل التنظيمي، (Lussier, 2007:81). يشعر العاملين بأن نجاح منظماتهم في أعمالها هو نتيجة للأفكار المتجمعة عنهم، ويظهر عدم الرضا عندما لا تتم تلبية إحدى تطلعات الفرد العامل، (ماشز وجاكسون، 2007:100). وان ذلك الشعور لا يكون مقصوراً على بيئة العمل فحسب بل يتعدى ذلك على حياته الشخصية خارج العمل ليصبح الرضا الوظيفي ركناً أساسياً في الرضا النفسي للعامل المؤثر في زيادة الإنتاج وتحسينه ليتحول إلى حالة وجدانية سارة منتج عن تلك الأعمال المصحوبة بالخيارات المهنية، (السامرائي، 243-242:2012). وقد حُدّدت تركيبات مختلفة لحقل الرضا الوظيفي تنقسم بين خمس مجموعات رئيسية مرتبطة في بيئة العمل والوظيفة هي (Eskildsen & Kristensen, 2010:370):

أ- الصورة التنظيمية: يتم التركيز على عموم المنظمة وإظهار الصورة الحقيقية لفاعليتها والتوجه إلى تلك المبادرات التي يقدمها العاملين باتجاه عمليات التحسين.

ب- الرؤية التنظيمية: التأكيد على الجوانب الثقافية والأخلاقية للمنظمة وكذلك القدرات والمهارات التي تستخدمها قياداتها الإدارية في أعمالها وكيفية اتخاذ القرارات السليمة.

ت- المشرفين: ضمن هذا المجال يتم التركيز على العلاقة بين العاملين والرئيس المباشر أي الاهتمام بالمهارات الفنية والقيادية لقادة المنظمة.

ث- زملاء العمل: يتم التوجه نحو المناخ الاجتماعي بين زملاء العمل ودرجة التعاون الوظيفي والمهني فضلاً عن الشعور بالانتماء الاجتماعي.

ج- ظروف العمل: التصويب نحو العمل وبيئته المادية والأمن الوظيفي وحزمة الأجور والمنافع، بمعنى كل الجوانب المتعلقة بالعمل نفسه.

خامساً : أهمية الرضا الوظيفي:

ان رضا الأفراد عن العمل أهمية كبيرة، وتعد من اكثر الموضوعات التي يتطرق لها علم النفس الإداري بالبحث والاستقصاء، وجاء التركيز في أي تنظيم من الافتراض القائل بأن الفرد الراضي عن عمله اكثر إنتاجية من الفرد غير الراضي، وان الذين ينخفض مستوى رضاهم يعانون من مشاعر النقص والحيرة وعدم الرضا عن الذات ويقودهم ذلك إلى تعاطي المخدرات والمسكرات والإدمان عليها، وابتعدون من المجتمع هرباً ما يعانون من توترات نفسية أو قد يمارس بعض أساليب العدوان الموجهة نحو الذات أو الآخرين، بينما يساعد العمل المناسب على تحقيق أهداف حياته وتحقيق تكامل الشخصية واتزانها من خلال ما تساعده إمكاناته وبين تلك الأهداف التي تتناسب مع قدراته الفعلية، (سليمان، 2010:35). ان العنصر الإنساني هو الثروة الحقيقية والمحور الأساسي للإنتاج في منظمات الأعمال ومنها السياحية، فالمعدات والأجهزة مهما بلغت درجة تطورها وتعقدها وتعقيدها ستبقى غير مفيدة، وقد لا تعمل إذا لم يتوافر العقل البشري الذي يديرها ويحركها، فاذا كان على هذه الدرجة الكبيرة من الأهمية فإنه من العدل والأنصاف ان نسعى لأن يكون الفرد راضياً عن عمله، (العتيبي، 1991:31). إذ يمثل المورد البشري الدعامة الأساسية لما تؤديه المنظمة من نشاطات وما تحققه من أداء، فهو يضع استراتيجيات ويرسم الأهداف، ويخطط وينفذ ويتابع ويقيم أي انحراف له عن مستوى الأداء أو معايير السلوك المطلوب فينتج بلا شك انحراف المنظمة عن تحقيق أهدافها وتعطيل مسرتها وسيسير بها حتماً إلى الفشل ما يجعله بلا منازع العامل الرئيسي الذي يتوقف عليه نجاح المنظمة، (علاقي، 1993:633). ان فهم وادراك دوافع العاملين في مجالات العمل ورضاهم الوظيفي يساعد القيادة الإدارية على تصميم بيئة عمل مناسبة ونظام حوافز فعالة يساعد على حفظ العاملين والإبقاء عليهم وزيادة فاعليتهم وأدائهم الوظيفي، (العديلي، 1993:10).

المبحث الثاني (الجانب العملي)

توطئة : طرحت فرضيات البحث على شكل تساؤلات ، ومن اجل التحقق من صحتها ، اختيرت العينة من القيادات الادارية بفندقي فلسطين والمنصور في مدينة بغداد بوصفها جزء من مجتمع البحث للتأكد من صحة الافتراضات أو عدمها وحددت الأدوات والآليات المستخدمة بجمع وتحليل البيانات عن واقع هذه المنظمة الفندقية ، وكما موضح في الفقرات الآتية :

أولاً : موقع اجراء البحث: تم اختيار فندقي فلسطين والمنصور في مدينة بغداد لاجراء البحث واختبار متغيراته مع فقرات المقاييس المعتمدة .

ثانياً : مجتمع وعينة البحث: تمثل مجتمع البحث مدراء فندقي فلسطين والمنصور في بغداد وتم توزيع (60) استبانة على العينة المختارة من القيادات الادارية ، (30) استبانة لكل فندق، وبعد تأشيرها من قبلهم ، تم استرجاعها بالكامل وتفرغها بالشكل الذي يخدم مشروع البحث.

ثالثاً : الأدوات المستخدمة : تم اعتماد لأغراض التحليل الأدوات والآليات

الآتية:

1- أدوات جمع البيانات وتضمنت :

أ- المراجع النظرية : اعتمدت المصادر العربية والأجنبية (كتب ، بحوث ، رسائل جامعية) المتوفرة بالمكتبات الجامعية ، فضلاً عن ما وفرته شبكة الانترنت من مقالات وكتب حديثة ذات صلة بموضوع البحث.

ب- الاستبانة : حددت مجموعة أسئلة مترابطة بشكل يحقق الهدف الذي تسعى لها البحث باطار المشكلة المختارة ، لغرض الحصول على البيانات والمعلومات للحصول على نتائج رقمية فيها قياس متغيرات البحث. وتم استخدام واعتماد مجموعة من المقاييس بعد ان تم ترتيبها وتهيئتها وفق متطلبات واتجاهات البحث. حيث أعتمد المدرج الخماسي لذلك ، وكما مبينة في الملحق .

وصف الاستبانة : عُدَّت المصدر الرئيس لقياس وتحليل التساؤلات والفرضيات واختبارها باتجاه تفصيل ثقافة الجودة في هذه المنظمات الفندقية والمتمثلة بفندقي فلسطين والمنصور ومدى احتوائه وامكاناته لتحقيق الرضا الوظيفي فيه وحسب متغيرات البحث بالجانب النظري .

• قُسمت الاستبانة الى :

- القسم الاول: تضمن المعلومات التعريفية لوصف أفراد عينة البحث ، والذي يُبيّن خصائص العينة التي تمثلت بمتغيرات (الجنس، العمر، التحصيل الدراسي، عدد سنوات الخدمة) .

- القسم الثاني: يحتوي على المتغير المستقل (ثقافة الجودة) تضمن (6) فقرات.

- القسم الثالث: تضمن المتغير التابع (الرضا الوظيفي) ، تضمن كل منها (6) فقرات.

2- أساليب وصف البيانات وتحليلها : تستخدم الوسائل والأساليب الاحصائية المختلفة الحصول على نتائج أثناء اجراء البحث والتي يتم من خلالها اختبار الفروض لغرض فهم المشكلات والاجابة عن التساؤلات التي طرحت في البحث عبر تطبيق SPSS V24 : (بركات ، 2013 ، www.site.iugaza.edu.ps/nbarakat-SPSS.pdf) .

رابعاً : اختبار الثبات والصدق

1. ثبات الاستبانة : هو تحقق الأدوات والمقاييس نتائج ايجابية وأن يعطي نفس

النتائج اذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية واذا كررت الباحثان القياس تحصل

على نفس النتائج، وقد تم احتساب الثبات كالآتي:

• معامل ألفا كورنباخ Alpha –Cornbach : يستخدم هذا المعامل عندما نود قياس

ثبات التقديرات التي نحصل عليها من الاختبارات أو الاستبيانات والتي تقيس موضوعا

يفترض تجانس مفرداته ، كما يمكن ان يعطيك معامل ارتباط كل فقرة مع مجموع

الفقرات الاخرى وهذه المعاملات مفيدة في مرحلة اعداد الاختبار أو الاستبانة لأنه

بالامكان حذف أو تعديل أو تبديل الفقرات التي لا ترتبط ارتباطا موجبا مع بقية

الفقرات في المقياس أو المحور.

ولاستخراج الثبات على وفق هذه الطريقة تم استخدام عينة تجريبية من

استمارات البحث ، فاذا كانت قيمة معامل الثبات أكبر (0.60) يعني قبول ثبات الاستبيان

وتمريره على كامل العينة. وان ذلك سيكون ملائما للبحوث والدراسات التي تكون فيها

الاستبانة اداة معتمدة.. اما النتائج فكانت كما في جدول (1) :

جدول (1) نتائج اختبار الثبات

متغيرات الدراسة	قيمة معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha	التفسير
X ثقافة الجودة	0.618	(تجتاز الاختبار) وجود ثبات في فقرات ثقافة الجودة
Y الرضا الوظيفي	0.683	(تجتاز الاختبار) وجود ثبات في فقرات الرضا الوظيفي
كل فقرات الاستبيان	0.691	(تجتاز الاختبار) وجود ثبات في مجمل فقرات الاستبيان

المصدر: اعداد الباحثين على وفق نتائج برنامج SPSS V24

2. اختبار الصدق للاستبانة: ويقصد به قدرة الاستبانة للتعبير عن الهدف الذي صممت من أجله أو أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه وان يعكس المحتوى المراد قياسه وفقاً لأوزانه النسبية وان السؤاا او العبارة الموجودة في الاستبيان تقيس ما يفترض البحث قياسه بالفعل . وهناك عدة أساليب منها :

اختبار صدق المحتوى بالمقارنة الطرفية لثقافة الجودة و للرضا الوظيفي : تم اتباع طريقة صدق المحتوى بالمقارنة الطرفية لبرهنة مدى صدق فقرات الاستبانة في تمثيل موضوع البحث(ثقافة الجودة وتأثيرها في الرضا الوظيفي) خير تمثيل، والتي تستند على (T-TEST) المتعلق بالمقارنة بين متوسطين، بعد ترتيب البيانات أما تنازلياً او تصاعدياً وسحب ما يساوي ثلثي القيم من اعلى واسفل البيانات المرتبة، إذ سيتحقق شرط الصدق في بيانات الاستبانة عندما تكون قيمة T المحتسبة معنوية، وطريقة صدق المحتوى بالمقارنة الطرفية تستخدم لتأكيد ان الفقرات الست للمتغير المستقل تمثل ثقافة الجودة أفضل تمثيل، و الفقرات الست الموجودة ضمن المتغير الرضا الوظيفي تمثله أفضل تمثيل.

وكانت نتائج تطبيق صدق المحتوى بالمقارنة الطرفية على بيانات البحث ومن خلال معطيات التحليل الاحصائي وكما معروض في جدول (2) بمجملها ان النتائج معنوية وتؤكد تحقق شرط الصدق في فقرات الاستبانة ومتغيريها (ثقافة الجودة) و(الرضا الوظيفي). وبالتالي توصلت الباحثان ومن خلال التحليل الاحصائي السابق و تطبيق طريقة صدق المحتوى بالمقارنة الطرفية الى أن الاستبانة تمثل موضوع البحث الموسوم (ثقافة الجودة وتأثيرها في الرضا الوظيفي) أفضل تمثيل.

جدول (2) نتائج اختبار صدق المحتوى بالمقارنة الطرفية

متغيرات الدراسة	TEST-T	القيمة الاحتمالية	التحليل
X ثقافة الجودة	12.950	0.000	تحقق شرط صدق المحتوى في أبعاد ثقافة الجودة
Y الرضا الوظيفي	14.221	0.000	تحقق شرط صدق المحتوى في أبعاد الرضا الوظيفي
كل فقرات الاستبيان	16.455	0.000	تحقق شرط صدق المحتوى في مجمل فقرات الاستبانة

المصدر: اعداد الباحثين على وفق نتائج الاختبار بالاعتماد على برنامج SPSS V24

خامساً: اختبار صدق الاتساق الداخلي لمتغيري الدراسة

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بحساب معامل ارتباط

سبيرمان بين درجات كل فقرة من فقرات المتغيرين بعد اجراء التعديلات عليها وذلك

باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS V24، وكما موضح بالآتي:

1. الاتساق الداخلي لفقرات المتغير المستقل (ثقافة الجودة)

يؤكد جدول (3) ان الفقرات الست الموجودة ضمن المتغير المستقل شكلت ارتباطا

معنوياً مع (ثقافة الجودة) ، بما يوثق وجود صدق ووضوح عال في فقرات المتغير المستقل

المذكور.

جدول (3) نتائج اختبارات الصدق لفقرات متغير ثقافة الجودة

المتغير المستقل	الفقرات	قيمة معامل الارتباط بين الفقرة والمتغير الذي يضمها
Xثقافة الجودة	X1	0.489**
	X2	0.607**
	X3	0.750**
	X4	0.648❖
	X5	0.456**
	X6	0.619**
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

المصدر: اعداد الباحثين على وفق نتائج الاختبار بالاعتماد على برنامج SPSS V24

2. الاتساق الداخلي لفقرات المتغير التابع (الرضا الوظيفي)

يؤكد جدول (4) ان الفقرات الست الموجودة في المتغير التابع شكلت ارتباطا

معنوياً مع الرضا الوظيفي بما يوثق وجود صدق ووضوح عال في فقرات المتغير

التابع.

جدول (4) نتائج اختبارات الصدق لفقرات متغير الرضا الوظيفي

المتغير	الفقرات	قيمة معامل الارتباط بين الفقرة والمتغير الذي يضمها
Y	Y1	0.594**
	Y2	0.757**
	Y3	0.663**
	Y4	0.731**
	Y5	0.545**
	Y6	0.515**
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

المصدر: اعداد الباحثين على وفق نتائج الاختبار بالاعتماد على برنامج SPSS V24

سادساً: (التحليل الوصفي لعينة ومتغيري البحث)

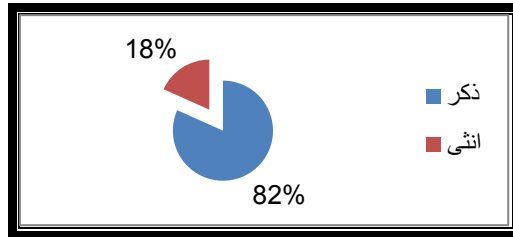
1: المعلومات التعريفية: الجدول (5) يبين تفاصيل المعلومات التعريفية الآتية :

- أ- النوع الاجتماعي: ان عدد الذكور بين افراد عينة البحث كان (49) وشكلوا نسبة (81.7%)، و عدد الاناث بين مجمل افراد العينة (10) وشكلن نسبة (18.3%) . بما يؤشر أغلبية الذكور من حيث العدد في حجم العينة . وكما موضح شكل (3).
- ب- العمر: كانت الفئة العمرية الغالبة هي (أقل من 35 سنة) اذ بلغ عددهم (24) وبنسبة (40%)، أما أقل فئة عمرية هي (56 سنة فأكثر) اذ بلغ عددهم (1) فقط وبنسبة (1.7%)، موضح في شكل (4).
- ت- التحصيل الدراسي : حملة شهادة البكالوريوس كانوا هم الأغلب بعددهم ضمن العينة المدروسة اذ بلغ عددهم (32) وبنسبة (53.3%) أما أقل عدد كان لحملة شهادة الدبلوم (13) فقط وبنسبة (21.7%)، أما حملة الشهادات العليا فلم يتواجد ضمن العينة ، كما موضح في شكل (5) .
- ث- عدد سنوات الخدمة: كان من لديهم خدمة (16-20) سنة هم الأعلى من بين أفراد العينة اذ بلغ عددهم (22) وبنسبة (36.7%) وهي نسبة مقبولة لتمكّن العينة من الاجابة على أسئلة الاستبانة من خلال خبرتهم العملية(%)، موضح في شكل(6) .

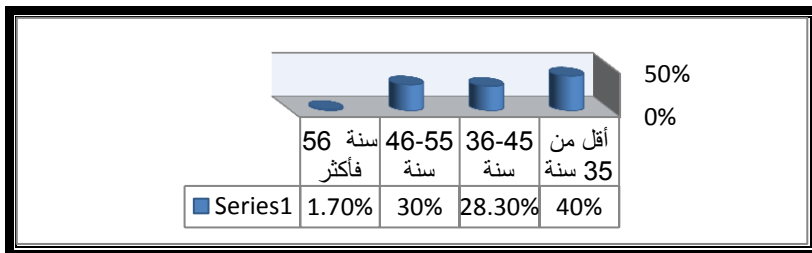
جدول (5) وصف أفراد عينة الدراسة

المتغيرات	الفئات المستهدفة	العدد	النسبة %
المكون الاجتماعي	ذكر	49	81.7%
	انثى	10	18.3%
المجموع		60	100%
العمر	أقل من 35 سنة	24	40%
	35-45 سنة	17	28.3%
	45-55 سنة	18	30%
	55 سنة فأكثر	1	1.7%
المجموع		60	100%
التحصيل الدراسي	اعدادية	15	25%
	دبلوم	13	21.7%
	بكالوريوس	32	53.3%
	شهادة عليا	-	-
المجموع		60	100%
عدد سنوات الخدمة	1-5 سنوات	7	11.7%
	6-10 سنوات	11	18.3%
	11-15 سنة	14	23.3%
	16-20 سنة	22	36.7%
	21 سنة فأكثر	6	10%
المجموع		60	100%

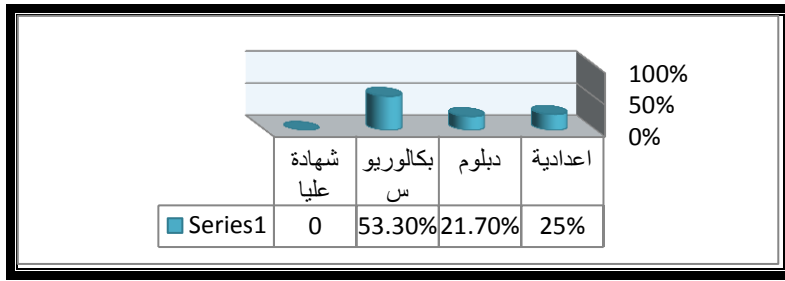
المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24



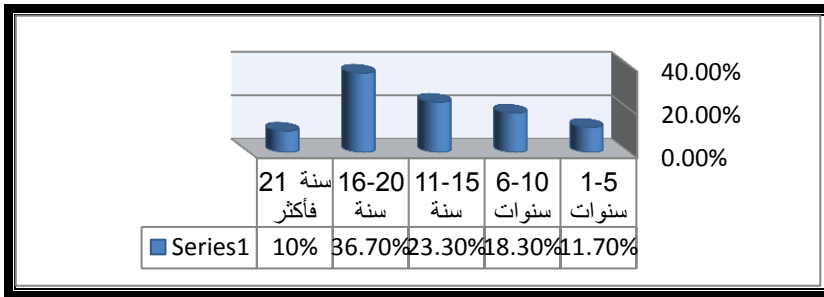
شكل (3) توزيع عينة البحث حسب الجنس



شكل (4) توزيع عينة البحث حسب العمر



شكل (5) توزيع عينة البحث حسب التحصيل الدراسي



شكل (6) توزيع عينة البحث حسب عدد سنوات الخدمة

2 : أهمية متغيري البحث (ثقافة الجودة) و (الرضا الوظيفي)
 نشير هنا الى اجابات افراد العينة والبالغ عددهم (60) فرداً حول فقرات و
 أسئلة الاستبانة والمتعلقة بالمتغير المستقل (ثقافة الجودة) ، والمتغير المعتمد (الرضا
 الوظيفي)، حيث تم اعتماد الجداول التي توضح اتجاهات اجابات العينة لكل فقرة من
 فقرات متغيري البحث ، اذ أُستخدِمت الأوساط الحسابية والانحراف المعياري والأهمية
 النسبية لها وحسب مصفوفة قوة الاجابة في جدول (6).

جدول (6) الميزان التقديري وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي

المستوى	المتوسط المرجح بالاوزان	الاستجابة
منخفض	من 1 إلى 1.79	لا أتفق بشدة
	من 1.80 إلى 2.59	لا أتفق
متوسط	من 2.60 إلى 3.39	محايد
مرتفع	من 3.40 إلى 4.19	أتفق
	من 4.2 إلى 5	أتفق بشدة

المصدر: (بركات : 2013: P13)

أ : ثقافة الجودة: تضمنت استبانة البحث في محورها الخاص بقياس متغير ثقافة الجودة (6) أسئلة لايجاد مدى توافر مقومات ثقافة الجودة في المنظمة الفندقية (عينة البحث)، وكانت نتائج اجابات العينة كما يأتي :

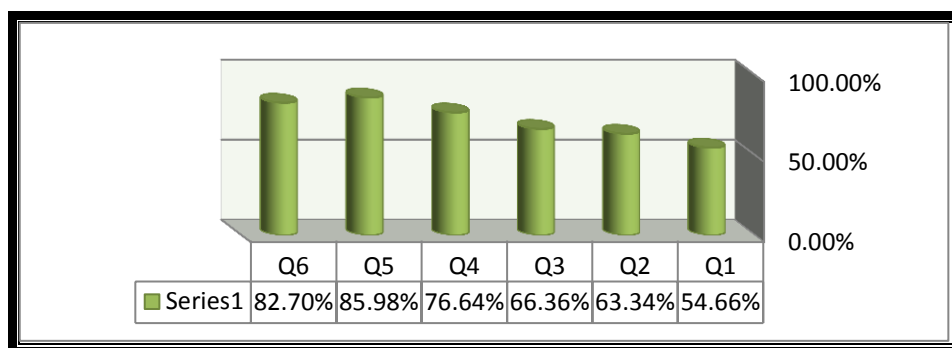
بلغت قيمة الأهمية النسبية (71.61%) وهي نسبة جيدة تؤكد اتفاق عينة البحث على معظم فقرات هذا المتغير، حيث سجل الوسط الحسابي لهذا المحور (3.58) الذي يقع ضمن الفترة (3.40 إلى 4.19) وهذا يعني بأن اجابات العينة متجه نحو الاتفاق، وانحراف معياري بلغ (1.218)، مما يشير الى مدى تجانس الاجابات بخصوص (ثقافة الجودة) كما في الجدول (7).

جدول (7) وصف إجابات العينة لفقرات المتغير المستقل ثقافة الجودة

الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات												الأبعاد	
			5				4		3	2		1				
			اجابات العينة والنسب المئوية													
			%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f		
54.66	1.745	2.73	25	15	20	12	3.3	2	6.7	4	45	27	Q1	X ثقافة الجودة		
63.34	1.452	3.17	25	15	20	12	20	12	16.7	10	18.3	11	Q2			
66.36	1.172	3.32	16.7	10	30	18	30	18	15	9	8.3	5	Q3			
76.64	1.044	3.83	30	18	38.3	23	18.3	11	11.7	7	1.7	1	Q4			
85.98	0.965	4.32	53	32	35	21	5	3	3.3	2	3.3	2	Q5			
82.7	0.929	4.13	38.3	23	46.7	28	6.7	4	6.7	4	1.7	1	Q6			
71.61	1.218	3.58	الإجمالي													

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24

وقد توزعت مستويات أهمية فقرات المتغير (ثقافة الجودة) بين اعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q5) بوسط حسابي بلغت قيمته (4.32) وبانحراف معياري (0.965)، واهمية نسبية شكلت (85.98 %) ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة البحث على هذه الفقرة، بما يرجح (ان ادارة الفندق تساهم في حل مشكلات عاملها وتجد الحلول والبدائل للتغلب عليها، لتعزيز المشاركة والعمل بروح الفريق)، بينما الفقرة (Q1) حققت ادنى مستوى اجابة بين فقرات (ثقافة الجودة) اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لكليهما (2.73) وسجل الانحراف المعياري لهما (1.745)، والأهمية النسبية شكلت (54.66 %) لكليهما، ليؤكد ذلك عدم اتفاق لأفراد عينة البحث على (أن الإدارة تعمل على تدريب عاملها بشكل دوري لتطويرهم).



شكل (7) الأهمية النسبية لإجابات العينة حول الاتفاق على فقرات متغير ثقافة الجودة

ب . الرضا الوظيفي : تضمنت استبانة البحث في محورها الخاص بقياس الرضا الوظيفي

(6) أسئلة ، لإيجاد مدى توافر الرضا الوظيفي لدى المنظمات الفندقية (عينة

البحث) ، وكانت نتائج إجابات العينة كالآتي :

بلغت قيمة الأهمية النسبية (82.12%) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة

البحث على معظم فقرات هذا المتغير، حيث سجل الوسط الحسابي لهذا المتغير (4.11)

الذي يقع ضمن الفترة (3.40 إلى 4.19) وهذا يعني بأن إجابات العينة متجه نحو

الاتفاق ، وبانحراف معياري (0.866)، مما يشير الى مدى تجانس الاجابات بخصوص

(الرضا الوظيفي) كما في الجدول (8).

جدول (8) وصف إجابات العينة لفقرات المتغير التابع الرضا الوظيفي

الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات												الأبعاد	
			5						4	3	2	1				
			اجابات العينة والنسب المئوية													
			%	f	%	f	%	f	%	f	%	f				
83	0.799	4.15	35	21	50	30	10	6	5	3	-	-	Q1	y الرضا الوظيفي		
85.26	0.778	4.27	43.3	26	43.3	26	10	6	3.3	2	-	-	Q2			
84.02	0.819	4.20	41.7	25	40	24	15	9	3.3	2	-	-	Q3			
80.34	0.911	4.02	36.7	22	33.3	20	25	15	5	3	-	-	Q4			
81.68	0.907	4.08	35	21	45	27	16.7	10	-	-	3.3	2	Q5			
78.4	0.979	3.92	31.7	19	40	24	16.7	10	11.7	7	-	-	Q6			
82.12	0.866	4.11	الاجمالي													

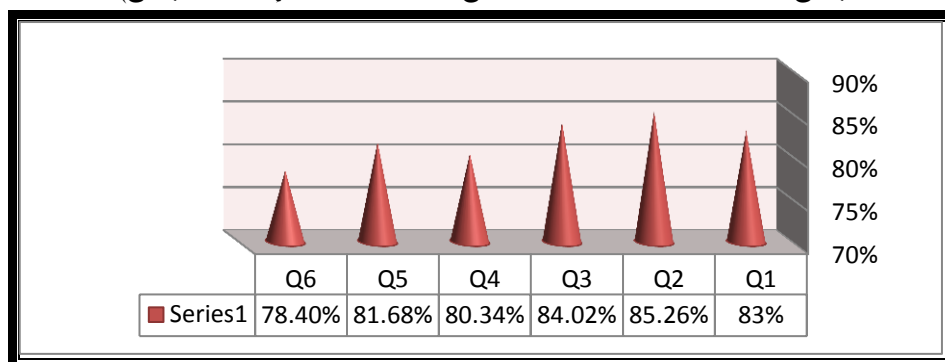
المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24

وقد توزعت مستويات أهمية فقرات متغير (الرضا الوظيفي) بين اعلى مستوى

اجابة حققته الفقرة (Q2) بوسط حسابي بلغت قيمته (4.27) وبانحراف معياري

(0.778) ، واهمية نسبية شكلت (85.26 %) ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة البحث

على هذه الفقرة ، بما يرجح (ان ادارة المنظمة الفندقية تقدم الخدمات التكنولوجية والمعلوماتية لتسهيل عمل المنظمة)، بينما الفقرات (Q6) حققت ادنى مستوى اجابة بين فقرات (الرضا الوظيفي) اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهما (3.92) وكان الانحراف المعياري قد سجل لها (0.979) ، وأهمية نسبية شكلت (78.4%) ، ليؤكد ذلك على أدنى اتفاق لأفراد عينة البحث ان ادارة المنظمة الفندقية (توفر أجواء عمل مناسبة ومشاركة الجميع لاتخاذ قرارات مهمة والخروج برؤى مشتركة لإرضاء الجميع).



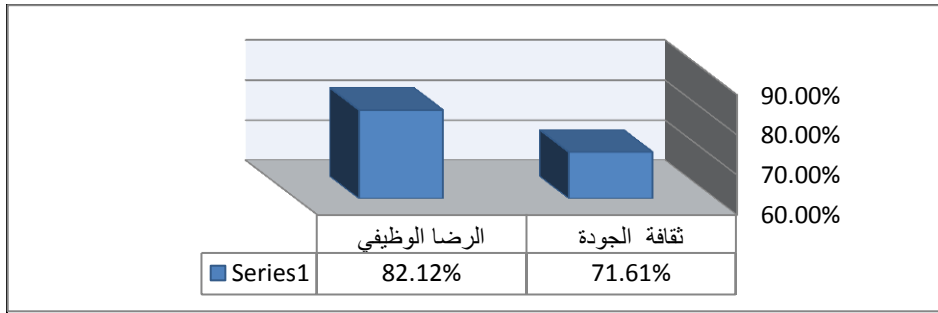
شكل (8) الأهمية النسبية لاجابات العينة حول الاتفاق على فقرات الرضا الوظيفي

وعليه يتضح من الجدول (9) أن قيمة الوسط الحسابي الموزون و الانحراف معياري و الأهمية النسبية للمتغيرين ، وهي نسب جيدة تؤكد اتفاق عينة البحث على معظم فقرات متغيري الدراسة.

جدول (9) مستوى أهمية متغيري الدراسة

الرمز	المتغيرات	المتوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	مستوى استجابة أفراد العينة
X	ثقافة الجودة	3.583	1.218	71.613%	جيد
Y	الرضا الوظيفي	4.107	0.866	82.117%	جيد جدا

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24



شكل (9) الأهمية النسبية لاجابات العينة حول الاتفاق على فقرات المتغيرين

سابعاً : (إختبار فرضيات الدراسة)

تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون) لغرض معرفة العلاقة بين متغيرات البحث و اختبار تأثير المتغير المستقل في المتغير المعتمد باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط ، واستخدام اختبار F (F-test) لمعرفة معنوية تأثير المتغير المستقل في المتغير المعتمد وكذلك تم استخدام معامل التحديد R^2 لمعرفة نسبة تأثير ومساهمة المتغير المستقل في المتغير المعتمد ، وشمل اختبار فرضيات البحث الفقرات الآتية :

1. اختبار فرضيات الارتباط

2. اختبار فرضيات التأثير

1. إختبار فرضيات الارتباط

لاختبار فرضيات العلاقة الارتباطية بين (ثقافة الجودة) مع (الرضا الوظيفي) ، تم اجراء اختبار (Z - TEST) إذ ستقبل فرضية الارتباط إذ كانت القيمة الاحتمالية (p value) المناظرة لقيمة Z المحسوبة أقل أو تساوي مستوى المعنوي المستخدم في البحث والبالغ (0.05) بما يؤكد صحة فرضية الارتباط بنسبة ثقة 95 %، أما إذ كانت القيمة الاحتمالية (p value) أكبر من مستوى (0.05) ترفض الفرضية. كما تم اختبار معامل الارتباط بين المتغيرات لتفسير قوة واتجاه الارتباط بين متغيرا الفرضية، فإذا كان قيمة معامل الارتباط محصورة بين (0.50) و (1) الصحيح دل ذلك على قوة العلاقة الارتباطية ، وسيختبر في هذا المبحث الفرضية الرئيسة الاولى الاتية :

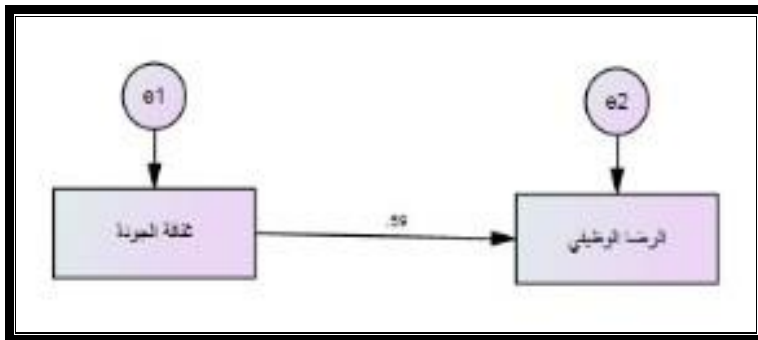
الفرضية الرئيسية الاولى: (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين ثقافة الجودة والرضا الوظيفي) وكانت نتائج اختبار فرضية الارتباط بين (ثقافة الجودة) و المتغير التابع المتمثل بـ (الرضا الوظيفي) ، على وفق الجدول (10) كالآتي :

أ- قبول الفرضية الرئيسية الاولى التي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين ثقافة الجودة والرضا الوظيفي) وبنسبة ثقة (95 %) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (4.548) وهي معنوية كونها اكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96)، وسجلت قيمة معامل الارتباط (0.59) ليرسخ ذلك الارتباط القوي بين ثقافة الجودة والرضا الوظيفي في هذه المنظمات الفندقية على وفق اراء عينة البحث.

جدول (10) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط بين المتغيرين	اختبار Z		التفسير
			قيمة Z المحتسبة	قيمة Z الجدولية	
ثقافة الجودة	الرضا الوظيفي	0.59	4.548	1.96	وجود الارتباط بين ثقافة الجودة والرضا الوظيفي وبالتالي قبول الفرضية الرئيسية

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24



شكل (10) توكيد العلاقة بين ثقافة الجودة والرضا الوظيفي

2. اختبار فرضيات التأثير

تم تطبيق اختبار (F-test) لمعرفة معنوية التأثير للمتغير المستقل (ثقافة الجودة) في المتغير المعتمد (الرضا الوظيفي) ، فاذا كانت القيمة الاحتمالية Sig. أقل من مستوى المعنوية البالغ (0.05) يدل ذلك على وجود تأثير ذو دلالة معنوية ، والعكس

صحيح ، وإذا كانت القيمة المحسوبة لـ (F) أكبر من قيمتها الجدولية الاحتمالية يدل على وجود تأثير ذو دلالة احصائية والعكس صحيح ، وكذلك تم استخراج قيمة معامل التحديد (R^2) التي تبين نسبة تفسير (ثقافة الجودة) وتحقيقه لمتغير (الرضا الوظيفي). تم اجراء الاختبار على الفرضية الآتية :

الفرضية الرئيسية الثانية : (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لثقافة الجودة في الرضا الوظيفي)

كانت النتائج حسب الجدول (11) كالآتي :

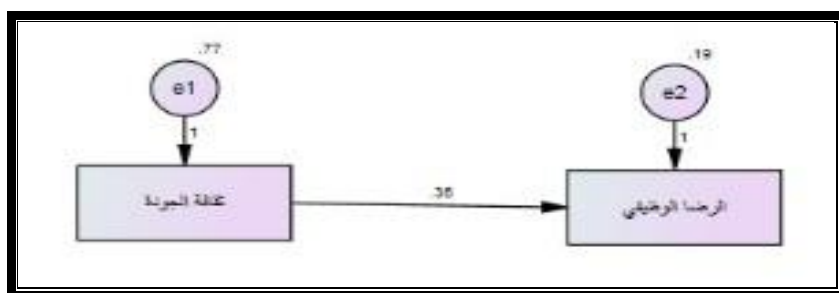
1. وجود تأثير ذي دلالة احصائية لمتغير (ثقافة الجودة) بـ (الرضا الوظيفي) ، اذ بلغت قيمة F المحسوبة (30.923) وهي معنوية وهذا يعني قبول الفرضية (يوجد تأثير بين المتغيرين) ، أما قيمة معامل التحديد (0.35 %) التي تشير الى نسبة تأثير ومساهمة (ثقافة الجودة) بـ (الرضا الوظيفي).

جدول (11) نتائج اختبار فرضيات التأثير لثقافة الجودة في تحقيق الرضا الوظيفي

المتغيرات	الثابت	معامل الانحدار	معامل التحديد R^2 %	F- test			المتغير
				القيمة	الجدولية	المحتسبة	
المستقل	المعتمد	β		الاحتمالية sig.			التفسير
ثقافة الجودة	الرضا الوظيفي	2.812	0.361	0.35 %	30.923	4.00	يوجد تأثير

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24

يؤكد الجدول السابق قيمة معامل التحديد (0.35 %) أي ان المتغير المستقل يفسر التباين الحاصل في الرضا الوظيفي. ويوضح الاختبار معنوية الانحدار ونلاحظ قيمة sig. هي (0.000) وهي أصغر من 0.05 وبالتالي نرفض الفرض الصفري أي يوجد تأثير للمتغير (ثقافة الجودة) في المتغير التابع حسب آراء العينة من مدراء فنادق فلسطين والمنصور ، وهذا يدل على وجود ثقافة الجودة في هذه المنظمات الفندقية.



شكل (11) توكيد التأثير لثقافة الجودة في الرضا الوظيفي

الاستنتاجات والتوصيات

تخرج كل دراسة علمية ببعض النتائج على ضوء اجابات عينة البحث والتي تم تقييمها وتحليلها بما يتوافق مع التوجهات العلمية لمشروع البحث والتي على ضوءها يتم الخروج بمجموعة من الاستنتاجات ضمن الفقرة الاولى ، وتضمنت الفقرة الثانية التوصيات الخاصة بها.

الاستنتاجات

1. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين (ثقافة الجودة) و(الرضا الوظيفي) للمنظمة الفندقية المدروسة.
2. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية من قبل ثقافة الجودة في الرضا الوظيفي.
3. اتفقت اراء العينة ان ادارة الفندق تساهم في حل مشكلات عاملها وتجد الحلول والبدائل للتغلب عليها، لتعزيز المشاركة والعمل بروح الفريق.
4. اتفقت اراء العينة على أن الإدارة تعمل بالالتزام الوظيفي وتحرص على جودة الخدمات المقدمة.
5. أكدت الإدارة على ثقافة تقديم أفضل الخدمات وبجودة عالية لعمليها.
6. تقدم الإدارة الخدمات التكنولوجية والمعلوماتية لتسهيل عمل المنظمة.
7. تعمل الإدارة على بث روح التعاون بين الرؤساء والمرؤوسين لضمان علاقات ادارية واجتماعية لتحقيق الرضا الوظيفي.
8. تقوم المنظمة بإعطاء الجوائز والمكافآت (المادية والمعنوية) للمرؤوسين لبقائهم والذي يساهم في نجاح الإدارة.

التوصيات

1. تشجيع أعضاء المنظمة على تنمية قدراتهم وتحسين مهاراتهم من خلال عملية التعلم والتعليم.
2. العمل والتأكيد على حل المشكلات للعاملين في المنظمات الفندقية ووضع بدائل الحلول الممكنة لها .
3. الالتزام والحرص من قبل المنظمة الفندقية على تقديم الخدمات ذي الجودة .
4. الحرص على استخدام الخدمات التكنولوجية والمعلوماتية لتسهيل عمل المنظمة الفندقية .
5. العمل على بث روح التعاون بين الرؤساء والمرؤوسين لضمان العلاقات الادارية والاجتماعية لتحقيق الرضا الوظيفي.
6. تشجيع العاملين في المنظمة الفندقية من خلال إعطاء الجوائز والمكافآت (المادية والمعنوية) للمرؤوسين لضمان بقائهم ونجاح الإدارة.
7. تطبيق العادات والاعتقادات الخاصة بتصميم السلع والخدمات التي تلبى حاجات ورغبات الزبون لتحقيق نجاح المنظمة على المدى البعيد .
8. توفير محيط للعمل خالي من التوتر والقلق لخلق الولاء المتمثل في إخلاص الأفراد العاملين لأعمالهم ومنظمتهم التي يعملون فيها.

المصادر

اولا : العربية

- 1- بركات ، نافذ محمد ، التحليل الاحصائي باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS ، الجامعة الاسلامية، 2013،
<http://www.site.iugaza.edu.ps/nbarakat-SPSS.pdf>
- 2- الجبوري، ميسر . (2008). نظم إدارة الجودة. دار ابن الأثير للطباعة والنشر. جامعة الموصل.
- 3- دودين، احمد يوسف، (2012)، إدارة الأعمال الحديثة (وظائف المنظمة)، الطبعة العربية الثانية، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، عمان.
- 4- الراوي ، زياد رشاد ، طرق التحليل الاحصائي متعدد المتغيرات ، المملكة الاردنية الهاشمية ، دائرة المكتبة الوطنية، الطبعة الاولى ، 2017.
- 5- السامرائي، نبيهة صالح، (2012)، علم النفس السياحي، (مفاهيم وتطبيقات)، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان.
- 6- سليمان، سناء، (2010)، السعادة والرضا أمنية غالية وصناعة راقية، ط1، عالم الكتب والنشر، القاهرة.
- 7- الشماع، خليل محمد، (2011)، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، ط6، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.
- 8- العتيبي، آدم غازي، (1991)، الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت، مجلة معهد الإدارة العامة، العدد (19)، الرياض.
- 9- العجارمة، تيسير، (2005)، التسويق المصري، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
- 10- العديلي، ناصر محمد، (1993)، إدارة السلوك التنظيمي، مرامر للطباعة، الرياض.
- 11- العديلي، ناصر محمد، (1986)، دوافع العاملين في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- 12- علاقي، مدني عبد القادر، (1993)، إدارة الموارد البشرية (المنهج الحديث في إدارة الأفراد)، مكتبة دار زهران للنشر، جدة.

13- كامل، مصطفى والبكري، سونيا، (1990)، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة، مجلة الإدارة العامة، مجلد (23)، العدد الأول، الرياض.

14- الكردي، احمد السيد، (2011)، إدارة السلوك التنظيمي، دار الشروق.

15- ماهر، احمد، (2000)، السلوك التنظيمي- مدخل بناء المهارات، ط7، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، مصر.

16- المزروع، بدر بن سليمان بن عبد الله، (1999)، الأنماط القيادية للمديرين وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين، رسالة ماجستير، أكاديمية فايق العربية للعلوم الأفقية، الرياض.

17- النمر، سعود محمد، (1993)، الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاع العام والخاص، مجلة كلية العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، المجلد الخامس، العدد الأول، الرياض.

ثانياً: الانكليزية

- 18- Bands, Greg & Yorks, Lyle & Adems, Meland & Ranney, Gipsie. (1994). Beyond Total Quality Management. U.S.A. McGraw-Hill.
- 19- Chang , Shao L. , 1996 , Organization Culture And Total Quality Management , A Dissertation In Engineering Management , University Of Missouri – Rolla.
- 20- Cronin,J.J. & Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality. A Re-Examination and Extension. Journal of Marketing. 56 July. P.68.
- 21- DeFeo , Joseph A ., 2005 , The New Quality Culture” and What’s Wrong With Yours? www.Juran .com.
- 22- Eskildsen, Jacob & Kristensen, Kai, 2010. The Relationship Between Job Satisfaction and National Culture, The TQM Journal, vol. (22), No. (4),.
- 23- Feigenbaum, A.V.(1991). Total Quality control. 3rd ed. Singapore, McGraw-Hill.
- 24- Fisher,D.,E. & Jardan, R. J. 1996. Security Analysis and portfolio Management. 6th ed. Newhill prentice hall.
- 25- Freed, Jann E. 1997 , A Culture for Academic Excellence: Implementing the Quality 21- Principles in Higher , George Washington Univ. www.eric.ed.gov .

- 26- Froment , Eric , 2004 , Developing An Internal Quality Culture In European Universities , Report on the Quality Culture Project Round II , European University Association.
- 27- Gehy, J.M. &Thompson K.N. (1994). The Relationship Between Quality Satisfaction and Recommending Behavior in Lodging Decisions. Journal of Hospitality & Leisure Marketing(3). P.22.
- 28- Goetsch, David L & Davis, Stanley B. (2006). Quality Management – Introduction to total Quality management for Production. Processing and services. Prentice Hall. New Jersey.
- 29- Goetsch, David L. & Davis, Stanley B.,1994, Introduction to Total Quality: Quality, productivity, competitiveness, Macmillan collage publishing co., Inc., New York .
- 30- Juran, J. M. & Frank M. Gryna, 1993, Quality Planning And Analysis: from product development.
- 31- Juran, J.M. (1985). Juran on planning for Quality. New York Free press. Macmillan.
- 32- Kotler, Philip, 2006, Marketing Management, 12th ed., New Jersey,.
- 33- Lee, James. (2000). How principals can build a culture of Quality that Supports Standards of excellence, National Association of Secondary School principals. Vol. 84 Iss. 617.
- 34- Lussier, Robert & Achua, Christopher F., 2007. Effective Leadership, 3rd edition, Thomson Higher Education, U.S.A.,.
- 35- Milkovich, G. and William, G. , 1997 , Personnel Human Resource Management. A Diagnostic Approach, business application inc.
- 36- Oliver, R.L. (1980). A Cognitive Model of Antecedents and Consequences of satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research. 17 November. P.469.
- 37- Olsen, J.P. & Maassen, p. (2007) European on the Know ledge institution: the Modernization of the university at the European Level.
- 38- Ross, Joel, 1995. Total quality Management, 2^{ed}, St. Jucie Press, U.S.A..
- 39- Sursock , Andree , 2007 , Evolving Approaches to Quality in Europe , Annual Enhancement Conference Edinburgh, March.
- 40- Woods through use, (3rd ed.), McGraw Hill, Inc., New York.

الملحق

الجامعة المستنصرية

كلية العلوم السياحية

استبانة

تحية طيبة

بين أيديكم استبانة تتضمن مجموعة أسئلة تخص البحث الموسوم بـ:

(ثقافة الجودة وتأثيرها في الرضا الوظيفي)

دراسة استطلاعية تحليلية عينة من مدراء فنادق فلسطين والمنصور في بغداد

نشكر تعاونكم بالتأشير في الحقل الذي ترونه مناسباً للأسئلة المطروحة والذي

سترفد البحث للوصول إلى نتائج دقيقة علمية وعملية تساهم في تطوير عمل المنظمة

الفندقية والله الموفق

الباحثة

الباحثة

أ. منتهى أحمد محمد النعيمي

أ.م.د. آمال كمال حسن البرزنجي

=====

أولاً: المعلومات التعريفية : ملاحظة: ضع علامة (√) داخل المربع المناسب

- 1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- 2- العمر: ☐ أقل من 35 سنة ☐ 35-45 سنة ☐ 45-55 سنة ☐ 56 فأكثر
- 3- التحصيل الدراسي: ☐ إلمادية ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا
- 4- عدد سنوات الخدمة: ☐ 1-5 ☐ 6-10 ☐ 11-15 ☐ 16-20 ☐ 21 فأكثر

ثانياً : المتغير المستقل (ثقافة الجودة) : هي القابليات التنظيمية والعادات والاعتقادات التي يمكن من خلالها تصميم وتسليم السلع والخدمات التي يمكن ان تلبي حاجات ورغبات الزبون وتحقيق النجاح على المدى البعيد.

ت	الاسئلة	اتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
Q1	تعمل الإدارة على تدريب عاملها بشكل دوري لتطويرهم.					
Q2	تعمل الادارة على تعزيز الثقة بين الإدارة العليا ومروسيها لتحقيق التعامل الجيد.					
Q3	تهتم الإدارة على تقديم كل ما يلبي حاجات ورغبات عاملها لكسب رضاهم					
Q4	تؤكد الإدارة على ثقافة تقديم أفضل الخدمات وبجودة عالية لعاملها.					
Q5	تساهم الإدارة في حل مشكلات عاملها وتجد الحلول والبدائل للتغلب عليها ، لتعزيز المشاركة والعمل بروح الفريق.					
Q6	تعمل الإدارة على الالتزام الوظيفي والحرص على جودة الخدمات المقدمة.					

ثالثاً: المتغير التابع (الرضا الوظيفي)؛ هو الإحساس أو الشعور أو التصور الإيجابي أثناء ممارسة المهنة أو الوظيفة مع خلو محيط العمل من التوتر والقلق لينتج عن ذلك الولاء المتمثل في إخلاص الأفراد العاملين لإعمالهم ومنظمتهم التي يعملون فيها.

ت	الاسئلة	اتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
Q1	تقوم المنظمة بإعطاء الجوائز والمكافآت (المادية والمعنوية) للمرؤوسين لبقائهم ونجاح الإدارة.					
Q2	تقدم الإدارة الخدمات التكنولوجية والمعلوماتية لتسهيل عمل المنظمة.					
Q3	تعمل الإدارة على بث روح التعاون بين الرؤساء والمرؤوسين لضمان علاقات ادارية واجتماعية لتحقيق الرضا الوظيفي.					
Q4	تلتزم الإدارة بوضع معايير للأداء بهدف التحسين المستمر للجودة.					
Q5	تسعى الإدارة لامتلاك القدرة التنافسية وضمان جودة الأداء لإرضاء عامليها.					
Q6	توفر الادارة أجواء عمل مناسبة ومشاركة الجميع لاتخاذ قرارات مهمة والخروج برؤى مشتركة لإرضاء الجميع.					

تطور مؤشرات مخاطر مشغلي ومهندسي الحاسوب

مريم اكريم العوضات
المسمى الوظيفي مشغل حاسوب

الملخص

يتعرض مشغلي الحاسوب لخطر كبير للإصابة بالاضطرابات الصحية المتعلقة بالاستخدام المطول للكمبيوتر. قمنا بتقييم عوامل الخطر المهنية للاضطرابات الصحية المتعلقة بالحاسوب وتقييم الظروف الصحية للعاملين في المنطقة الجنوبية والجنوبية من نيجيريا. لغرض هذه الدراسة، تم النظر في المجالات التالية، مفهوم المخاطر الصحية، أنواع المخاطر الصحية بما يتماشى مع مشغلي الكمبيوتر، والتي تشمل؛ المخاطر الفيزيائية / الميكانيكية، والمخاطر الكيميائية والبيولوجية والنفسية والاجتماعية والمخاطر المريحة. المجالات الأخرى هي مفهوم مشغلي الكمبيوتر ومحطات العمل الخاصة بهم، والشكاوى الصحية الشائعة لمشغلي الكمبيوتر، والمخاطر الصحية لمشغلي الكمبيوتر وتأثيراتها، وعوامل الخطر على صحة مشغلي الكمبيوتر، والوعي بصحة مشغلي الكمبيوتر. تم وضع تدابير التحكم في المخاطر الصحية والتوصيات في وقت لاحق لتعزيز الرفاهية الصحية بين مشغلي الكمبيوتر. كما أنه من المناسب للباحثين الآخرين تقديم تدابير وقائية فعالة أخرى ضرورية لتحسين الحالة الصحية لمشغلي الكمبيوتر.

المقدمة

جعلت ثورة التكنولوجيا المعاصرة حياتنا مريحة للغاية لدرجة أن الناس بالكاد يتخيلون الحياة بدون الكمبيوتر والإنترنت وتلفزيون الكابل والهواتف الخلوية والأدوات والأدوات المختلفة. تعد أجهزة الكمبيوتر إحدى الأدوات الرئيسية في الشركات والمؤسسات التعليمية والمكاتب والمنازل وحتى في السيارات. من ناحية، جعلت هذه التقنيات ، بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر ، الحياة أسهل كثيراً ولكنها تسببت من ناحية أخرى في العديد من المخاطر على صحة الإنسان. تتزايد المخاطر السلبية المرتبطة باستخدام هذه التقنيات مع تزايد الطلب عليها يوماً بعد يوم. ينتج كل جهاز إلكتروني بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر وأجهزة الكمبيوتر المحمولة شكلاً من أشكال المجال الكهرومغناطيسي. هذا الإشعاع الكهرومغناطيسي هو في الواقع إشعاع غير مؤين يطلق الطاقة من هذه الأجهزة الإلكترونية التي لا تكفي لتأين الذرات ، وبالتالي بدلاً من إزالة الإلكترونات ، فإنها تثير الإلكترونات فقط. هذه الطاقة لها آثار سلبية على صحة الإنسان. باستخدام أجهزة الكمبيوتر أو أجهزة الكمبيوتر المحمولة أو حتى الجلوس في أماكن العمل الحاسوبية ، يتعرض الفرد للموجات الخطيرة. قد تسبب هذه الإشعاعات العديد من المخاطر الصحية بسرعة أو ببطء. وهذا يعني أن الأفراد وخاصة الموظفين الذين يقضون عدداً من الساعات للعمل على الكمبيوتر يتعرضون بشكل مباشر للتأثيرات الضارة للمجالات الكهرومغناطيسية. تؤكد معايير الجودة على الحاجة إلى قياس جودة المنتجات طوال دورة حياتها ، أي من المواد الخام إلى التخلص منها. والغرض من ذلك هو إنتاج بيئة آمنة ومكوناتها من خلال دراسة تأثير المنتجات عليها. وبالتالي ، من الضروري فحص التأثيرات المباشرة أو غير المباشرة لأجهزة الكمبيوتر صحة الإنسان لأن العالم في هذا الوقت يعتمد بشكل كبير على أجهزة الكمبيوتر والبشر هم من يستخدمون أجهزة الكمبيوتر. لذلك ، بذلت هذه الدراسة محاولة للتحقيق في الاضطرابات الصحية المبلغ عنها بين الأفراد العاملين في أماكن العمل الحاسوبية نتيجة لاستخدام الكمبيوتر لفترات طويلة. من خلال إجراء مسح ميداني ، طُلب من مستخدمي الكمبيوتر تسليط الضوء على الاضطرابات الصحية التي يواجهونها بسبب الاستخدام المكثف لأجهزة الكمبيوتر. مخطط الدراسة على النحو التالي: بعد المقدمة ، 14040 تقييم دورة الحياة ، وتناقش آثار المجالات الكهرومغناطيسية وعوامل الخطر الأخرى على صحة الإنسان. بعد ذلك ، يتم وضع

منهجية البحث والنتائج والنتائج. تمت مناقشة الاستنتاج والتوصية في القسم الأخير من هذه الورقة

المخاطر الصحية

الصحة ليست مجرد غياب المرض ولكن الحالة الجسدية والعقلية والاجتماعية والعاطفية للفرد. يجب الاعتزاز بهذه الحيازة المسعرة والعناية بها ، وحمايتها من كل ضرر وخطر من قبل كل من يملكها. الخطر يشير إلى الخطر. إنه يهدد صحة كل فرد. وبالتالي ، يجب بذل جهود متضافرة بشكل منتظم وبضمير لضمان سلامة الصحة من جميع الأخطار. إذا لم يكن الأمر كذلك ، فإنه يتدهور تدريجياً ومؤسفاً بسبب حالة (حالات) المرض. الخطر هو ببساطة إمكانية التسبب في ضرر. ومع ذلك ، يمكن أن يكون الخطر حالة أو حالة أو شيء يمكن أن يعرض سلامة العمال أو صحة العمال للخطر. إنه مرتبط بوكيل أو موقف أو نشاط يمكن أن يسبب ضرراً أو مرضاً أو خسارة للممتلكات أو تدمير البيئة ، إذا ترك دون عوائق ، ينص على أنه يمكن أن يشمل مواد أو آلات أو طريقة عمل أو جوانب أخرى من التنظيم. تفترض منظمة الصحة العالمية أن أي حالة قائمة أو محتملة في مكان العمل يمكن أن تؤدي بمفردها أو من خلال العمل بالاشتراك مع عوامل متباينة تكميلية ، إلى فقدان الأرواح ، والإصابة ، وفقدان الممتلكات ، وما إلى ذلك ، يُطلق عليها خطر. الخطر ليس مثل المخاطر. الخطر هو أي فرصة لإدراك ضرر من خطر. المخاطرة حسب وسيلة احتمال الإصابة أو التلف أو الخسارة. الحدوث السلبي المحتمل كنتيجة للمخاطر وشدته في حالة حدوثه في النهاية هو خطر. حدد مجلس الامتحانات الوطني للسلامة والصحة المهنية المخاطر بشكل صحيح على أنها احتمالات أن - خطر ما سوف يسبب ضرراً مقترناً بالخطورة المتوقعة للإصابة في حالة حدوث ضرر. ويترتب على ذلك أن الخطر يسبق الخطر - النتيجة (النوعية والكمية) للخطر. لا خطر ولا خطر. تقع الأخطار في مخاطر السلامة أو المخاطر الصحية. في حين أن كلاهما من المخاطر المهنية ، فإن مخاطر السلامة تسبب حوادث تؤدي إلى خسارة جسدية أو إصابة على الفور ، تؤدي المخاطر الصحية إلى تطور المرض أو الإضرار بصحة شخص ما إما على الفور أو بمرور الوقت (مجلس الامتحانات الوطني للسلامة والصحة المهنية. تنص منظمة الصحة العالمية على أن العمل التي قد تسبب مرضاً مهنيًا أو مراضة لأمراض أخرى أو

تؤدي إلى تفاقم اعتلال الصحة الحالي الذي ليس مهنيًا في الأصل مصاحبًا للمخاطر الصحية. يمكن للمرء أن يستنتج مما سبق الخطر الصحي:

1. يمكن أن يسبب اعتلال الصحة أو المرض.
2. يمكن أن يؤدي إلى تفاقم اعتلال الصحة أو المرض الحالي.
3. يمكن أن تفتح الطريق أمام أمراض أخرى ،
4. يمكن أن تظهر على الفور أو العمل الإضافي.
5. لا يمكن أن تسبب إصابة جسدية فورية

أنواع المخاطر الصحية

أربع فئات معروفة للمخاطر المهنية هي ؛ الأخطار البيولوجية والمخاطر الجسدية والمخاطر الكيميائية والنفسية الاجتماعية. ومع ذلك ، يرى معظم المؤلفين أنه من الأنسب وضع المخاطر في خمس فئات؛ المخاطر الفيزيائية والكيميائية والبيولوجية والنفسية والاجتماعية والمريحة. يضع هؤلاء المؤلفون المخاطر المريحة منفصلة بدلاً من تجميعها مع "المخاطر المادية" المخاطر الفيزيائية / الميكانيكية؛ يمكن رؤية هذا الخطر والشعور به ويتضمن أشكالاً من الطاقة أو لها أساس ميكانيكي أو الجاذبية. ومن الأمثلة الإجهاد الحراري مثل الإجهاد البارد أو الحراري؛ الضوضاء؛ الاهتزازات، الإضاءة الضعيفة أو المعيبة ؛ الإشعاعات المؤينة وغير المؤينة. التغيرات في الضغط الجوي (أي زيادة أو نقصان) والمساحة الضيقة. يمكن أن تسبب اضطرابات وإصابات مهنية وحتى الموت. يتعرف على الآثار التالية للمخاطر الصحية الجسدية؛ الإشعاعات (المؤينة وغير المؤينة) الأخطار - تسبب السرطان والحرارة وحروق الجلد وتلف العين. تتسبب المخاطر المرتبطة بدرجة الحرارة في قسمة الصقيع وانخفاض درجة حرارة الجسم من البرودة الشديدة ، في حين أن الحرارة الشديدة يمكن أن تؤدي إلى الوذمة والطفح الجلدي والتشنجات والإرهاق والإغماء والسكتة الدماغية وفرط الحمى.

المخاطر الكيميائية؛ تنتج عن أعمال أو تفاعل مادة كيميائية. تسبب التسمم المهني. ويشمل هذا التسمم بالتسمم بالمبيدات والمعادن. كما أنها تسبب السرطانات المهنية، والأمراض الجلدية، والحساسية، والاضطرابات الإنجابية، وتعطي الأمثلة التالية للمخاطر الكيميائية:

1. الجسيمات والألياف والأبخرة والضباب ؛ المسكن ، أبخرة اللحام ، ضباب الزيت.

2. المعادن والفلزات: الزرنيخ والكالسيوم والكروم والزنثيق والزنك.
3. المذيبات والمركبات العضوية: الأسيتون، الهيدروكربونات، البنزين.
4. الغازات غير العضوية. أول أكسيد الكربون وكبريتيد الهيدروجين وثاني أكسيد الكبريت.

نظرة عامة حول مشغلي الكمبيوتر

يرى مجلس التعليم الفني والتدريب المهني أن مشغل الكمبيوتر ماهر في تطبيقات الكمبيوتر الأساسية ويمكنه أداء المهام التالية: التعامل مع نظام التشغيل؛ البرامج أو الحزم مثل المعالجة وجدول البيانات والعرض التقديمي وقاعدة البيانات وتحرير الصور والبريد الإلكتروني والإنترنت بالإضافة إلى المعرفة العامة بالأجهزة. تم تجهيز مشغل الكمبيوتر بالمعرفة والمهارات والمواقف تجاه الوظائف الكتابية، والسعي وراء فرص جديدة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالتالي، يمكن توظيفه في جميع مجالات الحياة أو حتى العمل لحسابه الخاص كما ذكرت اللجنة الوطنية للتدريب المهني والتقني مسؤوليات مشغلي الكمبيوتر في المنظمات أو الشركات لتشمل مراقبة النظام والتحكم فيه. علاوة على ذلك، تشمل واجباته استكشاف الأخطاء وإصلاحها وصيانة الأنظمة وتحسين الأداء والتوافر عبر الإنترنت وتوثيق التطبيقات ومساعدة الموظفين الذين لديهم مشكلة في الكمبيوتر. يمكنه أيضاً دعم العملاء والقيام بنسخ احتياطي للنظام وصيانة الملحقات الأخرى مثل الطابعات وآلات النسخ وأجهزة التخزين في غرفة الكمبيوتر. مما سبق يمكن للمرء أن يستنتج أن عمليات الكمبيوتر تشمل الجانب التقني لصيانة الكمبيوتر وتطبيقات حزم البرامج المختلفة لمعالجة البيانات، أي إدارة قواعد البيانات. مرة أخرى، يقرر صاحب العمل ما إذا كان المشغل يؤدي كلا المهمتين. لذلك، قد يكون مشغل الكمبيوتر هو الشخص الذي يقوم بعمل فني مع الكمبيوتر أو يستخدم الكمبيوتر بشكل فعال لمعالجة وإدارة البيانات، لخدمات الإنترنت ولأغراض أخرى. مشغلي الكمبيوتر لهذا الغرض البحثي هم المستخدمون النهائيون للكمبيوتر الذين يتمتعون بمهارات في تطبيقات حزم البرامج المختلفة ويشاركون في توفير الخدمات المتعلقة بعمل الكمبيوتر كعملهم على أساس التفرغ الجزئي أو الكامل. لا يتم تضمين متخصصي الكمبيوتر مثل المبرمجين ومحلي النظام ومراقبة الجودة ومهندسي الإنتاج وما إلى ذلك. لا يتم أيضاً تضمين المستخدمين النهائيين الآخرين مثل المحامين والمصرفيين والمحاضرين والطلاب، وما إلى ذلك، الذين

استفادوا من بنية سهلة الاستخدام ويمكنهم أداء بعض المهام الأساسية باستخدام الكمبيوتر بسبب الوصول إلى الكمبيوتر.

محطة عمل الكمبيوتر

عادة ما يتم عمل الكمبيوتر في مكان يمكن أن يسمى محطة العمل داخل مكان العمل. تتضمن بيئة العمل هذه أجزاء مختلفة من الكمبيوتر مثل شاشة العرض ولوحة المفاتيح والماوس وما إلى ذلك ؛ ملحقات الكمبيوتر مثل حامل المستندات ، والهاتف ، ومسند راحة اليد والقدم ، وما إلى ذلك ؛ أثاث العمل مثل الكرسي والمكتب والعوامل المحيطة مثل ضوء الإضاءة والوهج ودرجة الحرارة والرطوبة وتراكم الكهرباء الساكنة. قسم العمل أن هذا نموذجي لمحطة عمل كمبيوتر قاعدة المكتب. تتوفر تكوين محطات عمل مختلفة للعمل المعتمد على الكمبيوتر. ومع ذلك ، فإن المبدأ التوجيهي العام في تصميم محطات العمل هو السماح بارتفاع مناسب وسطح عمل مناسب لتناسب المستخدم (المستخدمين) ونوع العمل واحتواء المعدات المستخدمة. يجب أن تكون مرنة وكبيرة لاحتواء المهام المتزايدة التي يتعين القيام بها. عناصر تصميم محطة عمل الكمبيوتر حسب ما يلي:

1. ارتفاع سطح العمل
2. ارتفاع التخزين
3. موقع العناصر
4. حواف مشطوفة أو مستديرة على الطاولات والحواف والأرفف. على الرغم من أن الأشخاص يستخدمون الكمبيوتر في أي مكان يمكنهم ، خاصةً مع الكمبيوتر المحمول ، إلا أن هناك معايير معينة تلبي متطلبات محطة عمل الكمبيوتر. محطة العمل هذه ، عندما يكون ذلك مناسباً ، تجعل استخدام الكمبيوتر أكثر متعة وأقل إرهاقاً وأقل ضرراً. يلخص الجدول أدناه مختلف ميزات مكونات محطة عمل الكمبيوتر والمعايير المقبولة. الصحة العامة

الشكاوى الصحية الشائعة لمشغل الكمبيوتر

من المتوقع بالنظر إلى عدد لا يحصى من التعرض للمخاطر، أن يقدم مشغلو الكمبيوتر بعض الشكاوى الصحية الشائعة. هذه الشكاوى هي مشاكل صحية يواجهها معظم مستخدمي الكمبيوتر ويبلغون عنها بشكل متكرر، وعادة ما تكون متعلقة بعمل

الكمبيوتر. وتتراوح هذه الشكاوى التي تزداد مع زيادة استخدام الكمبيوتر من الأوجاع ، والألم الجسدي في أجزاء مختلفة من الجسم ، ومشكلة بصرية العين ، والمشاكل النفسية مثل الإجهاد ، والتعب ، ومشاكل الجهاز التنفسي ، وضعف السمع. تم الإبلاغ عن واحدة أو أكثر من الشكاوى في 89 ٪ من الأشخاص الذين يستخدمون الكمبيوتر. وأشاروا أيضاً إلى الاستشهاد. المشغلين لديهم شكاوى صحية واحدة على الأقل. التقارير حول الشكاوى الصحية الأكثر شيوعاً أو المتكررة لمشغلي الكمبيوتر غير متسقة. من ناحية أخرى ، أفاد بعض الباحثين أن متلازمة رؤية الكمبيوتر هي الأكثر شيوعاً. فیرما في الحالات التي هي وجهة النظر الأكثر شيوعاً التي تمسك بها سابقاً.

النظم العضلية الهيكلية الأولية لمشغلي الكمبيوتر

يستخدم مشغلو الكمبيوتر عدة أجزاء من نظامهم العضلي الهيكلي أثناء تشغيل الكمبيوتر. الأشخاص الذين يؤدون هذه العملية بشكل لا إرادي أجزاء مختلفة من هذا النظام. تشير الأبحاث في جامعة كاليفورنيا في سان دييغو إلى أن الشخص الذي يستخدم جهاز كمبيوتر لا يقل عن 8 ساعات في اليوم سيصنع حوالي 80,000 حركات إصبع و/أو حركات يدوية. لم يتم صنع جسم الإنسان لهذا النوع من التكرار. يغطي هذا القسم جوانب مختلفة من الأسلحة وأطرافها ، والجزء العلوي من الجسم ، وتحديداً الرقبة والكتفين ، والجزء السفلي من الجسم ، وتحديداً الظهر والساقين.

اليدين والذراعين والمعصمين

مواقف اليدين/الأسلحة/الرسغين لها أهمية حيوية لمشغلي الكمبيوتر. نظراً لأن استخدام الكمبيوتر متكرر للغاية ، فإن إمكانية الإصابات موجودة بأعداد كبيرة. ومن الأمثلة على بعض المواقف الأساسية أن تضع في اعتبارك اليد والذراع الانحراف الزندي/الشعاعي، أكبر من 15/24 على التوالي؛ الدرجات على التوالي؛ والاختطاف/التمديد/الانحناء، أكبر من 45/50/67 درجة على التوالي. لقد ثبت حتى بأهمية إحصائية أن العلاقة موجودة بين امتداد الرسغ والضغط. علاوة على ذلك ، قد تكون الدول التي تمديد المعصم أكثر من 15 و 10 درجات على التوالي ، عامل خطر لمشاكل نفق الكاربييل ، مع أعلى المخاطر التي يتم العثور عليها في الذراعين والمعصمين واليدين. لقد أنتجت هذه المخاطر أمراضاً ذات أبعاد تعطيل من استخدام الكمبيوتر غير الصحيح أو المطول. من المتوقع أن يصل انتشار مشاكل الرسغ واليد المتوقعة إلى 40 ٪.

البيئة

يمكن أن تكون بيئة مشغل محطة عمل الكمبيوتر بنفس أهمية أي من الآلات المعنية. الإضاءة خاصة ، فيما يتعلق بالقضايا المتعلقة بالرؤية ، هي العامل الأكثر أهمية في مكان العمل. هناك عدة عوامل في حساب البيئة. تشمل هذه العوامل الإضاءة في غرفة عمل الكمبيوتر، إلى جانب لون ونوع المحيط؛ درجات الحرارة في غرفة عمل الكمبيوتر فيما يتعلق بالمشغل ووحدة الكمبيوتر؛ تواتر الفواصل المطلوبة للمشغل للعمل غير المصاب؛ والوظيفة ، وكذلك الضغوطات الشخصية المتعلقة بالوظيفة والتي يمكن أن تسبب كميات غير معروفة من ضرر على مشغل الكمبيوتر.

نموذج مسح مشغل الكمبيوتر

بدأ مشغل الكمبيوتر الدراسة عن طريق ملء مسح أو ورقة المعلومات الديموغرافية. كشفت هذه الورقة عن المعلومات المتعلقة بالجنس، والعمر، والعرق، وتفضيل السلم، والساعات التي تقضيها على الكمبيوتر في مكان العمل ، وكذلك الساعات التي يقضيها في الكمبيوتر عندما تكون بعيداً عن مكان العمل. تضمنت الأسئلة الأخرى استفساراً يتعلق بالنوع المحدد من وظائف الكمبيوتر التي يتم تنفيذها ، والاستفسارات في أي تشخيص طبي سابق يتعلق بإصابة الكمبيوتر أو المرض. يلعب الجنس دوراً مهماً في أعمال الكمبيوتر ، خاصةً للمشغلين الذين يقضون عدة ساعات في اليوم على الكمبيوتر. لقد ثبت أن الإناث أكثر عرضة للخطر من الذكور. العمر مناسب أيضاً ، ولكن بطريقة مختلفة عن الجنس. يؤثر مخاطر مشغلي الكمبيوتر بسبب العمر على جميع الأشخاص ، وليس فقط جنساً أو آخر. إنها حقيقة بيولوجية أنه مع تقدم البشر ، تصبح عضلات الجسم أضعف وأصعب في الحفاظ عليها . لا تصبح عضلات الجسم أضعف مع تقدم العمر فحسب، بل تصبح العيون أكثر حساسية للضوء وقد تتسبب في قيام مشغل الكمبيوتر بتطوير الصداع وإجهاد العين بسبب صعوبة تحديد التباين.

ألم في الظهر:

تعد آلام الظهر الناتجة عن استخدام الكمبيوتر من أكثر المشكلات شيوعاً التي تظهر لدى 4 من كل 5 أشخاص في أي وقت من حياتهم، وذلك بسبب ساعات العمل الطويلة

أمام الكمبيوتر أو الوضع السيئ أثناء استخدام الكمبيوتر وعدم ممارسة تمارين الاسترخاء قبل الاستخدام. أجهزة الكمبيوتر.

وسادات المعصم لوحدة المفاتيح

يبدو أن "وسادات معصم لوحدة المفاتيح" هذه تعادل وسادات المفصل ، والتي قد تتطور بسبب الضغط المزمن أو الاحتكاك.

متلازمة الرؤية الحاسوبية

لقد أثرت أجهزة الكمبيوتر بشكل كبير على الجوانب المعرفية والاجتماعية والمادية ومختلف الجوانب الأخرى للحياة اليومية الحديثة لمستخدمي الكمبيوتر. أشارت المؤلفات الكثيرة في علم الهندسة البشرية وقياس البصريات إلى أن استخدام الكمبيوتر يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالعديد من المشكلات البصرية، والتي يشار إليها باسم متلازمة رؤية الكمبيوتر في العلوم الطبية.

يمكن أن يؤدي استخدام الكمبيوتر المحمول إلى انخفاض عدد الحيوانات المنوية والعقم.

قد تكون أجهزة الكمبيوتر المحمولة واحدة من أكثر الاختراعات المفيدة في العالم، وقد تم إصدار دراسة مخيفة للغاية ربطت بين استخدام الكمبيوتر المحمول والعقم عند الذكور. تشير الدراسة ، التي أصدرتها جامعة ولاية نيويورك ، إلى أن الحرارة المتولدة من أجهزة الكمبيوتر المحمولة يمكن أن ترفع درجة حرارة كيس الصفن بشكل كبير، مما قد يعرض عدد الحيوانات المنوية للخطر. في حين أن الكمبيوتر المحمول قد يجعلنا أكثر من جيل تكنولوجيا الهاتف المحمول وأكثر كفاءة في مكان العمل ، عندما يتعلق الأمر بإحضار لحم الخنزير المقدد إلى المنزل وتوسيع وحدة الأسرة - قد تؤدي أجهزة الكمبيوتر المحمولة إلى انخفاض عدد الحيوانات المنوية لدى الذكور. بدانة يتضمن استخدام الكمبيوتر استخدام عدد قليل من العضلات وظهور الكمبيوتر ومشاركته في الواقع كل جانب من جوانب الحياة الحديثة قد قلل بشكل كبير من مقدار أنشطة الحياة التي تتضمن تمارين عضلات الجسم بالكامل. علاوة على ذلك، يقضي العديد من الأشخاص أوقات فراغهم ووقت فراغهم في أنشطة إضافية متعلقة بالكمبيوتر مثل الرسائل النصية ولعب ألعاب الفيديو وعلى الإنترنت بدلاً من الأنشطة الخارجية. هذه العوامل تجعل

الجسم ينتج الكورتيزول المفرط، وهو مادة كيميائية حيوية هرمونية ينتجها الجسم والتي ثبت أنها أحد المذنبين المسؤولين عن السمنة.

الأمراض النفسية

ركزت الدراسات السابقة على مقدار الوقت الذي يمكن أن يتسبب فيه استخدام الشاشات في الآلام الجسدية، مثل الصداع وإجهاد العين وآلام الظهر. الآن، خلص أحد أكبر التحقيقات على الإطلاق في مخاطر أجهزة الكمبيوتر في مكان العمل إلى أنها يمكن أن تلحق الضرر أيضاً بالصحة العقلية.

إدمان الحاسوب

في النهاية، يمكن أن يؤدي الاستخدام المفرط للكمبيوتر إلى خسائر عاطفية. ينسحب المستخدم تدريجياً إلى عالم اصطناعي.

إدمان الإنترنت

تتمتع جميعاً بفوائد الإنترنت، وهي أيضاً بالنسبة للكثيرين منا أداة لا غنى عنها للعمل والتعليم والتواصل. في حين أن الوقت الذي يتم قضاؤه على الإنترنت يمكن أن يكون مثمراً بشكل كبير، إلا أن الاستخدام الإجباري للإنترنت بالنسبة لبعض الأشخاص يمكن أن يتداخل مع الحياة اليومية والعمل والعلاقات. عندما تشعر براحة أكبر مع أصدقائك عبر الإنترنت مقارنة بأصدقائك الحقيقيين، أو لا يمكنك منع نفسك من ممارسة الألعاب أو المقامرة أو التصفح الإجباري، حتى عندما يكون لذلك عواقب سلبية في حياتك، فربما تستخدم الإنترنت كثيراً. تعرف على علامات وأعراض إدمان الإنترنت وكيف يمكنك استعادة التوازن في حياتك على الإنترنت. يغطي إدمان الإنترنت، المعروف باسم إدمان الكمبيوتر أو الإدمان عبر الإنترنت أو اضطراب إدمان الإنترنت، مجموعة متنوعة من مشاكل التحكم في الانفعالات، بما في ذلك:

إدمان الموقع المحجوبة عبر الإنترنت - الاستخدام الإجباري للمواد الإباحية على الإنترنت، أو غرف الدردشة للبالغين، أو مواقع لعب الأدوار الخيالية للبالغين التي تؤثر سلباً على الحياة الواقعية الحميمة العلاقات.

إدمان المراسلات الإلكترونية - الإدمان على الشبكات الاجتماعية وغرف الدردشة والرسائل لدرجة يصبح فيها الأصدقاء الافتراضيون عبر الإنترنت أكثر أهمية من العلاقات الواقعية مع العائلة والأصدقاء.

الإكراهات الصافية - مثل الألعاب القهرية عبر الإنترنت ، أو المقامرة ، أو تداول الأسهم ، أو الاستخدام الإجباري لمواقع المزادات عبر الإنترنت مثل eBay ، مما يؤدي غالباً إلى مشاكل مالية ومتعلقة بالوظيفة.

التحميل الزائد للمعلومات - تصفح الويب الإجباري أو البحث في قاعدة البيانات ، مما يؤدي إلى انخفاض إنتاجية العمل وتقليل التفاعل الاجتماعي مع العائلة والأصدقاء.

إدمان الكمبيوتر - اللعب الموهوس بألعاب الكمبيوتر غير المتصلة بالإنترنت ، مثل برمجة الكمبيوتر أو الوسواس. أكثر أنواع إدمان الإنترنت شيوعاً هي الجنس عبر الإنترنت والمقامرة عبر الإنترنت وإدمان العلاقات الإلكترونية

كآبة

توصلت دراسة جديدة إلى أن الجلوس أمام شاشة الكمبيوتر لمدة خمس ساعات يومياً يمكن أن يزيد بشكل كبير من خطر الإصابة بالاكتئاب والأرق. في دراسة استقصائية استمرت ثلاث سنوات شملت 25000 عامل ، اشتكى العديد من الشعور بالاكتئاب والقلق والتردد في الاستيقاظ للعمل في الصباح. لقد عانوا أيضاً من النوم المتقطع وأبلغوا عن مشاكل في الانسجام مع زملائهم الموظفين. خلصت الدراسة التي أجراها باحثون في جامعة تشيبا باليابان إلى أن الرؤساء يجب أن يحدوا من الوقت الذي يقضيه موظفهم على أجهزة الكمبيوتر. وقال الباحث الرئيسي الدكتور تيتسويا ناكازاوا: "تشير هذه النتيجة إلى أن الوقاية من الاضطرابات النفسية واضطرابات النوم تتطلب تقييد استخدام الكمبيوتر إلى أقل من خمس ساعات في اليوم". أظهرت النتائج ، التي نُشرت في المجلة الأمريكية للطب الصناعي ، أن واحداً من كل أربعة موظفين يقضي ما لا يقل عن خمس ساعات يومياً في مبنى الركاب. بمجرد تجاوزهم لهذه العتبة ، ظهرت مخاطر الاضطرابات النفسية في زيادة بشكل كبير.

خاتمة

يمكن أن يسبب العمل على جهاز كمبيوتر آلام الظهر والرقبة والكتف والصداع واجهاد العين والإفراط في استخدام الذراعين واليدين. يمكن للأفراد المساعدة في تجنب الإصابات المتعلقة بالكمبيوتر مع الأثاث المناسب والموقف الأفضل وعادات العمل الجيدة. يعد الكمبيوتر أداة حيوية في العديد من الوظائف والأنشطة المختلفة للبالغين والأطفال. لكن الفترات الطويلة من استخدام الكمبيوتر يمكن أن تزيد من فرصتك في تطوير إصابة. يمكن أن يؤدي استخدام الكمبيوتر غير المناسب إلى آلام العضلات والمفاصل ، وإفراط في استخدام إصابات الكتف والذراع والمعصم أو اليد ومجهب العين. يمكن للأطفال تجربة مشاكل جسدية ونفسية معينة إذا لعبوا ألعاب الكمبيوتر أكثر من اللازم. يمكن للمرء أن يقلل أو تجنب هذه المخاطر من خلال الأثاث الصحيح ، والموقف الأفضل والعادات الجيدة ، مثل أخذ استراحات الراحة وتقييد الوقت الذي تقضيه في لعب ألعاب الكمبيوتر.

المصادر والمراجع

- Michael Hutson, "Work-related upper limb disorders", Indian Journal of rheumatology 9, 2014, S6 - S12
- R. J. Coetzee, "Work-related upper extremity musculoskeletal disorders among computer programmers in a selected software company in the eThekweni Municipality", Durban University of Technology, Dissertation Master's degree, 2018, p. 170
- P. Houveta, L. Oberth, "Upper limb cumulative trauma disorders for the orthopaedic surgeon," Orthopaedics & Traumatology Surgery & Research, 2013, S105 – S114
- M. Gibson, B. Mrugalska, "Lean thinking practices in ergonomics in industrial sector", Occupational Safety and Hygiene VI, pp.529-534, 2018
- Werner, J., D. Peterzell, et al. (1990). "Light, vision and aging." Optometry and Vision Science 67(3): 214-229.
- Watson, D. H. and P. H. Trott (1993). "Cervical headache: an investigation of natural head posture and upper cervical flexor muscle performance." Cephalgia 13: 272-284.
- Winkel, J. and M. Oxenburgh (1990). "Towards optimizing physical activity in VDT/office work, in S. Sauter, M. Dainoff and M. Smith (eds)." 94-117.
- Zecevic, A., D. I. Miller, et al. (2000). "An evaluation of the ergonomics of three computer keyboards." Ergonomics 43: 55-72.
- Ziefle, M. (1998). "Effects of display resolution on visual performance." Human Factors 40(4): S. 554-568.

- Treaster, D. E. and W. S. Marras (2000). "An assessment of alternate keyboards using finger motion, wrist motion and tendon travel." *Clinical Biomechanics* 15: 499-503.
- Sundelin, G. and M. Hagberg (1989). "The effects of different pause types on neck and shoulder EMG activity during VDU work." *Ergonomics* 32: 527-537.
- Starr, S. (1983). "A study of video display terminal workers." *Journal of Occupational Medicine* 25(2): 95-98.

مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية في مديريات غزة

دراسة ميدانية

أ. ناريمان جبر العطاونة

الملخص

هدفت الدراسة الى التعرف على مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بشؤون الطلاب والمعلمين والمناهج وطرق تنفيذها والمجتمع المحلي والمرافق المدرسية والأموال المالية وكذلك الكشف عن دلالة الفروق الإحصائية بين متوسطات مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية وفقاً لمتغيرات الدراسة المتمثلة في المؤهل العلمي ونوعه وعدد سنوات الخبرة، كما وتسهم في لفت نظر مديري المدارس والمسؤولين في مديرية التربية إلى أهمية مشاركة المعلمين في اتخاذ القرار بإلقاء الضوء على الممارسات الإدارية التي تجرى وواقع التسيير الإداري في المدارس، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي أما عن مجتمع وعينة الدراسة فهي من معلمي المدارس الحكومية بعينة عشوائية طبقية نسبية، تم استخدام استبانة كأداة للدراسة مكونة من عدة محاور، كل محور يحتوى على عدة فقرات توضح أهداف البحث تم توزيعها على (138) معلم ومعلمة، وتحليل البيانات تم استخدام الإحصاء الوصفي، وأهم ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات استخدام التحليل العاملي وتوصلت الدراسة إلى أن مدى المشاركة الإجمالية للمعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية بمجالاتها ككل كانت متوسطة وبمتوسط حسابي (3.31) وبانحراف معياري (0.73)، وتبين أن أعلى مجال كان يتعلق بشؤون الطلاب بمتوسط حسابي (3.60)، كذلك تبين أن مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمرافق المدرسية والأموال المالية كانت بمجموعها متوسطة (2.97) باستثناء عبارتين بدرجة منخفضة والتي تقيس تشكيل اللجنة المالية للمدرسة وإعداد الموازنة العامة، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة من المعلمين بالمدارس حول مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية ككل ومجالاتها وفقاً لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الحاصلين على المؤهل التربوي وغير الحاصلين على المؤهل التربوي في تقدير مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية ككل، أوصت بإشراك المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمعلمين أنفسهم، وتطوير الأداء الإداري لمديري المدارس نحو السعي للإدارة التشاركية وبناء فرق العمل لإشراك الآخرين كمهارة قيادية.

الكلمات المفتاحية: المعلمين، المدارس الحكومية، المشاركة في اتخاذ القرارات

مقدمة الدراسة

إن عملية اتخاذ القرارات عملية إدارية ليست سهلة تتطلب تضافر الجهود بين العاملين من خلال تعميق المشاركة والاتصال والتواصل فيما بينهم من جهة وبين الإدارة المدرسية من جهة أخرى وذلك لضمان السيطرة على المشكلات التي تواجه المدرسة وتشخيصها مبكراً والتي قد تعمل على إعاقة الأهداف التعليمية المخطط إنجازها، فالمدير وحده لا يستطيع أن يلم بتلك المشكلات والتحديات التي تواجهه في إدارة المدرسة لذلك يجب أن تسعى الإدارة المدرسية باعتبارها جزء من الإدارة التعليمية إلى تنسيق جهود العاملين ونشاطاتهم في المدرسة ومشاركتهم في اتخاذ القرار (العتيبي، الشريجة، 2016).

كما وتسهم المشاركة في صناعة القرارات في تحسين نوعية القرار وتمكن مدير المدرسة في التعرف على أداء العاملين القيمة والناضجة النابعة من الخبرة الواسعة بما يمكن من إجراء مفاضلة بينها واختيار البديل الأمثل الذي يحقق الأهداف التي تسعى إليها المدرسة فضلاً عن أن العاملين يكونون أكثر تشوقاً لتطبيق القرارات التي يسهمون في صنعائها مما يخفف من العوائق التي قد تعترض تطبيق تلك القرارات (كنعان، 2003).

فإنجاح أي مؤسسة تربوية يعتمد بالدرجة الأولى على كفاءة قادتها وقدرتهم على اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب مراعين حيثيات الموقف ومدى ملاءمة هذه القرارات له مع تدعيم ذلك بمتابعة هذه القرارات تنفيذاً وتقويماً.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها Study problem

إن اتخاذ القرارات هو صلب وجوهر العملية التربوية والتي من خلالها يتم نجاح المؤسسات التربوية التي يعتمد عليها في بناء المجتمع وتعليم أجيال المستقبل وإنجاز الأهداف التربوية التي تسعى لها المدارس والمنبثقة من الفلسفة التربوية، كما وتعد عملية المشاركة في اتخاذ القرار أساس العملية الإدارية برمتها ودافعاً لنجاح المؤسسة والتي تتصدر عدة عمليات كالتخطيط والتنظيم والتنسيق والتوجيه والرقابة (النابة، 1992)، فمدى مشاركة المعلمين هي إسهامهم في قيامهم بخطوات محددة تتمثل في تحديد المشكلة وجمع البيانات والمعلومات اللازمة وتحديد البدائل المتاحة واختيار أفضلها وأنسبها لحل المشكلة مما يساعد على تحقيق أفضل النتائج، ويمكن إبراز مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية :-

- 1- ما مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بشؤون الطلاب والمعلمين والمناهج وطرق تنفيذها والمجتمع المحلي والمرافق المدرسية والأموال المالية.
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية وفقاً لمتغيرات الدراسة (المؤهل العلمي، النوع، عدد سنوات الخبرة).
- 3- ما هي العوامل والمشاكل والآثار المترتبة على عدم مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية.

أهداف الدراسة Study Objectives

- 1- التعرف على مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بشؤون الطلاب والمعلمين والمناهج وطرق تنفيذها، والمجتمع المحلي، والمرافق المدرسية والأموال المالية.
 - 2- الكشف عن دلالة الفروق الاحصائية بين متوسطات مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية وفقاً لمتغيرات البحث المتمثلة في المؤهل العلمي ونوعه وعدد سنوات الخبرة.
 - 3- العوامل والمشاكل والآثار المترتبة على عدم مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية.
- أهمية الدراسة

- 1- تسهم هذه الدراسة في لفت نظر مديري المدارس والمسؤولين في مديريات التربية إلى أهمية مشاركة المعلمين في اتخاذ القرار.
- 2- تقديم مجموعة من المقترحات تزيد من فاعلية الإدارة المدرسية عن طريق مشاركة المعلمين في اتخاذ القرار.

محددات الدراسة Study limits

- الحد الموضوعي: للتعرف على مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية
- الحد المكاني: اقتصرت الدراسة على معلمي المدارس الحكومية في محافظات غزة
- الحد الزمني: تم إجراء هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام 2019

الحد المؤسسي: اقتصرت الدراسة على المدارس الحكومية التابعة لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية

مصطلحات الدراسة Study Terms

- 1- المشاركة: هي المسؤولية المتبادلة والالتزام الجاد بين الأطراف المعنية بصياغة وتنفيذ مجموعة من الاهداف والغايات، وهي علاقة عمل بين فريق من الشركاء تتسم بالإحساس المشترك بوحدة الهدف والاحترام المتبادل والرغبة في التفاوض، وهذا يعني الاشتراك في تبادل المعلومات وتحمل المسؤوليات واكتساب المهارات وصناعة واتخاذ القرارات ويعنى ذلك الإحساس بتجميع الأفراد أصحاب الأهداف المتآزرة للعمل سويا لذا فأهم ما يميز المشاركة هو تحمل المسؤوليات من خلال العمل المشترك أو من خلال توزيع الأدوار .
- 2- عرفه العطوى (2012) "بأنه عملية الاختيار الواعي لأحد البدائل المتاحة لتحقيق هدف معين أو معالجة مشكلة معينة " (ص: 147).

الإطار النظري والدراسات السابقة

مفهوم المشاركة: وضحها رستم (2013) هي "المسؤولية المتبادلة والالتزام الجاد بين الأطراف المعنية بصياغة وتنفيذ مجموعة من الاهداف والغايات ، وهي علاقة عمل بين فريق من الشركاء تتسم بالإحساس المشترك بوحدة الهدف والاحترام المتبادل والرغبة في التفاوض، وهذا يعني الاشتراك في تبادل المعلومات وتحمل المسؤوليات واكتساب المهارات وصناعة واتخاذ القرارات ويعنى ذلك الإحساس بتجميع الأفراد أصحاب الأهداف المتآزرة للعمل سويا لذا فأهم ما يميز المشاركة هو تحمل المسؤوليات من خلال العمل المشترك أو من خلال توزيع الأدوار" (ص: 5)

مجالات المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية

- 1- مجال تطوير الطلبة :ويهتم هذا المجال بالجانب الشخصي للطلاب والتركيز على إبراز وإثارة الإبداع لديهم وبناء الاتجاهات الايجابية والتركيز على أساليب التفاعل معهم ، وتتم مشاركة المعلمين في هذا الجانب من خلال المشاركة في تحديد الوسائل التعليمية للطلاب واجازاتهم وتوزيعهم على الشعب ووضع برامج

الامتحانات النهائية وتشكيل مجلس أولياء الأمور ووضع لائحة سلوكية وقانونية للطلبة داخل المدرسة .

2- مجال التخطيط العام للمدرسة : يهتم هذا المجال بالتخطيط للعملية التربوية في المدرسة من خلال تحديد برامج الأنشطة المدرسية، والتنظيم الإداري للمدرسة، وما يشمل عليه من تحديد للأنظمة والقوانين فيما يخص المعلمين، وجدول الدروس وتحديد عدد الطلبة، وكذلك يشمل كيفية استخدام البيئة المحلية كمصدر للتعليم .

3- مجال تخطيط التعليم وتنظيم المناهج وتطويرها: ويتعلق بالتخطيط العام للتعليم ويشتمل على تخطيط الدروس، وسبل تنفيذ الخطة، والتشجيع على اثاره العمليات الذهنية للطلاب ، وتحديد الأنشطة الصفية ، وطرائق استخدام الوسائل التعليمية الحديثة، وضع الخطط العامة لتحقيق أهداف المنهج، ووضع خطط لبرامج تحسين أداء المعلمين، وتحديد طرق التدريس المناسبة، وتشكيل لجان لتطوير المناهج في المدرسة .

4- مجال المجتمع المحلي :يشتمل هذا المجال على كل ما يتعلق بمشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات ذات الصلة بالمجتمع المحلي ووضع خطط للاستفادة منه من خلال التفاعل والتواصل، ووضع برامج رحلات وزيارات الطلاب للمؤسسات الموجودة في البيئة المحلية ووضع أسس تشكيل وتحديد أعمال مجلس الآباء .

5- مجال التطبيقات الإدارية والمالية في المدرسة :يهتم بالجوانب التنفيذية للإدارة المدرسية من خلال متابعة عمل المعلمين وكل ما يتعلق بسلوكهم المهني والأمور المالية ، تحديد مواعيد الاجتماعات المدرسية وأهدافها ، وتشكيل لجان المناقصات والمشتريات الخاصة بالمدرسة ، وإعداد الموازنة، وتحديد أولويات الصرف على الأنشطة ، وتحديد الإجراءات المناسبة لمتابعة ومعالجة غياب وتسرب الطلبة وتأخيرهم عن الدوام المدرسي ، وتوزيع الأدوار والمهام على المعلمين من متابعة وإشغال حصص الفراغ ، ولجان مراقبة الامتحانات (بركات ،صبرة ،تفاحة ،2015).

مستويات اتخاذ القرارات التعليمية

- 1- مستوى القمة ويشمل القرارات الخاصة بالسياسة التعليمية وخطط التعليم واستراتيجيات العمل وإعداد الكتب وحل المشكلات الإدارية التي تتعلق بممارسات نطاق واسع وسلطة اتخاذ هذه القرارات تتركز في وزارة التربية والتعليم
- 2- المستوى المتوسط ويشمل القرارات ذات المسؤولية المحدودة وتتعلق قراراته بالنواحي التنفيذية للمشروعات والبرامج التعليمية الفرعية وسلطة اتخاذ هذه القرارات من مسؤولية المديريات التعليمية للمحافظات .
- 3- المستوى الأدنى وتقع مسؤولية هذه القرارات على المدرسة باعتبارها جزء من الإدارة العامة التي تقع في قاعدة هرم النظام التعليمي والمعلم هو الذي يتخذ قراراته تبعاً للمواقف في الفصل (أحمد، حافظ، 2003، 115) .

أنماط اتخاذ القرار

- ذكر (جروان، 2007) أن العديد من الباحثين صنفوا القرارات التي يتخذها الإنسان في الظروف المختلفة إلى :
- 1- قرارات تؤخذ في حالة من اليقين وذلك إذا كان كل اختيار يؤدي إلى نتيجة معروفة على وجه التأكيد .
 - 2- قرارات تؤخذ في حالة من المخاطرة وذلك إذا كان كل اختيار يقود إلى عدة نتائج احتمالاتها معروفة أو متوقعة .
 - 3- قرارات تؤخذ في ظل حالة من الجمع بين الشك والمخاطرة وذلك عندما لا يكون الشخص متأكداً من درجة احتمالية النتائج المترتبة على اختياراته ولكن تتوافر لديه بيانات تمكنه من تقدير نسبة نجاح كل اختيار.
- عناصر القرار:

هناك ستة عناصر للقرار ذكرها (حرز الله، 2007، 17) على النحو التالي :

- 1- بيئة القرار: وتشير إلى المؤثرات البيئية الداخلية والخارجية التي تؤثر على متخذ القرار عند قيامه باختيار البديل الملائم .
- 2- متخذو القرار: وهم الأفراد أو الجماعات التي تقوم بالفعل بالاختيار من بين البدائل المطروحة لحل المشكلة أو مواجهة الموقف وطرحها على القائد لتعميمها .

- 3- أهداف القرار: وهي الأهداف التي يسعى القرار لتحقيقها أو الوصول إليها .
- 4- بدائل ملائمة لاتخاذ القرار غالبا ما يتضمن موقف القرار بدليلين ملائمين على الأقل ويمثل البديل الملائم ذلك البديل الذي يعتبر ملائما وعمليا من ناحية التنفيذ .
- 5- ترتيب البدائل : يكون الترتيب تنازليا حيث يبدأ من البدائل الأكثر أهمية فالأقل .
- 6- اختيار البدائل ويمثل أهم عناصر اتخاذ القرار، حيث أنه يؤكد حقيقة أن القرار قد اتخذ .

الدراسات السابقة :

إن موضوع مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية حظى باهتمام واسع من قبل المختصين والباحثين، فتعددت الدراسات والأبحاث ما بين محلية ودولية والتي قد تناولت الموضوع كاملا أو جزءا من الموضوع، وسيتم توضيح بعض هذه الدراسات على سبيل الذكر لا الحصر والتي في معظمها أوصت بضرورة مشاركة المعلم في صنع القرار.

دراسة السفيناني (2012) حيث بحث دجة مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية واتبع المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة و تكونت العينة من 380 معلما وزعت عليهم استبانة مكونة من خمسة مجالات وبينت النتائج أن درجة مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية في مجملها كانت منخفضة بمتوسط حسابي بلغ (2.44) بينما كانت المشاركة متوسطة في مجال شئون الطلاب، ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية في هذا المجال تعزى للخبرة ولصالح فئة المعلمين الى تزايد خبراتهم عن خمس عشرة سنة .

دراسة حرز الله (2007) مدى مشاركة معلمي المدارس الثانوية في اتخاذ القرارات وعلاقته برضاهم الوظيفي في محافظات غزة، حيث هدفت الدراسة للتعرف على مدى مشاركة معلمي المدارس الثانوية في اتخاذ القرارات وعلاقته برضاهم الوظيفي وهدفت إلى معرفة تأثير متغيرات الجنس والمؤهل العلمي سنوات الخدمة والمنطقة التعليمية على تقديرات المعلمين لدرجة المشاركة في اتخاذ القرارات ودرجة الرضا الوظيفي لديهم من خلال استبانتين، اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقد طبق الدراسة على عينة عشوائية بلغ عددهم 306 بنسبة 10% من مجتمع الدراسة وخلصت لعدة نتائج أن معلمي المدارس الثانوية يشاركون بدرجة متوسطة في اتخاذ القرارات إضافة إلى وجود علاقة ايجابية متوسطة بين مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية ،

كما لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقدير المعلمين لمشاركتهم في اتخاذ القرارات لمتغير الجنس والمؤهل العلمي أو المنطقة التعليمية

دراسة العتيبي والشريجة (2016) هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم المعوقات التي تحد من مشاركة المعلمين في عملية صنع القرار في مدراس المرحلة الثانوية بالكويت وأثر بعض المتغيرات في ذلك، اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق ما هدفت إليه الدراسة وعليه تم بناء استبانة مكونة من 24 فقرة موزعة على ثلاثة محاور طبقت على (924) معلم ومعلمة بشكل عشوائي، ومن أهم نتائجها بأن المعوقات المتعلقة بالمعلم احتلت المرتبة الأولى مقارنة بالمعوقات الأخرى بينما جاءت المعوقات المتعلقة بالقوانين والأنظمة في المرحلة الأخيرة، إضافة إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية باختلاف متغير المؤهل العلمي و لصالح المؤهل الأقل (بكالوريوس)، ومتغير الخبرة لصالح الخبرة الأقل من 5 سنوات، وتفاعل الجنس مع المؤهل لصالح الذكور ذوي الخبرة الأقل، وتفاعل المؤهل العلمي مع سنوات الخبرة و لصالح ذوي المؤهل الأقل والخبرة الأقل، وأوصت الدراسة بإعادة النظر في القوانين والتعليمات والأنظمة التي تحكم علاقة الإدارة بالمعلمين مما يشجع على المشاركة في عملية صنع القرار، وتدريب المدراء قبل الخدمة وخلالها على مهارات صنع القرار.

دراسة شعث ونشوان (2001) هدفت إلى معرفة مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية بمدارس وكالة الغوث الدولية بغزة تبعا لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة)، استخدم الباحثان الاستبانة والتي مثلت 10% من المجتمع الأصلي واختيرت بطريقة عشوائية طبقية بواقع (410) من المعلمين، ومن أهم نتائجها تتركز مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية في المجال الفني لمدير المدرسة وخاصة النمو المهني واعداد الدروس التوضيحية، وكذلك يحظى المجال الاجتماعي بدرجة متوسطة في اتخاذ القرارات المدرسية.

دراسة مطر (2018) هدفت الدراسة إلى تحديد مشاركة المديرين المساعدين بمدارس الغوث الدولية بمحافظة غزة في اتخاذ القرار وعلاقتها بالرضا الوظيفي لديهم، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وقامت ببناء استبانتين كأداة للدراسة اشتملت على عدة متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المحافظة)، الاستبانة الأولى

لقياس درجة المشاركة في اتخاذ القرار لدى المديرين المساعدين بمدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة وتتضمن (31) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات ، بينما الاستبانة الثانية لقياس درجة الرضا الوظيفي وتتضمن (20) فقرة، وقد تم توزيعها على (271) مدير مساعد بمحافظة غزة بطريقة المسح الشامل، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك موافقة بدرجة كبيرة على مشاركة المديرين المساعدين بمدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة في اتخاذ القرار بوزن نسبي (71.29%) وكذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير المديرين المساعدين لمشاركتهم في اتخاذ القرار تعزى لمتغير (الجنس، والمؤهل العلمي، المحافظة) بينما توجد فروق بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمشاركتهم في اتخاذ القرار ورضاهم الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخدمة لصالح فئة أكثر من 10 سنوات، وأوصت بتوعية مديري المدارس بالأدوار القيادية للمديرين المساعدين وآلية استثمار جهودهم بصفتهم قادة مشاركين في المؤسسات التربوية .

دراسة قرواني (2017) هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن إسهام المعلمين والمعلمات في صناعة القرارات في مدارس محافظة سلفيت من وجهة نظرهم، ولجمع البيانات استخدم الباحث استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة البالغة (200) معلماً ومعلمة بنسبة 20% من مجتمع الدراسة، مستخدماً الأسلوب الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة وصحة فرضياتها، ومن أهم نتائجها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a < 0.05$) في استجابات معلمي ومعلمات المدارس الثانوية في محافظة سلفيت تعزى لمتغيرات (الجنس والعمر وسنوات الخدمة ومكان العمل) باستثناء البعد الثالث حول القرارات المتعلقة بالطلبة لصالح مدارس قرى غرب سلفيت ، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a < 0.05$) في استجابات معلمي ومعلمات المدارس الثانوية في محافظة سلفيت تعزى إلى متغير المرحلة الدراسية على الأبعاد (1,2,3,4) لصالح فئة ثانوية ، ومن أهم ما أوصت به إزالة المعوقات التي تحد من مشاركة مديري المدارس ومديراتها للمعلمين في عملية صنع القرار.

وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة استخدام أسلوب التحليل العاملي لمعرفة العوامل والمشاكل والآثار المترتبة على عدم مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية بغية الوصول إلى مؤشرات إحصائية تساعد المعنيين في حلها .

الطريقة والإجراءات

منهجية الدراسة : Study method

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، القائم على وصف ما هو كائن ولتحديد الفروق في مدى المشاركة في اتخاذ القرارات وفقاً لاختلاف المؤهل العلمي والخبرة ونوع المؤهل، وتحديد الممارسات الشائعة لإشراك المعلمين باتخاذ القرارات. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع البحث من جميع معلمي المدارس في مديريات غزة والبالغ عددهم تقريباً (11000) معلم، وزعت الاستبانة على عينة منهم حجمها (140) معلماً تم اختيارهم بأسلوب العينة العشوائية الطبقية النسبية من مجتمع معلمي المدارس في مديريات محافظات غزة، وتم استرداد (138) استبانة بنسبة استرداد (98.5%).

خصائص أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة

1. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمستويات متغير

الجنس كما تبينه النتائج بجدول (1).

جدول (1): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة من المعلمين حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	65	47.1
أنثى	73	52.9
المجموع	138	100.0

يبين جدول (1) أن ما نسبته (47.1%) من عينة الدراسة ذكور، بينما البقية (52.9%) من الإناث.

2. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمستويات متغير

المؤهل العلمي كما تبينه النتائج بجدول (2).

جدول (2): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة من المعلمين حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
بكالوريوس فما دون	123	89.1
أعلى من البكالوريوس	15	10.9
المجموع	138	100.0

يتضح من الجدول (2) أن معظم المؤهلات العلمية للمعلمين من أفراد عينة الدراسة هي درجة البكالوريوس فما دون بنسبة (89.1%) من العينة الكلية، وكانت نسبة المعلمين من حملة الدرجات العلمية التي تزيد عن البكالوريوس من درجة الدبلوم العالي والماجستير والدكتوراه (10.9%).

3. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع المؤهل العلمي:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمستويات متغير نوع المؤهل العلمي كما تبينه النتائج بجدول (3).

جدول (3): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة من المعلمين حسب نوع المؤهل العلمي

نوع المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
تربوي	129	93.5
غير تربوي	9	6.5
المجموع	138	100.0

يتضح من الجدول (3) أن معظم معلمين أفراد عينة الدراسة حاصلين على مؤهلات تربوية بنسبة (93.5%)، وبلغت نسبة غير الحاصلين على مؤهل تربوي (6.5%).

4. توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمستويات متغير سنوات الخبرة كما تبينه النتائج بجدول (4).

جدول (4): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة من المعلمين حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	14	10.2
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	50	36.2
من 10 إلى أقل من 15 سنة	50	36.2
15 سنة فأكثر	24	17.4
المجموع	138	100.0

يتضح من الجدول رقم (4) أن معظم معلمي المدارس قيد الدراسة خبرتهم التعليمية ما بين 5 إلى 15 سنة في مجال التعليم بنسبة (72.4%)، بينما بلغت نسبة من تراوحت سنوات الخبرة لديهم من 15 سنة فأكثر (17.4%).

أداة الدراسة

- قامت الباحثة بالاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد في أسلوب جمع البيانات على أدوات كثيرة أبرزها وأشملها الاستبانة، وقد تم بناء استبانة بحيث تقيس متغيرات البحث، وذلك من أجل تحقيق أهدافها أو الإجابة عن تساؤلاتها، حيث تم الرجوع إلى العديد من الاستبانات والمقاييس الجاهزة لاتخاذ القرارات ومشاركة المعلمين في اتخاذ القرار، التي وردت بالدراسات السابقة والأدب النظري، والاستبانة بمقياس (السفياني، 2012) بتصرف والتعديل عليه ليتناسب مع الدراسة الحالية .
- تم تحديد غرض وأهداف الاستبانة، والمتمثلة في تحديد مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية من وجهة نظر المعلمين، وبلغ عدد فقراتها في صورتها النهائية (47) فقرة موزعة على (5) مجالات متمثلة في مجال شؤون الطلاب ويشمل 12 فقرة ، مجال المعلمين ويشمل 10 فقرات ، مجال المناهج وطرق تنفيذها ويشمل 10 فقرات ، مجال المجتمع المحلي ويشمل 7 فقرات، مجال المرافق المدرسية والأمور المالية ويشمل 8 فقرات
- تم استخدام المقياس الخماسي لتقدير مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية على النحو التالي (عالية جداً، عالية، متوسطة، منخفضة، منخفضة جداً).
- تم التأكد من توافر الصدق والثبات لها بتطبيقها على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة الأصلية، وقد تم التأكد من صدق فقرات الاستبانة بطريقتين وهما الصدق الظاهري وصدق المقياس و الذي يتكون من شقين:

أ. صدق الاتساق الداخلي

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغة (30) مفردة، وذلك بحساب معاملات

الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (5) معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة بالاستبانة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه الفقرة في الاستبانة التي تقيس درجة المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية.

مجال شؤون الطلاب		مجال المعلمين		مجال المناهج وطرق تنفيذها		مجال المجتمع المحلي		مجال المرافق المدرسية والأموال المالية	
رقم الفقرة	قيمة معامل الارتباط	رقم الفقرة	قيمة معامل الارتباط	رقم الفقرة	قيمة معامل الارتباط	رقم الفقرة	قيمة معامل الارتباط	رقم الفقرة	قيمة معامل الارتباط
1	0.632	1	0.602	1	0.530	1	0.827	1	0.709
2	0.718	2	0.674	2	0.613	2	0.849	2	0.790
3	0.590	3	0.798	3	0.718	3	0.879	3	0.603
4	0.622	4	0.749	4	0.739	4	0.800	4	0.866
5	0.650	5	0.811	5	0.607	5	0.784	5	0.804
6	0.755	6	0.735	6	0.547	6	0.781	6	0.783
7	0.735	7	0.821	7	0.552	7	0.862	7	0.802
8	0.713	8	0.848	8	0.585			8	0.825
9	0.624	9	0.812	9	0.512				
10	0.714	10	0.742	10	0.553				
0.635									
0.535									

♦♦ دال احصائياً عند مستوى دلالة 0.01

يتبين من جدول (5) أن معاملات الارتباط بين كل عبارة تقيس مدى مشاركة المعلم في اتخاذ القرارات المدرسية، والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه تلك الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يعني توفر صدق الاتساق الداخلي لعبارات مجالات الاستبانة ويمكن تطبيقها على العينة الأصلية.

ب. صدق الاتساق البنائي

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الاستبانة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الاستبانة التوصل إليها، ويبين ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

جدول رقم (6) معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة

الكلية للاستبانة

مجال المشاركة المعلمين باتخاذ القرارات المدرسية	مجال شؤون الطلاب	مجال المعلمين	مجال المناهج وطرق تنفيذها	مجال المجتمع المحلي	مجال المرافق المدرسية والأموال المالية
مجال شؤون الطلاب	-				
مجال المعلمين	0.663	-			
مجال المناهج وطرق تنفيذها	0.531	0.520	-		
مجال المجتمع المحلي	0.612	0.709	0.506	-	
مجال المرافق المدرسية والأموال المالية	0.573	0.655	0.487	0.779	-
مجال مشاركة المعلمين باتخاذ القرارات المدرسية	0.817	0.863	0.757	0.858	0.833

♦♦ دال احصائياً عند مستوى دلالة 0.01

يبين جدول (6) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وبذلك يعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وُضع لقياسه. بمعنى آخر تدل الارتباطات الداخلية بين المجالات الخمسة على قوة البناء الداخلي للسمات المقاسة والتي تقيس مجالات المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية.

ثبات الاستبانة

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. وقد أجرت الباحثة خطوات الثبات من خلال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient) وكانت النتائج كما هي موضحة في جدول (7).

جدول رقم (7) معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للاستبانة

م	المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1.	مجال شؤون الطلاب	12	0.882
2.	مجال المعلمين	10	0.909
3.	مجال المناهج وطرق تنفيذها	10	0.675
4.	مجال المجتمع المحلي	7	0.922
5.	مجال المرافق المدرسية والأموال المالية	8	0.904
	جميع المجالات	47	0.949

تبين من جدول (7) أن معاملات الثبات مرتفعة. حيث أن قيمة معامل الثبات الكلي (0.949). وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثة إلى تطبيقها على عينة الدراسة. من نتائج اختباري الصدق والثبات نستنتج أن أداة القياس (الاستبانة) في صورتها النهائية قابلة للتوزيع، وبذلك تكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الاستبانة، وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة :

تم تفريغ وتحليل بيانات الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

- تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية وكذلك المتوسط الحسابي الموزون لكل مجال على حده، وللمجالات ككل
- اختبار (ألفا كرونباخ) (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة والعلاقة بين المتغيرات.
- اختبار (T) في حالة عينتين (Independent samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.
- اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) (One Way Analysis of Variance) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.
- التحليل العاملي لكل عامل من العوامل لتحديد درجة تأثير كل عامل من هذه العوامل

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها :-

بعد توزيع الاستبانة وتطبيقها على عينة الدراسة، تم إدخال البيانات إلى جهاز الحاسوب وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وعليه تم تفسير النتائج وتقدير مدى المشاركة وفق المعيار التالي:

إذا كان المتوسط الحسابي للاستجابات:

- (من 4.2 فأكثر) فإن مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية (عالية جداً).
- (من 3.4 إلى أقل من 4.2) فإن مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية (عالية).
- (من 2.6 إلى أقل من 3.4) فإن مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية (متوسطة).
- (من 1.8 إلى أقل من 2.6) فإن مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية (منخفضة).
- (أقل من 1.8) فإن مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية (منخفضة جداً).

المجال الأول : اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بمجال شؤون الطلاب
للتعرف على مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بشؤون الطلاب

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجال شؤون الطلاب، والتي تقيس درجة مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالطلاب، وذلك من وجهة نظر المعلمين، وكذلك تم حساب المتوسط الحسابي الموزون لمجال شؤون الطلاب بشكل عام.

ويبين جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس درجة مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بشؤون الطلاب، وقد تم ترتيبها تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي.

جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى المشاركة الفاعلة للمعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بشؤون الطلاب مرتبة تنازلياً

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مدى المشاركة	الترتيب
1.	تشكيل الطلاب وفقا للفروق الفردية	3.87	0.93	عالية	4
2.	توزيع اللجان الطلابية المختلفة	3.68	0.93	عالية	5
3.	اعداد الخطط المناسبة لإثارة دافعية الطلاب نحو التعلم	3.93	0.92	عالية	3
4.	تحديد المسابقات الطلابية	3.60	0.87	عالية	6
5.	وضع برنامج الزيارات العلمية للطلاب	3.17	1.02	متوسطة	11
6.	وضع الحلول المناسبة لمشكلة تأخر الطلاب في بداية الدوام	3.41	1.02	عالية	9
7.	وجود برنامج لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة	3.16	1.20	متوسطة	12
8.	وضع الحلول المناسبة لمشكلة تسرب بعض الطلاب من المدرسة	3.32	1.11	متوسطة	10
9.	إعداد الخطط العلاجية للطلاب ضعيفي التحصيل	3.94	0.99	عالية	2
10.	وضع برنامج لمساعدة الطلاب المعوزين (المحتاجين)	3.58	1.01	عالية	7
11.	تحديد الطلاب المشاركين في الأنشطة المدرسية	4.06	0.98	عالية	1
12.	المشاركة في خطة الطوارئ (صرف /بقاء) الطلاب في المدرسة عند الظروف الطارئة	3.51	1.03	عالية	8
	جميع فقرات المجال معاً	3.60	0.66	عالية	

يتضح من الجدول رقم (8) ما يلي:

أن مدى مشاركة معلمين المدارس في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بشؤون الطلاب كانت بمجمعلها عالية، حيث بلغ المتوسط العام لهذا المجال (3.60)، وبانحراف معياري بلغ (0.66)، وهي قيمة أقل من واحد صحيح مما يعني تجانس أفراد مجتمع الدراسة في تقديرهم لمدى المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون الطلاب، حصلت الفقرة رقم (11) (تحديد الطلاب المشاركين في الأنشطة المدرسية) على المرتبة الأولى كأعلى متوسط حسابي، حيث حصلت على (4.06) وأن الدرجة الكلية من (5) وهذا يدل على مدى المشاركة العالية لمعلمين المدارس في اتخاذ القرارات المتعلقة بتحديد الطلاب المشاركين في الأنشطة المدرسية، بينما حصلت العبارة رقم (7) (وجود برنامج لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة) على المرتبة الأخيرة حيث كان المتوسط الحسابي (3.16)، وهذا يدل على مدى المشاركة المتوسطة لمعلمين المدارس في وضع برنامج لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة.

وبمقارنة نتائج الدراسة بدراسة (حرز الله 2007) و(السفياني 2012) تبين اختلاف النتائج حيث أن درجة مشاركة المعلمين للمدراء في القرارات المتعلقة بشؤون الطلاب كانت متوسطة في الدراساتين .

اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (القيروني 2017) حيث أظهرت دراسته بأن درجة اسهام المعلمين والمعلمات في صنع القرارات المتعلقة بالطلبة في مدارس محافظة سلفيت كانت مرتفعة.

المجال الثاني : اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بمجال المعلمين

لإبراز مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمعلمين، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجال المعلمين، والتي تقيس مدى مشاركتهم في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بهم، وذلك من وجهة نظر المعلمين أنفسهم، وكذلك تم حساب المتوسط الحسابي الموزون لمجال المعلمين بشكل عام. ويبين جدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات التي تقيس مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بهم، وقد تم ترتيبها تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي.

جدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى المشاركة الفاعلة للمعلمين

في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمعلمين مرتبة تنازلياً

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مدى المشاركة	الترتيب
1.	المشاركة في وضع الخطة المدرسية (الفصلية والسنوية) للمدرسة	3.33	1.17	متوسطة	4
2.	تنظيم الاختبارات الفصلية	4.26	0.87	عالية جداً	1
3.	تحديد أوقات اجتماعات المعلمين	3.26	1.25	متوسطة	5
4.	تحديد الوقت الملائم لزياراتي الصفية	3.47	1.20	عالية	2
5.	وضع جدول للزيارات التبادلية بين المعلمين (توجيه أقران)	3.39	1.25	متوسطة	3
6.	تحديد الدورات التدريبية التي سيلتحق بها المعلمون	3.03	1.24	متوسطة	8
7.	وضع الجدول المدرسي (توزيع الحصص)	3.14	1.39	متوسطة	7
8.	توزيع المهام في بداية العام (اشراف، أنشطة، رحلات مدرسية، مناوبات)	3.26	1.36	متوسطة	6
9.	إعداد جدول مراقبة لجان الاختبارات	2.87	1.38	متوسطة	10
10.	إدراج بعض الموضوعات على جدول أعمال الاجتماعات	2.88	1.22	متوسطة	9
	جميع فقرات المجال معاً	3.29	0.91	متوسطة	

يتضح من الجدول رقم (9) ما يلي:

أن مدى مشاركة معلمين المدارس في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمعلمين أنفسهم كانت بمجمعلها متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام لهذا المجال (3.29)، وبانحراف معياري بلغ (0.91)، وهي قيمة أقل من واحد صحيح مما يعني تجانس أفراد مجتمع الدراسة في تقديرهم لمدى المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمعلمين.

ظهرت العبارات الدالة على مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمعلمين بدرجة مشاركة متوسطة، حيث تراوحت متوسطاتها بين (3.39) إلى (2.87) بانحرافات معيارية تراوحت بين (1.38-1.25) وتدل تلك الانحرافات على التباين الكبير بين المديرين أنفسهم في إشراك المعلمين باتخاذ القرارات المدرسية حيث كانت تتعلق بتحديد اوقات اجتماعات المعلمين ، و الوقت الملائم للزيارات الصفية ، ووضع جدول للزيارات التبادلية بين المعلمين ويرجع ذلك إلى تسلط بعض مديري المدارس في صناعة القرارات وتمسكهم بالأساليب التقليدية .

حصلت الفقرة رقم (2) (تنظيم الاختبارات الفصلية) على المرتبة الأولى كأعلى متوسط حسابي، حيث حصلت على (4.26) وأن الدرجة الكلية من (5) وهذا يدل على مدى المشاركة العالية جدا للمدراء في إشراك المعلمين بتنظيم الاختبارات الفصلية، بينما حصلت العبارة رقم (9) (اعداد جدول مراقبة لجان الاختبارات) على المرتبة الأخيرة حيث كان المتوسط الحسابي (2.87)، وهذا يدل على مدى المشاركة المتوسطة للمدراء في إشراك المعلمين في اعداد جدول مراقبة لجان الاختبارات وذلك يرجع إلى ضعف ثقة بعض مديري المدارس بالمعلمين.

اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (حرزالله 2007) والتي أظهرت أن درجة مشاركة المعلمين للمدراء في القرارات المتعلقة بهم كانت متوسطة، بينما اختلفت نتيجة الدراسة عن دراسة (السفياني 2012) فقد تبين أن درجة مشاركة معلمي المدارس الثانوية بمحافضة الطائف في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمعلمين كانت بمجمعلها منخفضة حيث بلغ المتوسط العام (2.48)، وأيضاً اختلفت مع نتيجة (القيروني 2017) والتي أوضحت أن اسهام المعلمين والمعلمات في صنع القرارات المتعلقة بهم في مدارس محافظة سلفيت كانت مرتفعة .

المجال الثالث : اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بمجال المناهج وطرق تنفيذها

لتوضيح مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بمجال المناهج وطرق تنفيذها، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجال المناهج وطرق تنفيذها، والتي تقيس مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمناهج وطرق تنفيذها، وذلك من وجهة نظر المعلمين، وكذلك تم حساب المتوسط الحسابي الموزون لمجال المناهج وطرق تنفيذها بشكل عام. ويبين جدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بمجال المناهج وطرق تنفيذها، وقد تم ترتيبها تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي.

جدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المشاركة الفاعلة

للمعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمناهج وطرق تنفيذها مرتبة تنازلياً

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مدى المشاركة	الترتيب
1.	تحديد اللجان المدرسية التي تقوم بإجراء المنهج	2.99	1.17	متوسطة	9
2.	اقتراح أساليب التقويم المناسبة للمنهج	3.44	0.94	عالية	6
3.	وضع برامج لتنمية قدرات ومواهب الطلاب	3.50	0.97	عالية	4
4.	تحديد الاحتياجات من الأجهزة والوسائل التعليمية لتحقيق أهداف المنهج	4.14	5.72	عالية	1
5.	تطوير استراتيجيات تدريس تربط المحتوى الدراسي بالواقع	3.57	1.08	عالية	2
6.	إعداد طرق لتحقيق أهداف المنهج	3.55	1.01	عالية	3
7.	تشكيل لجان على مستوى المدرسة لتحليل المحتوى الدراسي لتلافي الأخطاء	3.18	1.05	متوسطة	8
8.	وضع الخطط والبرامج التعليمية لربط المادة الدراسية بالحياة	3.41	1.05	عالية	7
9.	إعداد قائمة بالمراجع والمصادر العلمية الإثرائية لمكتبة المدرسة	2.93	1.06	متوسطة	10
10.	تقديم الرأي حول اختيار طريقة واسلوب التدريس المناسب للموضوعات المختلفة	3.47	0.96	عالية	5
	جميع فقرات المجال معاً	3.42	0.98	عالية	

يتضح من الجدول رقم (10) ما يلي:

أن مدى مشاركة معلمين المدارس في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمناهج وطرق تنفيذها كانت بمجمعلها عالية، حيث بلغ المتوسط العام لهذا المجال (3.42)، وبانحراف معياري بلغ (0.98)، وهي قيمة أقل من واحد صحيح مما يعني تجانس أفراد

مجتمع الدراسة في تقديرهم لدى المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمناهج وطرق تنفيذها. حصلت الفقرة رقم (4) (تحديد الاحتياجات من الأجهزة والوسائل التعليمية لتحقيق أهداف المنهج) على المرتبة الأولى كأعلى متوسط حسابي، حيث حصلت على (4.14) وأن الدرجة الكلية من (5) وهذا يدل على مدى المشاركة العالية لمعلمين المدارس في تحديد الاحتياجات من الأجهزة والوسائل التعليمية لتحقيق أهداف المنهج، هذا وقد تبين أن مدى مشاركة المعلمين في تشكيل لجان على مستوى المدرسة لتحليل المحتوى الدراسي لتلافي الأخطاء كانت متوسطة، بينما حصلت العبارة رقم (9) (إعداد قائمة بالمراجع والمصادر العلمية الإثرائية لمكتبة المدرسة) على المرتبة الأخيرة حيث كان المتوسط الحسابي (2.93)، وهذا يدل على مدى المشاركة المتوسطة لمعلمين المدارس في إعداد قائمة بالمراجع والمصادر العلمية الإثرائية لمكتبة المدرسة، ويرجع ذلك إلى عدم إدراك بعض المدراء لأهمية ذلك وكذلك عدم المعرفة الكافية لهم بمجالات المعرفة العلمية للمنهج تمنعهم من متابعة المعلمين وإشراكهم بتحديد المصادر والمراجع.

اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (حرزالله 2007) والتي أظهرت أن درجة مشاركة المعلمين للمدراء في القرارات المتعلقة بالمناهج عالية، بينما اختلفت نتيجة الدراسة عن دراسة (السفياني 2012) فقد تبين أن درجة مشاركة معلمي المدارس الثانوية بمحافظه الطائف في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمناهج وطرق تنفيذها كانت بمجموعها منخفضة حيث بلغ المتوسط العام (2.48).

المجال الرابع : اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بمجال المجتمع المحلي

للتعرف على مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بمجال المجتمع المحلي، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجال المجتمع المحلي، والتي تقيس مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمجتمع المحلي، وذلك من وجهة نظر المعلمين، وكذلك تم حساب المتوسط الحسابي الموزون لمجال المجتمع المحلي بشكل عام. ويبين جدول رقم (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بمجال المجتمع المحلي، وقد تم ترتيبها تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي.

جدول رقم (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى المشاركة الفاعلة

للمعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمجتمع المحلي مرتبه تنازلياً

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مدى المشاركة	المرتبة
1.	تشكيل مجلس الآباء	2.94	1.30	متوسطة	6
2.	وضع الخطة التي تنظم علاقة المدرسة بالمجتمع المحلي	2.98	1.23	متوسطة	5
3.	تحديد جدول اجتماع مجلس الآباء	2.87	1.31	متوسطة	7
4.	توفير مساعدات للطلاب المحتاجين من خلال المجتمع المحلي	3.07	1.19	متوسطة	3
5.	تنظيم زيارات لبعض المؤسسات الموجودة في البيئة المحيطة	3.30	1.11	متوسطة	1
6.	تقديم اقتراحات لزيادة التفاعل بين المدرسة والمجتمع المحلي	3.23	1.15	متوسطة	2
7.	تنظيم الاجتماع الدوري مع أولياء الأمور لاطلاعهم على البرامج المدرسية	3.02	1.23	متوسطة	4
	جميع فقرات المجال معاً	3.06	0.96	متوسطة	

يتضح من الجدول رقم (11) ما يلي:

أن مدى مشاركة معلمين المدارس في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمجتمع المحلي كانت بمجمعلها متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام لهذا المجال (3.06)، وبانحراف معياري بلغ (0.96)، وهي قيمة أقل من واحد صحيح مما يعني تجانس أفراد مجتمع الدراسة في تقديرهم لمدى المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمجتمع المحلي، حصلت الفقرة رقم (5) (تنظيم زيارات لبعض المؤسسات الموجودة في البيئة المحيطة) على المرتبة الأولى كأعلى متوسط حسابي، حيث حصلت على (3.30) وأن الدرجة الكلية من (5) وهذا يدل على مدى المشاركة المتوسطة لمعلمين المدارس في تنظيم زيارات لبعض المؤسسات الموجودة في بيئتهم المحيطة. بينما حصلت العبارة رقم (3) (تحديد جدول اجتماع مجلس الآباء) على المرتبة الأخيرة حيث كان المتوسط الحسابي (2.87)، وهذا يدل على مدى المشاركة المتوسطة لمعلمين المدارس في تحديد جدول اجتماع مجلس الآباء بسببه شيوع البيروقراطية في صناعة القرارات المدرسية وغياب التنسيق والمتابعة بين إدارة المدرسة والمجتمع المحلي وتحديداً مع أولياء أمور الطلبة .

اختلفت نتيجة الدراسة عن دراسة (السفياني 2012) فقد تبين أن درجة مشاركة معلمي المدارس الثانوية بمحافظة الطائف في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمجتمع

المحلى كانت بمجملها منخفضة حيث بلغ المتوسط العام (2.48) وكذلك دراسة حرز الله (2007) أظهرت أن مشاركة المعلمين للمدراء في القرارات المتعلقة بالمجتمع المحلى متدنية ، بينما دراسة القروانى (2017) بينت أن درجة اسهام المعلمين والمعلمات في صنع القرارات المتعلقة بخدمة المجتمع في مدارس محافظة سلفيت من وجهة نظرهم كانت مرتفعة وبذلك كان الاختلاف مع الدراسات الثلاثة .

هذا وتوجد توجهات حديثة لوزارة التربية والتعليم نحو تفعيل المدرسة المجتمعية بما يعمق المشاركة المجتمعية للمدرسة وبخاصة أن تعليماتها على ضرورة تشكيل مجلس أولياء أمور الطلبة للتواصل معهم في كل ما يخصهم، فضلا عن التواصل مع مؤسسات المجتمع المدني بما يفعل أداء المدرسة لدورها التعليمي والمجتمعي(القرواني، 2017، ص188) ، هذا ويجب على مديري المدارس إدراك مدى الشراكة الفاعلة بين المدرسة ومؤسسات المجتمع المحلى .

المجال الخامس: اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بمجال المرافق المدرسية والأموال المالية يبرز مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بمجال المرافق المدرسية والأموال المالية، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجال المرافق المدرسية والأموال المالية، والتي تقيس مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمرافق المدرسية والأموال المالية، وذلك من وجهة نظر المعلمين، وكذلك تم حساب المتوسط الحسابي الموزون لمجال المجتمع المحلي بشكل عام. ويبين جدول رقم (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بمجال المرافق المدرسية والأموال المالية، وقد تم ترتيبها تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي.

جدول رقم (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى المشاركة الفاعلة للمعلمين في

اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمرافق المدرسية والأموال المالية مرتبة تنازلياً

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مدى المشاركة	الترتيب
1.	تقديم اقتراح تصور لتجميل المبنى المدرسي	3.28	1.22	متوسطة	2
2.	تحديد المستلزمات المدرسية (الأدوات والأجهزة) اللازمة	3.20	1.11	متوسطة	3

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مدى المشاركة	الترتيب
3.	توظيف المرافق المدرسية (المختبرات، المكتبة، الصالات الرياضية) في خدمة العملية التعليمية	3.54	1.08	عالية	1
4.	الإشراف على المقصف المدرسي	2.63	1.32	متوسطة	6
5.	توفير العناية الطبية اللازمة للطلبة داخل المدرسة	3.06	1.28	متوسطة	4
6.	وضع لائحة داخلية سلوكية لاستخدام مرافق المدرسة من قبل (المعلمين والطلاب)	3.01	1.11	متوسطة	5
7.	تشكيل اللجنة المالية للمدرسة	2.59	1.38	منخفضة	7
8.	إعداد الموازنة العامة	2.46	1.40	منخفضة	8
	جميع فقرات المجال معاً	2.97	0.96	متوسطة	

يتضح من الجدول رقم (12) ما يلي:

أن مدى مشاركة معلمين المدارس في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمرافق المدرسية والأمور المالية كانت بمجملها متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام لهذا المجال (2.97)، وبانحراف معياري بلغ (0.96)، وهي قيمة أقل من واحد صحيح مما يعني تجانس أفراد مجتمع الدراسة في تقديرهم لمدى المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمرافق المدرسية والأمور المالية. حصلت الفقرة رقم (3) (توظيف المرافق المدرسية: المختبرات، المكتبة، الصالات الرياضية) في خدمة العملية التعليمية) على المرتبة الأولى كأعلى متوسط حسابي، حيث حصلت على (3.54) وأن الدرجة الكلية من (5) وهذا يدل على مدى المشاركة العالية لمعلمين المدارس في توظيف المرافق المدرسية: المختبرات، المكتبة، الصالات الرياضية. بينما حصلت العبارة رقم (8) (إعداد الموازنة العامة) على المرتبة الأخيرة حيث كان المتوسط الحسابي (2.46)، وهذا يدل على مدى المشاركة المنخفضة لمعلمين المدارس في إعداد الموازنة العامة ويرجع سبب ذلك إلى عدم إدراك المدراء بأهمية مشاركة المعلمين وأيضاً إلى نمط الإدارة السائد والذي يفرض الرأي ولا يتيح مبدأ العمل التشاركي كفريق واحد لإحداث التطور والتقدم واتضح ذلك جلياً في انخفاض مشاركة المعلمين في تشكيل اللجنة المالية حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.56) وبانحراف معياري (1.40) .

اختلفت نتيجة الدراسة عن دراسة حرز الله (2007) والتي أظهرت أن مدى مشاركة المعلمين للمدراء في القرارات المتعلقة بالمبنى المدرسي والأمور المالية متدنية وكذلك اختلفت أيضا مع دراسة (السفياني 2012) فقد تبين أن درجة مشاركة معلمي المدارس الثانوية بمحافظة الطائف في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمبنى المدرسي والأمور المالية كانت بمجموعها منخفضة حيث بلغ المتوسط العام (2.15) .

وبمقارنة نتائج مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية يمكن تلخيص نتائج مجالات البحث بجدول رقم (13)

جدول رقم (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية مرتبة تنازلياً

الترتيب	مدى المشاركة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجالات المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية
1	عالية	0.66	3.60	شؤون الطلاب
2	عالية	0.98	3.42	المناهج وطرق تنفيذها
3	متوسطة	0.91	3.29	المعلمين
4	متوسطة	0.96	3.06	الاجتماع المحلي
5	متوسطة	0.96	2.97	المرافق المدرسية والأمور المالية
	متوسطة	0.73	3.31	مجالات المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية مجتمعة

يتضح من الجدول رقم (13) ما يلي:

من خلال ترتيب مجالات مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية، فقد تبين أن مدى المشاركة الإجمالية للمعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية كانت متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.31) وبانحراف معياري (0.73) وتبين أن أعلى مجال كان يتعلق بشؤون الطلاب بمتوسط حسابي بلغ (3.60) وبانحراف معياري (0.66) بدرجة متوسطة، وربما يفسر ذلك إلى أن القرارات المتعلقة بشؤون الطلاب، لها من الأولوية بمكان أن يتم إشراك المعلمين بها لاتصالهم وتعلقهم بالطلاب، وهو المحور الهام للعملية التعليمية، ثم تبعه مجال مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية بالمناهج وطرق تنفيذها، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.42) بدرجة أيضاً عالية وبانحراف معياري (0.98). وهذا يعود

سببه بأن مشاركة المعلم بالمنهج وتنفيذه ركن أساسي ووسيط لنجاح العملية التعليمية، بينما احتل مجال المجتمع المحلي المرتبة الرابعة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (3.06) وبانحراف معياري (0.96) ويرجع سبب ذلك إلى مدى الأهمية التي يوليها المدرء للمجالات الأخرى المتمثلة بالطلبة والمناهج والمعلمين، وجاء بالمرتبة الأخيرة المرافق المدرسية والأمور المالية بمتوسط حسابي (2.97) وبانحراف معياري (0.96)، وجاء مجال المعلمين بالمرتبة الثالثة، حيث بلغ متوسط الحسابي (3.29) وبانحراف معياري (0.91) وبدرجة استخدام متوسطة يفسر ذلك لحرص المدير على استبعاد الموضوعات المتعلقة بالمعلمين عن دائرة اتخاذ القرارات اعتقاداً منهم على أن إشراك المعلمين في اتخاذ القرارات التي تتعلق بهم يؤثر سلباً على إدارتهم المدرسية والأداء الإداري لمدير المدرسة، إن مشاركة المعلمين في صناعة القرار تعتبر ذا أهمية في الإدارة الحديثة حتى تتمكن الإدارة المدرسية من اتخاذ القرار في الوقت المناسب.

اختلفت نتيجة الدراسة عن دراسة (السفياني 2012) فقد تبين من خلال ترتيب مجالات مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية أن درجة المشاركة الاجمالية في اتخاذ القرارات المدرسية كانت منخفضة حيث بلغ المتوسط (2.44) .

نتائج فرضيات الدراسة

لمعرفة هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية تعزى لمتغيرات الجنس، المؤهل العلمي، نوع المؤهل، عدد سنوات الخبرة؟ وللإجابة عن هذا السؤال، وللكشف عن الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة حول مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية ككل ومجالاتها، وفقاً للمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، نوع المؤهل العلمي) فقد تم استخدام اختبار T للمقارنة بين متوسطين مستقلين (Independent sample T test) وكذلك تم استخدام تحليل التباين الأحادي One-way ANOVA وذلك للكشف عن دلالة الفروق الإحصائية بين مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية ككل ومجالاتها وفقاً للخبرة.

1. الفروق بين المتوسطات وفقاً للجنس

جدول رقم (14): نتائج اختبار (T-لعبتين مستقلتين) الجنس

المجال	الجنس	العدد	المتوسطات	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
شؤون الطلاب	ذكر	65	3.57	0.75	0.522	0.602 غير دالة
	أنثى	73	3.62	0.58		
المعلمين	ذكر	65	3.34	0.94	0.650	0.517 غير دالة
	أنثى	73	3.24	0.89		
المناهج وطرق تنفيذها	ذكر	65	3.32	0.95	1.087	0.279 غير دالة
	أنثى	73	3.51	1.01		
المجتمع المحلي	ذكر	65	3.17	1.01	1.205	0.230 غير دالة
	أنثى	73	2.96	1.00		
المرافق المدرسية والأموال المالية	ذكر	65	3.01	1.00	0.422	0.674 غير دالة
	أنثى	73	2.93	0.93		
مجالات مشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية مجتمعة	ذكر	65	3.32	0.77	0.097	0.923 غير دالة
	أنثى	73	3.30	0.69		

يُظهر الجدول رقم (14) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة من المعلمين بالمدارس حول مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية ككل ومجالاتها وفقاً لمتغير الجنس حيث بلغت قيمة اختبار ت للمشاركة ككل (0.097) ومستوى الدلالة الإحصائية للفروق كانت (0.923) وهي قيمة تزيد عن مستوى الدلالة المحدد بالدراسة (0.05) بالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في تقدير مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية ككل.

كما يُظهر الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة من المعلمين بالمدارس حول مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية للمجالات (شؤون الطلاب، المعلمين، المناهج وطرق تنفيذها، المجتمع المحلي، المرافق المدرسية والأموال المالية) حيث كانت دلالاتها الإحصائية تزيد عن مستوى الدلالة المحدد وهو (0.05) مما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في تقدير مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية بتلك

المجالات وربما يعود السبب في ذلك إلى تجانس إدراك المعلمين بغض النظر عن جنسهم في واقع المشاركة الحقيقية في اتخاذ القرارات المدرسية، ولتشابه ظروف التقدير كونهم معلمين يقومون بنفس المهام والواجبات الفنية فيما يتعلق بالتدريس، والتي كشف عنها البحث بأن مستوى مشاركة المعلمين بتلك القرارات كانت متوسطة.

اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة حرز الله (2007) ودراسة القيروني (2017) اللتان أكدتا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اتخاذ القرارات المدرسية لجميع مجالات الاستبانة تعزى لمتغير الجنس .

2. الفروق بين المتوسطات وفقاً للمؤهل العلمي

جدول رقم (15): نتائج اختبار (T- لعينتين مستقلتين) المؤهل العلمي

المجال	المؤهل العلمي	العدد	المتوسطات	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
شؤون الطلاب	بكالوريوس فما دون	123	3.61	0.63	0.284	0.777 غير دالة
	بكالوريوس فأعلى	15	3.55	0.92		
المعلمين	بكالوريوس فما دون	123	3.32	0.89	1.240	0.217 غير دالة
	بكالوريوس فأعلى	15	3.01	1.06		
المناهج وطرق تنفيذها	بكالوريوس فما دون	123	3.45	1.01	0.884	0.378 غير دالة
	بكالوريوس فأعلى	15	3.21	0.72		
المجتمع المحلي	بكالوريوس فما دون	123	3.10	0.96	1.180	0.256 غير دالة
	بكالوريوس فأعلى	15	2.68	1.35		
المرافق المدرسية والأمر المالية	بكالوريوس فما دون	123	3.01	0.92	1.039	0.314 غير دالة
	بكالوريوس فأعلى	15	2.65	1.27		
مجالات المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية مجتمعة	بكالوريوس فما دون	123	3.33	0.70	1.266	0.208 غير دالة
	بكالوريوس فأعلى	15	3.08	0.94		

يُظهر الجدول رقم (15) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث من المعلمين بالمدارس حول مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية ككل ومجالاتها وفقاً لمتغير المؤهل العلمي حيث بلغت قيمة اختبار ت للمشاركة ككل (1.266) ومستوى الدلالة الإحصائية للفروق كانت (0.208) وهي قيمة تزيد عن مستوى الدلالة المحدد وهو (0.05) وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الحاصلين على درجة بكالوريوس فما دون والحاصلين على درجة أعلى من مؤهل البكالوريوس في تقدير مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية ككل.

كما يُظهر الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث من المعلمين بالمدارس حول مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية للمجالات (شؤون الطلاب، المعلمين، المناهج وطرق تنفيذها، المجتمع المحلي، المرافق المدرسية والأموال المالية) حيث كانت دلالاتها الإحصائية تزيد عن مستوى الدلالة المحدد وهو (0.05) مما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الحاصلين على درجة بكالوريوس فما دون والحاصلين على درجة أعلى من مؤهل البكالوريوس في تقدير مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية بتلك المجالات. وربما يعود السبب في ذلك إلى تجانس إدراك المعلمين بغض النظر عن مؤهلهم العلمي في واقع المشاركة الحقيقية في اتخاذ القرارات المدرسية، ولتشابه ظروف التقدير كونهم معلمين يقومون بنفس المهام والواجبات الفنية فيما يتعلق بالتدريس، والتي كشف عنها البحث بأن مستوى مشاركة المعلمين بتلك القرارات كانت متوسطة.

اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة حرز الله (2007) ودراسة السفيناني (2012) اللتان أكدتا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اتخاذ القرارات المدرسية لجميع مجالات الاستبانة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

3. الفروق بين المتوسطات وفقاً لنوع المؤهل العلمي

جدول رقم (16): نتائج اختبار (T - لعينتين مستقلتين) نوع المؤهل العلمي

المجال	المؤهل العلمي	العدد	المتوسطات	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى دلالة
شؤون الطلاب	تربوي	129	3.64	0.64	2.885	0.005 دالة
	غير تربوي	9	3.00	0.70		
المعلمين	تربوي	129	3.34	0.89	2.755	0.007 دالة
	غير تربوي	9	2.50	0.78		
المناهج وطرق تنفيذها	تربوي	129	3.47	0.98	2.292	0.023 دالة
	غير تربوي	9	2.71	0.81		
المجتمع المحلي	تربوي	129	3.11	1.00	2.172	0.032 دالة
	غير تربوي	9	2.36	0.92		
المرافق المدرسية والأموال المالية	تربوي	129	3.01	0.97	1.987	0.048 دالة
	غير تربوي	9	2.38	0.59		
مجالات المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية مجتمعة	تربوي	129	3.35	0.71	2.964	0.004 دالة
	غير تربوي	9	2.63	0.62		

يُظهر الجدول رقم (16) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث من المعلمين بالمدارس حول مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية ككل ومجالاتها وفقاً لمتغير نوع المؤهل العلمي حيث بلغت قيمة اختبارات للمشاركة ككل (2.964) ومستوى الدلالة الإحصائية للفروق كانت (0.004) وهي قيمة تقل عن مستوى الدلالة المحدد وهو (0.05) وبالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الحاصلين على المؤهل التربوي وغير الحاصلين على المؤهل التربوي في تقدير مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية ككل.

كما يُظهر الجدول أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث من المعلمين بالمدارس حول مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية للمجالات (شؤون الطلاب، المعلمين، المناهج وطرق تنفيذها، المجتمع المحلي، المرافق المدرسية والأمور المالية) حيث كانت دلالاتها الإحصائية تقل عن مستوى الدلالة المحدد وهو (0.05) مما يدل على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الحاصلين على المؤهل التربوي وغير الحاصلين على المؤهل التربوي في تقدير مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية بتلك المجالات.

اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة حرز الله (2007) ودراسة السفيناني (2012) اللتان أكدتا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اتخاذ القرارات المدرسية لجميع مجالات الاستبانة تعزى لمتغير نوع المؤهل العلمي .

4. الفروق بين المتوسطات وفقاً لعدد سنوات الخبرة

جدول رقم (17): نتائج اختبار (التباين الأحادي) - سنوات الخبرة

القرار	مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
غير دلالة إحصائياً	0.993	0.029	0.013	3	0.039	بين المجموعات	شؤون الطلاب
			0.451	134	60.406	داخل المجموعات	
				137	60.445	المجموع الكلي	
غير دلالة إحصائياً	0.904	0.188	0.158	3	0.475	بين المجموعات	المعلمين
			0.841	134	112.708	داخل المجموعات	
				137	113.183	المجموع الكلي	
غير دلالة إحصائياً	0.647	0.554	0.538	3	1.615	بين المجموعات	المناهج وطرق تنفيذها
			0.972	134	130.283	داخل المجموعات	
				137	131.898	المجموع الكلي	

غير دالة إحصائياً	0.669	0.520	0.535	3	1.606	بين المجموعات	المجتمع المحلي
			1.029	134	137.866	داخل المجموعات	
				137	139.472	المجموع الكلي	
غير دالة إحصائياً	0.902	0.191	0.180	3	0.539	بين المجموعات	المرافق المدرسية والأمور المالية
			0.941	134	126.064	داخل المجموعات	
				137	126.603	المجموع الكلي	
غير دالة إحصائياً	0.996	0.019	0.010	3	0.031	بين المجموعات	مجالات مشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية مجتمعة
			0.540	134	72.351	داخل المجموعات	
				137	72.382	المجموع الكلي	

يُظهر الجدول رقم (17) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث من المعلمين بالمدارس حول مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية ككل ومجالاتها وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة حيث بلغت قيمة اختبار "ف" للمشاركة ككل (0.019) ومستوى الدلالة الإحصائية للفروق كانت (0.996) وهي قيمة تزيد عن مستوى الدلالة المحدد وهو (0.05) وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية ككل تعزى لعدد سنوات الخبرة.

كما يُظهر الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث من المعلمين بالمدارس حول مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية للمجالات (شؤون الطلاب، المعلمين، المناهج وطرق تنفيذها، المجتمع المحلي، المرافق المدرسية والأمور المالية) حيث كانت دلالاتها الإحصائية تزيد عن مستوى الدلالة المحدد وهو (0.05) مما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية بتلك المجالات تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة حرز الله (2007) ودراسة السفياي (2012) اللتان أكدتا أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اتخاذ القرارات المدرسية لجميع مجالات الاستبانة تعزى لمتغير سنوات الخبرة، بينما اتفقت دراسة القيروني (2017) مع نتائج الدراسة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

❖ التحليل العاملي للاستبانة

أولا مفهوم التحليل العاملي والطريقة المتبعة

التحليل العاملي أسلوب إحصائي يستخدم من أجل دراسة العلاقات المتداخلة بين عدد من المتغيرات المتعلقة بظاهرة معينة، بهدف الكشف عن المتغيرات المشتركة واختصار العدد الكبير من المتغيرات إلى عدد محدود من العوامل أو الأبعاد Factors مع تحديد درجة تأثير كل عامل من هذه العوامل.

وقد استخدمت الباحثة التحليل العاملي Factor Analysis وشكل المركبات الرئيسية Principal Component Analysis , أحد أشكال التحليل العاملي، الذي يتميز بالدقة والقدرة على تفسير التباين، وباستخدام التدوير العمودي Varimax Rotation للكشف عن تركيز العوامل، ولتحديد الجذر الكامن تم استخدام أشهر الطرق، وهي طريقة كايزر Criterion Kaisers والتي تتلخص في الإبقاء على العوامل التي تزيد جذورها الكامنة على الواحد الصحيح، ويعتبر هذا المحك أكثر ملائمة لطريقة المكونات الأساسية Principal Components كما أن، طريقة كايزر تصلح حين يكون عدد المتغيرات كبيراً أي أكثر من 20 متغيراً. بتطبيق أسلوب التحليل العاملي كإحدى الطرق الإحصائية، وباستخدام برنامج (SPSS) الإحصائي تم تحليل المتغيرات المعتمدة في البحث. علماً أن الطريقة المستخدمة للحصول على مصفوفة العوامل المدورة بطريقة (Varimax) لتدوير المحاور هي طريقة العامل الرئيس ((Principle Factor Method وذلك لتحسين النتائج والوصول الى استنتاجات أكثر دقة لتلائم الأسلوب الإحصائي المستخدم.

1- مجال شؤون الطلبة

جدول (18) قيم الشبوع الخاصة بالمتغيرات

مقدار الشبوع Communalities	العوامل (المتغيرات) Factors	
0.582	تشكيل الطلاب وفقاً للفروق الفردية	1.
0.714	توزيع اللجان الطلابية المختلفة	2.
0.602	اعداد الخطط المناسبة لإثارة دافعية الطلاب نحو التعلم	3.
0.438	تحديد المسابقات الطلابية	4.

0.628	5. وضع برنامج الزيارات العلمية للطلاب
0.698	6. وضع الحلول المناسبة لمشكلة تأخر الطلاب في بداية الدوام
0.673	7. وجود برنامج لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة
0.668	8. وضع الحلول المناسبة لمشكلة تسرب بعض الطلاب من المدرسة
0.615	9. إعداد الخطط العلاجية للطلاب ضعيفي التحصيل
0.676	10. وضع برنامج لمساعدة الطلاب المعوزين (المحتاجين)
0.557	11. تحديد الطلاب المشاركين في الأنشطة المدرسية
0.657	12. المشاركة في خطة الطوارئ (صرف /بقاء) الطلاب في المدرسة عند الظروف الطارئة

جدول (19) الجذر الكامن ونسبة التباين ونسبة التباين التراكمية للعوامل

العامل	الجذر الكامن	نسبة التباين Variance %	التباين المتجمع %Cumulative
تشكيل الطلاب وفقا للفروق الفردية	5.270	24.446	24.446
توزيع اللجان الطلابية المختلفة	1.208	23.737	48.183
اعداد الخطط المناسبة لإثارة دافعية الطلاب نحو التعلم	1.031	14.396	62.579
تحديد المسابقات الطلابية	0.761		
وضع برنامج الزيارات العلمية للطلاب	0.706		
وضع الحلول المناسبة لمشكلة تأخر الطلاب في بداية الدوام	0.597		
وجود برنامج لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة	0.559		
وضع الحلول المناسبة لمشكلة تسرب بعض الطلاب من المدرسة	0.481		
إعداد الخطط العلاجية للطلاب ضعيفي التحصيل	0.408		
وضع برنامج لمساعدة الطلاب المعوزين (المحتاجين)	0.364		
تحديد الطلاب المشاركين في الأنشطة المدرسية	0.317		
المشاركة في خطة الطوارئ (صرف /بقاء) الطلاب في المدرسة عند الظروف الطارئة	0.297		

أفرزت نتائج التحليل العاملي ثلاثة عوامل حيث الجذر الكامن لكل منها أعلى من واحد صحيح فسرت ما مجموعة (62.579%) من التباين.

جدول (20) مصفوفة العوامل المدورة والخاصة بالمتغيرات للمحور الاول شؤون الطلاب

Rotated Component Matrix

	العوامل			المتغيرات
	3	2	1	
1.		0.711		تشكيل الطلاب وفقا للفروق الفردية
2.		0.860		توزيع اللجان الطلابية المختلفة

3.	اعداد الخطط المناسبة لإثارة دافعية الطلاب نحو التعلم	0.735	
4.	تحديد المسابقات الطلابية	0.522	
5.	وضع برنامج الزيارات العلمية للطلاب	0.630	
6.	وضع الحلول المناسبة لمشكلة تأخر الطلاب في بداية الدوام	0.753	
7.	وجود برنامج لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة	0.681	
8.	وضع الحلول المناسبة لمشكلة تسرب بعض الطلاب من المدرسة	0.777	
9.	إعداد الخطط العلاجية للطلاب ضعيفي التحصيل	0.555	
10.	وضع برنامج لمساعدة الطلاب المعوزين (المحتاجين)	0.763	
11.	تحديد الطلاب المشاركين في الأنشطة المدرسية	0.702	
12.	وضع الخطط والبرامج التعليمية لربط المادة الدراسية بالحياة	0.785	

من خلال نتائج التحليل العاملي لجداول (18)(19)(20) نلاحظ ظهور ثلاثة عوامل رئيسية يضمنان (12) متغير ولقد ساهمت العوامل معاً في تفسير ما نسبته (62.579) من التباين الكلي ويبين لنا جدول (20) خلاصة التحليل العاملي لذلك المحور في ثلاثة عوامل رئيسية

العامل الأول: وجد أن هذا العامل يشكل (24.446%) من إجمالي التباين وهذه النسبة تدل على مدى أهمية هذا العامل في تفسير العلاقة بين المتغيرات المدروسة أما متغيرات هذا العامل فهي:

1- متغير وضع الحلول المناسبة لمشكلة تأخر الطلاب في بداية الدوام

2- متغير وجود برنامج لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة

3- متغير وضع الحلول المناسبة لمشكلة تسرب بعض الطلاب من المدرسة

4- متغير وضع برنامج لمساعدة الطلاب المعوزين (المحتاجين)

من ملاحظة متغيرات هذا العامل فإننا نراها تصب في موضوع مشاكل الطلبة وهي نتيجة مطابقة لما هو موجود في مدارسنا حالياً وبذلك نستطيع أن نطلق عليه عامل الطلبة وحل مشكلاتهم بالتخطيط السليم .

العامل الثاني: يأتي هذا العامل في المرتبة الثانية في الأهمية ويفسر (23.737%) من إجمالي

1- التباين، أما متغيرات هذا العامل فهي:

2- متغير تشكيل الطلاب وفقاً للفروق الفردية

3- متغير توزيع اللجان الطلابية المختلفة

4- متغير اعداد الخطط المناسبة لإثارة دافعية الطلاب نحو التعلم

5- متغير تحديد المسابقات الطلابية

6- متغير اعداد الخطط العلاجية للطلاب ضعيفي التحصيل

7- متغير تحديد الطلاب المشاركين في الأنشطة المدرسية

إن المتتبع لمتغيرات هذا العامل يجد أنها تصب في تشكيل الطلاب وفقا للفروق الفردية وتوزيعهم واعداد الخطط لزيادة دافعية الطلبة وكذلك علاج لضعاف التحصيل وتحديد الأنشطة وهذه العوامل كلها تؤثر على الطلاب ، فالطلاب يختلفون في أدائهم من منطقة لأخرى فيما بينهم لذا نستطيع أن نسمى هذا العامل بعامل لفروق الفردية .

العامل الثالث: يأتي هذا العامل في المرتبة الثالثة في الأهمية ويفسر (14.396%) من إجمالي التباين، أما متغيرات هذا العامل فهي:

1- متغير وضع برنامج الزيارات العلمية للطلاب

2- متغير وضع الخطط والبرامج التعليمية لربط المادة الدراسية بالحياة

من ملاحظة متغيرات هذا العامل فإننا نراها تصب في موضوع وضع البرامج والخطط التعليمية وهي نتيجة مطابقة لما هو موجود في الخطة الدراسية وبذلك نستطيع أن نطلق عليه عامل التنسيق.

2- مجال المعلمين

جدول (21) قيم الشيوخ الخاصة بالمتغيرات

مقدار الشيوخ Communalities	العوامل (المتغيرات) Factors	
0.550	1. المشاركة في وضع الخطة المدرسية (الفصلية والسنوية) للمدرسة	
0.852	2. تنظيم الاختبارات الفصلية	
0.676	3. تحديد أوقات اجتماعات المعلمين	
0.581	4. تحديد الوقت الملائم لزياراتي الصفية	
0.741	5. وضع جدول للزيارات التبادلية بين المعلمين (توجيه أقران)	
0.697	6. تحديد الدورات التدريبية التي سيلتحق بها المعلمون	
0.697	7. وضع الجدول المدرسي (توزيع الحصص)	
0.733	8. توزيع المهام في بداية العام (إشراف، أنشطة، رحلات مدرسية، مناوبات)	
0.675	9. إعداد جدول مراقبة لجان الاختبارات	
0.588	10. إدراج بعض الموضوعات على جدول أعمال الاجتماعات	

جدول (22) الجذر الكامن ونسبة التباين ونسبة التباين التراكمية للعوامل

العامل	الجذر الكامن	نسبة التباين Variance %	التباين المتجمع %Cumulative
المشاركة في وضع الخطة المدرسية (الفصلية والسنوية) للمدرسة	5.594	52.077	52.077
تنظيم الاختبارات الفصلية	1.194	15.806	67.883
تحديد أوقات اجتماعات المعلمين	0.841		
تحديد الوقت الملائم لزياراتي الصفية	0.628		
وضع جدول للزيارات التبادلية بين المعلمين (توجيه أقران)	0.425		
تحديد الدورات التدريبية التي سيلتحق بها المعلمون	0.358		
وضع الجدول المدرسي (توزيع الحصص)	0.270		
توزيع المهام في بداية العام (إشراف، أنشطة، رحلات مدرسية، مناوبات)	0.261		
إعداد جدول مراقبة لجان الاختبارات	0.234		
إدراج بعض الموضوعات على جدول أعمال الاجتماعات	0.194		

أقرزت نتائج التحليل العائلي عاملين فقط حيث الجذر الكامن لكل منها أعلى من واحد صحيح فسرت ما مجموعه (67.883%) من التباين.

جدول (23) مصفوفة العوامل المدورة والخاصة بالمتغيرات

Rotated Component Matrix

	العوامل		المتغيرات
	1	2	
1.		0.614	المشاركة في وضع الخطة المدرسية (الفصلية والسنوية) للمدرسة
2.		0.922	تنظيم الاختبارات الفصلية
3.	0.780		تحديد أوقات اجتماعات المعلمين
4.	0.705		تحديد الوقت الملائم لزياراتي الصفية
5.	0.860		وضع جدول للزيارات التبادلية بين المعلمين (توجيه أقران)
6.	0.829		تحديد الدورات التدريبية التي سيلتحق بها المعلمون
7.	0.798		وضع الجدول المدرسي (توزيع الحصص)
8.	0.821		توزيع المهام في بداية العام (إشراف، أنشطة، رحلات مدرسية، مناوبات)
9.	0.780		إعداد جدول مراقبة لجان الاختبارات
10.	0.763		إدراج بعض الموضوعات على جدول أعمال الاجتماعات

من خلال نتائج التحليل العاملي لجداول (21) (22) (23) نلاحظ ظهور عاملين رئيسيين يضمنان (10) متغيرات ولقد ساهم العاملان في تفسير ما نسبته (67.883 %) من التباين الكلي، ويبين لنا جدول (23) خلاصة نتائج التحليل العاملي في العاملين التاليين :

العامل الأول: وجد أن هذا العامل يشكل 52.077% من إجمالي التباين وهذه النسبة تدل على مدى أهمية هذا العامل في تفسير العلاقة بين المتغيرات المدروسة أما متغيرات هذا العامل فهي:

- 1- تحديد أوقات اجتماعات المعلمين
- 2- تحديد الوقت الملائم لزياراتي الصفية
- 3- وضع جدول للزيارات التبادلية بين المعلمين (توجيه أقران)
- 4- تحديد الدورات التدريبية التي سيلتحق بها المعلمون
- 5- وضع الجدول المدرسي (توزيع الحصص)
- 6- توزيع المهام في بداية العام (إشراف، أنشطة، رحلات مدرسية، مناوبات)
- 7- إعداد جدول مراقبة لجان الاختبارات
- 8- إدراج بعض الموضوعات على جدول أعمال الاجتماعات

عند ملاحظة متغيرات هذا العامل نجدها تنصب في تحديد أوقات اجتماعات المعلمين وتحديد موعد الزيارات الصفية للمعلمين والدورات التي سيلتحق بها وتوزيع الحصص وتوزيع المهام وكلاهما عوامل مهمة وذات تأثير على الطلبة والخلل بأي من هذه العوامل له تأثير على سير العملية التعليمية وبذلك يمكن أن نسمي هذا العامل بعامل الخطة .

العامل الثاني: يأتي هذا العامل في المرتبة الثانية في الأهمية ويفسر ما نسبته (15.806 %) من إجمالي التباين، أما متغيرات هذا العامل فهي:

- 1- المشاركة في وضع الخطة المدرسية (الفصلية والسنوية) للمدرسة
- 2- تنظيم الاختبارات الفصلية

عند ملاحظة متغيرات هذا العامل نرى أنها تنصب في المشاركة في وضع الخطة المدرسية وتنظيم الاختبارات الفصلية وبذلك نستطيع أن نسمي هذا العامل بعامل المشاركة .

مجال المناهج وطرق تنفيذها

جدول (24) قيم الشبوع الخاصة بالمتغيرات

العوامل (المتغيرات)	مقدار الشبوع	Communalities
1. تحديد اللجان المدرسية التي تقوم بإثراء المنهج	0.360	
2. اقتراح أساليب التقويم المناسبة للمنهج	0.637	
3. وضع برامج لتنمية قدرات ومواهب الطلاب	0.642	
4. تحديد الاحتياجات من الأجهزة والوسائل التعليمية لتحقيق أهداف المنهج	0.705	
5. تطوير استراتيجيات تدريس تربط المحتوى الدراسي بالواقع	0.622	
6. إعداد طرق لتحقيق أهداف المنهج	0.538	
7. تشكيل لجان على مستوى المدرسة لتحليل المحتوى الدراسي لتلافي الأخطاء	0.546	
8. وضع الخطط والبرامج التعليمية لربط المادة الدراسية بالحياة	0.634	
9. إعداد قائمة بالمراجع والمصادر العلمية الإثرائية لمكتبة المدرسة	0.624	
10. تقديم الرأي حول اختيار طريقة واسلوب التدريس المناسب للموضوعات المختلفة	0.458	

جدول (25) الجذر الكامن ونسبة التباين ونسبة التباين التراكمية للعوامل

العامل	الجذر الكامن	نسبة التباين	التباين المتجمع
1. تحديد اللجان المدرسية التي تقوم بإثراء المنهج	4.600	45.988	45.988
2. اقتراح أساليب التقويم المناسبة للمنهج	1.166	11.679	57.667
3. وضع برامج لتنمية قدرات ومواهب الطلاب	0.995		
4. تحديد الاحتياجات من الأجهزة والوسائل التعليمية لتحقيق أهداف المنهج	0.839		
5. تطوير استراتيجيات تدريس تربط المحتوى الدراسي بالواقع	0.684		
6. إعداد طرق لتحقيق أهداف المنهج	0.483		
7. تشكيل لجان على مستوى المدرسة لتحليل المحتوى الدراسي لتلافي الأخطاء	0.384		
8. وضع الخطط والبرامج التعليمية لربط المادة الدراسية بالحياة	0.362		
9. إعداد قائمة بالمراجع والمصادر العلمية الإثرائية لمكتبة المدرسة	0.260		
10. تقديم الرأي حول اختيار طريقة واسلوب التدريس المناسب للموضوعات المختلفة	0.226		

جدول (26) مصفوفة العوامل المدورة والخاصة بالمتغيرات

Rotated Component Matrix

المتغيرات	العوامل	1	2
1. تحديد اللجان المدرسية التي تقوم بإثراء المنهج	0.597		
2. اقتراح أساليب التقويم المناسبة للمنهج	0.798		
3. وضع برامج لتنمية قدرات ومواهب الطلاب	0.712		
4. تحديد الاحتياجات من الأجهزة والوسائل التعليمية لتحقيق أهداف المنهج	0.837		

5.	تطوير استراتيجيات تدريس لربط المحتوى الدراسي بالواقع	0.753
6.	إعداد طرق لتحقيق أهداف المنهج	0.722
7.	تشكيل لجان على مستوى المدرسة لتحليل المحتوى الدراسي لتلافي الأخطاء	0.721
8.	وضع الخطط والبرامج التعليمية لربط المادة الدراسية بالحياة	0.781
9.	إعداد قائمة بالمراجع والمصادر العلمية الإثرائية لمكتبة المدرسة	0.651
10.	تقديم الرأي حول اختيار طريقة واسلوب التدريس المناسب للموضوعات المختلفة	0.675

من خلال نتائج التحليل العاملي لجداول (24)(25)(26) نلاحظ ظهور عاملين رئيسيين تضم (10) متغيرات ولقد ساهمت هذه العوامل معا في تفسير ما نسبته (57.667%) من التباين الكلي.

العامل الأول: وجد أن هذا العامل يشكل (45.988%) من اجمالي التباين وهذه النسبة تدل على مدى أهمية هذا العامل في تفسير العلاقة بين المتغيرات المدروسة أما متغيرات هذا العامل فهي:

- 1- تحديد اللجان المدرسية التي تقوم بإثراء المنهج
 - 2- اقتراح أساليب التقويم المناسبة للمنهج
 - 3- وضع برامج لتنمية قدرات ومواهب الطلاب
 - 4- تطوير استراتيجيات تدريس لربط المحتوى الدراسي بالواقع
 - 5- إعداد طرق لتحقيق أهداف المنهج
 - 6- تشكيل لجان على مستوى المدرسة لتحليل المحتوى الدراسي لتلافي الأخطاء
 - 7- وضع الخطط والبرامج التعليمية لربط المادة الدراسية بالحياة
 - 8- إعداد قائمة بالمراجع والمصادر العلمية الإثرائية لمكتبة المدرسة
 - 9- تقديم الرأي حول اختيار طريقة واسلوب التدريس المناسب للموضوعات المختلفة
- عند ملاحظة متغيرات هذا العامل نرى أنها تنصب في موضوع تحديد اللجان التي تقوم بإثراء المنهج واقتراح أساليب التدريس والتقويم المناسبة لتحقيق أهداف المنهج وتشكيل لجان لتحليل المحتوى وبالتالي الخلل بأي من هذه العوامل له تأثير على الخطة المدرسية والطلبة ونتاج العملية التعليمية وعليه نستطيع تسمية هذا العامل بالمنهج.
- العامل الثاني: يأتي هذا العامل في المرتبة الثانية في الأهمية ويفسر ما نسبته (11.679%) من اجمالي التباين، أما متغير هذا العامل فهو تحديد الاحتياجات من

الأجهزة والوسائل التعليمية لتحقيق أهداف المنهج وعند ملاحظة متغير هذا العامل نجد أنه يتمثل في الأدوات والأجهزة والوسائل التعليمية ويعتبر هذا العامل مهم للعملية التعليمية لما له من دور في توصيل وتسهيل المعلومة للطلبة وعليه نستطيع تسمية هذا العامل بالوسائل التعليمية .

مجال المجتمع المحلي

جدول (27) قيم الشبوع الخاصة بالمتغيرات

مقدار الشبوع Communalities	العوامل (المتغيرات) Factors	
0.675	تشكيل مجلس الآباء	1.
0.728	وضع الخطة التي تنظم علاقة المدرسة بالمجتمع المحلي	2.
0.768	تحديد جدول اجتماع مجلس الآباء	3.
0.636	توفير مساعدات للطلاب المحتاجين من خلال المجتمع المحلي	4.
0.616	تنظيم زيارات لبعض المؤسسات الموجودة في البيئة المحيطة	5.
0.616	تقديم اقتراحات لزيادة التفاعل بين المدرسة والمجتمع المحلي	6.
0.743	تنظيم الاجتماع الدوري مع أولياء الأمور لاطلاعهم على البرامج المدرسية	7.

جدول (28) الجذر الكامن ونسبة التباين ونسبة التباين التراكمية للعوامل

التباين المتجمع %Cumulative	نسبة التباين Variance %	الجذر الكامن	العامل
68.315	68.315	4.782	تشكيل مجلس الآباء
		0.783	وضع الخطة التي تنظم علاقة المدرسة بالمجتمع المحلي
		0.441	تحديد جدول اجتماع مجلس الآباء
		0.353	توفير مساعدات للطلاب المحتاجين من خلال المجتمع المحلي
		0.309	تنظيم زيارات لبعض المؤسسات الموجودة في البيئة المحيطة
		0.184	تقديم اقتراحات لزيادة التفاعل بين المدرسة والمجتمع المحلي
		0.148	تنظيم الاجتماع الدوري مع أولياء الأمور لاطلاعهم على البرامج المدرسية

جدول (29) مصفوفة العوامل المدورة والخاصة بالمتغيرات

Rotated Component Matrix

العامل	المتغيرات	
1		
0.822	تشكيل مجلس الآباء	1.
0.853	وضع الخطة التي تنظم علاقة المدرسة بالمجتمع المحلي	2.

3.	تحديد جدول اجتماع مجلس الآباء	0.876
4.	توفير مساعدات للطلاب المحتاجين من خلال المجتمع المحلي	0.798
5.	تنظيم زيارات لبعض المؤسسات الموجودة في البيئة المحيطة	0.785
6.	تقديم اقتراحات لزيادة التفاعل بين المدرسة والمجتمع المحلي	0.785
7.	تنظيم الاجتماع الدوري مع أولياء الأمور لاطلاعهم على البرامج المدرسية	0.862

من خلال نتائج التحليل العاملي لجداول (27)(28)(29) نلاحظ ظهور عامل رئيسي يضم (7) متغيرات ولقد ساهم العامل في تفسير ما نسبته (68.315%) من التباين الكلي، ويبين لنا جدول (29) خلاصة نتائج التحليل العاملي في عامل واحد وعند ملاحظة متغيرات هذا العامل نجد أنها تشمل تشكيل مجلس الآباء وتنظيم زيارات للمجتمع المحلي واجتماعات لأولياء الأمور لاطلاعهم على البرامج المدرسية ويعتبر هذا العامل مهم لربط المدرسة بالمجتمع الخارجي ومن خلاله نستطيع أن نسمى هذا العامل المجتمع المحلي المحيط بالمدرسة أو المدرسة المجتمعية .

مجال المرافق المدرسية والأمور المالية

جدول (30) قيم الشيوع الخاصة بالمتغيرات

العوامل (المتغيرات)	مقدار الشيوع
Factors	Communalities
1. تقديم اقتراح تصور لتجميل المبنى المدرسي	0.634
2. تحديد المستلزمات المدرسية (الأدوات والأجهزة) اللازمة	0.746
3. توظيف المرافق المدرسية (المختبرات، المكتبة، الصالات الرياضية) في خدمة العملية التعليمية	0.712
4. الإشراف على المقصف المدرسي	0.760
5. توفير العناية الطبية اللازمة للطلبة داخل المدرسة	0.667
6. وضع لائحة داخلية سلوكية لاستخدام مرافق المدرسة	0.626
7. تشكيل اللجنة المالية للمدرسة	0.859
8. إعداد الموازنة العامة	0.848

جدول (31) الجذر الكامن ونسبة التباين ونسبة التباين التراكمية للعوامل

العامل	الجذر الكامن	نسبة التباين	التباين المتجمع
		Variance %	%Cumulative
تقديم اقتراح تصور لتجميل المبنى المدرسي	4.829	41.199	41.199
تحديد المستلزمات المدرسية (الأدوات والأجهزة) اللازمة	1.023	31.951	73.150
توظيف المرافق المدرسية (المختبرات، المكتبة، الصالات الرياضية) في خدمة العملية التعليمية	0.577		

الإشراف على المقصف المدرسي	0.534	
توفير العناية الطبية اللازمة للطلبة داخل المدرسة	0.391	
وضع لائحة داخلية سلوكية لاستخدام مرافق المدرسة	0.297	
تشكيل اللجنة المالية للمدرسة	0.218	
إعداد الموازنة العامة	0.130	

أفرزت نتائج التحليل العاملي عاملين فقط حيث الجذر الكامن لكل منها أعلى من واحد صحيح فسرت ما مجموعة (73.150%) من التباين.

جدول (32) مصفوفة العوامل المدورة والخاصة بالمتغيرات

Rotated Component Matrix

الرقم	المتغيرات	العوامل	
		1	2
1.	تقديم اقتراح تصور لتجميل المبنى المدرسي		0.732
2.	تحديد المستلزمات المدرسية (الأدوات والأجهزة) اللازمة		0.763
3.	توظيف المرافق المدرسية (المختبرات، المكتبة، الصالات الرياضية) في خدمة العملية التعليمية		0.840
4.	الإشراف على المقصف المدرسي	0.724	
5.	توفير العناية الطبية اللازمة للطلبة داخل المدرسة	0.692	
6.	وضع لائحة داخلية سلوكية لاستخدام مرافق المدرسة	0.609	
7.	تشكيل اللجنة المالية للمدرسة	0.917	
8.	إعداد الموازنة العامة	0.901	

من خلال نتائج التحليل العاملي لجدول (30)(31)(32) نلاحظ ظهور عاملين رئيسيين يضمنان (8) متغيرات ولقد ساهمت العوامل معاً في تفسير ما نسبته (73.150%) من التباين الكلي، ويبين لنا جدول (32) خلاصة نتائج التحليل العاملي في عاملين وهما :- العامل الأول: وجد أن هذا العامل يشكل (41.199%) من إجمالي التباين وهذه النسبة تدل على مدى أهمية هذا العامل في تفسير العلاقة بين المتغيرات المدروسة أما متغيرات هذا العامل فهي:

1- الإشراف على المقصف المدرسي

2- توفير العناية الطبية اللازمة للطلبة داخل المدرسة

3- وضع لائحة داخلية سلوكية لاستخدام مرافق المدرسة

4- تشكيل اللجنة المالية للمدرسة

5- إعداد الموازنة العامة

المتتبع لمتغيرات هذا العامل يلاحظ أنها متغيرات متعلقة بالمرفق المدرسي من حيث الاشراف على المقصف وتوفير العناية الطبية للطلبة ووضع لوائح داخلية سلوكية وتشكيل اللجنة المالية وموازنة المدرسة وبذلك نستطيع أن نسمى هذا العامل إدارة الموازنة العامة للمدرسة .

العامل الثاني: يأتي هذا العامل في المرتبة الثانية في الأهمية ويفسر ما نسبته (31.951%) من اجمالي التباين، أما متغيرات هذا العامل فهي:

- 1- تقديم اقتراح تصور لتجميل المبنى المدرسي
 - 2- تحديد المستلزمات المدرسية (الأدوات والأجهزة) اللازمة
 - 3- توظيف المرافق المدرسية (المختبرات، المكتبة، الصالات الرياضية) في خدمة العملية التعليمية
- عند ملاحظة متغيرات هذا العامل نرى أنها تنصب في تقديم اقتراح لتجميل المبنى المدرسي، بالإضافة لتحديد المستلزمات المدرسية من أدوات وأجهزة وتوظيفها في خدمة العملية التعليمية لما لها من دور مهم وبذلك نستطيع أن نسمى هذا العامل إدارة المرافق المدرسية .

ملخص النتائج:

- 1- مشاركة معلمين المدارس في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بشؤون الطلاب كانت بمجملها عالية، حيث بلغ المتوسط العام لهذا المجال (3.60)، وبانحراف معياري بلغ (0.66).
- 2- مدى مشاركة معلمين المدارس في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمعلمين أنفسهم كانت بمجملها متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام لهذا المجال (3.29)، وبانحراف معياري بلغ (0.91) .
- 3- مدى مشاركة معلمين المدارس في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمناهج وطرق تنفيذها كانت بمجملها عالية، حيث بلغ المتوسط العام لهذا المجال (3.42)، وبانحراف معياري بلغ (0.98) .

- 4- مدى مشاركة معلمين المدارس في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمجتمع المحلي كانت بمجملها متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام لهذا المجال (3.06)، وبانحراف معياري بلغ (0.96) .
- 5- مدى مشاركة معلمين المدارس في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمرافق المدرسية والأموال المالية كانت بمجملها متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام لهذا المجال (2.97)، وبانحراف معياري بلغ (0.96) .
- 6- مدى المشاركة الإجمالية للمعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية كانت متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.31) وبانحراف معياري (0.73) وتبين أن أعلى مجال كان يتعلق بشؤون الطلاب بمتوسط حسابي بلغ (3.60) وبانحراف معياري (0.66) بدرجة متوسطة .
- 7- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة من المعلمين بالمدارس حول مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية ككل ومجالاتها وفقاً لمتغير الجنس حيث بلغت قيمة اختبار ت للمشاركة ككل (0.097) ومستوى الدلالة الإحصائية للفروق كانت (0.923).
- 8- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث من المعلمين بالمدارس حول مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية ككل ومجالاتها وفقاً لمتغير المؤهل العلمي حيث بلغت قيمة اختبار ت للمشاركة ككل (1.266) ومستوى الدلالة الإحصائية للفروق كانت (0.208).
- 9- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث من المعلمين بالمدارس حول مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية ككل ومجالاتها وفقاً لمتغير نوع المؤهل العلمي حيث بلغت قيمة اختبار ت للمشاركة ككل (2.964) ومستوى الدلالة الإحصائية للفروق كانت (0.004) .
- 10- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية ككل ومجالاتها وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة حيث بلغت قيمة اختبار "ف" للمشاركة ككل (0.019) ومستوى الدلالة الإحصائية للفروق كانت (0.996)

التوصيات

- 1- اشراك المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بالمعلمين أنفسهم .
- 2- تشكيل لجنة من المعلمين تقوم بدراسة ووضع الاحتياجات التدريبية التي يحتاجها المعلمون لتحديد الدورات التدريبية التي سيلتحقون بها من خلال تحديد جوانب القوة والضعف لديهم .
- 3- تشكيل لجان من المعلمين للمشاركة في الخطة السنوية والفصلية للمدرسة والتنسيق مع زملاءهم معلمي المساقات الأخرى لإقرار الخطة المدرسية وكذلك التخطيط الاستراتيجي للمدرسة الخاص بالجوانب الإدارية والفنية والاجتماعية والمالية .
- 4- مشاركة المعلمين في المدارس في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمجتمع المحلي كتنظيم مساعدات للطلبة المحتاجين وتنظيم زيارات لبعض المؤسسات الموجودة في البيئة المحيطة لزيادة التفاعل بين المدرسة والمجتمع المحلي .
- 5- تشكيل لجنة للاتصال والتواصل هدفها تنظيم لقاءات دورية مع أولياء الأمور لاطلاعهم على البرامج المدرسية ومشاركتهم بها
- 6- تشكيل اللجنة المالية للمدرسة واعداد الموازنة العامة للمدرسة من خلال إشراك المعلمين في وضع الميزانية وتنفيذها وتقويمها
- 7- تطوير الأداء الإداري لمديري المدارس نحو السعي للإدارة التشاركية وبناء فرق العمل لإشراك الآخرين كمهارة قيادية .
- 8- تطبيق أداة الدراسة الحالية على مدارس أخرى من مدارس الوطن لتشخيص جوانب القوة والضعف لدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية .

المراجع

- أحمد، حافظ وحافظ، محمد صبري .(2003).إدارة المؤسسات التربوية. ط1 .القاهرة: عالم الكتب .
- بركات، غسان و صبرة ، فؤاد وتفاحة ،عصام ناصر.(2015)مدى مشاركة المعلمين في عملية اتخاذ القرار المدرسي وعلاقتها ببعض المتغيرات _دراسة ميدانية على معلمي مرحلة التعليم الأساسي في محافظة اللاذقية ،مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية ، سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة تشرين، اللاذقية ،37(2) :283_305 .
- جروان، فتحي عبد الرحمن .(2007). تعليم التفكير مفاهيم وتطبيقات ،ط 3، عمان : دار الفكر للنشر والتوزيع .
- حرز الله، أشرف .(2003). مدى مشاركة معلمي المدارس الثانوية في اتخاذ القرارات وعلاقته برضاهم الوظيفي في محافظات غزة (رسالة ماجستير غير منشورة)،كلية التربية،الجامعة الإسلامية،غزة،فلسطين.
- رستم ، رسمي . (2013) تفعيل دور المشاركة المجتمعية في العملية التعليمية وسلطات المحافظات في إدارة التعليم .القاهرة : المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية.
- السفياني ، ماجد .(2012) . درجة مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية دراسة ميدانية من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية بمحافظة الطائف (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية،جامعة أم القرى،السعودية .
- شعث ، رزق عبد المنعم ونشوان ،جميل عمر .(2001) .مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات بمدارس وكالة الغوث الدولية بغزة ،مجلة البحوث والدراسات التربوية الفلسطينية، غزة،(6) :230-271 .
- عطوى، جودت عزت .(2012)._الإدارة المدرسية الحديثة مفاهيمها النظرية وتطبيقاتها العلمية، عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع .
- العتيبي، أسماء عبد الله والشريجة، محمد مطير .(2016) . معوقات مشاركة المعلمين في عملية صنع القرار في مدارس المرحلة الثانوية بدولة الكويت من وجهة نظرهم، مجلة العلوم التربوية والنفسية، 17 (4):554-555 .

- قرواني ، خالد.(2017) . درجة اسهام المعلمين والمعلمات في صناعة القرارات في مدارس محافظة سلفيت من وجهة نظرهم، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية ، 6 (20):176-196 .
- كنعان ، نواف .(2003). اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، ط5، عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع .
- النابه، نجات .(1992) . واقع عملية اتخاذ القرار الإداري على مستوى المدرسة بدولة الإمارات ، رسالة الخليج العربي _مكتب التربية العربي لدول الخليج ، الرياض:(49):53-96.
- مطر، هيا محمد.(2018) .درجة مشاركة المديرين المساعدين بمدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة في اتخاذ القرار وعلاقتها بالرضا الوظيفي لديهم (رسالة ماجستير غير منشورة)،كلية التربية ،الجامعة الإسلامية ،غزة، فلسطين .

"التخطيط الحضري في بلدية الظليل"

المهندسة روان محمد الأتيم

بلدية الظليل _ مهندسة معمارية

ملخص الدراسة

تبرز أهمية التخطيط كونه يسعى إلى تحقيق أهداف المجتمع ضمن منطقة جغرافية معينة خلال مدة زمنية وهو عمل يقوم على أسس علمية ويجب أن يكون مرناً بما يتناسب مع المتغيرات والمستجدات.

يهدف البحث إلى دراسة وتحليل واقع التخطيط الحضري في بلدية الظليل، أبرز التحديات التي تواجه التخطيط الحضري والتي تحول دون تحقيقه، الحلول المقترحة لتحسين الواقع الحضري في بلدية الظليل تم استخدام المنهج التحليلي و المنهج الوصفي وناقش الباحث دور نظام الأبنية وتنظيم المدن والقرى في التخطيط الحضري، دور البلدية في التخطيط الحضري، واقع التخطيط الحضري في بلدية الظليل المشكلات التي تعاني منها المنطقة وأبرز الحلول كما يوصي الباحث بعدة إجراءات من شأنها التحسين من الوضع الحضري بالمنطقة مثل عمل مخطط استراتيجي تنموي لمنطقة الظليل وتخصيص منطقة حرفية بعيداً عن الأراضي السكنية .

كلمات مفتاحية: التخطيط الحضري، بلدية، الظليل، مشكلات

Abstract

The significance of planning emerges as it seeks to achieve the goals of society within a specific geographical area during a period. This research is based on scientific foundations and adapts with the changes and developments that could prevent achieving its goals. The research aims at studying and analyzing urban planning in Al Dhalil and the most prominent challenges facing urban planning through the use of the analytical and descriptive approach. The findings of this research include the role of the building system and the organization of cities and villages in urban planning, the role of municipality in urban planning, and the reality of urban planning in Al Dhalil municipality. The researcher recommends several measures that could solve urban problems and improve urban development in the area, such as making a strategic development plan for the Al Dhalil area and allocating a literal area away from the residential lands.

Keywords: urban planning, municipality Al Dhalil, problems.

المقدمة :

تزداد المدن اكتظاظاً بالسكان يوماً بعد يوم ويزداد الضغط على الموارد والخدمات لذلك أصبح التخطيط الحضري ضرورياً كونه يساعد بإيجاد الحلول لاستخدام الأرض والبنية التحتية بأفضل صورة وكون التخطيط الحضري يجمع عدة تخصصات كالاقتصاد والهندسة والإدارة والسياسة وعلم الاجتماع والقانون والبيئة وغيرها بما يشكل فريق من المخططون لوضع خطة استراتيجية مستقبلية.

إن من أهم أهداف التخطيط الحضري هي الوصول للصورة الأجمل للمدينة حيث يقول سعد الجميلي: الجماليات هي تلك الخصائص والسمات التي ترضي الحواس وهي انعكاس لمستوى تنظيم الهيئة العمرانية للقطاعات المختلفة والمباني والشوارع والفضاءات الحضرية الخاصة والعامة، ومدى ترابطها وانسجامها ووضوحها محاورها الحركية والبصرية، ومستوى رصف الأرضيات، وألوانها وتأثيرها بمقاعد الجلوس والأكشاك، وتوجيه الحركة والانتقال والإعلانات والإشارات والأشجار والنباتات والمرافق الخدمية العامة. إضافة إلى ما تتضمنه من قيم ورموز وإشارات وأحداث ترتبط بالمكان والمجتمع وتعبر عن هويته وعقيدته وإرثه الثقافي والحضاري وتجربته وذاكرته عبر تاريخه، وتكون جاذبيتها قوية ومراكزها حيوية وتضم مجالات واسعة ومتنوعة من الفرص الممكنة للحياة والتعايش السلمي، وتبادل الأفكار والخبرات بين أفراد المجتمع، وتقصد باستمرار من خلال تقديمها وسائل الراحة والاستجمام والأمان وفرص العمل والتعلم والخدمات وسهولة الوصول إليها والتحرك بين قطاعاتها ومراكزها⁽¹⁾

أهمية البحث:

لهذا البحث أهمية كبيرة كونه يناقش مفهوم التخطيط الحضري ولعلها المرة الأولى التي يتم فيها البحث بموضوع التخطيط الحضري بمنطقة الظليل وذلك بهدف الوصول إلى مدينة أجمل يشعر سكانها بالرضا والاستقرار والسعي للوصول إلى مستقبل أفضل.

(1) سعد الجميلي: مفهوم جماليات المدينة، قسم الهندسة المعمارية جامعة النهرين، المنتدى الإلكتروني ملتقى المهندسين

2011/10/26 انظر للموقع [/https://www.arab-eng.org/threads/292417](https://www.arab-eng.org/threads/292417)

مشكلة البحث:

تم عمل هذا البحث بهدف الإجابة عن الأسئلة التالية

- ما هو دور نظام الأبنية وتنظيم المدن والقرى في التخطيط الحضري؟
- ما هو دور البلدية في التخطيط الحضري؟
- ما هو واقع التخطيط الحضري في بلدية الظليل؟
- ما هي أبرز التحديات التي تواجه التخطيط الحضري والتي تحول دون تحقيقه؟
- ما هي الحلول المقترحة لتحسين الواقع الحضري في بلدية الظليل؟

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على مفهوم التخطيط ومفهوم التخطيط الحضري، أهداف التخطيط الحضري، مستويات التخطيط، التحديات التي تواجه التخطيط الحضري، تحليل لمنطقة الدراسة، معرفة واقع حال التخطيط الحضري في منطقة الدراسة، حصر أبرز المشكلات الحضرية التي تعاني منها المنطقة وبالنهاية محاولة لوضع أفضل الحلول والتوصيات.

الدراسات السابقة:

- د. عماد سامي أحمد (2020): حيث ركز البحث على نظريات التجديد الحضري واساليبه في معالجة المشاكل المتعلقة في مراكز المدن والتعرف على واقع منطقة القيسارية في مدينة اسيوط ووضع خطط واستراتيجيات خاصة بالتصور المستقبلي.
- م.د./ الشيماء حسين حسن (2021): وضع آليات الحفاظ على المدن التاريخية من خلال تطوير التخطيط الحضري المستدام لحيطها العمراني.
- أ.د هاشم الجنابي، أ.د محسن عبد علي (2010): تناول البحث مفهوم استعمالات الأراضي داخل المدن، التوزيع المكاني لاستعمالات الأراضي التجارية المركزية في بغداد.
- سمر محمد أبو غالي (2013): التعرف على واقع مدينة رفح مع التركيز على مركزها والمشاكل التي يعاني منها محاولة وضع حلول للخلط في استعمالات المباني والانشطة والمشاكل المتعلقة بشبكة الطرق.

المفاهيم

تبرز أهمية التخطيط كونه يسعى إلى تحقيق أهداف المجتمع ضمن منطقة جغرافية معينة خلال مدة زمنية وهو عمل يقوم على أسس علمية ويجب أن يكون مرناً بما يتناسب مع المتغيرات والمستجدات مفهوم التخطيط:

1_1 التخطيط: هو وضع خطة لتحقيق أهداف المجتمع في ميدان وظيفي معين لمنطقة جغرافية ما في مدى زمني محدد، وحتى يكون التخطيط سليماً يجب أن يكون واقعياً محققاً للهدف في الوقت المناسب المحدد له ومستمر الصلاحية طوال المدى الزمني المقدر لتنفيذه بأعلى درجة من درجات الكفاءة.⁽¹⁾

2_1 التخطيط: تجميع القوى وتنسيق الجهود وتنظيم النشاط الاجتماعي الذي تبذله جماعة من الجماعات في إطار واحد مع تكامل الأهداف وتوحد المواقف مستغلين في ذلك ذكائهم ومعلوماتهم ومقدرتهم الذهنية والعلمية وإمكانات البيئة ومستعيني بتجارب الماضي ووسائل الحاضر للوصول إلى أهداف تقابل حاجات المجتمع وتحقق ارتقاؤهم إلى حياة اجتماعية أفضل.⁽²⁾

3_1 التخطيط هو: جهد موجه ومقصود ومنظم لتحقيق هدف أو أهداف معينة في فترة زمنية محددة بمال وجهه محددين⁽³⁾

4_1 التخطيط: دراسة منتظمة ومتسلسلة للوصول إلى الغاية أو الهدف المرجو بأقل تكلفة أو أعلى مردود، والتخطيط عملية متغيرة باستمرار مع تغير الزمن وظروف البيئة وقد وجد في أصله لوضع الحلول العديدة للمشاكل.⁽⁴⁾

5_1 التخطيط هو أسلوب ومنهج في التفكير المنطقي والعقلاني، ويتم ممارسته من قبل الجميع، وعلى كل المستويات، بدأ من المستوى الفردي، والعائلي، حتى المستويات المحلية والوطنية والعالمية. وهو يتعلق بتصور ورؤية لوضعية معينة في المستقبل، مطلوب

(1) فاروق عباس حيدر: تخطيط المدن والقرى. منشأة المعارف. ط1. مصر. 1994. ص10

(2) مصطفى الخشاب. علم الاجتماع ومدارسه. الكتاب الثاني 1967، ص415

(3) غنيم عثمان، مقدمة في التخطيط التنموي الاقتصادي. دار الصفاء. ط1. عمان. 1998، ص27

(4) باسم رؤوف فن التخطيط المعاصر للمدن. بغداد 1980 ص 53

الوصول إليها، ومن ثم وضع الوسائل والإجراءات الكفيلة بتحقيقها. وتعدد صفات التخطيط، بتعدد المستويات والقطاعات، حيث نجد تخطيط استراتيجي، ووطني وإقليمي ومحلي، وتخطيط بعيد المدى، ومتوسط المدى، وقريب المدى، وتخطيط سياسي، اقتصادي، واجتماعي، وبيئي، وعسكري، وتربوي، وصحي، وتكنولوجي، وتنموي وتخطيط جزئي، كلي وشمولي، وتأثيري، وتوجيهي، وإرشادي، ... الخ.⁽¹⁾

2_1 التحضر: هو عملية تبدل أو تحول لثقافة أو عملية تحديث حين تستبدل ثقافة تقليدية أو بدوية أو قروية بثقافة أخرى حضرية وهو يعني أيضاً العملية التي بمقتضاها تحتشد نسبة متزايدة من السكان أحد المجتمعات في المدن⁽²⁾

3_1 التخطيط الحضري: هو توجيه نمو المناطق الحضرية كالعواصم والمدن والتجمعات الحضرية الأقاليم لذلك فإنه يسعى لإنجاز شكل خاص من الأهداف الاجتماعية والاقتصادية التي تتعدى الوجه الطبيعي المرتبطة بالأبنية والشوارع والمتنزهات والأسواق العامة وما يتطلب من المكونات الحيوية للبيئة الحضرية⁽³⁾

3_2 التخطيط الحضري: ممارسة الإجراءات والضبط في استخدام الأرض في المدن وذلك بهدف تحقيق أوضاع ملائمة ومتساوية في مجالات الإسكان والصحة والخدمات العامة والترفيه⁽⁴⁾

3_3 التخطيط لحضري: التعريف الذي وضعه لويس كابل حيث يذهب إلى أن التخطيط الحضري عبارة عن علم وفن يتجلى في أسلوب استخدام الأرض وإقامة المباني وشق الطرق وتسيير المواصلات كل ذلك بطريقة تكفل تحقيق الحد الأقصى في جوانب الاقتصاد الملائمة والجمال⁽⁵⁾

(1) عادل عامر: التخطيط الحضري في تنمية المدن الجديدة.

<https://pulpit.alwatanvoice.com/articles/2017/07/26/441643.html>

(2) محمد اسماعيل تباري، علم الاجتماع الحضري مشكلات التهجير والتغيير والتنمية. الاسكندرية، المعارف، 50

(3) عبد المنعم شوقي، مجتمع المدينة علم الاجتماع الحضري دار النهضة العربية، بيروت 1981. ص 191

(4) متعب مناف جاسم، التخطيط والمجتمع، الاسس التكنو اجتماعية للتخطيط. مفاهيم وأطر، 1976. ص 17

(5) رياض تومي، ادوات التهيئة والتعمير وإشكالية التنمية الحضرية، مدينة الحروش نموذجاً (رسالة ماجستير

جامعة قسطنطينية، 2006. ص 60

أهداف التخطيط الحضري:

يعد التخطيط توجيه نمو المدن وتطورها بما يحقق الأهداف التالية:

- تحقيق التناسق ما بين الأبنية السكنية والطرق والمساحات الخضراء والخدمات العامة والمناطق الصناعية والتجارية حيث لا يطغى أحدهما على الآخر.
- تحسين الخدمات الموجودة واستحداث مرافق وخدمات عامة بما يتناسب مع حجم المدينة وكثافة سكانها
- فصل المناطق الحرفية والمصانع عن التجمعات السكنية مما يحقق الراحة للسكان ويبعد مصادر الضجيج والتلوث البيئي.
- إنشاء الخدمات التعليمية والثقافية المراكز الإدارية والتنفيذية والأمنية بما يتناسب مع المنطقة
- تجميل المدينة من خلال تحقيق نسيج حضري تتشابه فيه واجهات المباني إلى أقرب حد بدون مبالغة أو تفاوت كبير وبالتالي طابع معماري مميز
- تحسين الظروف المحيطة وبالتالي الاستقرار الاجتماعي للسكان بعيداً عن الاكتظاظ

مستويات التخطيط

يتم التخطيط على أربعة مستويات ومقاييس كالتالي:

التخطيط على المستوى العالمي: حيث يتم وضع الخطط لتطوير العالم من جميع النواحي والجهة المسؤولة عنه هيئة الأمم المتحدة والهيئات التابعة لها ذات الاختصاص وتكون الخطط على المدى البعيد

التخطيط على المستوى الشامل القومي: يمارس هذا النوع من التخطيط في البلدان النامية والتي تحتاج إلى وضع خطط شاملة للإقليم من خلالها يتم تطوير البلد ككل وفقاً لمصادر الثروة البشرية والاقتصادية وبالطبيعية المتوفرة

التخطيط على المستوى الإقليمي: يمارس هذا النوع من التخطيط على نطاق تقسيم القطر إلى أقاليم معينة حيث يساعد ذلك على زيادة الحصول على تفاصيل أكثر ويسهل عملية التقسيم حيث يشمل رقعة جغرافية واسعة ويهتم بربط عملية التفاعل بين عدة مناطق ان المملكة الأردنية الهاشمية مقسمة إلى عدة أقاليم، إقليم الشمال، إقليم الوسط، إقليم الجنوب.

- التخطيط على المستوى المحلي: يركز على مكان واحد وموقع واحد سواء كان مدينة أو جزء منها مثل: مخططات البلدية
- ومن أبرز التحديات التي تواجه التخطيط الحضري والتي تحول دون تحقيقه ما يلي:
- 1- التحديات البيئية: منها تغير المناخ والتلوث البيئي الناجم عن استخدام الآلات والمركبات في المدن الحضرية
 - 2- التحديات الاقتصادية: والتي تتمثل في النمو المستقبلي والتشكيك في المنهجيات المتبعة في الأسواق، التي أوجدتها الأزمة المالية العالمية وتزايد النشاطات غير الرسمية في المدن الحضرية.
 - 3- التحديات الاجتماعية: المتزايدة بشكل مستمر والمتعلقة بالتفاوت والاختلاف الاجتماعي والعمراني وزحف الحضر باتجاه الضواحي وزيادة حجم المدن
 - 4- التحديات المؤسسية: والتي تتعلق في عمليات الحكم والإدارة والعمل على تغيير الأدوار التي تقوم بها الحكومات المحلية في المجتمعات الحضرية.
 - 5- التحديات الديموغرافية: التي تتمثل في التغير المستمر في عملية التحضر المتسارع، والمدن المنكمشة وارتفاع معدل الشيخوخة في المدن الحديثة.
- حدود الدراسة المكانية:

تقع بلدية الظليل في محافظة الزرقاء في الجزء الشمالي الشرقي من المملكة الأردنية الهاشمية على بعد حوالي 35 كم تقريباً من شمال شرق العاصمة عمان.

بلغت مساحة حدود بلدية الظليل: 50 كم²

بينما بلغت مساحة الأجزاء المنظمة: 12.5 كم²

تضم بلدية الظليل خمسة مناطق:

- المنطقة الأولى: بدر
- المنطقة الثانية: الكرامة
- المنطقة الثالثة: حطين
- المنطقة الرابعة: القادسية
- المنطقة الخامسة: العروبة

وتضمن بلدية الظليل عشرون حياً وهي كالتالي:

حي معاذ بن جبل، حي المنشية، حي الأمير راشد، حي الحسين بن عبد الله الثاني، حي بلال، حي الأمير رعد، حي أبوبكر، حي أبو عبيدة، حي الأمير محمد، حي المصانع، حي الأمير غازي، حي الإنجاز، حي العبدلية، حي عمر المختار، حي الأمير حسن، حي الأمير حمزة، حي الأمير هاشم، حي الملك عبد الله، حي الأمير علي، حي الأمير فيصل.

المناخ: تمتاز الظليل بمناخ صحراوي حيث تقع في المنطقة الجافة مناخياً من أراضي المملكة، ويسود الطقس الحار والجاف صيفا والبرودة شتاء.

تضاريس الظليل: مختلفة وهي على أشكال الأودية: أشهرها وادي الظليل والسهول: السهول الشرقية أهمها قاع خنا

أن معدل هطول الأمطار السنوي لا يزيد عن (250) ملم

وسيتم استخدام التحليل الوصفي الرباعي لمنطقة الدراسة:

مكامن القوة	مكامن الضعف	مكامن الفرص	مكامن التهديدات
فيها مجمع صناعي مؤهل بالإضافة إلى وجود المنطقة التنموية الصناعية التابعة لهيئة الاستثمار	تصنف كأحد جيوب الفقر بالمملكة	قربها من الأنشطة الصناعية الهامة كالمنطقة الحرة فرصة التوسع نحوها	محدودية المصادر المائية
فيها العديد من مراكز الإنتاج الحيواني حيث يحتوي 250 مزرعة أبقار	ارتفاع معدلات البطالة	وجود مصادر للطاقة الشمسية	تراجع القطاع الزراعي الذي شكل ميزة بالنسبة للبلدية
مركز للإنتاج الزراعي النباتي كونها بقعة زراعية خضراء واسعة	انخفاض مستوى الدخل نسبة إلى باقي محافظات المملكة	المشاريع الواردة في وزارة الزراعة مثل إنشاء المسالخ للدواجن والماشية	يشكل وادي الظليل خطراً نظراً لعدم حل مشكلة فيضان مياه الأمطار في الشتاء
توفر المدارس الحكومية والخاصة لجميع المراحل وتتميز بجودة مخرجات التعليم.	تدني نسبة العمالة الأردنية نسبة إلى العمالة الأجنبية في المجمع الصناعي	الاستفادة من المشاريع الواردة من وزارة النقل	الوضع السياسي في الدول المجاورة له الأثر في منطقة الدراسة
تخدم المنطقة شبكة من الطرق الدولية كطريق الأزرق _العمرى والطرق الرئيسية والفرعية	نقص المرافق والخدمات	الاستفادة من المعالم السياحية الموجودة في بلدية الحلابات من خلال عمل أنشطة مشتركة.	

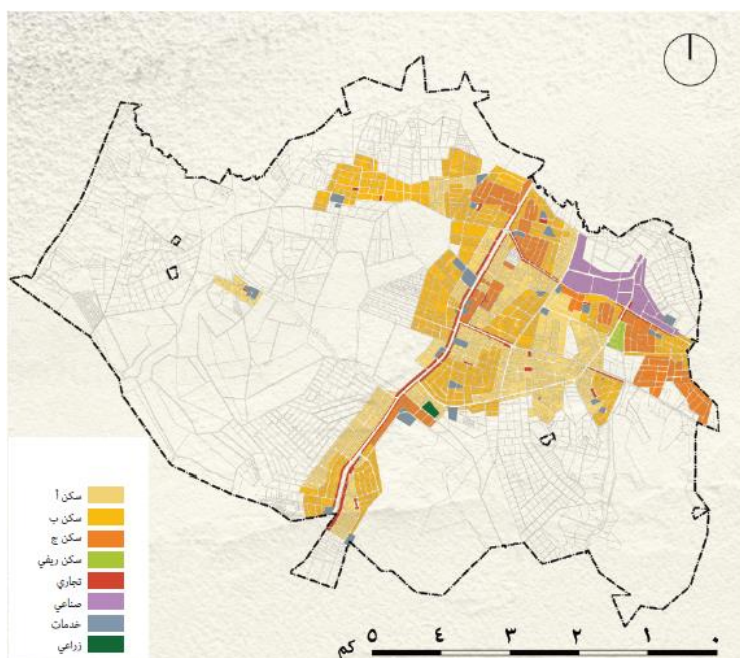
وجود الجمعيات الخيرية عدد(18)	عدم وجود نظام صرف صحي	القرب من الجامعة الهاشمية وجامعة الزرقاء الأهلية
وجود بلدية نشيطة خدمية لا يوجد عليها أي مديونية	ارتفاع معدلات الإعاقة	وجود مدرسة مركزية تقدم كافة أنواع التعليم (المهني، الصناعي، التجاري، الأكاديمي)

استخدامات الأراضي: تكمن أهمية دراسة مخطط استعمالات الأرض لمعرفة توزيع الاستخدامات ضمن المنطقة ومراكز الأنشطة وأماكن الخدمات تحليل نسبها يساعد في التنبؤ بما سيؤول إليه التخطيط الحضري مستقبلاً.

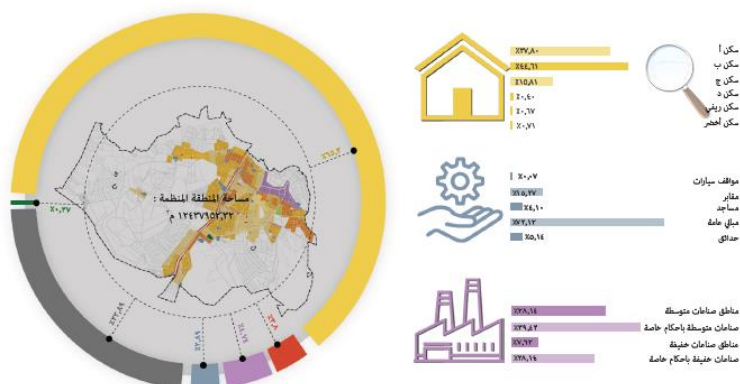
تستعمل الأراضي في منطقة التنظيم وفق الاستعمالات التالية:

- المناطق السكنية
- بـ المناطق التجارية
- مناطق أبنية متعددة الاستعمال
- المناطق الصناعية
- مـ مواقف السيارات
- وـ المباني العامة
- المكاتب والإدارات⁽¹⁾

(1) نظام الأبنية وتنظيم المدن ل عام 2022 المنشور في الجريدة الرسمية العدد (5765) تاريخ 2021/12/12



الشكل (1): خارطة بلدية الظليل توضح استخدامات الأراضي.



الشكل (2): نسب استعمالات الأراضي

دور نظام الأبنية وتنظيم المدن والقرى: يلعب نظام الأبنية والمدن والقرى دوراً فاعلاً في التخطيط الحضري كونه يضبط الأبنية من حيث الفراغات الخارجية (الارتداد) والنسبة المئوية لمساحة البناء ومطابقة صفة البناء لاستخدام الأرض. كما ويؤثر نظام الأبنية وتنظيم المدن والقرى على المجتمع والاقتصاد وقطاع الإسكان. إذ ينعكس أثره على العديد من العاملين في مجال الأبنية من مستثمرين ومهندسين لمواطنين وحتى المستأجرين كما وينعكس أثره على السياسة التنظيمية في الأردن. نظراً لغياب التخطيط العمراني الشمولي مما يتسبب في حدوث تشوهات في التوسع العمراني بالإضافة إلى حدوث الأزمات المرورية الخانقة في قطاع النقل، مما استدعى النظام الجديد إلى وضع موضوع النقل والمرور ضمن الأهمية القصوى من خلال محاولة توفير مواقف للسيارات ضمن حدود قطعة الأرض وربطها بالمساحة وفئة التنظيم. كما ويقوم النظام على منح صلاحية منح تصاريح لإقامة مشروعات صناعية وحرفية وتجارية جديدة في الأحياء السكنية وداخل المنازل تبعاً لشروط فصلها المشروع وحسب الحي السكني. فيما شدد على توفير مواقف للمركبات في المباني وعدم التساهل بالمخالفات المترتبة على ذلك. ⁽¹⁾

دور البلدية في العملية التخطيطية:

والبلدية هي وحدة البناء الاستراتيجي للسياسات العامة كما أنها وحدة بلورة هذه السياسات ووضع اسس تنفيذها ، فهي تمثل العلاقة القوية بين الحكومة المركزية والحكم المحلي ، كما وأنها تقوم على تلبية حاجات أفراد المجتمع وتحدد أولوياته تبعاً لأسس وقواعد تنموية وعليه فإن البلدية أو الهيئة المحلية تمثل مصدر المعلومات والبيانات والتي تكون أساساً من أجل صياغة السياسات والأهداف الاستراتيجية للحكومة المركزية، كما أنها حجر الأساس لتحقيق تلك الأهداف ضمن نظام محلي يقوم على تحديد المسؤوليات من أجل ضمان أعلى درجة من الرقابة لضمان مستوى مقبول من الشفافية والعدالة للمفاضلة بين حاجات السكان وقدرة البلدية على تلبية هذه الحاجات ضمن الخطة المحلية التي وضعت أسسها البلدية ⁽²⁾

(1) نظام الأبنية للبلديات رقم 136 لسنة 2016، المقترحات النهائية على نظام الأبنية وتنظيم المدن والقرى رقم 136 لسنة 2016 متوفر على الرابط <http://www.esc.jo/Discussion.aspx?Id=5>

(2) أبو سمرة سفيان، (2006)، دور البلديات والهيئات المحلية في تنمية المجتمع المحلي. ورقة بحثية مقدمة إلى مؤتمر تنمية وتطوير قطاع غزة بعد الانسحاب الاسرائيلي المنعقد بكلية التجارة في الجامعة الاسلامية في الفترة من 13-15 فبراير 2006م

مشكلات التخطيط الحضري في بلدية الظليل:

- عدم انتظام توزيع الكثافة السكانية تسبب اكتظاظ للأبنية ضمن المنطقة مما يشكل ضغطاً كبيراً على المرافق والخدمات.
- نقص في الخدمات الصحية في المنطقة التي تحتوي مركزاً صحياً واحداً ومركز صحي فرعي واحد وينعدم وجود مراكز للأمومة كما تفتقر المنطقة وجود مستشفى حكومي
- قلة الأماكن الترفيهية في المنطقة
- عدم وجود منطقة حرفية من ضمن استعمالات الأراضي حيث تتوزع المحال الحرفية ضمن المباني التجارية على الشارع العام مما يشوه المنظر الجمالي ويعد تلوثاً بصرياً وبيئياً
- التداخل بين استخدامات الأراضي حيث أن وجود منطقة صناعية بين الأحياء يعود سلباً على الشكل الحضري للمنطقة ويسبب الاكتظاظ السكاني والتلوث البيئي
- النمو الديموغرافي الناتج عن الزيادة الطبيعية لأعداد السكان أو الزيادة الغير طبيعية الناتجة عن ظروف بالبلاد المجاورة وتدفع اللاجئين إلى المملكة أدت إلى زيادة في عدد السكان في المدينة، وبالتالي النمو العمراني غير المنظم الناتج عن البناء السريع غير المدروس وانتشار الأحياء والسكن العشوائي.
- الزحف العمراني للأبنية السكنية على الأراضي الزراعية خارج التنظيم
- عدم الاهتمام بالمساحات الخضراء عدم وجود حدائق عامة والمنتزهات
- عدم الالتزام بأحكام تنظيم المدن والقرى يعود سلباً على التخطيط الحضري من حيث ترك الفراغات الأمامية والجانبية والخلفية (الارتداد) والالتزام بالنسبة المئوية المسموحة نسبةً إلى الفراغ ونسبة المساحات الخضراء
- غياب العنصر الجمالي في المنطقة وغياب بعض المرافق كالمقاعد وأعمدة الإنارة والأرصفة والمساحات العامة
- عدم وجود طابع معماري موحد حيث يكون التفاوت بين حالة الأبنية المتواضعة والأبنية العادية والأبنية المبالغ في إنشائها واضحاً
- تعاني المنطقة انخفاض مستوى الدخل نسبة إلى باقي محافظات المملكة كونها

- من جيوب الفقر وبالتالي عدم المقدرة على استكمال أعمال البناء والتشطيبات اللازمة والاهتمام بالواجهات حيث يغلب على الأبنية استخدام الطوب أو القصارة الإسمنتية في الواجهات واستخدام الحجر أحياناً في بعض الأحياء
- عدم إنشاء الطرق بكامل سعتها التنظيمية وعمل الأرصفة وبالتالي فإن أعمدة الإنارة وأعمدة الكهرباء والاتصالات توضع بشكل عشوائي
- عدم وجود ممرات خاصة للمشاة
- الاصطفاف العشوائي أمام المباني التجارية نتيجة عدم تخصيص أماكن للمواقف العامة للمركبات
- انتشار الأكشاك والباعة المتجولين والبسطات الذين يفتشون الأرصفة والطرق

الحلول: نتيجة لجميع ما سبق يقترح الباحث بعدة ببعض الحلول التي من شأنها تحسين التخطيط الحضري

- تفعيل دور البلدية وكوادرها وزيادة الرقابة على الأبنية
- تشجيع الاستثمار بالمنطقة واستقطاب المشروعات الجديدة
- إشراك المجتمع المحلي والناشطين من المجتمع بالأنشطة التجميلية للمنطقة
- العمل مع أصحاب القرار على توفير أماكن عامة للاصطفاف.
- العمل على إنشاء مجمع نقليات.
- توفير الدعم المادي للسكان من خلال زيادة فرص العمل
- توسعة الشوارع وإعادة تأهيلها وإنشاء الأرصفة والأطراف.
- زراعة الأشجار في الجزر الوسطية وتجميل مدخل المدينة.
- تفعيل دور المجتمع في التطوير الحضري ورفع مستوى الوعي لدى المواطنين لدورهم بالنهوض بالموضع الراهن للمنطقة.

النتائج:

دور نظام الأبنية وتنظيم المدن والقرى في التخطيط الحضري: يلعب نظام الأبنية والمدن والقرى دوراً فاعلاً في التخطيط الحضري كونه يضبط الأبنية من حيث الفراغات الخارجية (الارتداد) والنسبة المئوية لمساحة البناء ومطابقة صفة البناء لاستخدام الأرض.

كما ويؤثر نظام الأبنية وتنظيم المدن والقرى على المجتمع والاقتصاد وقطاع الإسكان، إذ ينعكس أثره على العديد من العاملين في مجال الأبنية من مستثمرين ومهندسين لمواطنين وحتى المستأجرين كما وينعكس أثره على السياسة التنظيمية في الأردن

دور البلدية في التخطيط الحضري تقوم البلدية على تلبية حاجات أفراد المجتمع وتحدد أولوياته تبعاً لأسس وقواعد تنموية وعليه فإنها تمثل مصدر المعلومات والبيانات والتي تكون أساساً من أجل صياغة السياسات والأهداف الاستراتيجية للحكومة المركزية، كما أنها حجر الأساس لتحقيق تلك الأهداف ضمن نظام محلي يقوم على تحديد المسؤوليات من أجل ضمان أعلى درجة من الرقابة.

واقع التخطيط الحضري في بلدية الظليل: بعد الدراسة والملاحظة فإن التخطيط الحضري في بلدية الظليل يعاني من بعض المشكلات باستعمالات الأراضي والوضع المادي المتدني لسكان ومشاكل متعلقة بالطرق وأخرى كنقص الخدمات.

تم حصر أبرز التحديات التي تواجه التخطيط الحضري في بلدية الظليل: مشكلات متعلقة باستخدام الأرض، مشكلات متعلقة بالطرق ومشكلات متعلقة بنقص المرافق والخدمات ومشكلات متعلقة بزيادة عدد السكان

التوصيات

- نتيجة لجميع ما سبق يوصي الباحث بعدة ببعض الحلول التي من شأنها تحسين التخطيط الحضري ضمن حدود بلدية الظليل:
- التعاون مع الناشطين من المجتمع المحلي وإشراكه في برامج التشجير والتزيين وزيادة المساحات الخضراء.
 - عمل مخطط استراتيجي تنموي لمنطقة الظليل.
 - عمل شبكة صرف صحي ضمن المنطقة واستخدام المياه المعالجة في الري والتشجير.
 - تخصيص منطقة حرفية في منطقة مناسبة بعيدة عن التجمعات السكنية.
 - العمل مشروع سوق شعبي التجارية لحل مشكلة الاكشاك العشوائية والباعة المتجولين
 - تفعيل الرقابة على الأبنية من الجهات المختصة وبالتالي تقليل عدد المخالفات والبناء العشوائي الالتزام بأحكام نظام الأبنية وتنظيم المدن والقرى.
 - العمل على توفير كوادر فنية متخصصة لعمل دراسة كاملة للوضع الراهن وعليه عمل مخطط استراتيجي يتضمن حلولاً للمشكلات الحالية.

قائمة المراجع

- سعد الجميلي: مفهوم جماليات المدينة، قسم الهندسة المعمارية جامعة النهدين، المنتدى الالكتروني ملتقى المهندسين 2011/10/26 انظر للموقع
- [/https://www.arab-eng.org/threads/292417](https://www.arab-eng.org/threads/292417)
- د. عماد سامي أحمد (2020): التجديد الحضري لمنطقة القيسارية بمدينة اسبوط، مجلة بحوث كلية الآداب. جامعة المنوفية
- م.د. /الشيمااء حسين حسن (2021): التخطيط الحضري المستدام للمحيط العمراني في المناطق التاريخية دراسة حالة (القاهرة التاريخية) مجلة العمارة والفنون والعلوم الانسانية
- أ.د هاشم الجنابي، أ.د محسن عبد علي (2010): التوزيع المكاني لاستعمالات الأرض التجارية المركزية في مدينة بغداد (محاولة تحديد مواقعها وسهولة الوصول إليها) مجلة الأدب
- سمر محمد أبو غالي (2013) استراتيجيات التطوير الحضري لمراكز المدن (مركز مدينة رفح كحالة دراسية) رسالة ماجستير الجامعة الاسلامية _ غزة
- فاروق عباس حيدر: تخطيط المدن والقرى، منشأة المعارف، ط1، مصر. 1994.
- مصطفى الخشاب، علم الاجتماع ومدارسه، الكتاب الثاني 1967
- غنيم عثمان، مقدمة في التخطيط التنموي الاقتصادي، دار الصفاء، ط1، عمان، 1998.
- باسم رؤوف، فن التخطيط المعاصر للمدن، بغداد 1980
- عادل عامر: التخطيط الحضري في تنمية المدن الجديدة. متوفر على الرابط <https://pulpit.alwatanvoice.com/articles/2017/07/26/441643.html>
- محمد اسماعيل تباري، علم الاجتماع الحضري مشكلات التهجير والتغيير والتنمية. الاسكندرية، المعارف.
- عبد المنعم شوقي، مجتمع المدينة علم الاجتماع الحضري دار النهضة العربية، بيروت 1981.
- متعب مناف جاسم، التخطيط والمجتمع، الاسس التكنو اجتماعية للتخطيط. مفاهيم وأطر، 1976
- رياض تومي، ادوات التهينة والتعمير واشكالها التنموية الحضرية. مدينة الحروش نموذجاً (رسالة ماجستير، جامعة قسطنطينية، 2006
- نظام الأبنية وتنظيم المدن ل عام2022 المنشور على الجريدة الرسمية العدد (5765) تاريخ 2021/12/12
- نظام الأبنية للبلديات رقم 136 لسنة 2016. 2018. المقترحات النهائية على نظام الأبنية وتنظيم المدن والقرى رقم 136 لسنة 2016 متوفر على الرابط <http://www.esc.jo/Discussion.aspx?Id=5>
- أبو سمرة سفيان، (2006)، دور البلديات والهيئات المحلية في تنمية المجتمع المحلي. ورقة بحثية مقدمة إلى مؤتمر تنمية وتطوير قطاع غزة بعد الانسحاب الاسرائيلي المنعقد بكلية التجارة في الجامعة الاسلامية في الفترة من 13-15 فبراير 2006

كيف تكتب بحثاً علمياً ناجحاً في علوم اللغة العربية؟

جمع وترتيب

د.د. محمد لامات ولدسيداتي الشنقيطي

جامعة شنقيط الافتراضية للدراسات العربية والإسلامية

د. باسم مفضي عودة المعاينة /معهد العلوم الإسلامية والعربية في

إندونيسيا/ جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية/

المملكة العربية السعودية

أتناول الموضوع كما يلي:

❖ المقدمة

❖ الهيكل أو الجوهر ، ويحتوي على خمسة مباحث:

المبحث الأول: مجالات البحث في موضوعات علوم اللغة العربية.

1/ ألفاظ اللغة ، 2/ فقه اللغة ، 3/ الأصوات ، 4/ الصرف 5/ النحو(التركيب)، 6/ البلاغة،

7/ الأدب، 8/ النقد الأدبي 9/ تراجم علماء العربية

المبحث الثاني: مصادر أخرى لموضوعات علوم اللغة العربية.

1/ كتب القراءات والاحتجاج بها، 2/ كتب التجويد 3/ كتب التفسير، 4/ كتب معاني

القرآن، 5/ كتب غريب القرآن 6/ كتب إعراب القرآن، 7/ كتب المتشابه اللفظي في القرآن 8/

كتب الإعجاز القرآني، كتب علوم القرآن 9/ كتب غريب الحديث، 10/ كتب

إعراب الحديث. 11/ كتب شروح الحديث، 12/ كتب الفقه، 13/ كتب أصول الفقه

، 14/ كتب السيرة النبوية.

المبحث الثالث: خطوات البحث .

1/ اختيار الموضوع وتحديد، 2/ بناء مخطط البحث

3/ جمع المعلومات 4/ تنظيم المعلومات

5/ مراجعة خطة البحث 6/ كتابة البحث

7/ مراجعة البحث وتعديله.

المبحث الرابع: خصائص البحث الناجح.

1/ منهجي ، 2/ موضوعي ، 3/ برهاني ، 4/ ابتكاري

5/ اكتشافي، 6/ مثير، 7/ فصيح، 8/ جميل.

المبحث الخامس: سمات الباحث الناجح

1/ مخلص، 2/ متواضع، 3/ راغب، 4/ صبور.

5/ قارئ، 6/ موضوعي ، 7/ أمين

8/ قادر على البحث ، 9/ سليم التفكير

10/ قادر على التعامل مع الحاسب الآلي.

الخاتمة : وتتضمن النتائج والتوصيات.

قال تعالى :

﴿إِنَّا أَنْزَلْنَاهُ قُرْآنًا عَرَبِيًّا لَعَلَّكُمْ تَعْقِلُونَ ﴾ ، يوسف/2

﴿ وَإِنَّهُ لَتَنْزِيلُ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، نَزَلَ بِهِ الرُّوحُ الْأَمِينُ

عَلَى قَلْبِكَ لِتَكُونَ مِنَ الْمُنْذِرِينَ ، بِلِسَانٍ عَرَبِيٍّ مُبِينٍ ﴾ الشعراء/192_195

﴿كِتَابُ فَصَّلَتْ آيَاتِهِ قُرْآنًا عَرَبِيًّا لِقَوْمٍ يَعْلَمُونَ ﴾ فصلت/3

﴿ إِنَّا جَعَلْنَاهُ قُرْآنًا عَرَبِيًّا لَعَلَّكُمْ تَعْقِلُونَ ﴾ ، الزخرف/3

المقدمة

الحمد لله الذي علّم بالقلم، علّم الإنسان ما لم يعلم، والصلاة والسلام الأتمان الأكملان على معلّم البشرية الخير، نبينا وحبيبنا وشفيعنا وقرّة أعيننا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين
وبعد :

فإنّ كيفة كتابة بحث علمي في مجال علوم اللغة العربية، هي جزء من تنمية المهارات اللغوية لدى الباحث، ويتم ذلك بأسلوب إبداعيّ متميّز من طرف الباحث، ليتمكن المتلقي من فهم الرسالة وفك رموزها، ونظرا لأهمية كتابة بحث علمي في مجال علوم اللغة العربية، جاء خيارنا لهذا الموضوع، وذلك ليتسنى لكل باحث معرفة كتابة البحث الجيد الناجح .

أهمية الموضوع

مما لا شك فيه أنّ كتابة البحوث سواء كانت رسائل جامعية (بحوث تخرج جامعية أو ماجستير أو دكتوراه أو ورقة علمية، أو ملصق علمي) لها أهمية كبرى في الرقيّ بالبحث العلمي، وخدمة لغة القرآن الكريم .

الدراسات السابقة

هناك دراسات قديمة وحديثة تتعلق بالموضوع، بيد أنه مازالت هناك عوائق ومشكلات تواجه الباحثين، ولعلّي في هذا الملخص أتناول بعض هذه الظواهر.

المنهج اللغوي المتّبع :

هو المنهج الوصفي، الذي يقوم بدراسة الظاهرة في مكان معيّن، وفي زمن محدّد.

الهدف من الدراسة

المساهمة في خدمة لغة القرآن الكريم ذات المجالات الواسعة، وتسهيل كتابة البحوث على الدارسين والباحثين في مجال علوم اللغة العربية، والعلوم الشرعيّة والعلوم الإنسانية الأخرى.

تقسيم الموضوع :

تمّ تقسيم الموضوع إلى خمسة مباحث: يتناول المبحث الأول المجالات التي يمكن للباحث أن يكتب فيها في علوم اللغة العربية، والمبحث الثاني يتكلم عن بعض مصادر البحث في علوم اللغة العربية، أما المبحث الثالث فيتطرق إلى خطوات البحث، والمبحث الرابع يتحدث عن خصائص البحث الناجح، والمبحث الخامس والأخير يشير إلى سمات الباحث الناجح.

الخاتمة

وتتضمن النتائج والتوصيات .

❖ الخاتمة

أولاً: النتائج

- 1/ يكون البحث ناجحاً وهادفاً إذا التزم بمعايير كتابة البحوث العلمية .
- 2/ الباحث الناجح هو من يوصل رسالته إلى المتلقي بوضوح وصدق وموضوعية.
- 3/ كتابة البحوث تنمّي مهارة الباحث اللغوية.
- 4/ كتابة الورقة العلمية "paperOral"، يختلف عن كتابة الملصق العلمي "PosterPresentation"
- 5/ كتابة ملخص البحث يساعد القارئ في الحصول على فكرة عامة عن الدراسة المطروحة والهدف منها.

- 6/ الاهتمام بعلاقات الترقيم ، وأدوات الربط يسمو بالبحث من ضعف السبك إلى قوّته.
- 7/ اختيار الموضوع وتحديداه يساهم في جودة البحث.
- 8/ من صفات الباحث الناجح حبّ العلم والاطلاع، والقراءة الواعية.
- 9/ لغة الكتابة يجب أن تكون واضحة خالية من التعقيد.
- 10/ البحث الناجح يسعى إلى التعرف على مصادر المعرفة ومراجعتها، وقراءتها.

ثانياً: التوصيات

- 1/ حاول أيها الباحث أن تبني وتثبت أفكارك ومحتواك البحثي.
- 2/ ينبغي الاعتماد على مصادر علمية موثقة، لتكون النتائج أقوى.

- 3/ في مجال اللغة العربية يمكن الجمع بين كتب التراث والكتب الحديثة.
- 5/ الاستعانة بالمشرفين والأصدقاء وأصحاب الاختصاص.
- 6/ اجتهد في أن تنشر في المجلات العلمية المحكمة.
- 7/ استفد من التكنولوجيا الحديثة (البحث الإلكتروني)
خاصة اليوم في ظل جائحة "كوفيد19"
- 8/ ليكن لديك إنتاج علمي كل شهر، أو فصل دراسي.
- 9/ شارك في المؤتمرات والندوات بورقة عمل أو ملصق علمي.
- 10/ انو خلال كتابة بحثك في مجال اللغة العربية وآدابها الإخلاص والصواب، وخدمة لغة القرآن الكريم (لغة الإسلام).
والحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات.
والله هو الموفق والهادي إلى سواء السبيل.

المراجع

- 1/ أحمد شلبي، "كيف تكتب بحثاً أو رسالة"، مكتبة النهضة المصرية بالقاهرة، ط6، 1968م.
- 2/ أبو سليمان عبد الوهاب إبراهيم، "كتابة البحث العلمي" دار الشروق بجدة، ط4، عام 1414هـ
- 3/ ابن عبد الله العليوي، "البحث العلمي في علوم اللغة العربية، خطواته ، مجالاته، مصادره"، مكتبة الرشيد بالرياض، ط1، عام 1433هـ — 2012م.
- 4/ عبدالعزيز الربيعه، "البحث العلمي: حقيقته ومصادره ومادته، ومناهجه، وكتابته، وطباعته، ومناقشته، الرياض، ط2، عام 1420هـ.
- 5/ عبد الرحمن النشوان، "مناهج البحث :الخطوات العملية لكتابة لكتابة بحوث المرحلة الجامعية"، الرياض 1429م.
- 6/ قناة البحث العلمي، تيليجرام، تويتر

" تأثير العوامل الثقافية في عصر العولمة على التصميم الداخلي للمباني السكنية "

مثنى محمد عبد الرحمن ابو هويدي

حاسب كميات

بلدية الضليل

الملخص

تم الاعتراف بالمعتقدات الثقافية والعمارة على أنها علاقة قوية. ومع ذلك ، توجد فجوة في المعرفة فيما يتعلق بالتفاعل بين الثقافة والتنظيم المكاني في العمارة المحلية. استخدم هذا البحث أساليب الحالة لاستكشاف تأثير العوامل الثقافية في تشكيل وتصميم المنازل والشقق المنفصلة في الأردن. على وجه التحديد ، تهدف هذه المقالة إلى استكشاف التأثير الاجتماعي والثقافي للخصوصية على التسلسل الهرمي المكاني والتنظيم المكاني من أجل التأكد من التصاميم الاجتماعية المكانية في الثقافة الأردنية. تم جمع البيانات من خلال تحليل شامل للخطط والصور والملاحظة المباشرة والمقابلات المتعمقة مع سكان الأسرة الأردنية. تم تحليل البيانات اجتماعياً ومكانياً فيما يتعلق بالتداول والخصوصية والأمن والترتيب المكاني للمساحات الداخلية والخارجية. وجد هذا البحث أن العوامل الثقافية والتقاليد العامة تؤثر على تصميم المساكن المنفصلة أكثر من تصميم الشقق في الأردن. أيضاً، تنعكس المعتقدات والتقاليد الثقافية في الأردن بقوة في قيم الأشخاص وممارساتهم وأنشطتهم ومستوى الخصوصية المطلوب في منزل معين. لذلك، تصبح الخصوصية حاجة اجتماعية ودينية وشخصية يجب أن تستوعبها العمارة المحلية الأردنية. لأن الثقافة تشكل وجهات نظر البشر للعالم ، ومن ثم تبني كل من الثقافة والنظرة العالمية القيم الاجتماعية والشخصية لتحديد نمط الحياة ، وتحديد الأنشطة المحددة بوضوح ، وتحديد متطلبات السكان لتصميم مكونات المساحة المطلوبة للاعتراف الثقافي. يوصي هذا البحث بأن مصممي المساكن يجب أن يتكيفوا مع الممارسات الثقافية والمعتقدات واحتياجات الخصوصية لأشخاص معينين عند تصميم المنازل.

Abstract

Cultural beliefs and architecture have been recognized as a strong relationship. However, a knowledge gap exists regarding the interaction between culture and spatial organization in local architecture. This research used case methods to explore the influence of cultural factors on the formation and design of detached houses and apartments in Jordan. Specifically, this article aims to explore the socio-cultural impact of privacy on spatial hierarchy and spatial organization in order to ascertain socio-spatial designs in Jordanian culture. Data were collected through a comprehensive analysis of plans, photographs, direct observation, and in-depth interviews with Jordanian household residents. The data was analyzed socio-spatially with regard to circulation, privacy, security, and spatial arrangement of indoor and outdoor spaces. This research found that cultural factors and general traditions influence the design of detached dwellings more than the design of apartments in Jordan. Also, Jordan's cultural beliefs and traditions are strongly reflected in the people's values, practices, activities and the level of privacy required in a particular home. Therefore, privacy becomes a social, religious and personal need that Jordanian local architecture must accommodate. Because culture shapes human beings' views of the world, and then both culture and worldview adopt social and personal values to determine lifestyle, define clearly defined activities, and define requirements for residents to design the components of space required for cultural recognition. This research recommends that home designers adapt to the cultural practices, beliefs, and privacy needs of specific people when designing homes.

المقدمة

تساهم الهندسة المعمارية في هوية مكان المجتمع. يمكن للمرء أن يفهم الكثير عن المجتمع من خلال ملاحظة أسلوبه المعماري (Choi, 2011). العولمة هي أحد العوامل العديدة التي تؤثر على هوية المكان في مجتمع معين (Eldemery, 2009). بينما أصبحت العولمة نقطة محورية في الاقتصاد والدراسات السياسية ، فإن القليل من الأبحاث العلمية تتناول تأثير التناقض لثقافة المستهلك العالمية (GSC) بين طلاب الهندسة المعمارية والتصميم الداخلي على معتقداتهم لاستخدام العناصر المعمارية العالمية على العناصر التقليدية الأردنية. بالإضافة إلى أن هذه المشكلة ليست فقط في الأردن ولكنها تؤثر على العديد من المناطق والبلدان.

يمكن ملاحظة التغييرات في هوية مكان المجتمع من خلال التغييرات في النمط المعماري (Torabi & Brahman, 2013). النمط المعماري ، وهو جزء من هوية المكان ، له علاقة قوية بثقافة المجتمع وقيمه.

غاية البحث

كان الغرض من هذا البحث هو استكشاف تأثير المعتقدات والتقاليد الثقافية على تشكيل وتصميم المساكن المعاصرة في الأردن. على وجه التحديد ، لاستكشاف واستكشاف تأثير الخصوصية كضرورة اجتماعية وثقافية على التنظيم المكاني والتسلسل الهرمي للفضاء كتصميم اجتماعي مكاني في كل من المنازل والشقق المنفصلة في الأردن كدراسة حالة للتفكير الثقافي.

أهمية البحث

يشجع هذا البحث المهندسين المعماريين والمصممين على تصميم المساحات والأماكن وفقاً لاحتياجات الناس ويزيد من فهم الاحتياجات الثقافية والاحتياجات النفسية والقيم الاجتماعية والثقافية والمعتقدات في التصميم المعماري

الإطار النظري

ثقافة المستهلك العالمية

عرّف نايف وستودمان (2006) العولمة على أنها "عملية تشمل أسباب ومسار وعواقب التكامل عبر الوطني والثقافي للأنشطة البشرية وغير البشرية".

يتم تعريف العولمة من الناحية التشغيلية على أنها مستوى التثاقف لدول مجلس التعاون الخليجي والوعي بالعولمة بين طلاب الهندسة المعمارية والتصميم الداخلي.

يتم تعريف القيمة المتصورة لدول مجلس التعاون الخليجي من الناحية التشغيلية على أنها التقييم الشامل لمستوى التثاقف في دول مجلس التعاون الخليجي وتأثيره على طلاب الهندسة المعمارية والتصميم.

تُعرّف الثقافة الاستهلاكية بأنها "ترتيب اجتماعي يتم فيه التوسط في العلاقات بين [التجربة الثقافية الحية للحياة اليومية] والموارد الاجتماعية ، بين أساليب الحياة [القيمة] ذات المعنى والموارد الرمزية والمادية التي يعتمدون عليها ، من خلال الأسواق".

يشير التثاقف لثقافة المستهلك العالمية في هذه الدراسة إلى تعرض طلاب الهندسة المعمارية والتصميم للثقافة العالمية وتفاعلهم مع الثقافات المختلفة من جميع أنحاء العالم.

تصميم المساكن

المنزل عبارة عن سياق متعدد الأبعاد يتضمن احتياجات الأمان والراحة والخصوصية والإغلاق والتعلق والاستقرار. المنزل هو وحدة ثقافية للفضاء. إنه رصيف يعكس المعتقدات والتقاليد الثقافية في شكلها وترتيبها المكاني. الناس من ثقافات مختلفة يصممون أماكن معيشتهم بطريقة تتكيف وتناسب احتياجاتهم الاجتماعية والثقافية.

حالياً ، تركز آليات التصميم على الجماليات الرسمية ، والعوامل الاقتصادية ، والأساليب التكنولوجية للبناء وإهمال الاحتياجات الاجتماعية والثقافية. يمكن تقييم جودة تصميم أي منزل من خلال تقدير الرضا السكني لذلك التصميم من حيث الاحتياجات الاجتماعية والثقافية.

التنظيم المكاني للثقافة والمساكن

يظهر التاريخ ارتباطاً قوياً بين العمارة المحلية وتنظيم الفضاء وتركز في كتابها العمارة المحلية واستخدام الفضاء على التفاعل المعقد بين الهياكل المحلية والتنظيم المكاني

بالإضافة إلى دور الثقافة في هذا التفاعل. الثقافة هي مجموعة من المعتقدات والإدراك والقيم والمعايير والسلوكيات المشتركة بين مجموعة من الناس أو المجتمع. وجدت كينت أن الثقافة يمكن أن تؤدي إلى أشكال بناء ووظائف وتداول وتنظيمات مكانية محددة. تختلف أشكال الترتيب المكاني من بلد إلى آخر وتعتمد على الاحتياجات الاجتماعية والثقافية لثقافة معينة. الفضاء يعبر عن أنماط الحياة المجتمعية. التكوين المكاني هو رمز مرئي وعلامة للثقافة تروي قصصاً مختلفة عن طريقة حياة الثقافة. تعتمد المساحات والترتيبات الداخلية للمنزل في الغالب على الثقافة والتقاليد التي تنص على أنه يمكن تمثيل المنزل كحلقة وصل بين البيئة المادية والسلوك البشري. في هذه الحالة ، يمكن تمثيل التنظيم المكاني للمنازل على أنه ارتباط بين المعتقدات الثقافية والسلوك البشري. يلخص الفصل بين الأماكن العامة / الخاصة والتسلسل الهرمي للمساحات تأثير القيم الثقافية على تصميم المساكن. ترتبط المعتقدات والقيم الاجتماعية والثقافية بمساحة الإسكان وتخلق نظاماً من القواعد وأسلوب الحياة الذي يحدد تنظيم الفضاء. في البلدان العربية الإسلامية ، يُطلب من التنظيم المكاني والتسلسل الهرمي للمساحات ، من الأماكن العامة إلى شبه العامة إلى الأماكن الخاصة ، احترام خصوصية الأسرة.

الهندسة المعمارية التقليدية والهندسة المعمارية العالمية

تسمى الهندسة المعمارية والتصميم التي تمثل وتنتمي إلى منطقة معينة في عصر معين بنية وتصميم تقليدي أو عامية. هذا النوع من الهندسة المعمارية والتصميم يتأثر عادة بمواد البناء المحلية ، والهويات العرقية في المنطقة. يُعرّف مصطلح "العناصر المعمارية التقليدية" تشغيلياً بأنه العناصر الرئيسية للهندسة المعمارية الأردنية التقليدية التي تعكس هوية العمارة الأردنية. من ناحية أخرى ، تمثل الهندسة المعمارية العالمية أسلوباً دولياً أكثر ، ولا يمثل عادة منطقة محددة من البلاد. كما أنه يحتوي على تفاصيل أقل وأكثر الحد الأدنى مثل المدرسة. يتم تعريف العناصر المعمارية العالمية من الناحية التشغيلية على أنها العناصر التي يتم استخدامها في المبنى الحديث في جميع أنحاء العالم ولا يمكن أن تكون مرتبطة بمنطقة أو ثقافة معينة.

تصميم المساكن في الأردن (المنازل المنفصلة مقابل الشقق)

تؤدي الثقافة والتقاليد المحلية في الأردن إلى منظمات مكانية محددة ذات التسلسل الهرمي المحدد جيداً للفضاء لخدمة العديد من المتطلبات الدينية والاحتياجات

الاجتماعية. في حين أن احتياجات الأردن تتغير مع مرور الوقت ، فإن الخصوصية هي حاجة مستمرة ويجب الوفاء بها في الشقة وكذلك المنزل المنفصل. ومع ذلك ، حيث تخترق الحداثة والطرق الجديدة للحياة الأردن ، وكذلك أنماط المعيشة السكنية الجديدة ؛ ومع ذلك ، فإن هذه العوامل الاجتماعية الثقافية كانت محدودة وتم تقليل احتياجات الخصوصية في هذا الصدد. يتم دعم هذا النمط من قبل المهندسين المعماريين المعاصرين الذين يعتبرون قضايا الخصوصية يؤثر سلباً على حرية تصميم السكن. في الأردن ، تُظهر المنازل والشقق المنفصلة مجالات خاصة في مستويات مختلفة. يمكن تحقيق الخصوصية والراحة والرضا للعيش في منزل أو شقة من خلال ديناميات المناطق شبه الجزئية والمناطق شبه الجوية. في المنزل المنفصل، يمكن للناس تكبير تلك المساحات لتشعر بمزيد من الراحة ، ولكن في الشقة ، ليس لدى السكان خيار اللعب داخل تلك المساحات. من المعروف أن كل منزل منفصل في الأردن يشتمل على مساحة خارجية مفتوحة ومساحة داخلية مغلقة مبنية.

إن وجود المساحات الخارجية والداخلية يخلق أول تسلسل هرمي بين المساحة العامة والمساحة الخاصة. الفضاء شبه العام تبدأ في الفضاء الأمامي. بداية نصف تنشيط من المساحة الداخلية الوسيطة. يُنظر إلى المساحات الخارجية والداخلية على أنها قضية بيئية ، لأن المناخ في الأردن حار في الصيف والبرد في فصل الشتاء. هناك حاجة إلى هذا التسلسل الهرمي للقضايا الاجتماعية مثل الخصوصية والأمن. لذلك ، يمكن الاعتراف وتصنيف التسلسل الهرمي في المنظمة المكانية في المنازل الأردنية المنفصلة على أنها ممارسة ثقافية أكثر من المبدأ التوجيهي البيئي. يتبع تصميم الشقق في الأردن التصميم الدولي للوحدات السكنية. على الرغم من ذلك ، هناك تصميمات مختلفة تحددها التصنيفات على مستوى الدخل وعدد غرف النوم اللازمة. تشترك جميع التصميمات في نفس المنظمة المكانية التي تفي بالخصوصية عند الحد الأدنى. في تصميم السكن التقليدي ، يتم تحقيق الفصل بين الجنسين والاتصالات البصرية أكثر بكثير من التصميمات السكنية .

تحول شكل الإسكان ونمط الحياة التقليدية

تم تشكيل المستوطنات تاريخياً من خلال حاجتها إلى أن تكون متوافقة مع المعايير الاجتماعية وأنماط الحياة. كما لاحظ نصر ، فإن البيئة الخارجية التي يخلقها الإنسان لنفسها ليست أكثر من انعكاس لدولته الداخلية. هذا يكشف عن الروابط بين

الاحتياجات الاجتماعية والبيئة المبنية. يتجسد نمط الحياة السائد ، المتجذر في الخصائص الاجتماعية والثقافية للمجتمع ، في العناصر المركبة للوحدات السكنية. في العديد من المجتمعات الإسلامية ، تم تطوير المنزل التقليدي لاستيعاب عائلة ممتدة تضم عدة أجيال. قدمت الخصائص المكانية للمنزل كل جيل إمكانية الالتزام بطريقته الخاصة في الحياة ، مع الحفاظ في الوقت نفسه في العلاقة المتبادلة بين الأجيال. كانت العائلات الممتدة هي النموذج المنزلي المهيمن ، الذي يتكون من ما يصل إلى ثلاثة أجيال ، تعيش معاً في نفس المنزل. بعد زواج الأبناء ، وفقاً للظروف الاقتصادية للأسرة ، سيتوسع المنزل أو ينقسمه لإنشاء مساحات معيشة جديدة. في هذه الحالة ، فإن المنزل ، مثل الكائن الحي ، سوف ينمو ويتكيف مع الوضع الجديد. تستوعب معظم المنازل وظائف متنوعة ، لا تقتصر على الأنشطة السكنية في بعض الحالات ، كان المنزل أيضاً مكان العمل. كان للمرأة دوراً مهماً في الأنشطة الاقتصادية المنزلية. بصرف النظر عن الطهي وغسل الملابس والأطباق ، ورعاية الأطفال ، فإنهم أنتجوا الحرف اليدوية مثل السجاد والمنسوجات. تم تكييف المساحات المنزلية لهذه الأنشطة المتنوعة. لذلك ، كان المنزل الإيراني وحدة متعددة الوظائف مصممة للوظائف السكنية والاقتصادية والخدمة.

نقل الثقافة التقليدية لطريقة التصميم الداخلي

تطور العصر له سياقه الأساسي ، والحاجة إلى تصميم روح ودماء جديدة. لذلك ، من الضروري دمج الأفكار التقليدية والحديثة في التصميم في التصميم. المعنى المجازي للأنماط والأنماط؛ زخرفة الطوطم التقليدية القديمة؛ الرموز الدينية التقليدية. هذه الرموز التقليدية، وبعض الأسلاك في إنتاج العمل، وبناء إقامة تجربة وحكمة التراكم ، وبعضها هو السعي وراء الحياة الروحية والتفكير. في العصر الحديث، لا تزال هذه الرموز لها أهمية عملية إيجابية، والاستخدام المباشر لهذه الرموز التقليدية كعناصر زخرفية، هو خلق ثقافة تقليدية للبيئة الداخلية بالطريقة الفعالة. النهج العام؛ الملخص: هذه التقنية بسيطة، كلها من الشكل التقليدي أو معالجة الفن المحلي، المكررة والتبسيط، مبدؤها هو فقدان الشكل التقليدي دون أن يفقد القافية التقليدية، بحيث تقليد ثقافي معين من الكونفوشيوسية والطاوية والبوذية في، على أساس وظيفة وتكنولوجيا الحديثة على الاستمرار والتنمية؛ مجمعة رمزية، خاصتها هي المكون التقليدي المألوف للتجريد أو التكسير أو التشوه، وصنع بعض العلامات النموذجية أو

الرمزية ، وفي العناصر الداخلية من الكلاطية المستخدم ؛ تطعيم وتطعيم الكونفوشيوسية والطاوية والتاريخ البوذي والثقافة، يجعلها تصبح نوعاً من الصورة الفنية الجديدة. في التصميم، في بعض الأحيان يمكننا استخدام بعض عناصر الثقافة الأجنبية والعناصر الثقافية المحلية في واحدة.

التدفق العالمي: الثقافة العالمية ، الاستهلاك ، الموضة ، "نمط الحياة"

تعتبر تدفق الوسائط والاختراقات التكنولوجية مثل التلفزيون والسينما والإنترنت وغيرها من العوامل الأكثر أهمية التي تمكننا من التفاعل مع المجتمعات النائية التي قد تكون مختلفة ثقافياً عننا. يمثل هذا الاتصال، يتم تشكيل الثقافة العالمية المشتركة. تؤكد ستيوارت هول على أن عملية جديدة من العولمة، والتي تتداخل فيها العناصر العالمية مع العوامل المحلية، قد بدأت، وهذا النوع الجديد هو عولمة الثقافة. انتشار الثقافة العالمية وأنماط الحياة سريعة للغاية، مقارنة بالأوقات السابقة، وينبعث من مركز يمكن تحديده. نظراً لتكنولوجيات الاتصالات الجديدة ووسائل الإعلام، أصبحت الثقافة سلعة، تم إنتاجها وتقديمها وتسويقها، وبالتالي أصبحت صورة. أصبح العالم مساحة اجتماعية واحدة تجمعها النقل الثقافي للأنظمة الدلالية والأشكال الرمزية. يتحدث بعض المؤلفين الإعلامية حيث تسعى الدول القوية إلى الهيمنة. يشير أيضاً إلى أنه على وجه الخصوص بعد الثمانينات من القرن الماضي، أصبحت أنظمة الإعلام أكثر دولية وبدأ سوق الإعلانات العالمي في الازدهار. وفقاً لهذا الرأي، فإن الثقافة المشتركة التي تم إنشاؤها هي ثقافة أولئك الذين يهيمنون على هذا السوق.

منطقة الوحدة العالمية: المدينة

تدويل رأس المال، والتغيرات في أنواع الإنتاج والربحية من الإنتاج إلى الاستهلاك، ونمو الاستثمارات عبر الوطنية قد غير النظام الاقتصادي والأنماط الاجتماعية والثقافية المرتبطة. أصبحت العديد من المفاهيم في الوقت الحاضر سلعاً يتم تسويقها واستهلاكها. في المقابل، بدأت العديد من العناصر المستهلكة تلعب دوراً في تكوين الهويات وترسيمها.

المدن العالمية

التدفقات العالمية للتمويل، وسائل الإعلام، والمعلومات، ومجتمعات التكنولوجيا ، وبالتالي البلدان والمدن، أنظمة اجتماعية اقتصادية منظمة مكانياً على هذا النحو، يصبحون

حقول تراكم عالمية. يؤثر موقف المدن داخل هذه التدفقات العالمية أيضاً على هياكلها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. على الرغم من أن "المدن العالمية" هي النقاط المحورية في العالم، إلا أنها تمثل أيضاً أنشطة ومواقف على مستوى العالم لبلدانها. علاوة على ذلك، يشاركون في العلاقات مع المدن العالمية الأخرى المدن العالمية - الحضرية - هي تلك المدن التي لديها مرافق تكنولوجية عالية، تم تطويرها أو تحويلها بواسطة رأس المال الدولي، ولديها قيم استثمارية عالية، ولديها اتصالات متطورة - تقنيات النقل، وكانت على اتصال - التفاعل مع الآخرين. ومع ذلك، فإن التكامل غير المتكافئ للمدينة في الاقتصاد العالمي قد ينتج عنه تفكك حضري وزيادة الجريمة الحضرية والفقر والخوف. تؤدي آثار التفكك للعمولة إلى تغيير نمط الحياة وتوقعات سكان المناطق الحضرية وتحفيز الجهود المبذولة لإنشاء أماكن محمية خالية من محن المدن.

الإغلاق الاجتماعي

اختلافات كبيرة في مستويات الدخل داخل المدن تزيد من معدل الجريمة والخوف في المدن. استجابة للخطر المتصور، تنسحب بعض المجموعات الاجتماعية من الساحة العامة إلى مجمعات ومساكن مغلقة مع أفراد الأمن الخاص بهم، وتحيط بها الجدران العالية وأنظمة الكاميرا. بالنسبة لمشاريع الإسكان الفاخرة، فإن "نمط الحياة" هو الكلمة الرئيسية. يمثل كل مشروع إسكان فاخر أسلوباً معيناً للحياة وهوية يتم التأكيد عليها خاصة أثناء مراحل الترويج لهذه المشاريع. إمكانية الوصول، لا سيما الوصول السريع والسريع إلى المترو، وتوافر الخدمات في التدابير الأمنية المتقدمة المعقدة، وتوقعات تقدير الممتلكات الجيدة، وقرب مراكز التسوق الكبيرة، وصورة أسلوب الحياة العالمي المثالي تعتبر أهم النقاط في عملية الترويج.

سلة مفهوم العالم

هناك أيضاً مناهج مشروع أخرى ليس لها قيمة تاريخية أو مكانية، وليس لها علاقة بموقعها أو بيئتها. ومن الأمثلة الجيدة على مثل هذه المشاريع، بغض النظر عن الأسلوب المعماري التاريخي أو الثقافي المختار، مجتمعات مسورة، مع التركيز على الاكتفاء الذاتي في الخدمات، والبنية التحتية، والأمن والترفيه، إلخ. من ناحية أخرى، فإنه يمنع العالم الخارجي من الدخول إلى الداخل. تستخدم مشاريع الإسكان الجديدة في بعض الأحيان أنماطاً معمارية، وأحياناً يعيدون إنشاء "حي" مع الحنين إلى نمط حياة الحي وعلاقات الجوار التي فقدت في عملية الحضرية وأحياناً يتم بناؤها حول موضوع مركزي مثل الماء. موضوع

مهم للغاية في التصميم الحضري والمعماري في مشاريع الإسكان الجديدة هو "الطبيعة" و"الحياة الريفية". على الرغم من أن الطبيعة في هذه المشاريع ليست سوى وهم ، فهناك طلب كبير على ذلك بين المشتريين الذين قد يحلمون بـ "منزل في الطبيعة". في بعض الأحيان يتحقق وهم الطبيعة والحياة الريفية بواسطة أشجار الفاكهة والبحيرات الاصطناعية الموضوعة في المجمعات ، وأيضاً باستخدام بعض الزهور أو الأشجار كرموز. لا تخدم مشاريع الإسكان الجديدة فقط تمثيل الهوية والعروض على غرار الحياة، ولكن أيضاً كاستراتيجيات استثمار حيوية في دعم الهويات المتجسدة. مرافق النقل مهمة للغاية في هذا السياق. قد يعتبر أن تكون على مقربة من المترو والمطار أمراً بالغ الأهمية. هناك مشاريع تركز تماماً على النقل. كل اختراع جديد يسرع سرعة النقل والتواصل يضع الادعاء بأنه سيغير العلاقات الاجتماعية. جلبت التكنولوجيا أيضاً القدرة على العيش حياة المرء دون الحاجة إلى الاتصال البدني. يؤثر هذا التغيير بشكل مباشر على حياة المدينة والمدينة. والسؤال المطروح هو "ما إذا كانت هناك حاجة إلى الحفاظ على وجهها لوجه العلاقات بين الناس في المدينة العالمية أو ما إذا كانت العلاقة ستكون في الحياة الإلكترونية؟". عندما تؤخذ كل هذه التغييرات والتطورات في الاعتبار، تصبح الآثار على سكان المدينة وحياة المدينة واضحة. تؤثر التقسيم الطبقي الاجتماعي والاقتصادي والاختلافات السلوكية على علاقة المدينة وسكان المدينة بالبيئة المادية والاجتماعية. التدفقات العالمية للتمويل والثقافة والمعلومات والتكنولوجيا لها تأثير كبير على ديناميات هذه العلاقة.

نظريات التصميم الحضري كمورد للتصميم الداخلي

الهندسة المعمارية والهندسة المدنية وتصميم المناظر الطبيعية والتخطيط الحضري كلها تساهم في وجهات نظر مختلفة في نسيج التصميم الحضري. "بدلاً من المشكلة" الحضرية نفسها. العمليات السياسية. أخيراً ، تأخذ العمليات التربوية المتجذرة في الهندسة المعمارية والتصميم الداخلي طبيعة المدن باعتبارها معطى بدلاً من دراسة طبيعتها التطورية وعملياتها. ، حتى تمرين علمي مثل "مشروع الجامعة على المدينة" لم يتناول سوى جزء من المشكلة في السعي إلى فهم قضايا التحضر المتصاعد في الأردن، ومعظمهم من جمع البيانات البصرية المتعلقة بالمظاهر البدنية الخارجي لشاكل التحضر بدلاً من استكشاف أسبابها الأساسية في العمليات الاجتماعية والاقتصادية. تحليل طبيعة المدن يتطلب الجهود المنسقة للعديد من التخصصات ، بما في ذلك التصميم الداخلي ، نظراً لأن التصميم الداخلي له علاقة ديناميكية مع البيئة الحضرية من خلال المجاورة لكل منها وتفاعلها بين البيئات الداخلية

والخارجية. ومع ذلك ، فإن مؤشر معظم نصوص التصميم الحضري فشل في ذكر التصميم الداخلي في حين أن تصور المساحة الداخلية هو عنصر ثانوي في تصميم المباني مع فصله بشكل عادي عن النظر في البيئة الحضرية. المناطق السكنية والتجارية. كما يدعي أن تقسيم المساحة الحضرية في الآونة الأخيرة بدأ في الانعكاس كنماذج من العمل وتغيير الحياة. إحدى النتائج هي أن إعادة دمج الوظائف المحلية والترفيهية في مناطق المناطق التجارية المركزية. المناطق السكنية والتجارية والإنتاجية. كما يدعي أن تقسيم المساحة الحضرية في الآونة الأخيرة بدأ في الانعكاس كنماذج من العمل وتغيير الحياة. إحدى النتائج هي أن إعادة دمج الوظائف المحلية والترفيهية في مناطق المناطق التجارية المركزية. بالنسبة إلى روجرز ، فإن تكثيف الكثافة الحضرية وأنماط الحياة المتغيرة من الحياة والعمل تجعل بيئات المدينة أكثر متعددة الوظائف ، مع قيام سكان المدينة بإجراء المزيد من حياتهم بالداخل مع الأشخاص الذين يعيشون في سياقات الريف أو الضواحي. وبالمثل، يجادل بأن أنماط المعيشة "الدمجة على مدار الساعة" والعلاقات المكانية قد تحولت، مع وجود منزل في العمل ، ولعب العمل ، والخاصة بين القطاعين العام والخاص والداخلي، أصبحت غير قابلة للتمييز بشكل متزايد. يتم استبدال الغرف والمطابخ بالمطاعم والحمامات بواسطة صالات رياضية وصالونات للتدليك وغرف المعيشة من قبل المقاهي وحانات الكاريوكي، ودراسات من مقاهي الإنترنت. يتطلب تغيير أنماط وبيئات المعيشة تقارباً في جهد التصميم للتعامل بشكل فعال إلى الانتقال من الداخل إلى الخارج وإلى المقياس الحضري.

فإن تكثيف الكثافة الحضرية وأنماط الحياة المتغيرة من الحياة والعمل تجعل بيئات المدينة أكثر متعددة الوظائف، مع قيام سكان المدينة بإجراء المزيد من حياتهم بالداخل مع الأشخاص الذين يعيشون في سياقات الريف أو الضواحي. وبالمثل، يجادل بأن أنماط المعيشة "الدمجة على مدار الساعة" والعلاقات المكانية قد تحولت، مع وجود منزل في العمل، ولعب العمل، والخاصة بين القطاعين العام والخاص والداخلي، أصبحت غير قابلة للتمييز بشكل متزايد. يتم استبدال الغرف والمطابخ بالمطاعم والحمامات بواسطة صالات رياضية وصالونات للتدليك وغرف المعيشة من قبل المقاهي وحانات الكاريوكي ، ودراسات من مقاهي الإنترنت. يتطلب تغيير أنماط وبيئات المعيشة تقارباً في جهد التصميم للتعامل بشكل فعال إلى الانتقال من الداخل إلى الخارج وإلى المقياس الحضري.

الخاتمة

حدث التحقيق في العلاقة بين المعتقدات الثقافية والهندسة المعمارية المحلية في العديد من المجالات النظرية والعملية من خلال التركيز على الطريقة التي يعكس بها البيئة المدمجة للأحياء والمدن المكونات الثقافية لمجتمع معين. ومع ذلك ، توجد فجوة فيما يتعلق بتأثير العوامل الاجتماعية الثقافية على التصميم الاجتماعي المكاني (التنظيم المكاني والتسلسل الهرمي للفضاء) على مستوى المساكن الداخلية في الأردن. الخصوصية هي القيمة الاجتماعية والثقافية الرئيسية والرائعة وهي معيار رئيسي وعامل مهم لكل من التصميم الاجتماعي المكاني الداخلي والخارجي. استكشف والتحقيق في تأثير الخصوصية كاحتياجات اجتماعية على المنظمة المكانية والتسلسل الهرمي المكاني كتصميم اجتماعي مكاني في كل من المنازل والشقق المنفصلة في الأردن كدراسة حالة للانعكاس الثقافي. يمكن تقييم الخصوصية اجتماعياً ومكانياً.

المصادر المراجع

1. Acar, A., Taura, T., Yamamoto, E., & Mohd, N. F. Object vs. relation: Understanding the link between culture and cognition with the help of WorldNet. *International Journal on Asian Language Processing*, 21(4), 2011, pp. 199-208.
2. Ariely, G. Globalization and the decline of national identity? An exploration across sixty-three countries. *Nations and Nationalism*, 18(3), 2012, pp.461–482.
3. Carpenter, J., Moore, M., Doherty, A. M., & Alexander, N. Acculturation to the global consumer culture: A generational cohort comparison. *Journal of Strategic Marketing*, 20(5), 2012, pp. 411-423.
4. Chiu, C., & Cheng, S. Toward a social psychology of culture and globalization: Some social cognitive consequences of activating two cultures simultaneously. *Social and Personality Psychology Compass*, 1(1), 2007, pp. 84-100.
5. Choi, H. S. Place identity in 21st-century architecture in South Korea. *International Journal of Architectural Research*, 2011, pp. 5(3), 116-133.
6. Dreher, A. Does globalization affect growth? Empirical evidence from a new index, *Applied Economics*, 38(10), 2006, pp. 1091-1110.
7. Kayani, A. K., Ahmad, K., & Saeed, A. Perceptions about cultural globalization in urban Pakistan. *Journal of South Asian Studies*, 28(1), 2013, pp. 127-138.
8. Abdul Rahim, Z. (2015). The influence of culture and religion on visual privacy. *Procedia—Social and Behavioral Sciences*, 170, 537-544
9. Abuhakema, G. M. (2013). Code-switching and code-mixing in Arabic Written advertisements: Patterns, aspects, and the question of prestige and standardization. *Internet Journal Language, Culture and Society*, 38, 173-186.
10. Al-Homoud, M. (2009). Privacy control as a function of personal space in single-family homes in Jordan. *Journal of Design and Built Environment*, 5, 31-48.

11. Aryani, M. S., Mulyadi, & Wahyuningsih, I. E. S. (2015). The house design transformation: The preferences and the patterns. *Procedia Environmental Sciences*, 28, 717-724
12. Dursun, P., & Saglamer, G. (2003, June 17-19). Spatial analysis of different home environments in the city of Trabzon, Turkey. Paper presented at the Fourth International Space Syntax Symposium, London.
13. Hanson, J. (1998). Deconstructing architects-houses. *Environmental Planning*, 21, 675-705.
14. Hashim, A. H., Ali, H. M., & Abu Samah, A. (2009). Urban Malays' user behaviour and perspective on privacy and spatial organization of housing. *International Journal of Architectural Research*, ArchnetIJAR, 3(1), 197-208.
15. Manesh, F. M., & Latifian, S. (2015). Analysis of the concept of privacy and its features in house designing (examining the criteria related to privacy and neighborhoods in different cultures). *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, 5(12S), 122-133.
16. Samadi, J. (2013). Investigating the courtyards of traditional houses and the effect of Western architecture. *Research Journal of Environmental & Earth Sciences*, 6, 112-117.
17. Abdul Rahim, Z . (2015). The influence of culture and religion on visual privacy. *Procedia—Social and Behavioral Sciences*, 170, 537-544.
18. Al Thahab, A., Mushatat, S., Abdelmonem, M. (2014). Between tradition and modernity: Determining spatial systems of privacy in the domestic architecture of contemporary Iraq. *International Journal of Architectural Research*, 8, 238-250.
19. Alitajer, S., Nojoumi, G. M. (2016). Privacy at home: Analysis of behavioral patterns in the spatial configuration of traditional and modern houses in the city of Hamedan based on the notion of space syntax. *Frontiers of Architectural Research*, 5, 341-352.
20. Deb, S., Sinha, S. (2011). Spatial influence on organizational creativity: Through syntactic analysis of Space. *Asian Journal of Management Research*, 1(Special Issue No. 1), 114-129.

الذكاء الاصطناعي رهان جديد للسياسات الوطنية والخارجية للدول

جواد الفشتالي مفكر

باحث دكتوراه بكلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية أكادال

— جامعة محمد الخامس — الرباط — المغرب

الملخص:

اصبح الذكاء الاصطناعي منذ وقت ليس بيهين اهم العوامل المؤثرة والمشكلة لحياتنا اليومية وعلاقاتنا الانسانية بمختلف تجلياته وتقنياته سواء البسيطة والمتوفرة لدى عموم مواطن العالم مثل الهواتف الذكية او في ارقى اختراعاته من حوسبة وتعلم ذاتي وبيانات ضخمة امتزجت بصناعة وتطوير الروبوتات والصناعة والاسلحة العسكرية الحديثة، وهذه التحولات الرقمية والتكنولوجية الهائلة بفضلها مست بنيات الاقتصاد والامن وسياسات عمل الدول والشركات العالمية.

ويتوقع أن تنعكس ثورة الذكاء الاصطناعي على تطور جيواقتصادية جديدة بفعل تأثيراته على الاقتصاد العالمي لتشكل تحديات للجيوسياسية العالمية، مما سيؤدي الى تزايد الاستثمار والاهتمام بتبني استراتيجيات للذكاء الاصطناعي بل والتنافس حوله لتحقيق المزيد من النمو وتحقيق الريادة العالمية، وبالتالي يجب توقع كل التأثيرات والتحديات المطروحة لكل دولة تريد تحقيق القوة والريادة فيه اثناء برمجة السياسات الوطنية وصياغة مستقبل السياسة الخارجية وتطوير الدبلوماسية لتحقيق التفوق في المجتمع الدولي، وهو ما أشار اليه الرئيس فلاديمير بوتين حين قال ان البلاد التي ستسيطر على الذكاء الاصطناعي ستكون هي الميمنة في العالم.¹

11 Vincent Gabriel, L'intelligence artificielle, enjeu de puissance du XXIe siècle, Centre d'étude des crises et conflits internationaux 2020,p12.

Abstract

Artificial intelligence has become one of the main influencing factors in our daily life and human relationships and interactions, whether through its simple and widely used technologies such as smart phones or through more sophisticated means such as computing, self-education and big data, that have been linked to industry, robotics, medical industry, as well as services, especially modern transportation and military weapons, that based digital and technological Transformations has impacted many structures in economy, security, and the politics of both countries and global companies.

And AI revolution would eventually reflect on the development the new geo-economics with his effects of the international economy and many defats geopolitics, which would lead to an increase in investments and interest in the adoption of Artificial intelligence strategies, and even to competition around it, in order to achieve more growth and obtain worldwide leadership, Therefore, it is necessary to anticipate all the effects and challenges presented to each country that While programming national policies, formulating the future of foreign policy, and implementing diplomacy to achieve superiority in the international community wants to achieve power and leadership in it; that's what president Vladimir Putin has indicate when he said that the country that would control AI would dominate the world.

مقدمة البحث

برزت معالم الثورة الصناعية الرابعة بع الازمة العالمية بسبب وباء كورونا مما دعا حكومات الدول لاتخاذ استراتيجيات سياسية صحية وادارية واقتصادية متطورة تلائم اجراءات الوقاية والحجر المصاحبة للزمة وتطلب ذلك التسريع بالتحول الرقمي واعتماد كل التقنيات والبرمجيات التكنولوجية والرقمية الحديثة التي تساعد على توفير وضبط معطيات المواطنين وحاجياتهم ومنتجات الاقتصاد المعيشية مما جعل الذكاء الاصطناعي يتربع على قمة الوسائل المساعدة والاستراتيجيات المساعدة على تجاوز الازمة.

ولقد اصبح الذكاء الاصطناعي منذ وقت ليس بهين اهم العناصر الذي تتمحور عليه حياتنا اليومية وعلاقاتنا الانسانية بمختلف تجلياته وتقنياته سواء البسيطة والمتوفرة لدى عموم مواطن العالم مثل الهواتف الذكية او في ارقى اختراعاته من حوسبة وتعلم ذاتي وبيانات ضخمة امتزجت مع صناعة وتطوير الروبوتات والصناعة والاسلحة العسكرية الحديثة.

فاذا كان في السابق عوامل مثل الذهب والنفط والموارد الاستراتيجية الاخرى هي المحرك للتفاعلات الدولية عبر العالم والمحدد من خلالها السياسات الوطنية الداخلية والخارجية لكل دولة، فلقد اصبح الآن الذكاء الاصطناعي يلعب دور الحافز الجديد بل وفاعلا رسميا في السياسة و الاقتصاد عبر العالم ويكفي الاشارة لتوقعات بعض مراكز الدراسات العالمية في الموضوع حيث ان 80% من التكنولوجيا الحاضرة اليوم في الاقتصاد العالمي تركز على الذكاء الاصطناعي وتنبأت بأنه سيضيف Md15700 دولار للاقتصاد العالمي في 2030.¹

وبذلك وضعت العديد من الدول اهدافا محددة لتصبح رائدة في الذكاء الاصطناعي وتم تسجيل التنافس الدولي حوله في العشرية الاخيرة بين الدول خصوصا المتقدمة وحتى بين الفواعل الدولية الخاصة مثل GAFAM و BATX وتمت بلورة استراتيجيات في الموضوع والاستثمار الكبير في مقوماته، وكمثال على ذلك المفكران² Qiao Liang و Wang Xiangsui مؤلفا كتاب "الحرب فوق الحدود" دفعهما لتوجيه

¹ مؤسسة ماكنزي للدراسات والاستشارات www.mkinesy.com

² Xavier Seurre, IA Enjeux Stratégique pour la puissance chinoise, fev.2020

مسيرى الصين لاعتبار مجال تكنولوجيا المعلومات الاتصالات كوسيلة اساسية لمنافسة القوة الامريكية خصوصا عسكريا، مما يجعل المرء يتساءل عن مؤشرات و ابعاد ثورة هذا الذكاء الاصطناعي، ومآل وتحديات هذا التنافس العالمي للضفر بالقوة والموارد والثورات وتداعيات ذلك على العلاقات الدولية وخصوصا على الاقتصاد العالمي.

إشكالية البحث:

في ظل ما يعرفه العالم من تحولات بفعل الثورة الصناعية الرابعة وبرز دور الذكاء الاصطناعي في كافة المجالات وعلى مختلف المستويات البين-دولية او الوطنية بتطبيقاته ومنتجاته، ماهي تأثيراته على الاقتصاد العالمي وتحدياته للجيوستراتيجية العالمية والتي تشكل تحديا حقيقيا تجعل من الضرورة على الدول اعادة النظر في سياساتها الوطنية والخارجية؟

اهمية البحث:

تنبع أهمية الدراسة من عدة عوامل، منها:

- حداثة واهمية دراسة الموضوع تأثير الذكاء الاصطناعي على الجيواقتصادية والجيوستراتيجية العالمية.
- موضوع تأثير الذكاء الاصطناعي على العلاقات الدولية خصوصا الاقتصادية والسياسات الوطنية والخارجية لاي دولة موضوع حيوي واستراتيجي واحد متطلبات القوة والرهان للريادة في عصر التكنولوجيا ما بعد الرقمنة.
- هذه المقالة تثير ضرورة الاهتمام بمعرفة التأثيرات والتحديات المستقبلية للذكاء الاصطناعي على واقع وآفاق الجيواقتصادية والجيوستراتيجية العالميتين لإعادة النظر في السياسات الوطنية والخارجية لأي دولة.

فرضية البحث:

التنافس الدولي حول الذكاء الاصطناعي سيحدث ثورة في التحولات والتحديات التي ستطرح على مستوى الجيواقتصادية والجيوستراتيجية العالميتين على الدول الاهتمام به كمحرك وفاعل جديد اثناء صياغة سياساتها الوطنية والخارجية.

منهج البحث:

يساعد المنهجان الوصفي التحليلي والوظيفي البنيوي رصد تطور وتزايد الاهتمام والتنافس حول الذكاء الاصطناعي ودراسة دوره ووظيفته في الاقتصاد العالمي وتأثيراته عليه وعلى الجيوسياسية العالمية.

مفاهيم اساسية:

ذكاء اصطناعي، جيواقتصادية، جيوسياسية، اقتصاد عالمي.

هيكل البحث:

لمقاربة الاشكالية سأعمل على دراسة تطور اهمية الذكاء الاصطناعي وتأثيراته وتحدياته للدول من خلال مبحثين، المحور الأول حول معالم ازدياد الاهتمام بالذكاء الاصطناعي كمحرك جديد للعلاقات الاقتصادية الدولية والتنافس العالمي عليه و الذي طور جيواقتصادية جديدة ستؤثر على سياسات الدول، وفي المحور الثاني سأتناول تأثيراته الاقتصادية العالمية المتوقعة وتحدياته الجيوسياسية التي سترهن مستقبل تخطيط وعمل الدول للظفر بالقوة والريادة.

اولا: تطور جيواقتصادية جديدة قوامها الاهتمام العالمي بالذكاء الاصطناعي

1- معالم تزايد الاهتمام العالمي بالذكاء الاصطناعي

1- مفهوم وتطور الذكاء الاصطناعي

ظهر مصطلح الذكاء الاصطناعي في العقد الخمسين وتحديدا عام 1950 عندما قام العالم "الان تورينغ"¹ بتقديم اختبار تورينغ الذي يوم بتقييم الذكاء لجهاز الكمبيوتر، وفي عام 1956 في كلية دارتموث حيث تم الاعلان عن مفهوم الذكاء الاصطناعي بشكل رسمي من قبل "جون مكارثي" الذي نظم ورشة عمل لمدة شهرين جمع فيها الباحثين المهتمين بالشبكات العصبية الاصطناعية، وأصبح الذكاء الاصطناعي يعد بذلك فرعا من فروع علم الحاسوب التي تعنى بخلق آلات وأجهزة ذكية وعرف بأنه²

1 Roland ROBEVEILLE ; Michelle VEYSSIERE, MANAGER L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ;p21 © GERESO Édition 2019, 2021

2 MERZ, F., « L'Europe et la course à l'Intelligence Artificielle », Analyses du Center for Security Studies, n°247, Zurich, Juin 2019, p. 1.

محاكاة للدماغ البشري في القيام ببعض وظائفه المعقدة مثل التعلم والتخطيط وتمييز الكلام وحل المشكلات والتفكير العقلي والمنطقي.

وتوالى بعد ذلك الاختراعات والابتكارات التي تعتمد على تلك المبادئ المعرفية لمحاكاة الذكاء البشري في الآلات فمثلا سنة 1979 تم بناء أول مركبة مسيرة عن طريق الحاسوب عرفت بمركبة "ستانفورد" وفي عام 1997 تمكن أول جهاز حاسوب من التغلب على البطل العالمي في لعبة الشطرنج.

وتتابعت الاختراعات والابتكارات الهائلة لاستخدامات الذكاء الاصطناعي حتى أصبح في بدايات القرن الواحد والعشرين ثورة هائلة لمنجزاته في مختلف ميادين الحياة اليومية لمواطني العالم من هواتف ذكية وسيارات وطائرات ذاتية القيادة وروبوتات عاملة في المصانع وأخرى تفاعلية تتاح للعموم في معارض ومتاجر دولية، وتطورت لروبوتات تتفاعل مع المشاعر المختلفة للبشر من خلال تعابير الوجه "صوفيا" لروبوتات تقوم بمهام صعبة كالروبوت "نوماد" الذي يقوم بمهام البحث والاستكشاف عن الأماكن النائية في القطب الجنوبي ويحدد مواقع النيازك في المناطق المجاورة. وعليه توجد عدة أنواع للذكاء الاصطناعي نوردتها في ما يلي:

1- أنواع الذكاء الاصطناعي:

تطور مفهوم وعمل الذكاء الاصطناعي بما أصبح يتوفر عليه من قدرات حتى أصبح الحديث عن عدة أنواع منه نورد أهمها فيما يلي:

1. الذكاء الاصطناعي المحدود أو الضيق: هذا النوع هو الأكثر شيوعا في وقتنا الحاضر وقصد به الذكاء الاصطناعي الذي يقوم بمهام محددة وواضحة كالسيارات ذاتية القيادة وبرامج التعرف على الكلام والصور، ولعبة الشطرنج الموجودة على الأجهزة الذكية.

2. الذكاء الاصطناعي العام: يعمل هذا النوع بقدرة تشابه الإنسان من حيث التفكير حيث يركز على جعل الآلة قادرة على التفكير والتخطيط من تلقاء نفسها وبشكل مشابه للتفكير البشري لكن إلى الآن لا توجد أي أمثلة على هذا النوع فقط دراسات بحثية تحتاج كثيرا من الجهد لتحويلها لواقع وتعد طريقة الشبكة العصبية الاصطناعية تشابه شبكات الجسم البشري.

3. الذكاء الاصطناعي الفائق: وهو النوع الذي يفوق مستوى البشر، يستطيع القيام بالمهام بشكل أفضل مما يقوم به الانسان المتخصص وله العديد من الخصائص كالقدرة على التعلم والتخطيط والتواصل التلقائي واصدار الأحكام ولازال في طور الابتكار حالياً.

وإذا كان هذا مقتضب بسيط عن مفهوم وتطور الذكاء الاصطناعي، فكيف تطور في مجالات الحياة الانسانية حتى جعل الجميع من مواطنين العالم كل من موقعه سياسيين او اقتصاديين.. يتسارعون للانتفاع بمزاياه بل والاستثمار في ابتكاراته واعتماده كوسائل مساعدة لتطوير مناخ العمل او الاقتصاد او الامن العسكري، مما أدى لتزايد التنافس حوله من دول العالم؟

يمكن الاشارة إلى عدة عناصر تمكن من ابراز معالم تزايد النافس نورد أهمها في ما يلي:

1-تنوع مجالات الاستعمال

- الاتصالات: من الحاسوب الى شبكات الانترنت والبلث الاذاعي والتلفزيوني ومؤتمرات الفيديو ونقل وابداع الصور وصناعة المحتوى
- النقل: من المجال العسكري الى الفضاء الجوي/الالكترونيات الطيران والمركبات ذاتية القيادة وهندسة النقل والمرور...
- علوم الحياة والعلوم الطبية: المعلومات البيولوجية والهندسة البيولوجية والميكانيكا البيولوجية واكتشاف الادوية وعلم الوراثة والجينات والتصوير الطبي وعلم الاعصاب والروبوتات والجراحة الطبية وعلم الزراعة والتغذية...
- التنمية المستدامة: كمثال برنامج مايكروسوفت AI For Eart منح ابتكار لا يجاد تقنيات تنبؤ ودراسة تغير المناخ والتحديات البيئية...
- التعليم وصناعة السيارات والسياحة...

2-تعدد منتجات الذكاء الاصطناعي:

لقد اصبحت هذه المنتجات تملأ واقع حياتنا اليومية بمختلف تجلياتها:



3- تطور ارقام ومؤشرات الاهتمام العالمي بالذكاء الاصطناعي؛¹

منذ 1956 وحسب المنظمة العالمية للملكية الفكرية ظهر زهاء 1.6 مليون منشور متعلق بالذكاء الاصطناعي وتم ايداع حوالي 340000.00 براءة اختراع حيث:

- ♦ بالتقنيات: 40% تخص التعلم الآلي (+175% تعلم عميق و+46% شبكات عصبية) ونموها ب28% بين 2013 و2016 مثال: ترجمة آلية وصناعة العطور Syst,philyra
- ♦ بالتطبيقات: 49% تستعمل الرؤية الحاسوبية ونموها ب24% بين 2013 و2016 تخص معالجة اللغة الطبيعية 14% ومعالجة الكلام 13% مثال بأوغندا منظمة جص النبض العالمي...تقنية ترجمة البث الإذاعي لنص مكتوب بعدة لغات

4- تزايد الكتابات والابحاث والدراسات:

اصبح الذكاء الاصطناعي موضوع العصر واساس لرصد وتنبؤ التطور بالمستقبل، لذلك تعددت الكتابات والابحاث من مختلف المنظمات الدولية ومراكز الدراسات العالمية لمحاولة تشخيص التأثير وتوقع المستقبل ونذكر منها:

- دراسة مؤسسة "جارتنر" للأبحاث والدراسات العلمية الدولية: اذ أكدت تضاعف معدلات انتشار الذكاء الاصطناعي ثلاث مرات خلال العام الماضي 2018، إذ ارتفعت من 25% في عام 2018 إلى 37% في الوقت الحاضر.²
- تنامي كتابات من وجهة نظر تحليل العلاقات الدولية والقانون الدولي من قبيل: IA والجيوبوليتيك الجديدة، IA وسيلة قوة جديدة.. تثير تساؤلات وتأثيرات على الفاعلين الدوليين

¹ المنظمة العالمية للملكية الفكرية - www.wipo.com

² مؤسسة "جارتنر" للأبحاث والدراسات العلمية الدولية - www.gartenr.com

● تقرير¹ مؤسسة تشاثام هاوس 2018 (المعهد الملكي للشؤون الدولية) بعنوان الذكاء الاصطناعي والشؤون الدولية الاضطراب المنتظر يحاول قياس آثار الذكاء الاصطناعي على السياسات الدولية وعلى الأمن العالمي في مختلف المجالات.

● دراسة شركة ماكنزي² 2017 توقعات ان يزيد الذكاء الاصطناعي من معدل الانتاج العالمي من 0,8% حتى 1,4% سنويا

● دراسة شركة PWC³ بحلول 2030: أهم توقعاتها همت سوق العمل حيث أن 30% من الوظائف ستعرض للأتمتة في بريطانيا ومن 35% الى 38% في USA وألمانيا وستتأثر التجارة الدولية والتنمية اذ ستحدث فجوة بين الدول المتقدمة والنامية.

وهناك العديد من الدراسات العلمية والاكاديمية الدولية والجهوية والوطنية عبر مختلف المؤسسات والجامعات التي تناولت اهمية الذكاء الاصطناعي ومجالات اشتغاله معلوماتيا واقتصاديا وسياسية...والتي لا يمكن حصرها فقط في البحث التالي، الا أنه ما هو مؤكد هو استشراف كل تلك الابحاث والدراسات على أن الذكاء الاصطناعي أصبح فاعلا دوليا جديدا كبنية تكنولوجية ستحدث ثورة في المعاملات والعلاقات الدولية الاقتصادية والتي ستغير موازين القوة والتنافس والتأثر والتأثير بين كل السياسات الوطنية والسياسات الخارجية المعتمدة بسببه، مما أدى لانعقاد العديد من المؤتمرات الدولية لبحث تأثيراته وآفاقه في اطار مسارعة العديد من الدول لتبني استراتيجيات وطنية حوله سينعكس على تغيير مقومات الجيواقتصادية العالمية الحالية وهو ماسنحاول توضيحه في النقطة الثانية:

2- تطور الجيو اقتصادية العالمية بفعل الذكاء الاصطناعي

من بين أهم المعالم الناتجة عن تزايد الاهتمام بالذكاء الاصطناعي نجد توالي وتعدد انعقاد اجتماعات ومؤتمرات دولية حوله وايضا تبني استراتيجيات وطنية له

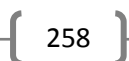
¹ صدر عن مؤسسة تشاثام هاوس (المعهد الملكي للشؤون الدولية) تقرير في يونيو 2018 بعنوان «الذكاء الاصطناعي والشؤون الدولية الاضطراب المنتظر، يحاول قياس اثر الذكاء الاصطناعي على السياسات الدولية وتأثيراته على الأمن العالمي وفي مجالات متنوعة كالشؤون العسكرية والأمن الاقتصادي والانساني

² مؤسسة ماكنزي للدراسات والاستشارات www.mkinesy.com

³ رايس ووترهاوس كوبرز هي شبكة خدمات مهنية متعددة الجنسيات تتخذ من لندن www.pwc.com

أ- تعدد انعقاد اجتماعات وقمم الدول والمنظمات الدولية:

- ب- تزايد اهتمام الدول وتبني استراتيجيات وطنية لتحقيق التقدم في الذكاء الاصطناعي
- ابان الذكاء الاصطناعي بمختلف منتجاته وتقنياته في كل المجالات على أنه
- حافز اساسي سيحقق الريادة في جميع الصناعات المستقبلية، وبذلك حاولت بعض مراكز
- الابحاث تحديد معايير النجاح اللازمة لولوج عصر الاستثمار فيه تحديد جاهزية الدول
- لذلك حسب عدة مؤشرات، وتوضح البطاقة التالية ترتيب الدول حسب جاهزيتها لولوج
- والريادة في الذكاء الاصطناعي حسب مؤشرات تلك الدراسة.



وبناء على درجة وجاهزية الدول وانجازاتها في التحول الرقمي واستثمارها في الذكاء الاصطناعي قامت بالإعلان عن استراتيجيات هامة لتكون خارطة طريق بميزانيات ضخمة لتستثمر وتنخرط في اعتماد وانتاج وتصدير منتجات وذهب المستقبل حتى تحقق الريادة العالمية ونذكر علي سبيل المثال:

- استراتيجية الولايات المتحدة الامريكية : سارع الرئيس الأمريكي دونالد ترامب مؤخراً بتوقيع مبادرة الذكاء الاصطناعي الأمريكية، والتي تنص على توجيه الوكالات الفيدرالية للاستثمار أكثر في البحث والتطوير في مجال الذكاء الاصطناعي، وتبادل البيانات، ونماذج الكمبيوتر مع الباحثين الخارجيين، ووضع معايير تقنية واضحة، وتعزيز تطوير القوى العاملة، واعطاء الأولوية للتكنولوجيا.
- استراتيجية الصين 2016-2030: تسعى الصين للتألق كرائد عالمي في هذا المجال ومن خلالها ستعمل على إنشاء سوق محلية ذات مرتكزات اساسية للتصدير للعالم استثمرت في بنائها قيمة 150 مليار دولار والى ان تصبح المركز الأول للابتكار بالعالم في مجال الذكاء الاصطناعي بحلول 2030.
- استراتيجية اليابان 2016-2030: عملت اليابان على انشاء مجلس استراتيجي لتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي.
- استراتيجية المملكة المتحدة 2017-2035: تتضمن خطة لعشر سنوات تدعى "استراتيجية الذكاء الاصطناعي الوطني" لتطوير صناعة الذكاء الاصطناعي بحيث يتوقع أن تسهم في الاقتصاد الوطني بما قدره 814 مليار دولار بحلول عام 2035. وتخطط أيضا للمشاركة الفعالة في توفير الأموال للبحوث الأكاديمية، ودعم 1000 شهادة دكتوراه متخصصة في الذكاء الاصطناعي.
- وهناك العديد من الدول - 52 دولة- التي اعلنت عن استراتيجيات مماثلة بميزانيات ضخمة للاستثمار في الذكاء الاصطناعي والمنافسة عليه لضمان نسبتها في السوق العالمية لايسع المجال لذكرها كاملة مثل الاتحاد الاوربي ودوله الكبرى كالمانيا وفرنسا ثم استراليا وكندا والهند....

ان تزايد الاهتمام بالذكاء الاصطناعي وتبني استراتيجيات وطنية ليبرز مكانته المتعاظمة لا فقط من حيث ولوجه حياتنا اليومية عبر مختلف تقنياته في مختلف المجالات، وانما من حيث التحولات في العلاقات الدولية الاقتصادية التي يتيحها على مستوى تعزيز القوة والمكانة العالمية للدول الرائدة والمستثمرة فيه، فتغييره لوجه وآلية عمل الاقتصاد العالمي بما تمت الاشارة اليه من مؤشرات ونتائج دراسية في ابحاث وتقارير شركات ومكاتب دراسات دولية مثل ماكنزي او شركة PWC..ليؤكد عودة أهمية الاقتصاد مرة أخرى في ثورة رأسمالية معرفية تكنولوجية بامتياز لتحديد معالم العلاقات الدولية وتفاعلاتها الجديدة فيما يشار اليه بتطور الجيواقتصادية العالمية.

فلا طاماً شكل الاقتصاد مدخلا مهما لفهم أنماط تفاعلات العلاقات الدولية من صراع او تعاون، فمن زمن بعيد كل التفاعلات الإقليمية والدولية ارتكزت على أهمية الموارد الإستراتيجية المشكلة لنمو اقتصاد اي دولة والحفاظ على مصالحها السياسية، وتبدو الضرورة جد ملحة لفهم تسارع حدة تنافس القوى الدولية اليوم-خصوصا بعد الازمة العالمية بسبب وباء كوفيد19- على موارد العالم من ذهب ونفط وغاز وصولا لآخر ما توصلت له الثورة التكنولوجية الحديثة من تقنيات الجيل الخامس من الانترنت وروبوتات مصنعة ووسائل المراقبة والتحكم عن بعد ومختلف تجليات الذكاء الاصطناعي الذي أضحى نفط وذهب العصر الحالي، و دخل كفاعل جديد يؤثر على الجيواقتصادية الدولية ويرهن الجيوسياسية العالمية بأفاق غير معروفة.

أيضا في ظل مايعرفه العالم من أزمات كالاحتباس الحراري وتطور العمل في الفضاء السيبراني -تعاوننا او تهديدا- بالإضافة لمخلفات وباء كوفيد19 الذي أثر بشكل لامثيل له على الاقتصاد العالمي، قامت الدول بنهج سياسات متباينة للخروج من الأزمة، وبعد ظهور نوع من التعالي في المسجل مؤخرا أصبحت سلاسل الانتاج العالمية تعرف اضطرابا غير مسبوق لتزويد دول العالم بمختلف السلع الاستهلاكية او الاستراتيجية كالنفط والغاز الشيء الذي نتج عنه بروز تحولات واضحة في الجيواقتصادية العالمية وتغير في نمط التكتلات الإقليمية والشراكات الاقتصادية العالمية التي ظهرت منذ عهد قريب عبر اتجاهين اما تعاوني او صراعي، وتجلت اولى معالمه في التصريحات او في افعال الدول الكبرى حول قضايا استراتيجية كالتنافس على تقنية الجيل الخامس من الانترنت او

إمداد السوق العالمية باللقاحات والمواد الاستهلاكية او التسابق حول صفقة بيع الغواصات لأستراليا.

والتنافس الاقتصادي العالمي الجديد وما يصحبه من تحالفات او صراعات على الموارد الاقتصادية والتكنولوجيا -أهمها الذكاء الاصطناعي والذي قد يوظف لحرب عسكرية مستقبلاً¹ - تمت تغذيته بنمو هائل في حجم البيانات والمعطيات حول مواطني العالم، واكتساح لامثيل له لوسائل التواصل والتأثير الاجتماعي بفعل فواعل جديدة جيواقتصادية في الساحة الدولية هي الشركات التكنولوجية التي تعمل في مجال التواصل والتكنولوجيا الحديثة GAFAM و BHATX، اذ سيشكل اهم حدث سيؤثر على معالم تغير وتطور قادم في الجيواقتصادية العالمية الذي سنبثق عنه بالأساس تحول في الجيوسياسية الدولية قد تؤدي لظهور قطبية دولية جديدة تنقل ثقل ومركز العالم الى آسيا بحكم أن هذا الفاعل الجديد -الذكاء الاصطناعي - ينبنى على تغفل أدوات الثورة الصناعية الرابعة في البنية التحتية قوة وريادة لاقتصاد العالمي، وسيشكل رهان القوة والريادة كأساس قد يمدد التحالفات او الصراعات الاقتصادية العالمية مستقبلاً.

ان البروز الواضح لـجيواقتصادية² الجديدة بفعل الثورة الصناعية الرابعة اساسها الذكاء الاصطناعي وقوامها التكنولوجيا الحديثة -تقنية الجيل الخامس مثلاً- وتوقع ارتهان مستقبل العالم بها لم يكن مجرد صدفة، بل انبنى على متغيرات اساسية في حقل العلاقات الدولية وعلى تطور مراحل الحياة الدولية بحسب مدى تفاعل وتأثر الفواعل المختلفة عسكرية او سياسية او اقتصادية...باتجاه السياسات الدول، ويمكن الاشارة لأهم العوامل المتطورة فيما يلي:

- تراجع الاعتماد الاساسي على القوة العسكرية منذ الحرب العالمية الثانية بفعل مجهودات المنتظم الدولي من دول ومنظمات حكومية لتكريس حقوق الانسان في العيش بسلام وأمن، وتطور الديمقراطية بالعالم عبر مختلف وسائلها من انتخابات او حوار ومفاوضات ومعاهدات دولية..لتجاوز الازمات الداخلية والدولية.

1 Julien Nocetti, « Intelligence artificielle et politique internationale ; les impacts d'une rupture technologique », Etudes de l'Ifri, novembre 2019 p25.

2.د.خالد حنفي علي عودة المقاربة لـجيواقتصادية في العلاقات الدولية، مجلة السياسة الدولية عدد 224ابريل 2021ص 4

- تزايد الاهتمام بالفاعل الاقتصادي وعقد تحالفات ومعاهدات واتفاقيات تجارية واكبتها تأسيس منظمة التجارة الحرة لتطوير التجارة البينية الدولية ومحاربة مختلف السياسات الاقتصادية الضارة وبالتالي تزايد الاعتماد المتبادل بين الدول لتبادل المنتجات والخيرات وانبثق عنه تشكل احلاف وتكتلات اقتصادية وتجارية كبرى كالاتحاد الأوربي فرضت اساليب جديدة للتفاعلات الدولية.
- تطور التعاون المتبادل بين الدول حول العامل الاقتصادي وعملت الدول على حماية أمنها الاقتصادي بتبني سياسات اقتصادية لتبني قوتها الاقتصادية العالمية، وتؤثر بالتالي في ميزان العالم الجيو-اقتصادي الجديد، مما نتج عنه بروز توجهات أيديولوجيا مخفية بستار الاقتصاد او ما يعبر عنه بالقومية الاقتصادية، في محاول ربط معالم النمو والتبادل الاقتصادي بقيم وأيديولوجية الدولة تفاديا للعودة الاقتصادية والرأسمالية القوية التي فرضت نفسها على العالم بعد انهيار المعسكر الاشتراكي.
- تطور استخدام القوة الاقتصادية والتبادلات البينية العالمية او الاقليمية التجارية لخدمة مصالح الدولة مما أدى الى توجيه واضح لاستخدام المساعدات الاقتصادية والمالية والتنمية كقوة لخدمة الدبلوماسية والسياسة الخارجية لدعم النفوذ الجيو سياسي العالمي وهو ما يشهده العالم اليوم في سلوك التهديد بالسلح الاقتصادي كما تفعل الولايات المتحدة الأمريكية مع بعض الدول كتركيا وكوريا الشمالية سابقا وايران والصين حاليا بعد رفع الرسوم الجمركية على بعض منتجاتها، او خطة الصين الجهورية او القارية بما يعرف بطريق الحرير بإفريقيا ومشروع الحزام والطريق ودعم شركة الهواوي في عقد صفقات تجهيز الدول بتقنية الجيل الخامس، اذ حسب¹ رئاسة Xi Jinping أصبحت تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في خدمة حزب الدولة الصينية لان تنميتها يمكن ان يشكل ثلاث عناصر معينة لمصالح واستقرار الدولة والنظام عن طريق تحقيقها هي الأمن والنمو والقوة.

1 Xavier Seurre, IA Enjeux Stratégique pour la puissance chinoise, fev.2020 p2

- بروز شركات كبرى مكان الشركات المتعددة الجنسية سابقا التي احتلت مراكز اولى في الصناعة العالمية مثل جينرال موتورز... لكن بتكنولوجيا جديدة انبثقت عن الثورة الصناعية الرابعة وثورة الانترنت وتطور منتجات الذكاء الاصطناعي باكتساح الفضاء التواصلي العالمي والتمكن من معطيات مواطني العالم، الذي اصبح هدف ونفط القوى العالمية بدأت تتسارع وتتنافس عليه بتبني استراتيجيات وطنية وضخ استثمارات هائلة لتحقيق النمو الاقتصادي الهائل الذي يعد به.

ان تطور اعتماد القوة الاقتصادية ومايتبعها من بحث وتنقيب واستغلال لتلك الثروات وعقد اتفاقيات واحلاف اقتصادية جديدة ليشكل الحجر الاساس لفهم واقع وتحديات الجيوسياسية العالمية، وبالتالي اي فاعل جديد مثلما كان النفط والذهب يشكل محور التفاعلات والعلاقات الدولية سابقا وهو مايتوقع ان يلعبه الذكاء الاصطناعي اليوم، لمن شأنه ان يرهن واقع ومستقبل العلاقات الدولية واعادة تنظيم المجتمع الدولي اما في اتجاه التعاون او الصراع حالة عدم الاتفاق بين القوى الدولية الكبرى على تبني الاتفاق والوفاق وتقسيم الارباح والمخاطر، وبالتالي تأثر باقي دول العالم بناء على هذا الفاعل الجديد-الذكاء الاصطناعي- الشيء الذي سيدفع تلك الدول لإعادة النظر في سياساتها الوطنية خصوصا في المجال الاقتصادي وايضا سياساتها الخارجية ولاسيما دبلوماسية لا سيما الاقتصادية تجاه الدول لآخرى، وهو ماسنحاول مقارنة تحليله وتوضيحه في المحور التالي.

اولا: تأثير الذكاء الاصطناعي على الاقتصاد العالمي والتحديات الجيوسياسية المطروحة

1-مقاربة تأثيرات الذكاء الاصطناعي على الاقتصاد العالمي

يعتبر واي السيليكون حاليا عاصمة الامبراطورية العالمية الجديدة لعصر الذكاء الاصطناعي بحكم سيطرة شركات GAFAM على الانتاج والتطور السريع في تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي مدفوعا بمعدلات غير مسبوقة من الاستثمارات الضخمة من القطاعين العام والخاص في كل المجالات، وكمثال فقد أصدرت مؤسسة "سي بي إنسايتس" CB Insights المشهورة والمختصة في مجال أبحاث التكنولوجيا و تحليل البيانات تقريرها

السوي للعام الحالي 2019 حول الشركات الناشئة التي غيرت قواعد اللعبة في مجال التكنولوجيا عالميا تحت عنوان (Game Changing Startups¹). ويشتمل التقرير على أهم 36 شركة ناشئة في العالم في 12 مجال من مجالات التكنولوجيا الصاعدة التي تقوم بتغيير العالم وإقتصادياته وحياة أفرادها عبر ما تقدمه من خدمات تكنولوجية مختلفة حيث إعتبرها التقرير الشركات ذات الزخم العالي الرائدة في مجال التكنولوجيا والتي يمكنها تحويل المجتمع والإقتصادات إلى الأفضل وتم تحديدها عبر منصة ذكاء إصطناعي خاصة بالمؤسسة.

وحسب دراسات عديدة لعدة معاهد ومؤسسات دولية مثل "رايس ووترهاوس كوبرز" وهي شبكة خدمات مهنية متعددة الجنسيات تتخذ من لندن مقرا لها ثم مؤسسة "ماكنزي"² للدراسات والاستشارات، من المرتقب نمو الإقتصاد العالمي بـ 15 ترليون دولار سنة 2030 بفضل الذكاء الاصطناعي، وسيزداد الناتج المحلي العالمي بـ 2.6% إذ أن 45% من براءات الاختراع الحديثة العهد تشكل 45% كلها في الذكاء الاصطناعي وهذا سينعكس على تعويض العمالة البشرية بحوالي 30% حسب نفس المراكز الدراسية. وستختلف حسب "رايس ووترهاوس كوبرز" شبكة الخدمات المهنية متعددة الجنسيات، نسبة الاستحواذ والاستفادة من الذكاء الاصطناعي والمساهمة في الإقتصاد العالمي حسب الدول وقوتها ومستواها الإقتصادي واستثمارها فيه أم لا³ كالتالي:



1 <https://www.m-ofknowledge.com/2019/11/CB-Insights-report-Game-Changing-Startups-2019.com.html>

2 www.mkinesy.com

3 www.pwc.com راييس ووترهاوس كوبرز هي شبكة خدمات مهنية متعددة الجنسيات تتخذ من لندن

وتعتبر كل القطاعات الاقتصادية مؤثرة وقابلة للتأثير والتطور بفعل الذكاء الاصطناعي من الصناعة خصوصا السيارات و الخدمات والنقل والطاقة وتكنولوجيا التواصل والترفيه الى السياحة والتعليم والصحة على حد السواء، ثم ان تأثيراته البنيوية ستمس الجانبين الميكرو-اقتصادي عن طريق تحولات في حاجيات المستهلك والمنتج وعمل المنتج ووسائل العمل والعمالة والعلاقات والتأثيرات المتبادلة بينهم من بنيات ووسائل عمل أي سيمس قوة وبنية كل اقتصاد بطريقة ثورية، ثم الجانب الماكرو-اقتصادي بالتأثير على الارباح والضرائب ومعدلات النمو والنتاج المحلي اي على كل السياسات النقدية والجباية و الميزانية والاقتصادية التنموية وبالتالي سيؤثر على تحول القوة الاقتصادية لأي دولة.

وفي اطار اعمال تحالف العمل العالمي لتنظيم الذكاء الاصطناعي الذي نظمته المنتدى الاقتصادي العالمي الاخير يناير 2021¹، تم تأكيد الدور البارز والمهم الذي سيلعبه الذكاء الاصطناعي في تغيير قواعد اللعبة في تحولات الاقتصاد العالمي، اذ يبشر الذكاء الاصطناعي بجعل المؤسسات أكثر كفاءة بنسبة 40% بحلول عام 2035، والمساهمة بأكثر من 14 تريليون دولار في الاقتصاد العالمي بحلول عام 2035، وهو ما يزيد على الناتج الاجمالي الحالي للصين والهند مجتمعين.

وبذلك تطرح العديد من الاسئلة حول كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على الانتاج والاستثمار ومستقبل العمالة والابتكار المحفز للنمو وعلى آليات عمل الشركات؟ ثم ماهي انعكاساته البنيوية على الاقتصاد العالمي ومدى تطويره لبراديغم نظام اقتصادي عالمي جديد قد يكون مجالا لتفاوتات كبرى حسب مدى الانخراط والاستفادة من عودده وايجابياته ام لا قد تؤدي الى خلق فجوة كبيرة بين الدول الغني والفقيرة.²

1- الذكاء الاصطناعي والانتاج؛

في علم الاقتصاد تتم عملية الانتاج بمجموعة من المراحل تبتدأ بمدخلات لتنتهي بمنتج قابل للبيع والاستهلاك بعد تحولات وعمليات تنبني بالأساس على مقومات اساسية هي عناصر الانتاج كالأرض والعمل ورأس المال والتنظيم والادارة، وقد أضاف

1 <https://al-ain.com/article/artificial-intelligence-world-economy>

² كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يوسع الفجوة بين البلدان الغنية والفقيرة بقلم: كريستيان ألونسو، وسيدارث كوثاري، وسيدرا

رحمان 3 ديسمبر 2020

الذكاء الاصطناعي عامل جديد فيما يصطلح عليه بوكلاء الذكاء الاصطناعي، أي مختلف الأنظمة الانتاجية التي تعمل بالآلات والحواسيب والأجهزة الذكية التي أصبحت تتخلل علاقات عوامل الانتاج بخوارزميات ذكية ستطر لأمحالة المتحكم وفكرة الانتاج والوسائل المعتمدة فيه باعتماد عناصر السرعة والدقة وتقليل المخاطر مما سيشكل نقلة نوعية في عملية الانتاج، وبالتالي في شكله المعتمد بين الشركات ومستوياتها الانتاجية والاقتصادية إذ تتيح الاقتصاديات المتقدمة التي ستعتمد على الروبوتات عوض العمالة البشرية أجورا أعلى واقتصادا متقدما على المدى الطويل بسبب الارتفاع الهائل للإنتاجية.¹

وعليه يجب على كل صانعي القرار من رؤساء دور وحكومات ووزراء تبني توجهات وتدابير واضحة اثناء التخطيط ووضع السياسات العمومية الاقتصادية والمترتبة بالاساس بانتاج الموارد والبضائع.. من أجل تطوير الانتاج وفق المتطلبات المستقبلية للابتكار والابداع والسرعة المنشودة.

2- تدفقات الاستثمار:

مع الزيادة الانتاجية المعتمدة على الروبوتات ستزداد أهمية الرأسمال للاستثمار في الصناعات بوسائل تكنولوجية متقدمة الشيء الذي سيغير منحى تدفقات الرأسمال الشركات الكبرى عالميا او وطنيا نحو المنتجات والبلدان المحققة لقيمة مضافة اكبر وقد يؤدي بدوره لتحول كبير في نمو اقتصاد الشركات بين الكبرى والمتوسطة والصغيرة وبين الدول الغنية والفقيرة بعد تحول توظيف الاستثمار.

وبناء عليه يجب على الدول مراعاة سياسات الاستثمار سواء الداخلية او الموجهة نحو الخارج بل والاستثمار الفعلي في اعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي كمحور لكل عمليات الاقتصادية واعتماد كل الآليات التفاوضية وتبادل المصالح الممكنة من أجل الحفاظ على نجاح رؤوس الأموال في الرفع من الاستثمار والنمو المصاحب له.

3- التجارة العالمية:

مع التحول في عملية الانتاج وتدفقات الاستثمار للصناعات التكنولوجية العالية المعتمدة على الروبوتات والخوارزميات ستتغير جودة وقيمة مبيعات المنتجات العالمية مما سيتأثر معها بالضرورة سلسلة توريدات والتجارة البينية بين دول العالم، وتوقعت دراسة

1 Plus de 40 % d'ici 2035 selon le directeur technique d'Accenture : <https://www.accenture.com/fr-fr/company-news-release-artificial-intelligence-workforce>

ل accenture ان رقم المعاملات سوداد ب 8 والنمو سزجاج ب 10 حتى سنة 2022¹ فمن جهة سيكون الاقبال على التجارة المحققة لأرباح عالية في الدول الغنية المتوفرة على مداخيل وأجور عمل عالية لاقتناء المنتجات المتطورة، في حين سيحدث انخفاض دائم في معدلات التبادل التجاري في المنطقة النامية بعد ثورة الروبوتات التي قد تسبب في أزمة ثانية هي تسريح العمالة غير الماهرة وبالتالي انخفاض أجورهم وبالتالي تخفيض الحافز على الاستثمار وتراجع إجمالي الناتج المحلي النسبي وإجمالي الناتج المحلي المطلق أيضاً. ولذلك ينبغي ان تعتمد كل دولة القيام بدراسات وابحث وطنية متخصصة في الموضوع لرصد المخاطر المترتبة عن هذا التحول الذي بدأت معالمه في الظهور بالتجارة الداخلية والعالمية، بل وانجاز برامج توعوية وتكوينية مصاحبة للتحول وان كانت العملية قد بدأت بالتجارة الالكترونية وتطورت أكثر بعد أزمة وباء كوفيد 19 وعرفت نقلة نوعية يجب تأطيرها وتنظيمها في المستقبل.

4- الذكاء الاصطناعي وتأثيره على سوق الشغل العالمية وتحول مستقبل العمل:

صحيح أن الذكاء الاصطناعي سيعلن عن بروز حلقة جديدة من الاقتصاد المتطور ولاسيما في المجال الصناعي، ويكفي أن نذكر كمثال على ذلك ما يبشر به من تحولات ثورية في مجال صناعة السيارات الذاتية او الطباعة ثلاثية الأبعاد خصوصاً المعتمدة على الصناعة المستدامة ستستفيد منه بالأساس الدول الكبيرة المصنعة القادرة على توظيف التكنولوجيا الجديدة، الا أنه من المتوقع ان يكون التأثير والتحد كبيراً على مستوى سياسة التشغيل المصاحبة لعملية التحديث التكنولوجي الصناعي.

وقد سبق أن عبر عن ذلك الكاتب السابق للخزينة الأمريكية " Larry Summers " حين أكد على ان الذكاء الاصطناعي سيبعثر أوراق سوق الشغل العالمي كما سيفعل بالسوق الأمريكي اذ أن الفئة العمرية 25-54 سنة من الممكن أن تجد نفسها بدون عمل في أفق 2050 بسبب أن الأئمة والروبوتات ستؤثر على عدة قطاعات في الاقتصادات المصنعة وستؤثر على المناصب والعمالة ذات الكفاءة العالية وأكثر بالنسبة ذات كفاءات الأقل.

1 <https://www.accenture.com/fr-fr/insight-ai-industry-growth>

ففي دراسة انجزت من طرف "C.B.Fery" و "M.A.Osborne"¹ بجامعة اكسفورد ظهرت سنة 2013 توقع الباحثان أن 47% من اليد العاملة بالولايات المتحدة الامريكية و 35% بالمملكة المتحدة ستعوض بالآلات في العشرين سنة القادمة، صحيح أن الذكاء الاصطناعي سيعمل على ما أسموه التدمير الخلاق لسوق الشغل بسبب ما سيعمل عنه من ظهور وظائف تتطلب كفاءة أكثر لكن تلك الوظائف لن تكون قادرة على تعويض العمالة المفقودة.

كما تشير دراسة من معهد ماكنزي العالمي² أنه بحلول عام 2030 يمكن ان يحل العملاء والروبوتات الذكية محل ما يصل الى 30% من العمالة البشرية الحالية، وباعتماد سيناريوهات التبني تعتقد شركة ماكنزي انه ستحل الية التشغيل الآلي حل ما بين 400 و 800 مليون وظيفة عام 2030، مما يتطلب ما يصل 375 مليون شخص لتبديل فئات الوظائف بالكامل ومثال ذلك أعلنت شركة Microsoft أنها ستنتهي عمل عشرات الصحفيين والعاملين في التحرير في مؤسسات Microsoft News و MSN لأنها ستعتمد على الذكاء الاصطناعي لرعاية وتحرير الاخبار والمحتوى الذي يتم تقديمه.

ان هذه التغييرات الجوهرية المرتقبة تستدعي تفكير جدي من طرف الحكومات العالمية ومختلف المنظمات الدولية المشتغلة بالموضوع مثل المكتب الدولي للشغل لكونه يرهن استقرار اجتماعي لفئة مهمة من المجتمع العالمي، مع ايجاد بدائل وحلول في مستوى التغيير المتوقع بما يضمن تحقيق فرص التطور الاقتصادي الذي يعد بع الذكاء الاصطناعي من جهة وعدم المساس بحقوق الشغل والعيش الكريم بساكنة العالم من جهة اخرى.

5- الذكاء الاصطناعي وريادة اعمال شركات القطاع الخاص

يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير كفاءة الشركات وتحديد استراتيجيات ومستويات التنظيم الامثل للعمل وتوفير الجهد والسرعة من خلال اعتماد الآلات و الروبوتات في الوحدات المعتمدة على سلاسل التصنيع، ثم التقليل من المخاطر وهدر الموارد عبر توفير أنظمة متطورة للعمل وضبط المعطيات والمعلومات عن وسائل الانتاج وحاجيات الزبائن والمستهلكين بدراسة وخلق رغبات وحاجيات جديدة.

1 Carl Benedikt Frey & Michael A Osborne. 2013. Future of Employment: How Susceptible are Jobs to Computerisation ? Published by the Oxford Martin Programme on Technology and Employment (working paper). Oxford Martin School, University of Oxford.

2 <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-organizations-and-work/jobs-lost-jobs-gained-what-the-future-of-work-will-mean-for-jobs-skills-andwages#part1>

الا أنه تتباين مستويات توظيف الذكاء الاصطناعي لريدة الاعمال في القطاع الخاص من شركة لأخرى وبين مستوى تقدم الدول المصنعة والاخرى السائرة في طريق النمو مما يشكل تأثيرا واضحا بين الشركات الكبرى والمتوسطة وضعفا في مدى استيعاب¹ الإمكانيات الهائلة للذكاء الاصطناعي في ضبط وتنظيم وتقليل مخاطر محتملة على عملها مفقودة ويتطلب تكويننا وإرشادا وحملات توعية وتحسيسية من الدولة لمساعدة الشركات على ذلك.

ففي دراسة نشرتها وزارة الالمانية الاتحادية للاقتصاد والطاقة تبين ان فقط 6 بالمئة من جميع الشركات التي شملتها الدراسة تستخدم الذكاء الاصطناعي أما الموظفين الذي يعملون في ذلك المجال فيشكلون اقل من 1 بالمئة.²

وقال السيد توماس "جارزومبيك" وهو مفوض وزارة الاقتصاد الاتحادية للاقتصاد الرقمي والشركات الناشئة: إن الشركات في ألمانيا مازالت لاتستخدم الذكاء الاصطناعي على الصعيد الوطني بشكل واسع وتجهل كيفية ادماجه في نموذج أعمالها ولذلك تم ايجاد تدابير مثل دعم مربي الذكاء الاصطناعي ورعاية الدورات التدريبية المجانية في مراكز الكفاءة المسماة بـ 4.0Mittelstand ضم التدابير والعناصر المكونة للاستراتيجية الخاصة بالذكاء الاصطناعي التي أقرتها الحكومة الاتحادية في نوفمبر 2018.

وفي هذا الصدد ينبغي على الدول تبني سياسات وعمليات واضحة لمصاحبة التغيير خصوصا تجاه القطاع الخاص الذي اصبح فاعل رئيس وطنيو دولي في كل العلاقات الاقتصادية ودعمه بالتكوين والتوجيه والتحديث حتى يتمكن من مسيرة العصر وانجاح انجاز الاهداف الوطنية الداخلية والخارجية في اطار ما يعرف بالدبلوماسية الاقتصادية للشركاء باي دولة.

6- تأثير على الريادة الاقتصادية والقوة العالمية

بفضل ما يعد به الذكاء من تأثيرات وازافات بالغة للسياسة الصناعية الحديثة سواء بالطباعة الثلاثية الابعاد او الصناعة المستدامة والآلات والروبوتات التي ستريح

1 Isabelle Perdereau, Un pack IA pour accompagner les entreprises franciliennes, Livre Blanc IA, CCI ESSONE 2019 p5.

2 https://www.bmw.de/Redaktion/DE/Downloads/Sprachversionen/20200330-jarzombek-in-der-krise-nach-vorne-schauen-arabisch.pdf?__blob=publicationFile&v=6

الشركات الوقت والجودة والقيمة المضافة، فإن ذلك سيمنح أي دول بالتأكيد إضافة متقدمة لاستراتيجيتها الاقتصادية أو العسكرية، وبالتالي لوزنها ومكانتها في السوق والقوى العالمية أو بين الدول الجهوية والاقليمية بمحيطها الجغرافي وز كمثل على ذلك فمن المتوقع ان تعود 70% من العائدات المالية للذكاء الاصطناعي للدولتين الولايات المتحدة الامريكية والصين اذ ان من بين 4500 شركة متطورة له نصفها متواجد بهاتين الدولتين.¹

فالشركات المتوفرة على وسائل الاستثمار في تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي بفضل توفرها على افضل عقول العالم ستصبح بعد سنوات قليلة فواعل اقتصادية عالمية جديدة لإمكانية امتلاكها ملايير معطيات مواطني العالم، والتي بناء عليه تتحدد حاجيات الانتاج والاستهلاك في الاقتصاد العالمي مما تؤدي لإعادة تشكيل السوق العالمية بشكل جديد، وستتغير مرتكزات المنافسة الاستراتيجية على مكوناته بناء على قيم اقتصادية جديدة تعمل بعض المراكز العلمية والاكاديمية الاقتصادية العالمية على انجاز دراسات توقعية لها.

فكل دولة ترغب في تطوير اقتصادها وقوتها ونموها المالي يجب ان تعيد النظر في سياستها الاقتصادية والانتاجية لتكون رائدة ومتقدمة في مصاف الدول الكبرى، وهو ما يسجله العالم اليوم في صعود قوة اقتصادية جديدة مثل سنغافورة او التايوان التي طورت بنيات الاستثمار والتجارة في النانو-تكنولوجيا الحديثة وشبه الموصلات الالكترونية الضرورية لتقنية الجيل الخامس من الانترنت وتقنيات الذكاء الاصطناعي، وسيصبح بإمكانها لعب ادوار طلائعية مثل ما لعبته بريطانيا الكبرى في القرن 16 حيث بقوتها التجارية الهائلة استطاعت التأثير على 25 بالمئة من العالم وسكانه.²

وبفضل هذا التطور المهم والتنافس الجديد لأحد أهم مقومات الثورة الصناعية الرابعة، سيعمل الذكاء الاصطناعي كفاعل جديد على اعادة النظر في الاشتغال التقليدي للاقتصاد العالمي، وسيطرح تحديا حقيقيا لمسار تطور العلاقات الدولية المستقبلية متجاوزا طبيعتها الحالية المؤسسة على مخرجات الحرب العالمية الثانية وتطور الرأسمالية

1 Julien Nocetti, « Intelligence artificielle et politique internationale ; les impacts d'une rupture technologique », Etudes de l'Ifri, novembre 2019 p19.

2 26 L'avenir des économies sous le signe de l'intelligence artificielle par Charles Thibout la Tribune 18 dec 2017.

الأمريكية كإيديولوجية متحكمة بعد سقوط الاتحاد السوفياتي ومعسكر الاشتراكية، والمعتمدة أساسا على السوق الحرة و التنافس او التعاون و العرض والطلب العالميين ثم الهيمنة الاحادية الامريكية ونظام القطب الاحادي.

واذا كانت هذه أهم التأثيرات المرتقبة على الاقتصاد العالمي والتي تتطلب كما تمت الإشارة لانجاز تغييرات في السياسات الاقتصادية الوطنية للدول لمواكبة التحولات، فما هي أهم التحديات التي ستصاحب التنافس العالمي على الذكاء الاصطناعي وتؤثر بها على واقع العلاقات الدولية وخريطتها الجيوسياسية الحالية، والتي ستتطلب أيضا من الدول إعادة النظر في سياساتها الخارجية ودبلوماسيتها لمواكبة التحولات ؟

2-التحديات الجيوسياسية للتنافس الدولي على الذكاء الاصطناعي

تعتبر كل التفاعلات الدولية بمختلف الاسباب المنشئة لها سواء فواعل كلاسيكية كالدول والمنظمات والشركات متعددة الجنسية او بسبب البنيات المؤثرة فيها عسكرية كانت او اقتصادية او تكنولوجية ذات تأثير حقيقي على الخريطة السياسية العالمية، اذ بناء على تلك التفاعلات تنشأ سياسات وطنية متعددة تواجه المتغيرات في محاولة للدول للتأقلم او التطبيع او التنافس او احيانا المواجهة الشيء الذي يفرز جيوسياسية جديدة، وهو ما شهدته العالم نتيجة الحرب الباردة بين المعسكرين السوفياتي والامريكي بسبب بنية العامل الايديولوجي او ما أفرزته العولمة من سباق وتحالفات او تقسيمات اقتصادية وسياسية بين الدول.

نفس الأمر يتوقع حدوثه بعد أن أصبحت الامبراطوريات التكنولوجية الجديدة GAFAM و BHATX والذكاء الاصطناعي المحفز لهما، اذ تشكل فواعل جيوسياسية جديدة تستثمر في البحث والتنمية والأمن والاقتصاد والاسلحة، اذ تفوق معاملتهما الناتج الخام لدول كبرى (GAFAM ب648.7مليار دولار و BHATX ب164.9مليار دولار سنة 2017).¹ أضف الى ذلك حدث تعيين سفير للنرويج بوادي السيليكون عاصمة الإمبراطوريات الافتراضية يؤكد على أن تلك الشركات لم تعد فاعلا فقط في مجال التقنية بل فاعلا اساسيا في السياسة الدولية وتفعيل السياسة الخارجية لأي دولة، وبالتالي ستؤثر في الجيوسياسية العالمية وتنتج عنها تحديات للمجتمع الدولي في كل

1 Xavier Seurre, IA Enjeux Stratégique pour la puissance chinoise, fev.2020 p14

المجالات الاقتصادية والأمنية والاجتماعية.. يجب معرفتها والاستعداد لها ويمكن ان نحدد أهمها في النقاط التالي:

1- الذكاء الاصطناعي سلاح اقتصادي يرهن اعادة تشكل الاحلاف الدولية

ان تسارع الاستخدام الذكاء الاصطناعي في كل المجالات بما أنتجه من آلات وخوارزميات ومنصات الكترونية للتواصل العالمي والتنافس على استغلال قواعد المعطيات والاستثمارات الخاصة به سيغير لا محالة الاقتصاد العالمي ومدى التفوق فيه من الدول والشركات وسيشكر محور والقلب النابض لها، لكن اذا ما تم اعتماده كسلاح اقتصادي فسيؤثر لا محالة على عمل الشركات العالمية، وبالتالي على آلة انتاجها وتقدمها وتحقيق الارباح المالية التي تنعكس بالضرورة على اقتصاد ودبلوماسية الدولة المحتضنة وعلى اتفاقياتها التشاركية وتحالفاتها الاستراتيجية.

يمكن ذكر مثال تطبيق الرئيس ترامب لعقوبات اقتصادية على شركة الهواوي وايقاف مديرة اعمالها المالية على اثر اتهامها بالتجسس وباستخدام امكانية تزويد العالم بتقنية الجيل الخامس لأغراض استخباراتية لصالح الصين، فتعرضت للتأثير على سمعتها وقيمتها في السوق المالي الصيني، اذ اصبحت شركة الهواوي توجد ومن خلفها الصين كدولة داعمة لها في مقابل استثمار خدماتها والمعطيات التي تجمعها عبر مختلف الصفقات مع دول العالم في ارساء شبكات الجيل الخامس، توجد في قلب صراع ايديولوجي ودبلوماسي وتجاري¹ مع الولايات المتحدة الأمريكية والذي قد ينعكس على تأثيرات سياسية واعادة بناء الاحلاف والمجالات الجغرافية والحدودية التابعة بين تلك الدول.

كما أن هناك تحد حقيقي يمكن طرحه على مستوى الاقتصادي وهو امكانية اعتماد الذكاء الاصطناعي كوسيلة او سلاح اقتصادي للتأثير او القيام بعمليات الاغراق التجاري والتأثير على الرأي العام تجاه منتج معين، ففي سنة 2015 عرف المشهد العالمي حادثا مماثلا باختراق حساب جريدة "L'Associated" الامريكية على تويتر مما أثر على شعبيتها ومصداقية ادارتها وامنها المعلوماتي وتأثرت اسهمها في سوق الاسهم الامريكي.

1 Xavier Seurre, IA Enjeux Stratégique pour la puissance chinoise, fev.2020 p17

وهذا التحد يجب أن تترقبه كل الدول وتخطط في سياساتها الخارجية لسبل مواجهة تلك التحد، وتعمل عن طريق دبلوماسيةيتها طرح التخوفات والتفاوض والتنزيل لمقتضيات دولية اتفافية لتنظيم وتوخ خطر حدوث تلك التهديدات.

2- خطر حدوث تصدعات اجتماعية بالدول بسبب تأثر سوق الشغل

إن التغير البنيوي المرتقب حدوثه على مستوى العمالة في الاقتصاد العالمي من شأنه تزايد وتطور الحوارات الاجتماعية بهذا الصدد إذ ستتأثر لامحالة علاقات القوة والتأثير بين الرأس المال والعمل كما تمت الإشارة اليه سابقا، ومن ذلك تتبعه تأثر مستوى العام للأجور واللامساواة بسبب تدمير مهن كثيرة خصوصا في الدول في طور النمو مما قد يؤدي إلى الانقسام الاجتماعي والتأثير العالمي للسيرورة الانتاجية.

وكما تمت الإشارة سابقا في التأثير المرتقب ان يحدث على سوق العمالة وحتى وان كان متباينا من دراسة لأخرى، فإنه سيطرح تهديدا حقيقيا في سوق العمل العالمي حسب ما خلصت له منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية في مقاربة اعتمدها بدراسة لتأثير أئمة المهن و المهام أنه فقط 9% من الوظائف هي التي ستعرف أئمة ب21 دولة بالمنظمة وهو وان كان بسيطا الا انه يعكس تهديدا لمستقبل العمل.¹

وبطبيعة الحال تشكل العلاقات المهنية والاجتماعية اساس استقرار وتنظيم وتقدم اي مجتمع، واي مساس بهذه العلاقات او تأثير عليها يؤدي الى تحويل في عمل وتنظيم المجتمع، وقد بدأت معالم هذه التأثيرات تظهر خصوصا بالدول المتقدمة ولاسيما نتيجة التنافس القوي بين الصين والولايات المتحدة الامريكية، فبالاستثمار وانجاز مشاريع ووسائل عمل تكنولوجياية متطورة تعتمد على آخر ما أفرزه الذكاء الاصطناعي بدأت تتأثر العديد من المهن بدولها بسبب أئمة العمل باعتماد الآلات والروبوتات الحديثة، ويتوقع ان تزايد حدة تلك التأثيرات مستقبلا على الدول.²

1 IA & AS Les perspectives qu'ouvre l'Intelligence Artificielle pour l'Audit Social rapport realiser par la DIRECTION SCIENTIFIQUE JACQUES IGALENS JEAN-MARIE PERETTI RICHARD DELAYE-ABERMACHER lors du 21E UNIVERSITE DE PRINTEMPS DE L'AUDIT SOCIAL le 31 Mai 2019 1202 GENEVE – SWITZERLAND.P42

2 HASEBROOK, J. et LOHMANN, P., "Impact of Artificial Intelligence on Data and Information Security", IPSW Strategy Series: Focus on Defense and International Security, n°608, mars 2019, p. 3.

وبطبيعة الحال لتفاد مثل هذه المخاطر المهددة للاستقرار الاجتماعي للدول، لن يتأثر هذا الأمر إلا بالتعاون الدولي عبر تفكير وعمل لدبلوماسية الدول وتفعيل مبادئ التشاور والتنسيق عبر توصيات المنظمات والمكاتب الدولية المهتمة بالموضوع حول الاجراءات الواجب اتخاذها لضمان حقوق الانسان والشغيلة والعمالة عبر مختلف العالم.

3- امكانية نشوء حرب اقتصادية جديدة حول التكنولوجيا الحديثة

اذا كان في السابق عوامل مثل الايديولوجيا والاحتلال والتوسع الاقليمي وتطور القدرة العسكرية اسباب في توتر العلاقات الدولية ونشوء الخلافات السياسية و الحروب، فانه في ظل العولمة الجديدة وتزايد الاعتماد المتبادل في توزيع السلع العالمي وترابط الاقتصاد العالمي اصبحت السيطرة على الموارد الاقتصادية ولاسيما الاستراتيجية كالنفط والغاز والمعادن النفيسة المستخدمة في الصناعات الحديثة كالسيليوم و البرانت هي المتحكمة والموجة للسياسات الدول، وبالتالي تغبرت طبيعة الصراعات لصالح انعقاد احلاف وتكتلات اقتصادية او اعتماد الاقتصاد كسلاح وعقوبات اقتصادية عوض السلاح القديم والمتطور بفضل بروز قوى نووية جديدة اضحى معها الحرب العسكرية سببا سيؤدي لتدمير البشرية جمعاء.

وقد أكد ها المعنى الكاتب الأمريكي المعروف صمويل هنجتنجتون معلنا أنه في عالم يكون فيه الصراع العسكري بين الدول الكبرى غير مرجح، ستكون القوة الاقتصادية ذات أهمية متزايدة في تحديد اسبقية أو تبعية الدول في النظام العالمي، ومن هنا مثلت كتابات العالم الأمريكي إدوارد ليتواك علم 1990 نقطة التحول فيما يسمى تطور النموذج الجيواقتصادي الذي اصبح بموجبه التنافس الرئيسي بين الدول اقتصاديا وليس عسكريا، ففي مقاله: من الجيوسياسية الى الجيواقتصادية: منطق الصراع وقواعد التجارة- توصل الكاتب الى نتيجة مفادها ان الجغرافيا الاقتصادية أصبحت تمثل إطارا تحليليا لفهم النزاعات الدولية في عالم ما بعد الحرب الباردة.¹

وبما يشهده العالم اليوم من أقطاب وترهيب وترغيب من قطبي العالم الاقتصادي والراندين في التكنولوجيا الحديثة الدكاء الاصطناعي حول عقد اتفاقات تجارية حول تقنية الجيل الخامس لتزويد دول العالم بها، وفي ظل تقدم شركة الهواوي باعتبارها أصبحت الشركة الاولى عالميا في مجال الاتصالات وسيطرتها على 29% من السوق العالمي

1 Bruna Coelho Jaegerand Pedro Vinicius Brites, Op. cit.p.24

و34% في أمريكا لجنوبية وب43% في السوق الآسيوية مستفيدة من دعم الدولة الصينية لها ماليا وماديا وجيوسياسيا، وبما أنها تنبى على تكنولوجيا فائقة التصنيع لشبه الموصلات التي تسيطر التايوان على 60% من الصناعة العالمية لها وتدعمها أمريكا لضمان تحويل انتاجها التكنولوجي لوائي السيلكون وتمكين شركات الأمريكية من تفاذي التأخر الحاصل امام شركة الهواوي الصينية، فهناك تخوف كبير لنشوء حرب اقتصادية تنتهي بالعسكرية لتؤثر على الاقتصاد والامن العالمي مما يتطلب تفعيل الدبلوماسية العالمية لترقب ومناقشة هذه التحديات في أفق تأطيرها والتصدي لوقوع تهديدات او حروب اقتصادية خطيرة.

4- تحد السياسة المالية العالمية الحالية بسبب العملة المالية الرقمية البتكوين الجديدة؛ بعد الحرب العالمية الثانية تكرست معالم النظام الدولي الجديد في المجال السياسي والاقتصادي والتجاري وايضا النقدي بفضل اتفاقية Bretton Woods وتوجهات البنك وصندوق النقد الدوليين، حيث تم اعتماد اساس تقويم العملات الدولية لا على الذهب كما كان سابقا وانما بناء على ربطها بالدولار ومدى قوة الاقتصاد والتجارة العالمية باعتماد هذه العملة، وبالتالي اصبحت عملة الدولار وامتلاكها قوة ومؤشر جديد تقاس بها قوة ونمو الدولة وبفضلها اصبحت للولايات المتحدة الأمريكية قوة التدخل والتأثير على سياسات الدول.

لكن أمام ثورة الذكاء الاصطناعي وما انتجه من سلاسل قيمة جديدة وثورة بنوية في تطور وسائل الاداء الرقمي وبروز عملة البتكوين كعملة رقمية جديدة غير دولية اخترقت السوق التجارة الالكترونية العالمية ومن شأنها أن تؤثر على العلاقات المالية الدولية بما في ذلك وسائل عمل واداء الشركات الانتاجية العالمية، وبالتالي اذا لم يتم تنظيم هذه العملة في ظل التنافس غير المسبوق حولها والتعامل بها في من المؤكد حدوث تأثير وفوضى مرتقبة بالاسواق العالمية والسياسات النقدية الدولية.

5- التحدي الاخلاقي والقانوني¹: الانسان كوسيلة في خدمة غاية

تعمل الخوارزميات على جمع المعطيات لمختلف مواطني العالم بل ولمختلف الاشياء والمنتجات ومواضيع البحث والتواصل العالمي في كل مناحي تفاعلات الحياة اليومية

1 Vincent Gabriel, L'intelligence artificielle, enjeu de puissance du XXIe siècle, Centre d'étude des crises et conflits internationaux 2020,p16.

الاجتماعية والسياسية والاقتصادية.. وتقوم بتحليلها وتخزينها لاستعمالها والتأثير بها في السلوك البشري حتى اصبحت جمع المعطيات الشخصية عبر قواعد تخزين ضخمة قطاع استراتيجي ربحي يذر ملايين الدولارات، وهو ما يشهد عليه تطور امبراطوريات التكنولوجيا الحديثة في التواصل GAFAM و BATX اذ اصبحت يمتلكون اسرار ومعطيات مواطني العالم وبالتالي يتشاركون أمن وسيادة الدول وقد يهددونها مستفيدا من غياب اطار قانوني معياري منظم على المستوى العالمي.¹

فالوسائل الاجتماعية وعمليات الشراء عبر الانترنت والبحث داخله ومختلف المراسلات لتواصلية والاشترك في الاعجاب وتقاسم الصور والشرائط تساهم في تضخيم حجم الامبراطوريات المعلوماتية بوعي من المواطنين اولاً، اذ يتخلون بمحض ارادتهم عن معطياتهم واسرارهم الحميمة حتى اصبحت الحديث عن عبودية جديدة تطوعية، كل هذا قد يؤدي الى عدم احترام الحقوق الفردية من بعض مستعملي تلك البيانات لأغراض تجارية وسياسية.. وبالتالي سرقة حياتهم الخاصة والاتجار بها لخدمة ارباح سوق جديدة اهم منتوجها الانسان البشري بل وكما عبر عن ذلك الكاتب " Olivier Ertzscheid" في كتابه "وجبة العمالة" بمجتمع او ديمقراطية الخوارزميات حيث هذه الاخيرة تراقب وتسيطر كل المجتمع الدولي.²

وبذلك يكن اعتبار اهم تحد يواجهه المجتمع الدولي وستتأثر بناء عليه العلاقات الدولية في اتجاهها الاقتصادي او القانوني او الدبلوماسي هو كيفية منع سيطرة بعض المراكز العالمية على معطيات واسرار مواطني العالم وعدم استخدامها لغرض غير اخلاقي او تمويهي لأعمال ارهابية، او للتأثير على التوجهات السياسية للمواطنين في الحملات الانتخابية مثلاً وقع في حملة انتخاب الرئيس الأمريكي "دونالد ترامب"، أو لإنجاز صفقات وارباح تجارية مثل ما تقوم به شبكات ومنصات التجارة الالكترونية العالمية بتنسيق منع شبكات التواصل الاجتماعي.

وان كانت بداية انطلاق التعرف على استغلالها لأغراض ضبطية وتشخيصية مع الأزمة العالمية المصاحبة لوباء كورونا، اذ استعملت بعض الدول قواعد معطيات الاشخاص

1 Julien Nocetti, « Intelligence artificielle et politique internationale ; les impacts d'une rupture technologique », Etudes de l'Ifri, novembre 2019 p29

² الكاتب "Olivier Ertzscheid" كتابه وجبة العمالة بمجتمع او ديمقراطية الخوارزميات.

التي وفرته شركات التواصل العالمية مثل الصين او في الاتحاد الاوربي لضبط والتحكم في انتشار الوباء عن طريق تقنين تنقل الاشخاص، الا ان المستقبل يبقى ضبابيا في غياب تنظيم قانوني دولي يحمي المواطن العالمي ويجعل من الممكن اعتماد الانسان كوسيلة لا كغاية يتأسس عليه الوجود البشري والتنظيم الدولي.

بالإضافة لذلك بدأ يظهر لدى بعض الأوساط العلمية والفكرية خوف لما تقدر تصير اليه الأمور جراء التطور المهول في صناعة الروبوتات والآلات الذاتية القيادة أو عندما تصبح هذه الأخيرة فائقة الذكاء تفوق ذكاء الانسان قد تتحول آنذاك لحركة فوق الانسانية وتشكر خطرا على الانسانية اذا ما تطورت لتستخدم كأسلحة ذاتية أو روبوتات قاتلة، ولذلك تم توقيع رسالة مفتوحة نشرت في مؤتمر IJARA سنة 2015 من طرف آلاف الناس من بينهم مفكرين وعلماء ذائعي الصيت أمثال هوكينك و Elon Mask و Steve Worzinak تطلب منع الاسلحة القادرة على الاشتغال دون تدخل انساني.¹

6- تحد الأمن والسلم والديمقراطية عبر العالم

بفعل تكنولوجيا الذكاء والتقنيات الجديدة التي انتجها مثل انترنت الاشياء والتحكم عن بعد والكاميرات المراقبة والرصد تحققت ايجابيات كبرى لمزيد من التواصل والتتبع والضبط لدى الشركات في مراقبة عملياتها وموظفيها والخواص في اطار تحقيق الامن ومراقبة المنازل والممتلكات الشخصية والحفاظ عليها، الا ان امكانية استغلال نفس التقنيات واللجوء لعملة القرصنة والسرقة للمعطيات الشخصية واستغلالها من منظمات المافيا او ارهابية اصبح يشكل خطرا جديدا يهدد المجتمع الدولي ويشكل تحديا جديدا في اطار الامن السيبراني.²

فالتهديد الذي عرفته العديد من الشركات والأسر وأيضا الدول بالتلويح لمعطياتها الشخصية والسرية والسيادية وتعرضها للاختراق، جعل مواطني العالم من مختلف المواقع السياسية والحقوقية.. ينادون بالمزيد من المجهودات الدولية في مجال التنسيق والتعاون لانجاز تشريعات ومنظمات جديدة تنسق سياسات الامن المعلوماتي والسيبراني الذي يتوقع

¹ IA le Défis actuels et l'action d'Inria, Livre Blanc, France 2016 P15.

² Intelligence artificielle et politique internationale Publié le 20 février 2020 par Michel Bouvet. <http://science-innovation-developpement.com/>

العديد من الباحثين في الموضوع انه سيشكل خطرا وتحديا قويا لمستقبل الامن والسلم الدوليين.¹

كما يمكن للذكاء الاصطناعي ان يكسر العلاقة المنطقية التاريخية في الغرب والتي ادت الى ربط الابتكار والتقدم بمسار الديمقراطية، فباعتماد تقنياته الجديدة والسيطرة عليها، مثل تقنيات التعرف السريع وبصمات الوجه الرقمية وتقنية الجيل الخامس التي تتيح للشركة المسيطرة على بنيتها التحتية مثل الهواوي الرائدة حاليا بها، ممكن ان تعتمد عليها تلك الشركة لمصالحها الخاصة أو لأهداف الدولة المستقبلية مثل الصين للسيطرة والتحكم في اسرار الادارة والمقاولات ومواطني العالم، وتهدد بالتالي الحريات الفردي وتعيد تشكيل مفاهيم الديمقراطية والسيادة العالميتين.

ويجب الاشارة للمجهودات العالية التي قامت بها مجموعة الخبراء الذين اشتغلوا على اعداد توصية أممية توجت بتوقيع جميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) يوم الخميس 25 نونبر 2021 والتي هي عبارة عن نص جديد يحدد القيم والمبادئ المشتركة اللازمة لضمان تطوير الذكاء الاصطناعي بصورة سليمة في أفق الاشتغال على توصيات ونصوص قانونية اضافية تركز لوعي العالمي والمجهودات الدولية والدبلوماسية لمواجهة التحديات والمخاطر المحتملة لتزايد التنافس الدولي على الذكاء الاصطناعي.

خاتمة

تعبّر ما تمت الاشارة اليه في المحاور السابقة عن أهمية ودور تطور الذكاء الاصطناعي بسرعة فائقة وتنوع استخداماته في كل مناحي الحياة حتى أصبح يشكل وسيلة قوة العصر الحالي والمستقبلي سواء كقوة عسكرية استخباراتية او كقوة ناعمة تستخدم ثقافيا وسياسيا عبر منتوجاته واستخداماته في السياسات الاقتصادية للدول.

فالذكاء الاصطناعي سيصبح مستقبل الاقتصاد العالمي واقتصاد كل دولة رهينا به ويتمحور حول امكاناته التي تؤدي لنمو غير مسبوق في مجالات الصناعة والنقل والصحة والطاقة.. و بذلك نفهم سبب التنافس الحميم الدائر عليه بين دول وشركات

¹ CAMMILLERI, A., « Gagner la guerre du futur : considérations juridiques et éthiques sur l'intelligence artificielle » dans *Les cahiers de propriété intellectuelle*, vol. 30, n°3, p. 767-787.

العالم باعتباره وسيلة للقوة الاقتصادية والريادة المستقبلية لأي دولة، اذ سيرهن التحولات الجيوسياسية العالمية بتأثيراته، وهناك اجماع من العديد من الباحثين على التفوق الهائل للصين والولايات المتحدة في تلك السياسات بينما أوروبا تحاول ركب السفينة وتقنين الاطار المرجعي للعمل به، أما تأخر افريقيا الاقتصادي والتنموي وركوب القطار سيجعل منها مجالا وملعبا او مستعمرة للإمبراطوريات الرقمية الجديدة.¹

ويمكن القول أنه اذا لم يتم العمل على الاستعمال الامثل لتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في تقدم البشرية والمشروعات التنموية الاقتصادية او الخيرية ومساعدة الناس وتسهيل حياتهم المادية، بل تم لحساب اغراض سياسية او ايديولوجيا او ربحية تخدم فقط مصالح حزب او دولة او شركة معينة، ستتأثر الثقة في تلك الفواعل الدولية، وبالتالي قد تخلق ازمة ثقة عالمية نتيجة التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والأمنية و التقاطبات الجيوسياسية المحدثه قد تعيد معها سياسة الحواجز والحمائية لكل دولة، اي اعادة الوطنية والاحادية نتيجة الاحتكار الاحادي لتكنولوجيا العالم أو قد تتطور لسياسات استعمارية جديدة وحروب اقتصادية مما قد ينبئ بعواقب كارثية على الأمن الاقتصادي والاستقرار السياسي العالميين.

كل السيناريوهين المحتملين التعاون او الصراع المرتبطين بانعكاسات وتحديات الذكاء الاصطناعي يجب ان يشكللا لامحالة اساس مختلف الدراسات الفكرية والاكاديمية والبرامج والسياسات العمومية التي ستبني عليها أي دولة سياساتها الوطنية او الخارجية، لأنه في الأخير وكما تمت الاشارة اليه في البحث ان مستقبل العلاقات الاقتصادية والجيوسياسية الدولية ستعرف تغيرات جوهرية يجب على الدول التحلي باليقظة واعمال الفكر التوقعي وانجاز والاستفادة من الدراسات التوقعية المستقبلية حول أهمية الذكاء الاصطناعي، وبالتالي تبني سياسات وطنية وخارجية عبر دبلوماسيةياتها المتعددة ولاسيما الاقتصادية لتكون في مستوى تطلعات القوة والريادة التي تنشدها في اهدافها ومصالحا الوطنية.

¹ Nicolas Miaillre, « Geopolitique de l'intelligence Artificielle, le retour des empires, Repères , olitique Etrangère3.2018

المصادر والمراجع

- 1- Vincent Gabriel, L'intelligence artificielle, enjeu de puissance du XXIe siècle, Centre d'étude des crises et conflits internationaux 2020,p12.
- 2- مؤسسة ماكنزي للدراسات والاستشارات www.mkinesy.com
- 3- Xavier Seurre, IA Enjeux Stratégique pour la puissance chinoise, fev.2020
- 4- Roland ROBEVEILLE ; Michelle VEYSSIÈRE, MANAGER L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ;p21 © GERESO Édition 2019, 2021
- 5- MERZ, F., « L'Europe et la course à l'Intelligence Artificielle », Analyses du Center for Security Studies, n°247, Zurich, Juin 2019, p. 1.
- 6- المنظمة العالمية للملكية الفكرية www.wipo.com
- 7- مؤسسة "جارتنر" للأبحاث والدراسات العلمية الدولية www.gartenr.com
- 8- صدر عن مؤسسة تشاثام هاوس (المعهد الملكي للشؤون الدولية) تقرير في يونيو 2018 بعنوان «الذكاء الاصطناعي والشؤون الدولية الاضطراب المنتظر» يحاول قياس اثر الذكاء الاصطناعي على السياسات الدولية وتأثيراته على الأمن العالمي وفي مجالات متنوعة كالشؤون العسكرية والأمن الاقتصادي والانساني.
- 9- مؤسسة ماكنزي للدراسات والاستشارات www.mkinesy.com
- 10- راييس ووترهاوس كوبرز هي شبكة خدمات مهنية متعددة [www,pwc.com](http://www.pwc.com)
- الجنسيات تتخذ من لندن
- 11- Julien Nocetti, « Intelligence artificielle et politique internationale ; les impacts d'une rupture technologique », Etudes de l'Ifri, novembre 2019 p25.
- 12- د.خالد حنفي علي عودة المقاربة لجيو-اقتصادية في العلاقات الدولية، مجلة السياسة الدولية عدد 224ابريل 2021 ص 4
- 13- Xavier Seurre, IA Enjeux Stratégique pour la puissance chinoise, fev.2020 p2
- 14- <https://www.m-ofknowledge.com/2019/11/CB-Insights-report-Game-Changing-Startups-2019.com.html>
- 15- www.mkinesy.com

- 16- [www,pwc.com](http://www.pwc.com) راييس ووترهاوس كوبرز هي شبكة خدمات مهنية متعددة الجنسيات تتخذ من لندن
- 17- <https://al-ain.com/article/artificial-intelligence-world-economy>
- 18- كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يوسع الفجوة بين البلدان الغنية والفقيرة بقلم: كريستيان ألونسو، وسيدارث كوشاري، وسيدرا رحمان 3 ديسمبر 2020
- 19- Plus de 40 % d'ici 2035 selon le directeur technique d'Accenture : <https://www.accenture.com/fr-fr/company-news-release-artificial-intelligence-workforce>
- 20- <https://www.accenture.com/fr-fr/insight-ai-industry-growth>
- 21- Carl Benedikt Frey & Michael A Osborne. 2013. Future of Employment: How Susceptible are Jobs to Computerisation ? Published by the Oxford Martin Programme on Technology and Employment (working paper). Oxford Martin School, University of Oxford.
- 22- <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-organizations-and-work/jobs-lost-jobs-gained-what-the-future-of-work-will-mean-for-jobs-skills-andwages#part1>
- 23- Isabelle Perdereau, Un pack IA pour accompagner les entreprises franciliennes, Livre Blanc IA, CCI ESSONE 2019 p5.
- 24- https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Downloads/Sprachversionen/20200330-jarzombek-in-der-krise-nach-vorne-schauen-arabisch.pdf?__blob=publicationFile&v=6
- 25- Julien Nocetti, « Intelligence artificielle et politique internationale ; les impacts d'une rupture technologique », Etudes de l'Ifri, novembre 2019 p19.
- 26- 26 L'avenir des économies sous le signe de l'intelligence artificielle par Charles Thibout la Tribune 18 dec 2017.
- 27- Xavier Seurre, IA Enjeux Stratégique pour la puissance chinoise, fev.2020 p14
- 28- Xavier Seurre, IA Enjeux Stratégique pour la puissance chinoise, fev.2020 p17
- 29- IA & AS Les perspectives qu'ouvre l'Intelligence Artificielle pour l'Audit Social rapport réaliser par la DIRECTION SCIENTIFIQUE JACQUES IGALENS JEAN-MARIE PERETTI

RICHARD DELAYE-ABERMACHER lors du 21E
UNIVERSITE DE PRINTEMPS DE L'AUDIT SOCIAL le 31
Mai2019 1202 GENEVE – SWITZERLAND.P42

- 30- HASEBROOK, J. et LOHMANN, P., "Impact of Artificial Intelligence on Data and Information Security", IPSW Strategy Series: Focus on Defense and International Security, n°608, mars 2019, p. 3.
- 31- Bruna Coelho Jaegerand Pedro Vinicius Brites, Op. cit.p.24
- 32- Vincent Gabriel, L'intelligence artificielle, enjeu de puissance du XXIe siècle, Centre d'étude des crises et conflits internationaux 2020,p16.
- 33- Julien Nocetti, « Intelligence artificielle et politique internationale ; les impacts d'une rupture technologique », Etudes de l'Ifri, novembre 2019 p29
- 34- الكاتب "Olivier Ertzscheid" كتابه وجبة العمالة بمجتمع او ديمقراطية

الخوارزميات

- 35- IA le Défis actuels et l'action d'Inria, Livre Blanc, France 2016 P15.
- 36- Intelligence artificielle et politique internationale Publié le 20 février 2020 par Michel Bouvet. <http://science-innovation-developpement.com/>
- 37- CAMMILLERI, A., « Gagner la guerre du futur : considérations juridiques et éthiques sur l'intelligence artificielle » dans *Les cahiers de propriété intellectuelle*, vol. 30, n°3, p. 767-787.
- 38- Nicolas Miaillre, « Geopolitique de l'intelligence Artificielle, le retour des empires, Repères , olitique Etrangère3.2018

" تخفيض كلفة تنفيذ مشاريع الأبنية البيتونية (إدارة المواقع)"

زياد احمد يعقوب الصمادي

مهندس مدني أبنية وانشاءات

بلدية الظليل

الملخص

على الرغم من توافر تقنيات التحكم المختلفة وبرامج التحكم في المشروع ، لا تزال العديد من مشاريع البناء لا تحقق أهداف التكلفة الخاصة بها. تم تكريس الأبحاث في هذا المجال حتى الآن بشكل أساسي لتحديد أسباب تجاوز التكلفة. القيمة المكتسبة هي تقنية رائدة في مراقبة وتحليل أداء المشروع وتقديم المشروع. على الرغم من أنه يسمح بالقياس الدقيق لتقدم المشروع ، ويمكنه الكشف عن أي انحرافات للوقت والتكلفة عن الخطة ، إلا أن قدرته على الإبلاغ عن مستوى الانحراف المقبول لم تتم دراسته جيدًا. هناك أبحاث محدودة تهدف إلى دراسة العوامل التي تعوق قدرة المقاولين على التحكم بفعالية في مشاريعهم. لسد هذه الفجوة ، تم إجراء مسح على 22 مؤسسة مشاريع بناء. لوحظ أن معظم مديري المشاريع والمقاولين في مصر يجدون صعوبة في التحكم في تكاليف المشروع بسبب المشاكل التي تشمل أمر التغيير والتغييرات في التصميم وأخطاء التصميم وتدهور الوضع الاقتصادي الحالي وتأخير المشروع وارتفاع أسعار المواد. تمكنت الدراسة من إثبات أن المشكلة في الواقع لم تكن في التقنيات المستخدمة ولكن نقص المعرفة بالتقنيات ، والإدارة السيئة لمنهجية التحكم في التكلفة ، والتنظيم العام السيئ للموقع وعدم كفاية الإشراف. بالإضافة إلى ذلك ، فإن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو توضيح استخدام نهج التكلفة على أساس النشاط كنظام بديل لحاسبة التكاليف لنظام محاسبة التكاليف التقليدي لتحديد التكلفة الحقيقية والدقيقة للمشاريع. تمنع التكلفة المستندة إلى النشاط تشوهات التكلفة التي لا تستطيع محاسبة التكاليف التقليدية توفيرها ، تقدم هذه الدراسة تطبيقاً ومثالاً للتطبيق على مشاريع البناء. تظهر نتائج الدراسة أن تطبيق يؤدي إلى معرفة أفضل بتسعير العطاء ، وقدرة أكبر على تقدير التكلفة وتحديث بيانات التكاليف. كما أنه يحفظ المعلومات المناسبة والضرورية للدخول إلى مقدمي العطاءات والمنافسة للفوز بهم. يساعد هذا النظام في الإشراف والرقابة على الأنشطة التي تقوم بها الشركة واتخاذ قرارات عقلانية وصحيحة. أوصت نتائج هذه الدراسة بضرورة تغيير نظام إرساء العقود التقليدي من صاحب العطاء الأول إلى الأكثر دقة.

Abstract

Despite the availability of various control technologies and project control software, many construction projects still do not achieve their cost targets. Research in this area has so far been mainly devoted to identifying the causes of cost overruns. Earned value is a leading technology for monitoring and analyzing project performance and project progress. Although it allows for accurate measurement of project progress, and can detect any deviations of time and cost from the plan, its ability to report the level of acceptable deviation has not been well studied. There is limited research aimed at examining the factors that hinder contractors' ability to effectively control their projects. To fill this gap, a survey was conducted on 22 construction project establishments. It has been observed that most project managers and contractors in Egypt find it difficult to control project costs due to problems that include change order, design changes, design errors, deterioration of the current economic situation, project delays and high material prices. The study was able to establish that in fact the problem was not in the techniques used but the lack of knowledge of the techniques, poor management of cost control methodology, general poor organization of the site and insufficient supervision. In addition, the main objective of this study is to illustrate the use of the activity-based costing approach as an alternative cost accounting system to the traditional cost accounting system to determine the true and accurate cost of projects. Activity-based costing prevents cost distortions that traditional cost accounting cannot provide, this study presents an application and an example of application to construction projects. The results of the study show that the application leads to better knowledge of bid pricing, greater ability to estimate cost and update cost data. It also saves relevant and necessary information to enter bidders and compete to win them. This system helps in supervising and controlling the activities carried out by the company and making rational and correct decisions. The results of this study recommended that the traditional contract awarding system should be changed from the first bidder to the most accurate one.

المقدمة

في مجال البناء ، يهتم جميع العملاء تقريباً بالحصول على مرافق تعمل بكامل طاقتها في الوقت والتكلفة والجودة والنطاق. الباني القادر على البناء في حدود الوقت والميزانية المقدرة ، وفقاً للمعايير والنطاق المناسبين ، يعتبر منشئاً ممتازاً. تعتبر منهجيات التحكم في التكلفة في الهندسة الإنشائية ذات أهمية حيوية بسبب التصعيد المندرج بالخطر في تكلفة البناء والذي يحتاج إلى التحكم بشكل فعال. يقدم البحث مفهوم واحتياجات وأهداف ضبط التكاليف. كما أنها تصور المصطلحات المستخدمة والمشاركين في أعمال التحكم في التكلفة. وتتركز هيئة العمل البحثي على أسباب زيادة التكلفة والخطوات المختلفة المتخذة للسيطرة على هذه الزيادة. تم تصميم الاستبيانات وإدارتها للمهنيين في صناعة البناء والتي تم تحليلها وتم استخلاص العديد من الاستنتاجات من هذا التحليل. تكشف نتيجة الاستنتاج أن إعداد التحكم في تكلفة المشروع أمر مهم للغاية لأنه سيساعد المهنيين في مجال البناء على زيادة الأموال إلى أقصى حد واستخدامها بفعالية أثناء تنفيذ المشروع. كانت التوصيات هي أنه يجب على الحكومة أن تسن سياسات مستقرة لتعزيز قيمة عملتها المحلية ، ويجب على صناعات البناء والحكومة أن تتبنى استخدام مواد محلية بديلة تكون أقل تكلفة من مواد البناء التقليدية ، وهي وسيلة للحصول على قروض ميسرة في يجب إتاحة الحد الأدنى من معدلات الفائدة للمقاولين من الباطن من قبل الحكومات ، وأخيراً ، يجب على الحكومة إنشاء هيئة تنظيمية لمراقبة قيم تكلفة الأرض بعناية في مواقع مختلفة من أجل مواجهة تجاوزات مالكي الأراضي التي تزيد بشكل عشوائي مبيعات الأراضي بشكل غير لائق مما يؤثر على إجمالي تكاليف البناء.

الغرض من البحث

لتحسين القدرة على التنبؤ بتكلفة المشروع الرأسمالي والجدول الزمني من خلال إنشاء أنظمة التحكم في المشروع لرصد نتائج المشروع والتنبؤ بها. تحدد أنظمة التحكم الفعالة الانحرافات عن خطط المشروع والالتزامات في وقت مبكر بما يكفي للتخلص من المفاجآت والسماح باتخاذ إجراءات تصحيحية.

نظرة عامة حول الموضوع

- يجب إنشاء نظام ضوابط للمشروع لكل مشروع رأسمالي. يجب أن يعتمد نطاق وتفاصيل نظام الضوابط على الحجم والتعقيد والحساسية واستراتيجية التنفيذ للمشروع المحدد. يجب أن يتضمن كل نظام للتحكم في المشروع ما يلي:
- عملية إدارة التكلفة التي تقدر تكلفة المشروع وتراقبها وتتنبأ بها وتبلغ عنها.
 - عملية إدارة التخطيط والجدولة التي تخطط لأنشطة المشروع، وتراقب إكمال تلك الأنشطة، وتتوقع توقيت الأنشطة المستقبلية، وتقارير حالة الجدول الزمني.
 - عملية إدارة التغيير التي تقدر تأثير التغيير، وتمكن وتوثق قرار التغيير، وتدمج التغيير في نطاق عمل المشروع.

الإطار النظري

في عالم عربي، هناك بعض التحديات الخطيرة التي تواجه قطاع البناء. لكونه أحد القطاعات الرئيسية في الاقتصاد، فإن قطاع التشييد والبناء له تأثير كبير على الناتج المحلي الإجمالي والتوظيف والاستثمار حيث يساهم في 4.7% على الأقل من إجمالي الناتج المحلي. انتعشت العديد من القطاعات بسبب الوضع الاقتصادي غير المستقر المرتبط بالمخاطر السياسية فيعالم العربي. شهد قطاع الإنشاءات انخفاضاً بنسبة 9.4% في الربع الأول من عام 2012 واستمر معاناته من آثار الوضع السياسي غير المستقر. هذا الانكماش، إذا استمر، سيكون له تأثير عميق على معدلات البطالة والعديد من الصناعات الأخرى. يمكن تصنيف العوامل الرئيسية التي تؤثر على قطاع البناء على النحو التالي: شركات البناء، والسياسات والاستراتيجيات الحكومية، والموارد المتاحة، والدعم المؤسسي والصناعات الداعمة. تغيرت أسعار وتكلفة عوامل إنتاج البناء مثل العمالة والمواد واستخدام الماكينة والنقل والطاقة والتكاليف الأخرى بمرور الوقت، خاصة بعد الثورة. مراقبة التكاليف كما هو محدد من قبل هو معالجة المعلومات الأولية الواردة من المشاريع والأقسام التشغيلية وقسم الموظفين الخاص وربط هذه المعلومات بتقديرات وجداول تكاليف المشروع المختلفة لغرض عرض النتائج في شكل تقارير على جميع مستويات الشركة الإدارية والعميل والوكالات الخارجية، تتضمن مراقبة التكلفة للمشروع قياس

وتجميع سجل التكلفة للمشروع وسير العمل. يتضمن أيضاً مقارنة التقدم الفعلي بالتخطيط. الهدف الرئيسي من التحكم في تكلفة المشروع هو تحقيق أقصى ربح خلال الفترة المحددة وجودة عمل مرضية.

التكلفة اللازمة

التكلفة الفعلية في صناعة البناء هي ممارسة تقييد تصميم وإنشاء منشأة رأسمالية بأقصى تكلفة. يعرف البحث (تنفيذ التكلفة المستهدفة ، من قبل جمعية المحاسبين الإداريين في كندا) أنه ممارسة مناسبة لجميع العملاء الذين يعانون من قيود مالية يجب أن يفي بها مشروع مرفق رأس المال حتى يعتبره العميل ناجحاً. التكلفة المستهدفة هي نهج إداري يقود التصميم لتقديم قيم العملاء المحددة ضمن قيود المشروع.

سعر البيع - الربح المطلوب = التكلفة المستهدفة

يحدد العميل السعر

يجب تحقيق الربح من خلال التحكم في التكاليف

خصائص التكلفة المستهدفة

1. يتعارض مع النهج التقليدي: تصميم المنتج ، تحديد التكلفة ، السعر المحدد

2. تركيز مكثف على العملاء ماذا يريدون؟

كم سيدفعون مقابل ذلك؟

هل يمكننا تحقيق ربح من ذلك؟

تخفيض تكلفة المواد

نظراً لأن المواد الخام والمواد الأخرى تحتفظ بأكثر نسبة في إجمالي التكاليف ، فقد نستنتج أن هذه تمثل العامل الرئيسي لخفض تكلفة مشروع البناء. قد يتم تخفيض هذه التكاليف عن طريق تقليل الكمية المستخدمة أو عن طريق تقليل تكاليف الشراء.

يمكن تقليل المواد الخام والمواد الأخرى المستخدمة بالطريقة التالية:

1. التوفير الأساسي ، من خلال اكتشاف مواد أخف وزناً وأكثر كفاءة من أجل تقليل وزن البناء النهائي.

2. يمكن تحقيق استهلاك المعدن والخشب من خلال الاستخدام المتكرر لنفس الأغلفة للأساسات أو الأسقف أو استخدام أغلفة منزقة ، مما يؤدي إلى تقليل وزن البناء ،

واستخدام أغلفة النفق المكانية للتدفئة يقلل من استخدام المقوى. الخرسانة ، واستخدام المواد الجاهزة وما إلى ذلك.

3. يؤدي تمديد الخرسانة والملاط إلى خفض تكلفة الأسمنت والمواد الرابطة والركام ، من خلال تقليل مصاريف مناولتها وتجريفها.

4. يؤدي التشكيل المركزي للدروع إلى توفير في الفولاذ.

تطوير جودة المشاريع من أجل القضاء على إصلاح مشاريع الجودة ، ربما من خلال تحفيز العمال أو ، الأسوأ ، من خلال إدخال تعويضات من الأطراف المذنبين. يعد تقليل تكاليف المواد أيضاً عنصراً مهماً ويمكن تحقيقه من خلال:

- استبدال المواد باهظة الثمن أو الناقصة بأخرى أرخص دون التأثير على الجودة. يمكن تحقيق هذا الجانب من خلال طلب / عرض علاقة معروف ، وهو احتمال للسوق من خلال اتباع الأسعار المنخفضة التي يقدمها الموردون أو ظهور مواد جديدة يمكن أن تؤدي إلى كفاءة المشروع ، والحصول على كميات كبيرة من نفس الموردين و الحصول على تخفيضات أو خصومات.
- يمثل خفض التكلفة لعمليات النقل والتداول وتخزين المواد الخام والمواد الأخرى طريقة لخفض التكاليف ، لأن الاستحواذ من الموردين المحليين أو من المدن المجاورة يؤدي إلى خفض تكلفة النقل.
- يمكن أيضاً خفض تكلفة النقل عن طريق بناء مستودعات الموقع لتجنب النقل من مستودع مركزي إلى الموقع بهذه الطريقة.
- يمكن أيضاً تقليل تكاليف المناولة والتخزين من خلال تحقيق خطط التنفيذ اليومية ، ويتم تحقيق إطلاق المواد الخام والمواد الأخرى من التخزين بعدد أقل ، من أجل تجنب تكاليف الوقود لعمليات التحميل والتفريغ المتتالية ، واستخدام القوة العاملة من أجل الوسائل من تلك التي تشير إلى المناولة.

تخفيض تكاليف العمالة اليدوية

يفترض الاستخدام الرشيد للقوى العاملة تنظيم عمل أفضل في الموقع ، وتوسيع نطاق أساليب العمل الممتدة ، وتوسيع الميكنة وأتمتة عمليات تنفيذ مشاريع البناء ، ولماذا لا، مصلحة العامل من وجهة نظر مادية. إيقاع الإنتاج هو أحد العوامل التي تؤثر على تكاليف الإنتاج. يفترض التنفيذ الإيقاعي التأمين في الوقت المناسب على المستندات

الفنية، وإنشاء حلول متتالية وتوريد المواد التقنية الأمثل. عدم ضمان هذه المباني يؤدي إلى انقطاع غير مبرر في عملية التنفيذ وجذب مدفوعات غير مبررة للعاملين، لأن رواتبهم تدفع حتى لو لم يعملوا، فليس خطأهم أنهم لا يعملون ولا يتحملون العواقب من سوء إدارة صاحب المشروع. يؤدي التنظيم العقلاني للتنفيذ والوظائف إلى تقليل تكاليف البناء الإجمالية وزيادة إنتاجية العمل بطريقة تلقائية. يمثل تطبيق القواعد التكنولوجية للتنفيذ، وتركيز القوى العاملة وتجنب تشتتها في مجال كبير، وتنسيق مشاريع البناء مع مشاريع التركيب، والتوزيع الرشيد للمواد، وتوزيع العمال وفقاً لتدريبهم المهني، وما إلى ذلك. أنسب الوسائل لتقليل تكاليف العمل ومعالجة التكاليف ضمنياً. يضمن تطبيق بعض أساليب العمل، مثل العمل المتسلسل أو عمل التمويه المستمر، نمو إنتاجية العمل وتقليل فترة التنفيذ وتقليل تكاليف المناولة. من خلال استخدام التقنيات المتقدمة والمواد الجديدة والمباني الجاهزة، مثل استخدام الأغلفة المنزلقة أو استبدال الأرضيات التقليدية بأخرى مغلفة من الأرضيات المصفحة بأخرى بنقرات إغلاق، يمكننا الحصول على تقليل تكاليف المناولة وتلك الخاصة بفترة التنفيذ. يضمن توسيع ميكنة وأتمتة المشروع أهم تخفيض في استهلاك العمل الحي، مما يترتب عليه نتيجة فورية زيادة إنتاجية العمل وجودة العمل المنفذ. كانت موضوعات الأتمتة والميكنة هناك دائماً نقاشات، ولكن حتى لو كنا نعيش في قرن التكنولوجيا، فإن تحديث مشاريع البناء لم يصل إلى ذلك الذي لوحظ في المجالات الأخرى من الحياة الاقتصادية والاجتماعية، حيث يتم استخدام العمل الحي بشكل مكثف، العذر المثالي الذي يستخدمه رواد الأعمال هو التكلفة الباهظة لهذه الآليات والمنشآت. ما لا يلاحظه رواد الأعمال هو أن الاستثمار مرة واحدة يؤدي إلى الحصول على فوائد عالية في الفترات التالية، لأن النتائج التي تحصل عليها الآلة لا تتوافق مع تلك التي حصل عليها البشر في قطاعات معينة من تنفيذ مشاريع البناء.

تخفيض التكاليف بالتركيبات والآليات والآلات المستخدمة في البناء

الطريقة الأولى والأكثر أهمية لخفض التكلفة باستخدام التركيبات والآليات والآلات تتمثل في الطريقة التي نختار بها الهيم، لأن الاستخدام غير الصحيح لا يؤدي فقط إلى فرملة سريعة وزيادة نفقات الإصلاح، ولكن كما أنه لا يساعد في الحصول على النتائج المطلوبة كما أن تأمين الموقع، في الوقت المحدد، مع الآليات اللازمة له أهمية

خاصة لتكلفة الآلية ، لأن تسليمها على المواليد قبل مصطلح الاستخدام يحدد التكاليف الإضافية خلال فترة الانتظار قبل استخدام الآليات ، ويكون للمعاملة بالمثل نفس التأثير ، بل في زيادة التكاليف بسبب انتظار الآليات للوصول إلى الموقع. لا يمكن استرداد هذه الأنواع من التكاليف عن طريق المواصفات وتؤدي إلى زيادة التكلفة الإجمالية للمشروع وضمنياً إلى تقليل الربح المتوقع من قبل صاحب المشروع. يمكن الحصول على الاستخدام الأمثل للآليات والآلات وقدرة التركيبات من خلال تقليل الطاقة الكهربائية والوقود ومواد التشحيم. يمكن أيضاً تحقيق هذا التخفيض في الاستهلاك من خلال الاستغلال العقلاني للآليات، وقصر الحركات والمعاملات على الضروريات فقط ، وتقصير فترات التجميع والتفكيك، وتوفير المواد وقطع التبادل وما إلى ذلك. أدركت بمساعدة الأدلة العملية من أجل معرفة تركة الآليات وخصائصها التقنية ، فإن الاستخدام المفرط قد يؤدي إلى تدهور سريع وبالتالي إلى زيادة تكاليف الجبر وكذلك إلى ضرورة استبدالها

بسبب رأس المال الأعطال التي لا يمكن إصلاحها

خفض التكلفة من خلال تنظيم الموقع

الطرق الرئيسية لتقليل تكاليف تنظيم الموقع هي:

- أولوية تنفيذ المشاريع التي يمكن استخدامها كمشاريع تنظيم الموقع.
- أولوية تنفيذ المشروع فيما يتعلق بالطرق الفرعية وشبكات المياه والصرف الصحي والطاقة الكهربائية وتنفيذها في طريقها إلى المشاريع النهائية.
- استخدام العناصر الجاهزة للإنشاءات المؤقتة المختلفة.
- استخدام المساحات الحرة والمنشآت القائمة لترتيب المستودعات وغرف النوم (إذا كان الأمر كذلك) ، وتجنب بناء مساحات مؤقتة.
- استعادة جميع المواد الممكنة من خلال هدم وتفكيك الإنشاءات والأبنية المؤقتة.

إعادة العمل في مشاريع البناء

تشير إعادة العمل في مشاريع البناء إلى الأنشطة غير الضرورية المرتبطة بالعملية أو النشاط الذي كان موجوداً منذ البداية ويتطلب إعادة بنائه. تعتبر الإخفاقات النوعية من الخصائص الواضحة للأنشطة المتاحة في البناء. من خلال تنفيذ إدارة الجودة الشاملة ، يمكن أن تصل تكلفة إعادة العمل إلى الصفر ، ولكن تجنب الأخطاء ليس ممكناً تماماً. في بعض النطاقات ، يعتمد مستوى إعادة العمل في مشاريع

البناء على عوامل خارجية مثل قدرة العمل العالية وظروف السوق. يعني زيادة في العيوب وضعف الأداء الوظيفي قد يكون بسبب نقص وصول المقاولين من الباطن إلى العمال المهرة أو الضغط الإضافي لإكمال العمل بشكل أسرع أو ناتج عن عوامل داخلية مثل الأخطاء والإغفالات والتغييرات وسوء التنسيق وضعف التواصل بين الإدارات . إعادة العمل لها تأثير معاكس على أداء وكفاءة المبنى وتقليل هوامش الربح. يمكن ذكر آثار إعادة العمل على النحو التالي :

1. وقت إضافي لإعادة العمل
2. تكاليف إضافية لإزالة الازدواجية
3. المواد الإضافية التي يتم إنفاقها على إعادة العمل والتحكم في النفقات التالية
4. العمل الإضافي لإعادة العمل

صعوبة إدارة الموارد البشرية تشير الدراسات السابقة إلى أن تكلفة إعادة العمل في إدارة المشروع السيئة يمكن أن تصل إلى 25% من قيمة العقد و 10% من التكلفة الإجمالية للمشروع. على سبيل المثال ، وفقاً للمعلومات التي تم جمعها ، فإن أكثر من 30% من أعمال البناء المتعلقة بإعادة العمل. وبحسب تقدير معهد الصناعة الأمريكي ، فإن المبالغ التي تخسرها نتيجة إعادة العمل تصل إلى حوالي 15 مليون دولار في مشاريع البناء. تؤدي إعادة العمل في جزء معين إلى إضاعة الوقت والوصول إلى الجدول الزمني مما يؤدي في النهاية إلى زيادة التكاليف. إعادة العمل أيضاً زيادة الشكاوى بسبب التكاليف الإضافية. على سبيل المثال ، يضمن المقاولون أنواعاً مختلفة من التعويضات التي يعتقدون أنها ممكنة لهم وهذا يتسبب في تكبد تكاليف إضافية. تم إجراء العديد من الدراسات من أجل تحديد تكلفة إعادة العمل في مشاريع هندسة البناء التي تم ذكرها في بعضها. لسوء الحظ ، تتكرر بعض عوامل إعادة العمل ، بدلاً من ذلك ، في المشاريع ولا يدرك مديرو المشاريع ذلك. لذلك فإن تحديد العوامل التي تؤثر على إعادة العمل والتحكم فيها يعد خطوة مهمة نحو تقليل تكلفة البناء.

عوامل إعادة صياغة في البناء

يمكن تصنيف الأسباب الجذرية لإعادة العمل في مجموعات مختلفة ، مثل العوامل المتعلقة بالعملاء، والعوامل ذات الصلة بالتصميم والعوامل المتعلقة بالمقاولين من

الباطن. ترتبط افتراضات إعادة صياغة العمل المتعلقة بالعمل بالتصميم والبناء مثل تغييرات التصميم وفقاً للطلب على العملاء. تشمل عوامل إعادة صياغة العمل:

1. الافتقار إلى الخبرة والمعرفة حول عملية التصنيع
2. هناك حاجة إلى نقص التمويل لصنع السياسة في الموقع.
3. العمل لا يشارك في المشروع
4. ملخص الأشياء غير كافية
5. ضعف التواصل مع مستشاري التصميم
6. عدم كفاية أدب العقد. افتراضات إعادة صياغة تتعلق بالتصميم بما في ذلك التغييرات التي أجراها مجموعات مختلفة مثل العملاء والمقاولين والمقاولين من الباطن والمستهلكين النهائيين. تشمل العوامل المتعلقة بالتصميم:
1. الاستخدام غير الفعال لمتطلبات إدارة الجودة.
2. الاستخدام غير الفعال لتكنولوجيا المعلومات.
3. سوء التنسيق بين مختلف أعضاء فريق التصميم.
4. التوقيت / الوقت الثابت لإكمال كل مهمة.
5. ضعف وقت التخطيط لكل عامل.
6. عدم وجود مخاض لإكمال المهام المطلوبة.
7. فائض زمني للعمال / إعادة تخصيص الوقت للأنشطة الأخرى والمشاريع.
8. تجريد التصميم الذي يجعل الوقت لا يعتبر كافياً.
9. ملخص للأدب الذي يتم تحديده فيما يتعلق بالعمل بناءً على العقد. تشمل العوامل المرتبطة بالمقاولين من الباطن الذين قد يتسببون في إعادة صياغة:

1. ضعف العمل
2. عدم كفاية مهارات الإدارة
3. استخدام مواد الجودة الرديئة
4. المشاكل المرتبطة بالمقاولين الآخرين و من التنسيق بينهم

الخاتمة

كان الهدف الرئيسي من هذا البحث هو تحسين الأداء العام لمشاريع البناء والتشييد في البلدان التي تتبع تطبيق نهج الإدارة المناسب للعملية من منظور الما قول. تم تحقيق هذا الهدف من خلال تطوير إطار عمل البناء المقترح للتحكم في التكاليف. يعتبر هذا الإطار بمثابة دليل إرشادي لتنفيذ مراقبة التكاليف.

المصادر والمراجع

1. Chitkara, K. K. (1998). Construction project management. Tata McGraw-Hill Education.
2. Tomczak, M., & Jaśkowski, P. (2020, July). Accelerating the execution of construction projects by relocating resources. In Creative Construction e-Conference 2020 (pp. 14-19). Budapest University of Technology and Economics.
3. Baci A. (2001), Costurile – Organizarea, planificarea, countabilities, calculație, control și analiză, Dacia Publishing house, Cluj.
4. Bușe G, coordinator (1994), Dicționarul complet al economiei de piață, Informația Publishing House, Bucharest.
5. neovan, F., Trif, V. (2002), Contabilitate de gestiune, Publishing house Marineasa, Timisoara; Oprea C., Man, M., Nedelcu, M.V. (2008), Contabilitate managerială, Didactics and Pedagogy Publishing house, Bucharest.
6. Miri, M., & Khaksefidi, M. (2015). Cost management in construction projects: rework and its effects. Mediterranean Journal of Social Sciences, 6(6 S6), 209-209.
7. Hafez, S. M., Aziz, R. F., & Elzebak, H. M. M. (2015). Optimal techniques for cost reduction and control in construction sites. Journal of Human Resource Management, 3(3), 17-26.
8. Adrian, J. (1987). Construction Productivity Improvement. Elsevier Science Publishing, Amsterdam, Netherlands.
9. Aref, A. (2012). Construction Blues. Business Today Egypt.

10. Australia, E. (2012). Recommended Practices for the Application of Activity-based costing Methods to Building New Australian LNG Capacity.
11. Baccarini, D. (1996). The concept of project complexity-a review. International Journal of Project Management Vol. 14, No. 4, pp. 201-204
12. Ballard, H. G. (2000). The Last Planner System of Production Control. Faculty of Engineering, The University of Birmingham.
13. Mostafa E. Shehata, K. M.-G. (2011). Towards improving construction labor productivity and projects' performance. Alexandria Engineering Journal 50, 321–330.
14. Olawale, Y. A., & Sun, M. a. (2010). Cost and Time Control of Construction Projects: Inhibiting Factors and Mitigating Measures in Practice. Construction Management and Economics, 28 (5), 509 – 526.
15. Peter Andrejev, C. C. (2012). Improving Complex Facility Construction Projects by Using an "Owner's Paladin".
16. PMI. (2008). A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide) - Fourth Edition. PMI.
17. Refaat H. Abdel-Razek, H. A.-H. (2007). Labor productivity: Benchmarking and variability in Egyptian projects. International Journal of Project Management 25,189–197.
18. Reginato, J. M., & Graham, S. T. (2011). Implementing the Last Planner™ System in Large Public Lump Sum Bidding for Building Projects. 47th ASC Annual International Conference Proceedings.

أثر إدارة المواهب في التميز المنظمي: الدور الوسيط للتوجه الابتكاري في المستشفيات الخاصة في عمان

The Impact of Talent Management on the Organizational Excellence: The
Mediating Role of the Innovative Orientation at Private Hospitals in Amman

أ. طالب عيادة علي السليحات د. أيوب احمد الصوالحة

الملخص

هدفت هذه الدراسة التعرف على أثر إدارة المواهب بأبعادها (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) في التميز المنظمي بأبعاده (بناء إستراتيجي متميز، قيادة متميزة، خدمات متميزة، ثقافة تنظيمية متميزة) من خلال الدور الوسيط للتوجه الابتكاري في المستشفيات الخاصة في عمان. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، حيث قام الباحث بتطوير إستبانة مكونة من (51) فقرة. تم توزيع (188) إستبانة على عينة عشوائية طبقية تناسبية ضمن المسميات التالية (مدير/ مساعد مدير، مشرف، رئيس قسم) من العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان، في حين بلغ عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل (173) إستبانة، ما نسبته (92%) من عينة الدراسة. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المواهب بأبعادها مجتمعة (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) في التميز المنظمي في المستشفيات الخاصة في عمان. اضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المواهب في التميز المنظمي بوجود التوجه الابتكاري كمتغير وسيط في المستشفيات الخاصة في عمان، كما أظهرت النتائج أن إدارة المواهب جاءت بمستوى أهمية مرتفعة، بينما كل من التميز المنظمي والتوجه الابتكاري جاءا بمستوى أهمية متوسط في المستشفيات الخاصة في عمان. في ضوء نتائج الدراسة الحالية، يوصي الباحث بجملة من التوصيات أهمها: ضرورة وضع إستراتيجية مبنية على معايير دقيقة للكشف عن المبدعين والموهوبين من الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان والعمل على تدريبهم لتوفير قيادات مؤهلة قادرة على استثمار طاقاتها وتقديم الأفكار الابتكارية، وضرورة حفاظ المستشفيات الخاصة في عمان على الأفراد الموهوبين فيها من خلال منحهم الحوافز المادية والمعنوية بهدف الحفاظ، واخضاعهم لمزيد من البرامج التدريبية بهدف العمل على تطويرهم في مجال عملهم .

الكلمات المفتاحية: إدارة المواهب، التميز المنظمي، التوجه الابتكاري، المستشفيات الخاصة، عمان، الأردن.

Abstract

The Impact of Talent Management on the Organizational Excellence: The Mediating Role of the Innovative Orientation at Private Hospitals in Amman

This study aimed to identify the impact of talent management in its dimensions (talent polarization, talent development, talent compensation, & talent retention) on the organizational excellence in its dimensions (Distinguished strategic building, distinguished leadership, distinguished services, and distinguished organizational culture) through innovative orientation as mediating variable at private hospitals in Amman. To achieve the objectives of the study, a descriptive analytical approach was relied, where the researcher developed a questionnaire consisting of (51) paragraph. (188) questionnaires were distributed on a proportional stratified random sample within the following names (Manager/Assistant Manager, Supervisor, Head of Department) of at private hospitals in Amman. While the number of recovered and valid questionnaires were (173) which represents (92%) of the total number of questionnaires distributed. In order to analyze the study data both of program (SPSS) and (AMOS) were used. The study reached a number of results, the most important of which are: There is a statistically significant impact at the level of ($\alpha \leq 0.05$) of talent management with its combined dimensions (talent polarization, talent development, talent compensation, & talent retention) on the organizational excellence at private hospitals in Amman, moreover there is a statistically significant impact at the level of ($\alpha \leq 0.05$) of talent management on the organizational excellence with the presence of innovative orientation as mediating variable at private hospitals in Amman. The results showed that talent management was a high level of importance at private hospitals in Amman, while both of organizational excellence and innovation orientation came at a medium level of importance at private hospitals in Amman. Based on the results of current study, the researcher recommends number of recommendations, the most important are: It is necessary to develop a strategy based on precise criteria to identify the creative and talented employees at private hospitals in Amman and training them for provide qualified leaders capable of investing their energies and presenting innovative ideas, and need for private hospitals in Amman to preserve the talented individuals by giving them material and moral incentives in order to preserve, and subjecting them to more training programs in order to work on developing them in their field of work.

Key Words: Talent Management, Organizational Excellence, Innovative Orientation, Private Hospitals, Amman, Jordan.

المقدمة

تعددت المصطلحات الادارية الحديثة في الإدارة والاعمال ولم تعد الإدارة التقليدية تتماشى مع متطلبات التغيير والتطوير والحداثة فلم يعد دور إدارة الموارد البشرية تقليديا كما كان في السابق حيث كان مقتصرًا على تحقيق الاهداف التنظيمية، واصبحت اليوم إدارة الموارد البشرية تشارك في وضع الخطط الاستراتيجية في المنظمات، مما تطلب وجود كفاءات ادارية عالية تتمتع بمهارات وقدرات متفوقة للوفاء بالمتطلبات التي فرضتها البيئة الداخلية والخارجية على المنظمات لذلك يتوجب على المنظمات السعي الدؤوب لابرار المواهب والقدرات الكامنة الموجودة لدى العاملين واستغلال الافكار والمعارف المتوفرة لديهم لتحقيق الاهداف، مما توجب على المؤسسات الخاصة تبني إستراتيجيات لاستقطاب عاملين يملكون افكار جديدة تحقق التميز المنظمي، وتسعى كذلك الى تحقيق تنمية للعاملين لديها ومنحهم الامان الوظيفي بهدف الاحتفاظ بهم وهذا يتطلب تعويضهم بالطريقة المناسبة التي تحقق العدالة. وتهدف هذه العملية الى تحقيق اقصى درجة من التميز المنظمي الذي تسعى جميع المنظمات الوصول اليه حيث ان التميز يساعد المنظمات على إدارة مواردها المادية والمعرفية بحكمة مما يؤهلها لمعرفة نقاط ضعفها وهذا يتطلب بناء إستراتيجي يتميز بقدرته على مواكبة التجديد والتطوير وكل ما يواجهه المنظمات من فرص وتحديات من البيئة الخارجية وكذلك وجود قيادة حكيمة تحتل مركزا متقدما بدلا من تكون تابعة مما يسهم في توفير خدمات ذات طابع متميز حيث تتكون العملية الانتاجية من مدخلات وعمليات ومخرجات على شكل منتجات(سلع وخدمات)، وتشكل العادات والتقاليد والاعراف والطقوس والمعتقدات والقيم التي تتكون من خلالها ثقافة المنظمات اهمية كبيرة في تحقيق اهدافها من خلال دمج هذه الثقافة مع ثقافة عاملها. وتبقى المنظمات في وضع تنافسي متميز تسعى دوما للبحث عن كل ما هو جديد من خلال ابتكار وايجاد افكار واساليب وطرق حديثة غير تقليدية وتقديم خدمات ذات طابع متميز تجعلها دوما في مكانة متقدمة، وتنمية مهارات التفكير من خلال جلسات العصف الذهني والتفاعل الاجتماعي والذي يحقق صورة ذهنية للمنظمات لدى العملاء ويساعد في ايجاد روح المنافسة وزيادة حجم الارباح وجودة الخدمات.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في إظهار أثر إدارة المواهب في التميز المنظمي من خلال دور التوجه الابتكاري في المستشفيات الخاصة في عمان في تحسين الانشطة والإجراءات التي تساهم في تحقيق الاهداف التنظيمية لضمان بقاء واستمرار العمل، ومن خلال ذلك يمكن تقسيم أهمية الدراسة الى قسمين:

الأهمية النظرية (العلمية):

تتضح الأهمية العلمية من حيث تناولها لمتغيرات إدارة المواهب بأبعادها (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) والتميز المنظمي بأبعاده (بناء إستراتيجي متميز، قيادة متميزة، خدمات متميزة، ثقافة تنظيمية متميزة) والتوجه الابتكاري، علما بأنه لم يتم التطرق لها مجتمعة في الدراسات السابقة - في حدود علم الباحث - لذلك تحاول الدراسة إغناء الجانب النظري وتحقيق فائدة للدارسين والباحثين، ويمكن اعتبار نتائج الدراسة ذات أهمية للباحثين كونها ستشكل مرجعا مهما لهم في هذا الموضوع.

الأهمية التطبيقية (العملية):

تنبثق الأهمية العملية للدراسة من حيث تركيزها على إظهار أثر إدارة المواهب في التميز المنظمي، وإظهار الأهمية للتوجه الابتكاري في المستشفيات الخاصة في عمان بإعتباره متغير وسيط بين إدارة المواهب والتميز المنظمي في المستشفيات الخاصة في عمان، وستكون نتائج وتوصيات الدراسة موجهاً لراسمي السياسات في المستشفيات الخاصة في عمان في اعمالها المستقبلية.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تسعى المستشفيات الخاصة لتحقيق التميز الذي يمكنها من النجاح والاستمرار في بيئة تسودها المنافسة الشديدة وذلك يتطلب إجراء تغييرات جذرية وطرق حديثة في السعي لمواجهة هذه التغيرات من خلال الخطط والبرامج والتي من اهمها برامج التغيير، الا أنه على الصعيد العالمي تعاني الكثير من المستشفيات الخاصة في عمان على وجه الخصوص من مشكلة عدم معرفة الأهمية لعوامل التغيير وما تحمل من آثار على التميز المنظمي، نتيجة لعدم إدراك أهمية العنصر البشري من قبل هذه المستشفيات الخاصة، وان ما يواجه تلك المستشفيات الخاصة من التحديات التي لها أثر كبير في الحيلولة من فاعليتها

وأدائها مما يعيق وصولها إلى درجة التميز المرغوب الوصول إليه، خاصة وأن بعضها تتبع العديد من الإستراتيجيات التقليدية، والتي تنعكس على مستوى التميز في الموارد والخدمات والثقافة والقيادة، الأمر الذي أ استدعى التركيز على عوامل التغيير لتحقيق التميز المنظمي، وأن المستشفيات الخاصة في عمان تبحث عن سبل النجاح عن طريق تحسين وتطوير أداء العاملين فيها لبلوغ التميز، لهذا جاءت هذه الدراسة للبحث في أثر إدارة المواهب في التميز التنظيمي من خلال التوجه الابتكاري في المستشفيات الخاصة في عمان. ويمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال التالي: ما أثر إدارة المواهب في التميز المنظمي من خلال التوجه الابتكاري في المستشفيات الخاصة في عمان؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة الأولى: Ho1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المواهب بأبعادها (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) في التميز المنظمي بأبعاده (بناء إستراتيجي متميز، قيادة متميزة، خدمات متميزة، ثقافة تنظيمية متميزة) في المستشفيات الخاصة في عمان.

الفرضية الرئيسة الثانية: Ho2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المواهب بأبعادها (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) في التوجه الابتكاري في المستشفيات الخاصة في عمان.

الفرضية الرئيسة الثالثة: Ho3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتوجه الابتكاري في التميز المنظمي بأبعاده (بناء إستراتيجي متميز، قيادة متميزة، خدمات متميزة، ثقافة تنظيمية متميزة) في المستشفيات الخاصة في عمان.

الفرضية الرئيسة الرابعة: Ho4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المواهب بأبعادها (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) في التميز المنظمي بأبعاده (بناء إستراتيجي متميز، قيادة متميزة، خدمات متميزة، ثقافة تنظيمية متميزة) من خلال التوجه الابتكاري في المستشفيات الخاصة في عمان.

التعريفات الإجرائية :

إدارة المواهب: هي وظيفة من وظائف الإدارة تتعلق بالتطوير والاستقطاب والاحتفاظ بالعاملين ذوي الاداء المرتفع مما يعود بالفائدة على المؤسسات الخاصة في عمان والعاملين فيها من حيث مكافأتهم وتحفيزهم وتنمية قدراتهم.

استقطاب المواهب: هو الحصول على العاملين الذين يتميزون بالمهارات والكفاءات التي تحتاجها المؤسسات الخاصة في عمان وتعينهم من اجل تحقيق الاهداف. تم قياسه من خلال فقرات استبانة الدراسة.

تنمية المواهب: هي عبارة عن عملية توجيه وتعليم وتطوير العاملين الموهوبين من خلال البرامج والمحاضرات واعطاء الدورات من اجل وضع خطط لتحقيق الأهداف المطلوبة لتطوير المؤسسات الخاصة في عمان. تم قياسه من خلال فقرات استبانة الدراسة.

تعويض المواهب: عبارة عن مزايا خاصة من مكافآت وتأمين صحي وضمان اجتماعي ومعاشات وينقسم الى تعويض مباشر وغير مباشر تقدمه المؤسسات الخاصة في عمان للعاملين لديها من اجل قدره على القيام بالمهام المطلوبة. تم قياسه من خلال فقرات استبانة الدراسة.

الاحتفاظ بالمواهب: هي عملية الاهتمام والتمسك بالعاملين الذين يتميزون بأفضل المواهب حيث ان المؤسسات الخاصة تبذل اقصى جهدها من اجل التمسك بهؤلاء الموهوبين من خلال المكافآت والتدريب من اجل عدم التفريط بهم. تم قياسه من خلال فقرات استبانة الدراسة.

التميز المنظمي: هي عملية الوصول الى الشفافيه والتغلب على جميع المعوقات واستغلال الفرص والتخلص من التهديدات من خلال تعزيز نقاط القوه والتخلص من نقاط الضعف من اجل التحسين والتطوير المستمر في المؤسسات الخاصة في عمان.

البناء الإستراتيجي المتميز: هو الوصول الى اتخاذ قرارات تخدم الإدارة من اجل وضع رؤيه ورساله وتحديد الاهداف لتمكين المؤسسات الخاصة في عمان من تقييم وتنفيذ النتائج التي حصلت عليها. تم قياسه من خلال فقرات استبانة الدراسة.

القياده المتميزه: هي القياده التي تستطيع التكيف مع الظروف البئيه المحيطه الداخليه او الخارجيه مما يجعل المؤسسات الخاصة في عمان تمتلك القدره على انجاز الاعمال بكفاءه عاليه في الوقت المناسب. تم قياسه من خلال فقرات استبانة الدراسة.

الخدمات المتميزة: هي عملية التحسين والتطوير المستمر من أجل الحصول أفضل الخدمات بالسرعة والوقت المناسب للمرضى والاستجابة لجميع المتغيرات المحيطه في المُستشَفَات الخاصه. تم قياسه من خلال فقرات إستبانة الدراسة.

ثقافه تنظيميه مُتميزه: هي القدرة على التكيف مع القيم والتقاليد والاعراف التي تتلائم مع بيئة المُستشَفَات الخاصّة في عَمّان وترسيخها بقوة لدى العاملين فيها من أجل القيام بالأعمال المطلوبه بكل يسر وسهوله. تم قياسه من خلال فقرات إستبانة الدراسة.

التوجه الإبتكاري: هي عبارته عن تقديم الخدمات بأفضل جوده والتصرف بكل حكمه اثناء التعامل مع المرضى واستخدام افضل التقنيات وهذا يؤدي الى تخفيف العبء والمشقه عنهم مما يمكنهم من الحصول على افضل الخدمات والعنايه تم قياسه من خلال فقرات إستبانة الدراسة.

حدود الدراسة

- أ - الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على المُستشَفَات الخاصّة في عَمّان.
- ب- الحدود الزمانية: سيتم اجراء الدراسة خلال العام الدراسي 2021/2022.
- ج- الحدود البشرية: اقتصرَت الدراسة على آراء الأفراد المبحوثين بالمسميات الوظيفية (مدير/مساعد مدير، مشرف، رئيس قسم) الذين يعملون في المُستشَفَات الخاصّة في عَمّان.

- د- الحدود الموضوعية: تم قياس المتغير المُستقل إدارة المَوَاهِب بأبعادها (استقطاب المَوَاهِب، تنمية المَوَاهِب، تعويض المَوَاهِب، الإحتفاظ بالمَوَاهِب) والمتغير التابع التميز المُنظمي بأبعاده (بناء إستراتيجي مُتميز، قيادة مُتميزة، خدمات مُتميزة، ثقافه تنظيمية مُتميزة) من خلال التوجه الإبتكاري في المُستشَفَات الخاصّة في عَمّان.

الدراسات السابقة:

قام الباحث بمراجعة العديد من الدراسات السابقة بهدف إعداد الإطار النظري وبناء نموذج خاص بالدراسة الحالية وتحديد أهم متغيراتها، وفيما يلي عرض لبعض هذه الدراسات مرتبة من الأحدث إلى الأقدم حسب الفترة الزمنية.

أولاً: الدراسات العربية

دراسة حراز (2020) بعنوان: "العوامل المحددة لتبني أنظمة الموارد البشرية السحابية وأثرها على سياسات إدارة المَوَاهِب في الشركات الصغيرة والمتوسطة"، هدفت هذه

الدراسة إلى معرفة عوامل تبني نظام الموارد البشرية السحابية واختبار علاقتها بإدارة المؤهب واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وأعتمد الباحث على بيانات المسح، وتكونت عينة الدراسة (295) من المدراء وخصائي تكنولوجيا المعلومات في معهد راية العالي في دمياط مصر، أظهرت نتائج الدراسة أن أمن المعلومات ودعم الإدارة العليا والكفاءة التكنولوجية والضغوط التنافسية لها أثر في استخدام الحوسبة السحابية، وأوصت الدراسة بوضع نظام لإدارة المبادرات المتعلقة بالحوسبة السحابية وتطبيقاتها في سياسات إدارة المؤهب.

دراسة اللوقان (2020) بعنوان: " إدارة المؤهب في الجامعات السعودية كمدخل لتحقيق الريادة الإستراتيجية تصور مقترح "؛ هدفت هذه الدراسة إلى وضع تصوري مقترح لإدارة المؤهب في الجامعات السعودية من أجل تحقيق الريادة الإستراتيجية والتعرف على ممارسة إدارة المؤهب في الجامعات السعودية من أجل تحقيق الريادة الإستراتيجية للأعضاء هيئة التدريس والإداريين ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث المنهج الوصفي المسحي واستخدم الباحث الإستبانة أداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (401) عضواً (فرداً) من هيئة التدريس والإداريين. أظهرت نتائج الدراسة أن تخطيط واستقطاب الموارد المؤهوبة والإحتفاظ بالمؤهب وتنمية وتطوير المؤهب لتحقيق الريادة الإستراتيجية في الجامعات السعودية ومدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الشخصية (الجنس، وطبيعة العمل، والمسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخدمة) بينما لا توجد فروق تعود لإختلاف الجامعات. وأوصت الدراسة بضرورة الإستفادة من التصور المقترح لتفعيل إدارة المؤهب في الجامعات السعودية لتحقيق الريادة الإستراتيجية وأيضاً بالتركيز من قبل قيادة الجامعات السعودية من أجل تحقيق متطلبات إدارة المؤهب.

دراسة العمار (2020) بعنوان: " أثر التعزيز النفسي على التميز التنظيمي دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في مدينة الحديدة "؛ هدفت هذه الدراسة الى معرفة التأثير النفسي على التميز التنظيمي بجميع أبعاده في المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة في اليمن، حيث اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الباحث الإستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات، وكانت عينة الدراسة (112) موظف وموظفة. وأظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر للعامل النفسي على مستوى التميز التنظيمي المتوسط بجميع أبعاده، كما أظهرت النتائج أنه يوجد فروقات إحصائية من خلال عينة الدراسة

للتعزيز النفسي على التميز التنظيمي بالمستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة، وأيضاً عدم وجود فروقات إحصائية لتعزيز النفسي على التميز التنظيمي بالمستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة للمتغيرات للفئة العربية. وأوصت الدراسة بالتركيز على الاهتمام النفسي لوجود أثر واضح على التميز التنظيمي ودعم النفسية للعاملين وأيضاً اكتساب العاملين المبدعين والمميزين من أجل الاستفادة منهم وتحقيق التميز التنظيمي.

دراسة شقوره، وشقوره (2020) بعنوان: " تطوير إدارة الموارد البشرية في مديريات التربية والتعليم بمحافظات فلسطين الجنوبية على ضوء نماذج التميز العالمية - دراسة إستشرافية"، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الواقع في إدارة الموارد البشرية في مديريات التربية والتعليم بمحافظات فلسطين الجنوبية وأيضاً طرح نماذج التميز التنظيمي لإدارة الموارد البشرية ومعرفة آراء الخبراء في تنمية إدارة الموارد البشرية في مديريات التربية والتعليم على نماذج التميز التنظيمي. اعتمدت في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الباحثان أسلوب التحليل الرباعي (Sowt) وأيضاً أسلوب الغائي للدراسات الإستراتيجية، تكونت العينة من الخبراء والمتخصصين في إدارة الموارد البشرية في وزارة التربية والتعليم في جامعات فلسطين. أظهرت النتائج وجود أثر لتطوير إدارة الموارد البشرية على التميز، كما أظهرت نتائج الدراسة مجموعة من النتائج منها التخطيط والإدارة للموارد البشرية وأيضاً التطوير والتدريب للموارد البشرية باهتمام ودرجة عالية. وأوصت الدراسة بنشر معايير التميز في جميع المجالات لأنظمة الموارد البشرية وعلى جميع مديريات التربية والتعليم والرجوع لها أثناء الخطط الإستراتيجية عند تنفيذها.

دراسة دغيم (2020) بعنوان: "إدارة المواهب كمتغير وسيط في العلاقات بين تكنولوجيا المعلومات والإستدامة البيئية التشغيلية دراسة ميدانية على شركات الصناعات الكيماوية في مصر"، هدفت الدراسة إلى معرفة دور إدارة المواهب كمتغير وسيط في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإستدامة البيئية التشغيلية وطبقت الدراسة على شركات الصناعات الكيماوية محل الدراسة بمصر. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الباحث بيانات المسح كأداة للدراسة، حيث أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج وجود تأثير معنوي لإدارة المواهب في العلاقة المباشرة لتكنولوجيا المعلومات متغير مستقل وأبعاد الإستدامة البيئية التشغيلية (الاقتصادي، الاجتماعي، البيئي) متغير تابع. وأوصى الباحث تفعيل دور إدارة المواهب بشركات القطاع للصناعات الكيماوية التي

تصمم البرامج من أجل جذب وتوظيف وتنمية المواهب من أجل ظروف العمل المناسبة داخل المؤسسات.

دراسة قريشي، وآخرون (2019) بعنوان: "إدارة المواهب في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: الواقع والأفاق، دراسة حالة UMD/ENMTP قسنطينة": هدفت هذه الدراسة إلى إسقاط إدارة المواهب على المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من أجل تقييم التطبيق لإستراتيجيات إدارة المواهب في فرع UMD للشركة الاقتصادية ENMTP- قسنطينة، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدم الباحث الإستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (111) مفردة من العاملين في الشركة. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى جيد التطبيق لإستراتيجيات إدارة المواهب على مستوى وحدة UMD لا يصل إلى المستوى المطلوب. وأوصت الدراسة أن الإعتماد على عامل الثقافة الذي يكون مهم وأساس في التأثير على نشاطات ونجاح إدارة المواهب في المؤسسات وأيضاً اللجوء الدائم إلى خريجي المعاهد التي تم الإتفاق معهم شركاه للحصول على أفراد يتمتعو بالكفاءة والتنوع في مصادر التوظيف.

الدراسات الأجنبية

"Investigating the role of innovative behavior in mediating the effect of transformational leadership and talent management on performance".

"تقصي دور السلوك الإبتكاري في التوسط في تأثير القيادة التحويلية وإدارة المواهب على الأداء": هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور السلوك الإبتكاري في التوسط في تأثير القيادة التحويلية وإدارة المواهب على أداء المحاضر في التعليم العالي الخاص في اندونيسيا واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. واعتمدت الدراسة على الإستبانة لإستخراج النتائج وتكونت عينة الدراسة من (230) محاضر، وأظهرت نتائج الدراسة أن القيادة التحويلية والسلوك الإبتكاري كان لهما تأثير مباشر على الأداء والقيادة التحويلية وإدارة المواهب كان لها أثر مباشر وكبير على السلوك الإبتكاري ولم يكن لإدارة المواهب أي تأثير مباشر مهم على الأداء. وأوصت الدراسة إلى تطوير وتوسيع الدراسات لتطوير أداء أكثر تعقيداً وشمولية وإجراء التحسين على السلوكيات وممارسات المبتكرة من خلال تحسين القيادة التحويلية.

"The impact of Talent Management on Innovative Capabilities An Applied study for Personnel Administration in Ain Shams University".

"أثر إدارة المواهب على القدرات الابتكارية: دراسة تطبيقية على إدارة الأفراد في جامعة عين شمس": هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر إدارة المواهب على القدرات الابتكارية مع الأخذ في الاعتبار تأثير المتغيرات الديمغرافية على إدارة المواهب في جامعة عين شمس في مصر. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة أداة للدراسة وتكونت عينة الدراسة من (100) موظف. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثير كبير لإدارة المواهب على القدرات الابتكارية وهناك تأثير كبير لتحفيز الأداء المتميز على القدرات الابتكارية. وأوصت الدراسة بضرورة التزام الإدارة العليا لإدارة المواهب وأن تكون ديمقراطية وقائمة على المهارات والتطوير وإيجاد خطه ناجحه لتعزيز القدرات الابتكارية.

"Assessing the impact of organizational culture on achieving business excellence with a moderating role of ICT".

"تقييم تأثير الثقافة التنظيمية على تحقيق التميز في العمل دور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الثقافة التنظيمية في معايير نتائج التميز في الأعمال التجارية في الامارات العربية واستكشاف الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاستبانة وتكونت عينة الدراسة من (448) مديراً وأظهرت نتائج الدراسة بأن الثقافة التنظيمية ترتبط بشكل كبير بالتميز في الأعمال وأن لها أثر كبير في تحقيق نتائج ممتازة. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين الأداء العام من خلال بقاء ثقافة تنظيمية متوازنة وقوية واستغلال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في التميز.

"Organisational talent management and perceived employer branding".

"إدارة المواهب التنظيمية والعلامات التجارية المتصورة لأصحاب العمل": هدفت هذه الدراسة معرفة الأثر المحتمل لممارسات إدارة المواهب على العلامة التجارية لأصحاب العمل في الهند. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي منهجاً للدراسة واعتمدت الاستبانة أداة للدراسة. وتكونت عينة الدراسة من (232) مديراً وأظهرت نتائج الدراسة أن إدارة المواهب لها ارتباط إيجابي بالعلامة التجارية. وأوصت هذه الدراسة بضرورة أن

تسعى المنظمات إلى فهم عميق لإدارة المواهب لتحسين العلامة التجارية وتوظيف العاملين والإحتفاظ بهم من أجل كسب حرب المواهب.

الإطار النظري

إدارة المواهب

تمهيد: التغيير هو السمة السائدة في عالم اليوم فالتقدم يأتي على ما كان يعتبر ميزات تنافسية، مما يدفع المنظمات إلى البحث عن ميزات جديدة ذلك أن التطور والتغير يسيران بحركة ديناميكية مستمره، حيث تشمل هذه الحركة جميع القوى البيئية الداخلية والخارجية وما تشكله هذه القوى من مخاطر وفرص ونقاط قوة وضعف على المنظمة، ومع ازدياد المنافسة زاد البحث عن الميزات التنافسية وذلك عن طريق تقييم واستغلال نقاط القوة الموجودة في المنظمة والبناء عليها واستخدامها كمصدر لإحراز الميزة التنافسية، وبهذا تعتبر المواهب البشرية من العاملين في المنظمات بما تمتلكه من معارف ومهارات وقدرات من أهم العوامل التي تؤدي إلى تحقيق المنظمة لمزاياها التنافسية (Lazarte, 2016).

مفهوم إدارة المواهب

ورد في معجم لسان العرب لأبن منظور (1994) على أنها وهب وهباً ووهوب والاسم الموهوب والوهبة وتواهبوا أي وهب بعضهم لبعض وتعني أعطاه الشيء. كما تشير بعض القواميس الانجليزية العربية إلى أن gifted بمعنى: موهوب ذو موهبة وفي موضع آخر: "ذكي" ذو مواهب سامية، وتعرف بعض القواميس الانجليزية مصطلح موهوب talented ومتفوق gifted ما ترجمته ذو قدرة طبيعية عظيمة (الحياصات، 2020).

ويعرف عبد الهادي (2020) الموهبة على أنها سمات معقدة تؤهل الفرد للإنجاز المرتفع في بعض المهارات والوظائف. بينما يعرف سليخ (2020) الموهبة على أنها نموذج للإدارة الشخصية التي تركز على مهارات وقابليات الموظفين الحاليين مما يؤدي إلى النهوض بقواعد الإدارة العليا، كما أنها تقدر كم الموظفين المساهمين في صناعة النجاح للمنظمة. ومن هنا تباين الباحثون والكتاب في تعيين مفهوم إدارة المواهب، فإدارة المواهب تعني عدة عناصر لعدة أشخاص، فيعني للبعض إدارة القيمة العالية للأفراد الموهوبين، وللبعض الآخر يكون تركيز إدارة المواهب بشكل عام على جميع الموظفين، وهذا يعني أن الموظفين لديهم مواهب، وعلينا تحديدها واكتشافها وتحريرها، حيث تعد إدارة المواهب من

المفاهيم الحديثة والمهمة بمجال المؤسسات بشكل عام، وتعبّر الموهبة عن مستوى الابداع للموظفين ومستوى انجازهم في العمل، إضافة لمستوى قدرة الموظفين على قيادة كافة أعمال المؤسسة (السعيد، 2017) وبالتالي فإن إدارة المواهب هي مجموعه من القدرات التي تخص أفراد مميزين عن غيرهم في المنظمه ولا يكون في المنظمات الاخرى مما يجعلها مميزه في الجوده مع تحقيق الميزه التنافسيه وتنافس الشركات في السوق وتحقيق كافة الاهداف التي تجعلها تتفوق على المنظمات المنافسه في السوق وتكون متفوقه في استخدام التكنولوجيا لأن الاشخاص الموهوبين يكونوا على قدره عاليه في استخدام هذه التقنيات الحديثه والتي يجب على المنظمات تطويرهم وتدريبهم والاهتمام بكافة الموهوبين وتتكون المواهب من عدة سمات في الانسان ومنها القدرات العامه او المتخصصه ولا يشترط ان تكون القدرات عاليه، وان المواهب لا تكون بالفطره او تكون وراثيه ولا تكون دائمه او ملازمه للأشخاص وانما هي تطوير لقدرات الشخص ويتم اكتشافها عنده من خلال خبرات العاملين في المنظمات (العطوي، 2020). كما تعرف إدارة المواهب على أنها الجدارات والقدرات الحالية والمستقبلية للعاملين وهم الأفراد من ذوي معدلات أداء أعلى ويحققون أعلى درجات التميز التنافسي (عبد اللّوي، 2019). وبهذا تعتبر إدارة المواهب عبارة تطبيق الممارسات الإستراتيجية لإدارة الموارد البشرية الهادفة إلى جذب الموظفين الموهوبين، وتطويرهم والإحتفاظ بهم بما يساهم في نجاح المنظمة في السوق (Anlesinya et al, 2019). وقد توصل الباحث من خلال المفاهيم والتعريفات السابقة إلى أن إدارة المواهب هي نهج مُنظم ومتكامل لجذب وتثنية وتدريب وتطوير المواهب والإحتفاظ بها من أجل تحقيق الأهداف الإستراتيجية وتلبية احتياجات المنظمة في المستقبل، من خلال جملة من الإستراتيجيات والممارسات التي تتبعها إدارة الموارد البشرية في المنظمة.

أهمية إدارة المواهب

إن الاهتمام بإدارة المواهب وتخطيطها وتطويرها لتحقيق أهداف المنظمات قد زاد وذلك بسبب الاستجابة للظروف والتغيرات في سوق العمل، والتماشي مع ثورة المعلومات والاتجاه نحو العولمة، حيث بدأ التركيز على جذب واستقطاب وتحفيز المواهب لتلك المنظمات الأمر الذي جعل إدارة المواهب من أهم الأولويات لدى الكثير من المنظمات والهيئات والوزارات (ابراهيم وسعد، 2015). ويوجد لإدارة المواهب دور أساسي في تطوير

قيمة المؤسسة، وتستثمر المؤسسات رؤوس أموال كبيرة لتبني وتطوير التكنولوجيا والبنية التحتية لزيادة النمو، وذلك نظراً لعدم كفاءة الموارد البشرية، كما أن الإستراتيجيات والسياسات لا تحقق النتائج المطلوبة في العديد من المؤسسات، بحيث أن الموارد البشرية تضيف قيمة عالية للمؤسسة، كما يمكن تحقيق ذلك عبر إدارة المواهب الفاعلة، والعديد من أنشطة القيمة المضافة التي تؤثر على فعالية المؤسسة (الكساسبة، 2016). كما تهدف المؤسسات لاعتماد تقنيات عديدة لجذب المواهب والإحتفاظ بهم وتنمية مواهبهم، ولكن لا توجد فرص قيمة لهؤلاء الموهوبين، على الرغم من بحث المؤسسات عليهم (Abdul Nasir et al, 2012). ويرى الباحث بأن أهمية إدارة المواهب تتضح من خلال الطاقات الكامنة للمواهب على اعتبارها المحرك الرئيسي لتحقيق الميزة التنافسية التي يكون فيها الاستثمار في الموظفين بشكل رئيسي، وذلك من أجل ضمان جودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات. تصنيفات المواهب

يمكن تصنيف المواهب داخل أي مُنظمة إلى أربعة أصناف وذلك حسب مستوى المسؤولية لكل صنف وفقاً لتصنيف (كايفي، 2018؛ Osinga, 2015)؛

1- مواهب قيادية Leadership Talent: وهم من في قمة التسلسل الهرمي للمواهب وهم القادة الموهوبون المسؤولون عن تطوير الإستراتيجية وإعدادها والتواصل معها وتنفيذها عبر المؤسسة.

2- مواهب أساسية Key Talent: تعتبر مواهب قيمة بالنسبة للمنظمة ولديها حس المنافسة القوية وتتمتع بقدرات ورؤية ثاقبة وتصور للمستقبل. وهم من قادة الفكر وذوو المهارات النادرة. وهو النوع الثاني من تصنيفات المواهب وهي المواهب الأساسية وفيها: الأفراد ضمن هذا النوع وهم في منافسة قوية، ويمكن اعتبار هذا النوع من المواهب مهماً جداً للمنظمة نظراً لقدراتها ورؤية الأفراد ورؤيتهم للمستقبل. أما الأفراد من النوع الثاني من التصنيف، فهم قادرون على تحمل المسؤولية من المستوى الأول في فترة زمنية لا تزيد عن ثلاث سنوات. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تشمل بعض الصناعات أو الأدوار أفراداً متخصصين وقادة فكريين أو أفراداً ذوي مهارات نادرة، وهذا بالإضافة إلى حقيقة أن المواهب الأساسية تمثل عادة 2-5% من الأفراد العاملين المنتشرين في التسلسل الهرمي للتصنيف.

3- مواهب جوهرية Core Talent: وهم من القوة العظمى ضمن فريق العمل، مثل موظفو الإنتاج المسؤولين عن تسليم المنتج النهائي للمستهلك أو الزبون، وفيه الأشخاص الذين ينجزون الأعمال الأساسية وينفذون ما هو مهم في المدى القصير (6-12) شهراً دون التركيز على المستقبل.

4- مواهب داعمة Support Talent: وهي من المواهب المتوافرة بسهولة، وتركز على مهارات الأفراد العاملين ضمن فريق العمل، ويتم تنفيذ الأنشطة من خلال دعم المواهب التي تدعم الأعمال غير الأساسية. غالباً ما تكون هذه الأنشطة، على سبيل المثال، الأنشطة الإدارية التي قد تكون مناسبة للأئمة، ومهارات الأفراد العاملين ضمن هذه المجموعة من المواهب متاحة بسهولة، ويمكن تغييرها في غضون أسابيع. يرى الباحث من خلال ما سبق بأنه يوجد أصناف متنوعة لإدارة المواهب ترتبط بكل من القيادة والمواهب التي يجب أن تكون رئيسية في العاملين في المنظمة، والموهبة الجوهرية هي ما تكون نادرة وغير شائعة، والمواهب الداعمة والتي ترتبط بمستوى أداء العاملين وانجازهم وتقديرهم على ذلك، وهذه المواهب حتماً ستساهم في نتائج إيجابية.

أبعاد إدارة المواهب

أولاً: استقطاب المواهب

تعرف استقطاب المواهب أنها العملية التي من خلالها يتم إيجاد المتقدمين الذين يملكون القدرات والمهارات للوظائف الشاغرة في المنظمات والبحث عن المؤهلين لشغل هذه الوظائف (ادريس والغالبى، 2011). وعرفها (Dessler, 2017) بأنها الوظيفة الإدارية التي يتم فيها تزويد المنظمات بالقوى البشرية التي تحقق الاهداف المطلوبة ويتم إنجاز أعمال المنظمات من خلال التعرف على وصف تلك الوظائف والحاجات الفعلية لشغلها. ويعرف (الاسطه، 2016) استقطاب المواهب بأنه التوظيف الرسمي الذي تقوم به إدارة الموارد البشرية في المنظمات بهدف تحسين الأداء في المنظمات ويقوم استقطاب المواهب على تقديم أفضل الكفاءة الوظيفية التي يتم خلالها تحديد المواصفات المطلوبة في الشخص المراد شغله الوظيفة والوصف الوظيفي لإختيار من تنطبق عليهم الشروط. وعرفها (French, 2013) أنها العملية التي يتم فيها البحث عن أشخاص مؤهلين ويملكون الخبرة وتمكنهم من التقدم بطلب للعمل في المنظمات للشاغر المطلوب بهدف استكمال الحصول على هذه الكفاءات اللازمة. وبين (الجاسم، 2005) ان استقطاب المواهب هو مقدرة إدارة

المنظمات على استقطاب الأشخاص ذوي الكفاءة العالية التي تساعد على تحقيق الأهداف للمنظمات وتدعم التوجهات الإستراتيجية من خلال الاداء بكفاءة وفاعلية. تتلخص أهمية استقطاب المواهب بالنظر إلى الطرق الخاصة بالاستقطاب، فأهمية استقطاب المواهب من الداخل تكمن في معرفة الموظفين بالثقافة السائدة في المنظمة وطرق العمل المتبعة فيها، إضافة إلى أن هذا النوع من الجذب يؤدي إلى رفع معنويات الموظفين في المنظمة، وتشجيعهم لبذل المزيد من الجهد من أجل الارتقاء إلى مستويات أعلى من التوظيف، أما استقطاب المواهب من الخارج يساهم في تطوير العمل الذي يؤديه الموظفون، خاصة وإن عملية جذب الأفراد من الخارج إلى المنظمة تعمل على تطوير ثقافة وقيم المنظمة وتوجهاتها الإستراتيجية، ويجب على الإدارة تحديد جودة الأفراد المطلوبة لتحقيق الأهداف والغايات المرجوة. لذلك يجب أن تقدم إدارة المنظمة الحوافز بجميع أنواعها وبرامج التدريب والتطوير لتعزيز العلامة التجارية وسمعة المنظمة في جذب المواهب البشرية بسهولة إليها (Zamanan, 2021). كما وتبرز أهمية استقطاب المواهب من خلال تركيز المؤسسة على استقطاب المواهب بشكل ينسجم مع أعمال المؤسسة وطبيعة عملها، لذلك فإن المهمة الأولى لإدارة الموارد البشرية في المؤسسات هي البحث عن المواهب واكتشافها والعمل على المحافظة عليها (Rowland, 2012).

ثانياً: تنمية المواهب

تعرف تنمية المواهب بأنها التحسين المستمر للوصول إلى تحقيق الأهداف المطلوبة بكفاءة وتحسين العملية الإدارية في منظمات الاعمال للوصول إلى الأهداف المنشودة وبأنها عملية التحسين ورفع الكفايات العملية والعملية في المنظمات النظام ككل (أوكل، 2011). عرف الشمري وغالب (2015) تطوير المواهب على أنه قدرة المؤسسة على تعزيز نقاط القوة للموهوبين لديها من خلال تدريبهم في برامج متخصصة سواء داخل المؤسسة أو خارجها، تمهيداً للتقدم والرقى في عملهم ليكونوا مصدر لتطوير الموظفين الآخرين بسبب تفوقهم وقدرتهم على حل المشكلات وتبني الأفكار والحلول الابتكارية المتميزة، مما يجعل منهم استثمار لبرامج التدريب المكلفة. يمثل هذا البعد تطوير وتحسين مهارات الأفراد الموهوبين، ومساعدتهم على كسب المقدرات والمهارات الجديدة لتحسين الأداء أو لزيادة فاعليته، وتعتبر عملية من أجل تطوير أداء العاملين وتعليمهم، ودعم أدوارهم ووظائفهم الحالية أو المستقبلية، وتركز برامج تدريب الموهوبين

على تعزيز الكفاءات والمهارات والقيم التّنظيميّة التي يحملها أولئك الأفراد وتعتمد هذه البرامج على تقييم الأداء، لتحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة. ويهتم الموهوب بتطوير نفسه داخل المنظّمة من خلال تحسين أدائه الحالي والتطلع إلى المستقبل الذي يطمح إليه، بالإضافة إلى اكتساب المهارات الفنية والسلوكية أو التحفيزية تتطلب التطوير والتدريب (الجدلي، 2020). وتعد تنمية المَوَاهِب عملية توجيه العملية نحو تطبيق المعرفة، وتمكين الأفراد من الإلمام والوعي بالقواعد والإجراءات الموجهة والمرشدة لسلوكهم، بالتالي هي عملية تعلم سلسلة من السلوك المبرمج (بن عيشي، 2012). ويجب على المؤسسات الاعتماد على عمليتي التطوير والتدريب وتنمية المهارات والقدرات في كافة مستوياتها و اعتماد إستراتيجيات الإحتفاظ بالمَوَاهِب وتطويرها (Denise, 2013). تعني تنامي قدرة الموهوبين في التعامل مع التغيرات الحادثة في البيئة المحيطة، والنجاح في تحقيق حاجاتهم وحاجات المنظّمة التي يعملون فيها ويمثل التطور عنصرا حيويا في الحياة الوظيفية بالنسبة للموهوبين في المنظّمة، ويجب أن يشمل التطور المعارف والسلوك والمهارات الخاصّة بالموظف الموهوب (الزيادي، 2016):

ثالثاً: تعويض المَوَاهِب

التعويضات نظام مكافآت لتحفيز الموظفين على الأداء، وغرس القيم والثقافة وتشجيع السلوك الجيد، وتمكين المنظّمات من تحقيق أهدافها، كما أن التعويضات عبارة عن الثمن المادي على شكل (رواتب، وأجور، وعلاوات مالية، ومكافآت مالية، وحوافز مالية) والذي يقدم خلال زمن قصير (شهر، أسبوع، يوم) من صاحب العمل (المنظّمة) لأي عامل فيها باختلاف وظيفته لقاء تقديمه جهده ووقته ومهارته، كما تشمل الخدمات والضمانات التي تقدمها المنظّمة للعاملين لخدمة وتحقيق أهداف المنظّمة (Bryant & Allen, 2013). تهدف أنظمة التعويضات إلى تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، فهي وإن كانت تعمل على رفع معنويات العاملين بالدرجة الأولى فهي في المقابل تلبي رغباتهم، إذ تقوم التعويضات بدور فاعل حساس في دفع طاقات الأفراد، وتحريك قدراتهم، وخلق الدافع لديهم لتنمية مهاراتهم، وما يترتب عليه بصورة عامة من الموازنة بين متطلبات العمل وتلبية حاجات الأفراد في آن واحد، مما يؤدي إلى استمرار المنظّمات وتنفيذ الأعمال فيها بكفاءة وفاعلية (السعودي، 2013). يقصد بالتعويضات ما تقدمه الاداره للموهوبين في المنظّمة نتيجة لما يقوموا به من جهد وانجاز مالمديهم من اعمال ومهام

وانجازات تؤدي الى تحقيق الاهداف التي تصب في مصلحة المُنظمة، وتضمن لها الحصول على سمعة طيبة للمُنظمة وتحقيق ارباح دائمة وهذا يدل على ان الاشخاص الموهوبين يملكون القدرات العاليه التي تجعل المُنظمة ان تنافس المُنظمات الاخرى وتحقيق الميزه التنافسيه وعاداً تكون هذه التعويضات اما مالهيه وهي تشمل الرواتب والمكافآت المالهيه والتعويضات غير المباشره وهي تعويضات معنويه مثل الامان الوظيفي والضمان الاجتماعي التي تؤدي الى تحقيق الرضا الوظيفي الذي ينعكس ايجابياً على المُنظمة في تحقيق اهدافها الذي ينعكس على جوده السلع والخدمات مما يؤدي الى تحقيق الميزه التنافسيه للمُنظمة (الجراح وأبو دولة، 2015).

للتعويضات أهميه كبيره لجميع أنواع المُنظمات على اختلاف قطاعاتها وللعاملين فيها، حيث يتتمثل أهميه توفر أنظمة جيدة للتعويضات في المُنظمات بما يلي (أحمد، 2017؛ Gupta, 2009)؛

1. تعتبر أحد العوامل المستخدمة لجذب العاملين للعمل وقبول الوظيفة في المُنظمات، أي انها تشكل عنصر من عناصر التنافس للحصول على العاملين المهره أو الأكفاء.
2. تعتبر التعويضات أحد الأسباب المهمة التي تعمل على إنشاء التنافس الشريف بين العاملين الموهوبين من خلال توقع المكافأة والحوافز المادية المشجعة لحالات التميز.
3. تعتبر التعويضات أحد الأسباب المهمة لاستمرار العاملين الموهوبين بعملهم في المُنظمات لأن الإخلال بنظام التعويضات سيتسبب في تكوين الخلل في ديمومة العمل والانتاج.
4. تعتبر التعويضات من القرارات الإستراتيجية لأنها تعبر عن تقدير المُنظمات لحاجات العاملين وسعيها لأشباع رغباتهم ماداموا يقدمون الأفضل للمُنظمة وأهدافها.
5. تعتبر أحد الأسباب المهمة في كسب ولاء العاملين الموهوبين في المُنظمة، فعندما يتلقى العاملين تعويضات أو حوافز لقاء كل عمل أو مهارة جديدة فإن ذلك سيشجعهم على البقاء في المُنظمة وزيادة الكفاءة الإنتاجية والإبداع في العمل.

رابعاً: الإحتفاظ بالمواهب

يصعب على أصحاب المنظمات الإحتفاظ بالموظفين وبخاصة أولئك المتميزين والموهوبين، وهذا ما أشار اليه (أوكيل، 2011) وإن اردنا ان نعرف لماذا فذلك يعزى بأن عدد كبير من الموظفين لا يشعرون بعدم الرضا عن رواتبهم. تشمل عملية الإحتفاظ بالمواهب كافة الأنشطة التي تمنع الموظفين الموهوبين من ترك العمل مع المؤسسة، وتتم عملية الحفاظ على المواهب من خلال إستراتيجيات الإحتفاظ الفاعلة بالمواهب وإعادتها للمؤسسة. تبنى عملية المحافظة على الموظفين الموهوبين الذين يتمكنون من تحقيق إستراتيجية المؤسسة، ويحملون الكفاءات والقدرات المناسبة، وملائمين لثقافة وطبيعة وعمل المؤسسة، بحيث يكونوا أكثر ملائمة لاحتياجات الوظيفة والقادرون على استمرار التكيف والتأقلم والإنتاجية العالية داخل المؤسسة، وأصبحت عملية المحافظة على المواهب في المؤسسات واحدة من أهم السمات الرئيسية لصنع الكفاءات التنظيمية لتحقيق الميزة التنافسية المستمرة، لذا أصبح من الواجب على المؤسسة الاستثمار في المواهب التي يمكن جذبها وتوظيفها والمحافظة عليها وتنميتها لأنها تعتبر موهبة وميزة تنافسية جيدة (Rowland, 2012). ويشكل الإحتفاظ بالمواهب مصدر اهتمام وتركيز أصحاب الأعمال نظراً لكونها عاملاً رئيسياً في تحقيق استمرارية تقدم المنظمات وتحقيقها للنجاح وتمكينها من تعزيز أدائها التنظيمي بالمقارنة مع المنظمات الأخرى. وذلك يتطلب الاهتمام في تقديم أفضل الخدمات للموظفين الموهوبين والحرص على راحتهم وضمان توفير بيئة عمل تناسبهم وتتلاءم مع احتياجاتهم وطبيعة عملهم، ويعد الإحتفاظ بالمواهب واحد من عمليات إدارة المواهب التي تشكل ترجمة واقعية لتمكين رأس المال البشري والاعتماد عليه في تحقيق أهداف المنظمات إلى جانب الموارد الأخرى.

التميز المنظمي

تمهيد: تواجه منظمات الاعمال اليوم العديد من التحديات والتغيرات السريعة والمعقدة في سياق بيئتها الداخلية او الخارجية؛ الامر الذي لم يجعل الاداء المنظمي المتميز احد الخيارات المطروحة بل اصبح ضرورة حتمية فرضتها هذه التحديات، والتميز ليس له حدود او موانع فهو فكر إداري يمكن ان يحدث في منظمة صغيرة او كبيرة، خدمية او صناعية، حكومية او خاصة يُمكن المنظمات على اختلاف انواعها من تحقيق البقاء

والاستمرار في خدمة اسواقها وعملائها لاطول فترة ممكنة (Goetsch & Davis, 2014).

مفهوم التميز المنظمي

أضحى البقاء والنمو كهدف للمنظمة مرهون بمدى قدرتها على التميز، وأضحى نجاحها يقاس في هذا الإطار، لأن التميز وببساطة هو مستوى الأداء الوحيد المقبول في عصر التنافسية والعولمة والمعرفة، فإذا كانت الفلسفة السائدة في الماضي هي أنه لا بقاء للمنظمات الضعيفة، فإن الفلسفة الحديثة اليوم هي أنه لا بقاء إلا للمنظمات المتميزة (القرزعي، 2018). يعد التميز بمثابة فلسفة حديثة يعود الفضل في ظهورها إلى بروز تنظيمات أخذت على عاتقها مهمة البحث عن أنجع الطرق للارتقاء بأداء المنظمات وتطويره والوصول به إلى مستويات ترضي مختلف الأطراف من ذوي المصلحة في المنظمة، وجعلت ذلك الهدف الرئيسي من وجودها (شوقي، 2010). يقصد بالتميز المنظمي حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي، تحقق مستويات غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة، بما ينتج عنه انجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون، ويرضى عنها العملاء وكافة أصحاب المصلحة في المنظمة (مسالك ورزق الله، 2017). عرف (Aryanasl et al, 2016) التميز المنظمي على أنه مجموعة العوامل والقدرات التي تسمح للمنظمة بالتفوق على مثيلاتها و أن تكون أكثر ربحية من منافسيها والحصول على حصص سوقية أكبر. أما (Durrah et al, 2020) فقد أشار إلى أن التميز المنظمي هو امكانية الجمع والتناسق والملائمة بين موارد المنظمة المختلفة والعمل على تشغيلها ضمن اطار متكامل ومترابط لتحقيق أعلى مستويات التفاعل، والوصول بذلك إلى مستوى المخرجات الذي يحقق رغبات ومنافع وتوقعات أصحاب المصلحة المرتبطين بالمنظمة. وقد خلص الباحث من خلال التعريفات السابقة إلى أن التميز المنظمي هو عملية منهجية مستمرة هادفة مخطط لها، من خلال التنسيق بين مختلف المستويات المنظمة بهدف تحقيق أعلى معدلات الكفاءة والفاعلية ومستويات الانتاجية على المدى المتوسط والبعيد.

أهمية التميز المنظمي: ان تحقيق التميز المنظمي في المنظمات من أهم الأهداف الإستراتيجية، وتبرز أهميته كمايلي: (المبيضين، 2013؛ عبد الوهاب، 2016؛ بو سالم، 2015؛ Dehaghan & Pourtaher, 2014).

- ✓ حشد جهود العمل بهدف تحقيق الكفاءة والفعالية ولتحقيق الرؤى المميزة، وتطوير اساليب عمل المنظمات، مما يؤدي الى تحقيق نمو اقتصادي واجتماعي؛ ينعكس في استمرارية المنظمات ونجاحها.
- ✓ يؤدي الى سهولة الاتصال وبشكل فعال بين العاملين في المنظمة بكافة مستوياتها الإدارية والوظيفية، وفي جميع الاتجاهات، وكذلك بين المنظمة وبيئتها الخارجية.
- ✓ يؤدي الى كفاءة إدارة العمليات، واستعمال مواردها بطريقة تتناسب مع احتياجات ورغبات المستفيدين؛ للوصول لنتائج إيجابية، ولجذب العملاء، ولتحقيق الولاء، وذلك يتضح من خلال تميز المستوى أي في داء المنظمة.
- ✓ القدرة على تحقيق ولاء ورضى العاملين ؛ مما يسهم في دفعهم لبذل جميع جهودهم وطاقتهم، مما يسهل الاحتفاظ بهم لتحقيق النجاح والتقدم.
- ✓ تحقيق واسع في التغيير والتطوير السريع، والوصول الى المنافسة غير المحدودة، بهدف الحفاظ على المكانة بين المنظمات الاخرى المنافسة.
- ✓ تحقق وتوفير قيادة كفوة، وعاملين أكفاء، والثقافة التنظيمية متميزة؛ مما ينعكس على بيئة المنظمة - دعم المنظمات لمواجهة التحديات والتي من الممكن ان تواجههم، والقدرة على التعامل مع سائر الأزمات، ومحاولة استثمار فرص ، وتحسين العمليات.

أبعاد التميز المنظمي

أولاً: بناء إستراتيجي متميز؛

يعبر البناء الإستراتيجي المتميز عن وجود رؤية مستقبلية للمنظمة مع الاخذ بعين الاعتبار التغيرات البيئية المحيطة، ووضع خطط واستراتيجيات مناسبة لتحقيقها، يشترك بها ومتفق عليها من قبل العاملون وتبني خطط موحدة شاملة ومتكاملة لمواجهة اي تحديات محيطة (حسوني، 2010). إن تحديد البناء الإستراتيجي المتميز يشير الى وضع وتحديد الرؤية طويلة الأجل للغرض الإستراتيجي التي وجدت المنظمة من أجله، والرؤية طويلة الأجل هذه توضح رؤية المنظمة من 5-10 سنوات مستقبلاً، وكفلسفة موجهة بالأهداف فإن هذه الرؤية تعكس الصورة الذهنية المثالية التي تسعى المنظمة إلى بنائها مستقبلاً (جاد الرب، 2012) البناء الإستراتيجي المتميز تمثل المهمة الأساسية

والأولى للقيادة العليا، وهي عملية تحديد صورة وشخصية المنظمة وأهدافها وخط عملها ونشاطاتها المستقبلية بهدف التأقلم مع ظروف التغييرات البيئية (مثل الفرص والتهديدات) التي القيادة العليا على المدى المتوسط والبعيد (نادر وجاسم، 2019). يعتمد تحديد البناء الاستراتيجي المتميز للمؤسسة على تطوير رؤية إستراتيجية طويلة الأمد للقصد الاستراتيجي الذي أنشأت من أجله المؤسسة، والذي يعكس بدوره وجهة النظر الشخصية للقيادة، فإذا ما استطاع القائد شرح وجهة نظره الشخصية للمرؤوسين، وأشركهم فيها فإنه سيحصل على تأييدهم لرؤيته الاستراتيجية، وهذا سيجعل الهدف الاستراتيجي مشتركاً ومفهوماً للجميع (عيد، 2016).
ثانياً: خدمات متميزة:

تعد الخدمة بشكل عام المنتج غير الملموس الذي يشمل قيمة تقدمها المنظمة كرد فعل واستجابة لحاجات ورغبات العملاء، وتقترن الخدمة مباشرة مع العميل الذي أصبح مقدم الخدمة يسعى لنيل رضا، فعند تلبية الخدمة المقدمة احتياجات ورغبات العملاء، فإنه يمكن الحكم على أنها ذات جودة جيدة، أما في حالة عدم رضا العميل عن الخدمة المقدمة فإنها تكون ذات جودة متواضعة، وعندما يتجاوز مستوى رضا العميل عن حدود الخدمة المقدمة تكون في ذلك الحين جودتها فاقت التوقعات، لذلك يمكن القول إن ما هو جيد لعميل ما قد يكون متواضعاً لعميل آخر، وحتى لو كانت الخدمة المقدمة متواضعة أو جيدة (Baghla & Garai, 2016). لذا تعكس الخدمة المتميزة درجة الرضا لدى العملاء والتي تحققها الخدمة المقدمة من خلال إشباع حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم، كما أنها تمثل مستوى التوافق بين توقعات وإدراك العملاء للخدمة، كذلك أصبحت جودة الخدمات المقدمة مهمة نتيجة تعدد المنظمات التي تقدم نفس الخدمة، مثل الخدمات المصرفية المقدمة من المصارف المختلفة، والتي تشهد منافسة شديدة في تقديم الخدمات المصرفية من أجل تحقيق رضا العملاء والحصول على أكبر قاعدة بينهم، إضافة إلى تعزيز سمعتها ومكانتها اقتصادياً بين المصارف المنافسة الأخرى (Osahon & Kingsley, 2016). والمنظمات الناجحة تسعى دوماً إلى تطوير خدماتها بشكل دائم عن طريق تقديم خدمات تفوق توقعات الزبون، وتقوم بتدريب الموظفين على كل ما هو جديد في أسلوب تقديم الخدمة للزبون بشكل احترافي، والسعي الدائم للمحافظة على الزبائن وكسب رضاهم عن طريق الاتصال والتواصل معهم بشكل دائم، إضافة إلى الاهتمام

والإيمان المطلق بجودة الخدمات من أجل النجاح ومواجهة المنافسين (العزاوي، 2010). حيث إن يعتبر كافة الزبائن المتعاملين بمثابة مستهلكين للخدمات، وان تقديم خدمات متميزة للمستهلكين، تنعكس ايجابيا في تحقيق اهداف المنظمة والحصول على الميزة التنافسية (البحيصي، 2014).

ثالثاً: قيادة متميزة:

أشار أبو النصر (2012) إلى القيادة على أنها "عملية تفاعل متبادل بين قائد ومجموعة من الناس في موقف معين، يترتب عليه تحديد أهداف مشتركة، ثم القيام بالإجراءات الفعالة بشكل جماعي غير قهري لتحقيق هذه الأهداف". وتمثل القيادة المتميزة مجموعة خطط وإستراتيجيات ومهارات وسلوكيات يعتمد عليها قادة المنظمات؛ لتحقيق الأهداف الموضوعية بكفاءة وفاعلية، وتتمثل في قدرة قائد المنظمة المتميزة على استغلال الفرص والتخلص من التهديدات في المنظمات، وتطوير الفرص، والاهتمام بالاعمال الإبداعية (النسور، 2010؛ العزب والعنزي، 2013). كما تمثل القيادة المتميزة قدرة القائد على تصور الرؤية المستقبلية للمؤسسة، والتفكير الإستراتيجي العميق، وتحديد التغيرات البيئية التي من شأنها التأثير على مستوى التحسين المستمر للمؤسسة، والعمل مع الآخرين على اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحقيق مستقبل أفضل، مع الحفاظ على مرونة التنفيذ، ومراجعة وتقويم المهام، والإجراءات (Bakir, 2017). كما هي القيادة التي تتميز بالفكر والرؤية اللذان يسهمان في استشراف المستقبل والتهيؤ له بما يوائم متغيرات البيئة الخارجية المختلفة، وذلك عبر الاستثمار الأمثل لكافة القدرات المتاحة المادية والمعنوية مع التركيز على المَوَاهِب البشرية والعمل على التطوير المستمر من خلال الابتكار والإبداع وصولاً للأهداف المتجددة التي تبقي المنظمة في وضع تميز تنافسي (Irtameh, 2018). تلعب القيادة المتميزة دوراً فعالاً في تطوير المنظمات لتحقيق أهدافها ومنحها القدرة التي تكفل لها البقاء والتطور والنمو والتكيف مع الأحداث والمتغيرات البيئية المعاصرة من خلال قدرتها على التأثير ومرونتها الفائقة في التعامل مع الأحداث، ويرتبط أداء المنظمات بشكل وثيق مع أداء القائد الإستراتيجي، ومع تزايد الضغوط والتحديات الكبيرة التي تواجه المنظمات في الوقت الحالي ظهرت الحاجة إلى قيادة فعالة يكون لها دور في تحويل هذه المنظمات إلى منظمات قوية ومتميزة (الأكلبي، 2018). القيادة المتميزة هي المسؤولة عن نجاح المنظمات أو فشلها، فالقادة المتميزون هم

المسؤولون عن تحقيق التوازن الإستراتيجي بين التطلعات والحاجات، كما أنهم المسؤولون عن التميز والمنافسة، ويعود للقيادة المتميزة السبب في تفوق منظمات على أخرى، لذلك ينبغي التخلص من الأدوار التقليدية للقيادة، فتساعد القيادة المتميزة على فهم مغزى الأحداث دون التأثير بظواهر الأمور، ولديها القدرة على اتخاذ القرارات بالسرعة الممكنة دون أن يمنعهم الخطر المتوقع (أمينة وبوفلجة، 2018).

رابعاً: ثقافة تنظيمية متميزة:

الثقافة التنظيمية عبارة عن مجموعة قيم العاملين من المؤثرين في المنظمة، مما يؤثر في قرارات وعلاقات القادة مع مرؤوسيه، وهو مزيج مركب من افكار، ومعتقدات، وعادات، وتقالي، وأساليب التفكير، وأنماطهم السلوكية، وتوقعاتهم المشتركة التي تؤثر في العاملين والمنظمة، مما ينعكس ايجاباً على جودة الخدمات (العنزي، 2012) كما ان ثقافة المنظمة تؤدي الى تحديد طريقة عمل المنظمة حيث انها تعكس قيم ومعتقدات العاملين في المنظمة، وتحدد سلوك العاملين، كما انها تؤثر على مستوى الأداء وتتمثل خصائص الثقافة التنظيمية المتميزة بالانفتاح، والتعاون، والثقة، والمصادقية، الاستباقية، الاستقلالية، التحدي، والمواجهة، والتجريب (Qawasmeh & Qawasmeh, 2013). والثقافة التنظيمية هي منظومة فاعلة من المعاني والقيم والممارسات التي تطورت واستقرت مع مرور الزمن لتصبح سمة خاصة بالمنظمة، بحيث تخلق فهماً مشتركاً بين العاملين حول ماهيتها والسلوك المتوقع منهم فيها، فهي نمط من المعتقدات والتوقعات التي تعد بمثابة المعايير التي تشكل وتوجه سلوك الأفراد والجماعات داخل المنظمة (نادر وجاسم، 2019). وعليه فإن اعتماد تشكيل ثقافة تنظيمية مركزية متميزة وسليمة يقع على عاتق القيادة العليا، ويعد تغيير الثقافة التنظيمية للمؤسسة من الأمور الصعبة جداً، والتي تضاهي في صعوبتها محاولات المؤسسة المحافظة على بقائها واستمراريتها، إلا أن القادة الإستراتيجيين الفاعلين يدركون تماماً الوقت المناسب للتغيير، وفي كثير من الأحيان يتم الاعتماد بشكل أساسي على تغيير ثقافة المؤسسة عند تنفيذ إستراتيجيتها، وغالباً ما يتم تصميم التغييرات الجذرية بالشكل الذي يتيح للمنشأة إمكانية دعم الخيارات الإستراتيجية الجديدة والتي تختلف عن الخيارات التي نفذتها المؤسسة سابقاً (Lear, 2012).

التَّوجُّهُ الإِبْتِكَاري

مفهوم التَّوجُّهُ الإِبْتِكَاري

يعرف الإِبْتِكَارُ بأنه "المقدرة على التفكير أو التحليل وهي غير موجودة عند كثير من الأفراد حيث أنهم الذين يمتلكون التفكير والتحليل للأشياء يختلفوا عن الأفراد العاديين في تفكيرهم وتحليلهم وقدرتهم على معالجتهم للأشياء" (جرادات وأخرون، 2011). كما أن الإِبْتِكَارَ هو "البقاء والاستمرار الذي تحاول المنظمة أن تسعى له من أجل المحافظة على منتجاتها التي تشمل الخدمات أو السلع حتى تستطيع التمييز بكافة خدماتها ومنتجاتها وتحقيق رغبات المستهلكين التي تحتاج إلى هذا التطوير والتحسين المستمر في السلع والخدمات وتسعى كل منظمة من التخلص من منتجاتها الحالية بكافة الطرق وابتكار منتجات من السلع والخدمات المتطورة" (الدوري وصالح، 2009). عرف كل من حداد والغدير (2004) الإِبْتِكَارَ على أنه "كل فكرة جديدة أو ممارسة جديدة أو تعبير جديد بالنسبة للفرد الذي يتبناها". أما حريز (2008) كما يعرف الإِبْتِكَارَ بأنه "عملية معينة يحاول فيها الإنسان عن طريق استخدام تفكيره وقدراته العقلية وما يحيط به من مثيرات مختلفة وأفراد مختلفين أن ينتج إنتاجاً جديداً بالنسبة له أو بالنسبة لبيئته" (جلدة وعبوي، 2006). وبهذا يُعرَّف التَّوجُّهُ الإِبْتِكَاري على أنه قدرة تكون على عدة مستويات إما الفرد، أو الجماعة، أو المنظمة، وهي عملية ذات مراحل متلاحقة ينتج عنها فكرة أو عمل جديد، وبالتالي فإن هذه القدرة يمكن تنميتها وتطويرها حسب قدرة وإمكانات الأفراد والجماعات والمنظمات (Naranjo-Valencia, 2019). هذا وعرفَ (Šarlija & Pfeifer, 2015) التَّوجُّهُ الإِبْتِكَاري عبارة عن قدرات تمتلكها المنظمة وخصائص تتميز بها وثقافة تنظيمية تشجيعية سائدة فيها تؤدي إلى حفز العاملين إلى خلق نتائج أصيلة ومفيدة تعزز من الموقع التنافسي للمنظمة. وقد توصل الباحث إلى أن التَّوجُّهُ الإِبْتِكَاري هو عبارة عن قدرة المنظمة على توفير بيئة عمل مناسبة وثقافة تنظيمية تشجع العاملين في المستويات الإدارية المختلفة على انجاز المهام الموكلة اليهم بطريقة مبدعة ومبتكرة من أجل خلق افكار جديدة وانجاز الأعمال بطريقة خلاقة بهدف تقديم خدمات ومنتجات جديدة تساعد المنظمة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية ضمن البيئة التنافسية التي تعمل فيها.

أهمية التَّوجُّهُ الإِبْتِكَاري

تنبثق أهمية التَّوجُّهُ الإِبْتِكَاري بالأسباب التي دفعت بالمنظمات للاهتمام بالإِبْتِكَار، إذ دفعت الظروف المتغيرة التي تعيشها المنظمات اليوم، سواء أكانت ظروف سياسية أو ثقافية أو اجتماعية أو اقتصادية بالمنظمات إلى الاستجابة لها بأسلوب متجدد وغير تقليدي يضمن بقاءها واستمرارها، فضلاً عن أن التطور الفني والتكنولوجي في مجال السلع

والخدمات وطرق إنتاجها وقصر دورة حياته يفرض على المنظمات الاستجابة له وما يستلزمه ذلك من تغيرات في الهيكل وأسلوب العمل والإدارة وبطرق مبتكرة، أما الجانب الآخر الذي دفع المنظمات للاهتمام بالتوجه الابتكاري من خلال سعيها إلى تحقيق جملة من الفوائد، ومنها (Naranjo-Valencia, 2019؛ Dissanayake et al, 2017)؛

1. وجود تحولات وتغيرات عالمية تجاه الاقتصاد الحر القائم على الوفاء بتوقعات الزبائن وحاجاتهم.
2. زيادة قدرة المنظمة على المنافسة مع المنظمات، وذلك من خلال السرعة في تقديم منتج جديد وتغيير العمليات الإنتاجية، وتقليل كلف التصنيع ورأس المال.
3. تحسين الجودة من خلال تقليل نسبة التالف والعدم والعيب والمرفوض، وبالتالي تحسين صورة الشركة وجعل مكانتها مقبولة للزبائن.
4. قلة الموارد وكثرة الخبرة مما يزيد من الحث على الابتكار للإيفاء بالاحتياجات، وتعزيز وتنشيط أداء المنظمة بشكل عام.

خصائص التوجه الابتكاري

ينبثق التوجه الابتكاري من الابتكار حيث أشار (Bozhuk & Pletneva, 2017) أن للتوجه الابتكاري عدة خصائص وسمات تحدده وتوضحه في إطار عمل منظمة الأعمال، والتي يمكن إجمالها في الآتي:

- ✓ الابتكار بطبيعته منتج ملموس أو عملية يمكن رؤيتها في الثقافة التنظيمية داخل منظمات الأعمال.
- ✓ الابتكار بحد ذاته شيء جديد بالنسبة لمنظمة الأعمال وليس مجرد أمر عارض، بحيث يكون الابتكار جزءاً من الثقافة التنظيمية لمنظمة الأعمال وآلية عمل يتم تبنيها من قبل الأفراد العاملين والإدارات المختلفة.
- ✓ الابتكار يجب أن يكون مرتكزاً على مجموعة من الأسس، ويتوفر له الدعم بدءاً من الإدارة العليا حتى الوصول إلى أقل فرد داخل المنظمة.

الطريقة والإجراءات

نوع وطبيعة الدراسة: يمكن اعتبار الدراسة الحالية على أنها تطبيقية من حيث طبيعتها، وإيضاحية من حيث الغرض، والتي تستخدم فيها الباحث المنهج الكمي الذي يركز على البحث في الظاهرة محل الدراسة كما هي في الواقع مع الوصف الدقيق لها، ثم السعي نحو تحليل علاقة الارتباط بين المتغير المستقل (إدارة المواهب) والمتغير التابع (التميز

المنظمي)، والمتغير الوسيط (التوجه الابتكاري)، من أجل التعرف على الأثر الذي يحدثه المتغير المستقل في المتغير التابع بوجود المتغير الوسيط، من أجل الخروج بنتائج واستخلاص توصيات تسهم في تحسين الواقع وتطويره.

مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع المدراء في المستشفيات الخاصة في عمان والبالغ عددها (43) مستشفى، حيث تم مخاطبة جميع هذه المستشفيات، وتم الحصول على معلومات فقط لـ (28) مستشفى، بينما رفضت باقي المستشفيات الأخرى التزويد بأي معلومات، أما وحدة المعاينة تتمثل بالعاملين بالوظائف القيادية والاشرفية في المستشفيات الخاصة في عمان ضمن المسميات التالية (مدير/ مساعد مدير، مشرف، رئيس قسم) والبالغ عددهم (368) مديراً ومديرة. والجدول رقم (1) يبين أسماء المستشفيات الخاصة المبحوثة وأعداد المدراء فيها.

جدول (1) أسماء المستشفيات الخاصة المبحوثة وأعداد المدراء فيها

ت	اسم المستشفى	عدد المدراء	ت	اسم المستشفى	عدد المدراء
1	الاستشاري	14	15	عمان الجراحي	12
2	الأقصى	7	16	المقاصد	12
3	الهلال الاحمر	13	17	الحميدة	10
4	الاسراء	21	18	دار السلام	12
5	الامل	12	19	فرح	13
6	عاقله	12	20	المواساة	11
7	الشميساني	18	21	ابن الهيثم	19
8	الحرمين	11	22	الاسلامي	18
9	البيادر	11	23	فلسطين	11
10	عبدالهادي للعيون	11	24	لوزميلا	18
11	العيون التخصصي	14	25	الجزيرة	18
12	هبة	13	26	الخنساء	11
13	الحنان	13	27	ماركا الاسلامي	8
14	الجاردنز	16	28	فلادلفيا	9
المجموع		186	المجموع		182
المجموع الكلي					368

المصدر: دائرة الموارد البشرية في المستشفيات الخاصة المبحوثة للعام (2021).

5.4 عينة الدراسة: قام الباحث باختيار عينة عشوائية طبقية متناسبة تمثل مجتمع الدراسة وهم جميع المدراء في المستشفيات الخاصة المذكورة في الجدول رقم (2)، واعتماداً

إلى حجم المجتمع الكلي بحيث ستكون نسبة الخطأ المسموح (5%) وباعتماد على جدول تحديد حجم العينة فأن حجم العينة سيكون (188) مديراً وفقاً لجدول حجم العينات (Sekaran, & Bougie, 2016) موزعاً حسب ماهو مبين بالجدول رقم (3) ويمكن الوصول إلى حجم العينة المطلوب من كل طبقة بموجب القانون: عدد العناصر من كل طبقة = (حجم الطبقة / حجم المجتمع) * حجم العينة المطلوب. وبهذا تم توزيع (188) استبانة الكترونية - تم اعدادها بواسطة (Google Forms) - على أفراد عينة الدراسة، واسترد منها (178) استبانة، وكان عدد الصالح منها للتحليل الاحصائي (173) استبانة، ما نسبته (92%) من عينة الدراسة.

جدول (2) أعداد الموظفين ووحدة المعاينة والتحليل وفق عينة الدراسة

ت	اسم المُستشفى	عدد المدراء	ت	اسم المُستشفى	عدد المدراء
1	الاستشاري	7	15	عَمَّان الجراحي	6
2	الأقصى	4	16	المقاصد	6
3	الهلال الاحمر	7	17	الحميدة	5
4	الاسراء	8	18	دار السلام	6
5	الامل	6	19	فرح	7
6	عاقله	6	20	المواساة	6
7	الشميساني	9	21	ابن الهيثم	10
8	الحرمين	6	22	الاسلامي	9
9	البيادر	6	23	فلسطين	6
10	عبدالهادي للعيون	6	24	لوزميلا	9
11	العيون التخصصي	7	25	الجزيرة	9
12	هبه	7	26	الخنساء	6
13	الحنان	7	27	ماركا الاسلامي	4
14	الجاردنز	8	28	فلادلفيا	5
المجموع		94	المجموع		94
المجموع الكلي		188			

مصادر جمع البيانات والمعلومات

أولاً: المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب العربية والأجنبية، والدوريات والمقالات والتقارير ذات الصلة بموضوع الدراسة كما تم البحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة، وذلك بهدف إعداد الإطار النظري الخاص بهذه الدراسة، وبناء أنموذج الدراسة، وتحديد متغيراتها.

ثانياً: المصادر الأولية: قام الباحث بتطوير استبانة الدراسة للحصول على البيانات من الأفراد المبحوثين، حيث اشتملت على عدد من الفقرات تتعلق بأثر إدارة المواهب في التميز المنظمي من خلال الدور الوسيط للتوجه الابتكاري في المستشفيات الخاصة في عمان، ووزعت على عينة الدراسة بمقدار (188) استبانة.

أداة الدراسة: قام الباحث بتطوير استبانة ذات علاقة بموضوعها، وذلك بالاعتماد على الإطار النظري لهذه الدراسة، والدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها، وقد اشتملت الاستبانة على ثلاثة أجزاء:

أ- الجزء الأول: البيانات الديموغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة (النوع الاجتماعي، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، وعدد سنوات الخدمة).

ب- الجزء الثاني: تضمن الفقرات التي سعت لقياس مستوى إدارة المواهب في المستشفيات الخاصة في عمان، حيث اشتمل على (20) فقرة توزعت على أربعة أبعاد هي: (استقطاب المواهب، وتنمية المواهب، وتعويز المواهب، والإحتفاظ بالمواهب).

ج- الجزء الثالث: اشتمل الفقرات التي تقيس مستوى التميز المنظمي في المستشفيات الخاصة في عمان، وتضمن (20) فقرة وزعت على أربعة أبعاد هي: (رضا العملاء، كفاءة العمليات الداخلية، التعلم والنمو).

د- الجزء الرابع: اشتمل الفقرات التي تقيس مستوى التوجه الابتكاري في المستشفيات الخاصة في عمان، وتضمن (11) فقرة.

صدق أداة الدراسة: للتحقق من صدق أداة الدراسة، قام الباحث بعرضها على مجموعة محكمين من ذوي الاختصاص والخبرة من أعضاء هيئة التدريس في أقسام كليات الإدارة في الجامعات الأردنية، للحكم على مدى صلاحيتها، وقد طلب من المحكمين الحكم على جودة محتوى الفقرات، ومدى ملاءمة الفقرة للمجال الذي إندرجت تحته، والصياغة اللغوية وسلامتها، وما يروته مناسباً سواء أكان بالحذف أم الدمج أم الإضافة. وقد تم الأخذ بتوجيهات ومقترحات أعضاء لجنة التحكيم، حيث تم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة وبذلك ظهرت الاستبانة في صورتها النهائية.

شبات أداة الدراسة: يقصد بالثبات إمكانية الوصول إلى البيانات نفسها عند إعادة التطبيق باستخدام أداة الدراسة ذاتها على الأفراد ذاتهم ضمن الظروف نفسها،

وللتأكد من ثبات أداة الدراسة قام الباحث بتطبيق مُعادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وتتراوح قيمه بين (0-1) بحيث تكون هذه القيم مقبولة عند نسبة معامل الثبات (0.70) فما فوق (Sekaran & Bougie, 2016). حيث جاءت النتائج كما هو مبين بالجدول (3).

جدول (3): معاملات الثبات بطريقة (كرونباخ ألفا) لمجالات أداة الدراسة وأبعادها

المجال	عدد الفقرات	البعد	معامل (كرونباخ ألفا)
إدارة المواهب	5	استقطاب المواهب	0.914
	5	تنمية المواهب	0.902
	5	تعويض المواهب	0.919
	5	الإحتفاظ بالمواهب	0.863
	20	إدارة المواهب ككل	0.954
التميز المنظمي	5	بناء إستراتيجي مُتميز	0.897
	5	قيادة مُتميزة	0.901
	5	خدمات مُتميزة	0.908
	5	ثقافة تنظيمية مُتميزة	0.908
	20	التميز المنظمي ككل	0.963
التوجه الابتكاري	11	التوجه الابتكاري	0.939

يُظهر الجدول (3) أن قيم معامل الثبات لأبعاد الدراسة كانت مقبولة لأغراض التطبيق، حيث كانت ما بين (0.863-0.963)، وهي قيم مُرتفعة ومقبولة لغايات التطبيق، وهو ما يدل على أن إستبانة الدراسة تتمتع بصورة عامة بمعامل ثبات عال وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة. اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح قام الباحث بتشخيص مشكلة الارتباطات الداخلية للمتغيرات المُستقلة، حيث تم الاعتماد على حساب معامل التباين المسموح به (Tolerance) لكل من المتغيرات المُستقلة وكذلك الاختبار معامل التضخم (Variance Inflation Factor: VIF)، بحيث يجب أن تكون قيم (VIF) أقل من (10) لجميع المتغيرات المُستقلة وقيم (Tolerance) أكبر من (0.05) (Sekaran & Bougie, 2016). الجدول رقم (4) يوضح ذلك.

جدول (4): اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لأبعاد المتغير المستقل

البعد	التباين المسموح (Tolerance)	معامل تضخم التباين (VIF)
استقطاب المواهب	0.48	2.07
تنمية المواهب	0.29	3.44
تعويض المواهب	0.43	2.34
الإحتفاظ بالمواهب	0.37	2.67

يتضح من الجدول (4) أن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع أبعاد المتغير المستقل كانت أقل من (10)، بينما كانت قيمة اختبار معامل التباين المسموح به (Tolerance) لجميع الأبعاد أكبر من (0.05)، الأمر الذي يعني أنه لا يوجد ارتباط عالي بين أبعاد المتغير المستقل، وبالتالي يمكن استخدامها جميعها في نموذج الانحدار، ومعرفة أي من هذه الأبعاد لها أثر دال إحصائياً على المتغير التابع، وكذلك معرفة النسبة المئوية لذلك الأثر إن وجد.

اختبار فرضيات الدراسة

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسة الأولى: H_{01} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المواهب بأبعادها (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الإحتفاظ بالمواهب) في التميز المنظمي بأبعاده (بناء إستراتيجي متميز، قيادة متميزة، خدمات متميزة، ثقافة تنظيمية متميزة) في المستشفيات الخاصة في عمان.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد إدارة المواهب بأبعادها مجتمعة (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الإحتفاظ بالمواهب) في التميز المنظمي، الجدول رقم (5) يوضح ذلك.

جدول (5): نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد إدارة المواهب بأبعادها مجتمعة (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الإحتفاظ بالمواهب) في التميز المنظمي

البعد	β	T	الدلالة الإحصائية	R	R^2	Adjusted R Square	F	الدلالة الإحصائية
استقطاب المواهب	0.26	5.20	0.00	0.895	0.801	0.796	168.63	0.00
تنمية المواهب	0.36	5.59	0.00					
تعويض المواهب	0.09	1.69	0.09					
الإحتفاظ بالمواهب	0.31	5.54	0.00					

يُظهِر من جَدُول (5) ما يلي:

1. وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مُستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المَوَاهِب بأبعادها مُجتمعة (استقطاب المَوَاهِب، تنمية المَوَاهِب، تعويض المَوَاهِب، الإحتفاظ بالمَوَاهِب) في التميز المنظمي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.895) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وبلغت قيمة (R-square) (0.796) وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر قدرة إدارة المَوَاهِب على التميز المنظمي ككل، بمعنى أن إدارة المَوَاهِب تفسر ما قيمته (79.6%) من التغير الحاصل في التميز المنظمي، وبلغت قيمة الاختبار (F) (168.63) بدلالة إحصائية (0.00) وهي قيمة دالة إحصائياً تدل على وجود تباين في قدرة المتغيرات المستقلة على التأثير في المتغير التابع، بالتالي ترفض الفرضية الرئيسية الأولى بالصيغة الصفرية وتقبل بالصيغة البديلة والتي مفادها "يُوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مُستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المَوَاهِب بأبعادها (استقطاب المَوَاهِب، تنمية المَوَاهِب، تعويض المَوَاهِب، الإحتفاظ بالمَوَاهِب) في التميز المنظمي بأبعاده (بناء إستراتيجي مُتميز، قيادة مُتميزة، خدمات مُتميزة، ثقافة تنظيمية مُتميزة) في المُستشفيات الخاصة في عمان".
 2. وجود أثر دال إحصائياً عند مُستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد (استقطاب المَوَاهِب، تنمية المَوَاهِب، الإحتفاظ بالمَوَاهِب) على التميز المنظمي ككل، حيث كانت قيم (T, B) دالة إحصائياً.
 3. عدم وجود أثر دال إحصائياً عند مُستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد (تعويض المَوَاهِب) على التميز المنظمي ككل، حيث كانت قيم (T, B) غير دالة إحصائياً.
- النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الثانية: H02: لا يُوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مُستوى معنويه ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المَوَاهِب بأبعادها (استقطاب المَوَاهِب، تنمية المَوَاهِب، تعويض المَوَاهِب، الإحتفاظ بالمَوَاهِب) في التوجه الإبتكاري في المُستشفيات الخاصة في عمان.
- للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق مُعادلة الإنحدار المُتعدد للدراسة أثر أبعاد إدارة المَوَاهِب بأبعادها مُجتمعة (استقطاب المَوَاهِب، تنمية المَوَاهِب، تعويض المَوَاهِب، الإحتفاظ بالمَوَاهِب) في التوجه الإبتكاري، الجدول رقم (6) يوضح ذلك.

جدول (6): نتائج تطبيق مُعادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد إدارة المواهب بأبعادها مُجمِعة (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) في التوجه الابتكاري

البعد	β	T	الدلالة الإحصائية	R	R^2	Adjusted R Square	F	الدلالة الإحصائية
استقطاب المواهب	0.154	2.658	0.009	0.853	0.728	0.722	112.435	0.000
تنمية المواهب	0.261	3.499	0.001					
تعويض المواهب	0.183	2.977	0.003					
الاحتفاظ بالمواهب	0.373	5.670	0.000					

يُظهر من جدول (6) وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مُستوى الدلالة (0.05) $(\alpha \leq)$ لإدارة المواهب بأبعادها مُجمِعة (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) في التوجه الابتكاري، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.853) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين المتغيرات المُستقلة والمتغير التابع، وبلغت قيمة (R-square) (0.728) وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر قدرة إدارة المواهب على التوجه الابتكاري ككل، بمعنى أن إدارة المواهب تفسر ما قيمته (72.8%) من التغير الحاصل في التوجه الابتكاري، وبلغت قيمة الاختبار (F) (112.435) بدلالة إحصائية (0.00) وهي قيمة دالة إحصائياً تدل على وجود تباين في قدرة المتغيرات المُستقلة على التأثير في المتغير الوسيط، بالتالي ترفض الفرضية الرئيسية الثانية بالصيغة الصفرية وتقبل بالصيغة البديلة والتي مفادها "يُوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مُستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ لإدارة المواهب بأبعادها (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) في التوجه الابتكاري في المُستشفيات الخاصة في عمان".

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسة الثالثة: H03: لا يُوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مُستوى معنويه $(\alpha \leq 0.05)$ للتوجه الابتكاري في التميز المنظمي بأبعاده (بناء إستراتيجي مُتميز، قيادة مُتميزة، خدمات مُتميزة، ثقافة تنظيمية مُتميزة) في المُستشفيات الخاصة في عمان.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر للتوجه الابتكاري في التميز المنظمي في المستشفيات الخاصة في عمان ككل، الجدول رقم (7) يوضح ذلك.

جدول (7): نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر للتوجه الابتكاري في التميز المنظمي ككل

البعد	R	R ²	Adjusted R Square	F	الدالة الإحصائية
التوجه الابتكاري	0.854	0.730	0.728	461.227	0.000

يظهر من جدول (7) وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) $\alpha \leq$ للتوجه الابتكاري في التميز المنظمي في المستشفيات الخاصة في عمان، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.854)، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية وتشير إلى درجة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغير الوسيط والمتغير التابع، كما بلغت قيمة (R-square) (0.730) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية توضح قدرة التوجه الابتكاري في التأثير على التميز المنظمي ككل، أي أن التوجه الابتكاري تفسر ما مقداره (73.0%) من التباين الحاصل في المتغير التابع، وبلغت قيمة الاختبار (F) (461.227) بدلالة إحصائية (0.00) هي قيمة ذات دلالة إحصائية، وبالتالي يتم قبول الفرضية الرئيسية الثالثة بالصيغة المثبتة والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتوجه الابتكاري في التميز المنظمي بأبعاده (بناء إستراتيجي متميز، قيادة متميزة، خدمات متميزة، ثقافة تنظيمية متميزة) في المستشفيات الخاصة في عمان".

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الرابعة: Ho4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المواهب بأبعاده (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) في التميز المنظمي بأبعاده (بناء إستراتيجي متميز، قيادة متميزة، خدمات متميزة، ثقافة تنظيمية متميزة) من خلال التوجه الابتكاري في المستشفيات الخاصة في عمان.

لاختبار الفرضية الرئيسية الرابعة تم استخدام تحليل المسار (Path Analysis) بالاستعانة ببرنامج (AMOS)، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (8): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة

ملائمة النموذج					
البيان	Chi ²	درجة الحرية	GFI مؤشر الملائمة	CFI مؤشر المواءمة المقارن	مستوى الدلالة
التمييز المنظمي	27.105	8	0.948	0.979	0.00

من خلال الجدول رقم (8) يتبين أن قيمة ($\text{Chi}^2=27.105$) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، كما أن مؤشر ملائمة الجودة (GFI) بلغ (0.948) وهي يقترب بشكل ما إلى (1.00) إذ أنه كلما اقترب للواحد يدل ذلك على حسن ملائمة الجودة، وكذلك فإن مؤشر المواءمة المقارن ($\text{CFI}=0.979$) والذي يقترب أيضاً بشكل ما إلى (1.00)، مما يدعم حسن موافقة النموذج.

جدول (9): معاملات الأثر المباشر وغير المباشر للفرضية الرئيسية الرابعة

المعاملات					
قيم معاملات التأثير المباشر	النسبة الحرية C.R.	التأثير المباشر المعياري	مستوى الدلالة Sig	قيمة معامل التأثير غير المباشر	التأثير المباشر الكلّي المعياري
إدارة المواهب التوجه الابتكاري ←	15.819	0.97	***		
التوجه الابتكاري التمييز المنظمي ←	0.783	0.08	0.433		0.634
إدارة المواهب التمييز المنظمي ←	7.719	0.90	***	0.635	

نلاحظ من الجدول رقم (9) أن الأثر المباشر لمتغير إدارة المواهب على التوجه الابتكاري قد بلغ (0.97) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية، بينما كانت قيمة الأثر المباشر للتوجه الابتكاري على التمييز المنظمي قد بلغت (0.08) وهي قيمة غير دالة إحصائياً. في حين أن الأثر المباشر لإدارة المواهب على التمييز المنظمي بلغ (0.90) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية في حين بلغ الأثر غير المباشر لهذه التغير (0.635) وهي قيمة جيدة وتعني أن متغير التوجه الابتكاري له دور كمتغير وسيط على العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع. وبالتالي يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة بالصيغة المثبتة والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المواهب بأبعادها (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) في التمييز المنظمي بأبعاده (بناء إستراتيجي متميز، قيادة متميزة، خدمات متميزة، ثقافة تنظيمية متميزة) من خلال التوجه الابتكاري في المستشفيات الخاصة في عمان".

النتائج والاستنتاجات والتوصيات

تمهيد

يتضمن هذا الفصل ملخصاً للنتائج التي تم التوصل إليها، بعد أن قام الباحث بعرضها ومناقشتها وفقاً لتحليل البيانات واختبار الفرضيات الذي تم بالفصل الخامس، والعمل على مناقشتها ومقارنتها بالدراسات السابقة التي تناولتها الدراسة، ومن ثم الخروج بمجموعة من الاستنتاجات والتوصيات المستندة على هذه النتائج.

ملخص نتائج الإحصاء الوصفي

المتغير المستقل (إدارة المَوَاهِب)

أظهرت نتائج التحليل الوصفي أن المتوسط الحسابي العام لمَجَال إدارة المَوَاهِب في المُستشفيات الخاصة في عَمَّان بلغ (3.66) بدرجة تقييم مُتوسطة، حيث جاء في المرتبة الأولى بُعد "استقطاب المَوَاهِب" بمتوسط حسابي (3.69) بدرجة تقييم مُرتفعة، وفي المرتبة الثانية جاء بُعد "تعويز المَوَاهِب" بمتوسط حسابي (3.68) بدرجة تقييم مُرتفعة، وفي المرتبة الثالثة جاء بُعد "تنمية المَوَاهِب" بمتوسط حسابي (3.66) بدرجة تقييم مُتوسطة، وجاء في المرتبة الرابعة والأخيرة بُعد "الإحتفاظ بالمَوَاهِب" بمتوسط حسابي (3.61) بدرجة تقييم مُتوسطة. ربما تعزى هذه النتيجة إلى أن المُستشفيات الخاصة المبحوثة والعاملة في مدينة عَمَّان لديها إستراتيجية جيدة فيما يخص ما تمتلكه من موارد بشرية كفؤة على المُستوى الطبي أو الإداري، من حيث اتباع أساليب فعالة فيما يخص استقطاب العاملين ذو المهارات المميزة للعمل في المُستشفى، ودمجهم فيها، إضافة إلى منح العاملين المميزين في هذه المُستشفيات لمزيد من الحوافز المادية أو المعنوية، وتبني المُستشفيات الخاصة المبحوثة للبرامج التدريبية المناسبة لرفع كفاءة العاملين بمختلف المسميات الوظيفية في جميع وحدات المُستشفى، وأخيراً تشير هذه النتيجة إلى سعي المستشفيات الخاصة في عَمَّان إلى تقديم مجموعة من الحوافز والتعويضات بشقيها المادي والمعنوي بهدف الحفاظ على الأفراد الموهوبين للبقاء والعمل في المُستشفى. تتفق هذه النتيجة مع ما جاءت به دراسة اللوقان (2020) والتي أشارت إلى أن هناك تخطيط واستقطاب للموارد الموهوبة والإحتفاظ بها وتنميتها وتطويرها في الجامعات السعودية. كما تتفق هذه النتيجة مع ما جاءت به دراسة شقوره وشقوره (2020) والتي أشارت إلى مُستوى مُتوسط لتطوير وتدريب الموارد البشرية وتنميتها. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة

دراسة قريشي وآخرون (2020) والتي بينت ن هناك مستوى جيد التطبيق لإستراتيجيات إدارة المواهب.

المتغير التابع (التميز المنظمي)

أظهرت نتائج التحليل الوصفي أن المتوسط الحسابي العام لمجال التميز المنظمي في المستشفيات الخاصة في عمان بلغ (3.73) بدرجة تقييم مرتفعة، حيث جاء في المرتبة الأولى بعد "ثقافة تنظيمية متميزة" بمتوسط حسابي (3.77) بدرجة تقييم مرتفعة، وفي المرتبة الثانية جاء بعد "قيادة متميزة"، "خدمات متميزة" بمتوسط حسابي (3.75) بدرجة تقييم مرتفعة، وجاء في المرتبة الرابعة والأخيرة بعد "بناء إستراتيجي متميز" بمتوسط حسابي (3.65) بدرجة تقييم متوسطة. قد تعزى هذه النتيجة إلى تبني المستشفيات الخاصة المبحوثة والعاملة في عمان للثقافة التنظيمية الداعمة للتميز، إضافة إلى تشجيع الإدارة المستمر فيها للعاملين فيها اتباع أفضل الممارسات الادارية والطبية بهدف انجاز أعمالهم بالشكل الأمثل من أجل رفع مستوى الأداء التنظيمي وتميزه على مستوى جميع الأقسام والوحدات العاملة في المستشفى، بهدف انجاز المستشفيات الخاصة المبحوثة أعمالها ضمن اطار متكامل ومترابط لتحقيق أعلى مستويات التفاعل بهدف تقديم الخدمات الصحية والرعاية الصحية لمختلف شرائح العملاء. تختلف هذه النتيجة مع ما جاءت به دراسة العمار (2020) والتي أشارت إلى مستوى متوسط للتميز التنظيمي. واختلفت هذه النتيجة مع ما جاءت به دراسة حجازي وطنبور (2018) والتي أشارت لمستوى متوسط للتميز التنظيمي.

المتغير الوسيط (التوجه الابتكاري)

بينت نتائج التحليل الوصفي أن المتوسط الحسابي العام لمجال التوجه الابتكاري بلغ (3.64) بدرجة تقييم متوسطة، وأن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد التوجه الابتكاري تراوحت بين (3.53-3.87). ربما تعزى هذه النتيجة تبني المستشفيات الخاصة المبحوثة والعاملة في عمان النهج والوسائل والسياسات والإجراءات التي تؤدي إلى إنتاج موارد جديدة ذات قيمة، ومنح الموارد الحالية إمكانية تعزيزية لتوليد القيمة، بهدف دفع العاملين في المستشفيات الخاصة على التغيير والتجديد المستمر لغايات رفع مستوى القدرات والاستعدادات على صعيد كل من العاملين أو على صعيد فرق العمل والجماعات لإنجاز الأعمال بطريقة جديدة ومبتكرة.

ملخص اختبار فرضيات الدراسة

1.3.2.6 ملخص نتائج الفرضية الرئيسة الأولى: H_{01} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المواهب بأبعادها (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) في التميز المنظمي بأبعاده (بناء إستراتيجي متميز، قيادة متميزة، خدمات متميزة، ثقافة تنظيمية متميزة) في المستشفيات الخاصة في عمان.

أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المواهب بأبعادها مجتمعة (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) في التميز المنظمي في المستشفيات الخاصة في عمان. كما أظهرت النتائج وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) على التميز المنظمي في المستشفيات الخاصة في عمان، بينما لا يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد (تعويض المواهب) على التميز المنظمي في المستشفيات الخاصة في عمان. تظهر هذه النتيجة أن المستشفيات الخاصة في عمان تمارس مجموعة من السياسات والإستراتيجيات الخاصة بإدارة وتوجيه الأفراد المميزين من العاملين فيها من خلال استقطاب الكفاءات وتوظيفهم والعمل على تدريبهم وتطويرهم وتقديم الحوافز المادية والمعنوية التي تدفعهم للبقاء للعمل في المستشفى، وذلك بهدف الوصول إلى حالة من التفوق التنظيمي على جميع مستويات وأقسام المستشفى، من أجل تقديم أفضل الخدمات الطبية والرعاية الصحية المميزة لعملاء والعمل على تلبية حاجاتهم واشباع رغباتهم. تتفق مع ما جاءت به دراسة (Kassem, 2019) والتي أشارت إلى أن الثقافة التنظيمية ترتبط بشكل كبير بالتميز في الأعمال وأن لها أثر كبير في تحقيق نتائج ممتازة.

ملخص نتائج الفرضية الرئيسة الثانية: H_{02} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المواهب بأبعادها (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) في التوجه الابتكاري في المستشفيات الخاصة في عمان.

أشارت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المواهب بأبعادها مجتمعة (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) في التوجه الابتكاري في المستشفيات الخاصة في عمان. قد تعزى هذه النتيجة إلى أن المستشفيات الخاصة

المبحوثة والعاملة في عَمَّان تعتمد إلى تبني إستراتيجيات جذب للأفراد الموهوبين والعمل على إبقائهم واخضاعهم للبرامج التدريبية المختلفة بهدف تطويرهم ودمج قدرات هؤلاء الأفراد المميزين مع أهداف الشركة بهدف تحقيق مزاياها التنافسية، مما يساهم في دعم حالة الابداع والإبتكار على المستوى العام للمستشفى بهدف تقديم كل ما هو جديد، مما يساهم في ضمان استمرارية عمل هذه المؤسسات وتحقيق مراكز تنافسية عالية على المستوى المحلي والاقليمي.

ملخص نتائج الفرضية الرئيسة الثالثة: Ho3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتوجه الإبتكاري في التميز المنظمي بأبعاده (بناء إستراتيجي متميز، قيادة متميزة، خدمات متميزة، ثقافة تنظيمية متميزة) في المؤسسات الخاصة في عَمَّان.

أظهرت نتائج التحليل الاحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتوجه الإبتكاري في التميز المنظمي في المؤسسات الخاصة في عَمَّان. تشير هذه النتيجة إلى امتلاك المؤسسات الخاصة المبحوثة في عَمَّان لقدرات وخصائص وثقافة تنظيمية داعمة تؤدي إلى حفز العاملين وتشجيعهم على اختلاف مستوياتهم ومسمياتهم الوظيفية إلى تقديم اقتراحاتهم والأفكار التي يرونها مناسبة لحل مشاكل العمل بطريقة مبتكرة وتقديم كل ما هو جديد فيما يخص الخدمات الطبية المقدمة والرعاية الصحية التي تسعى هذه المؤسسات إلى تقديمها، بهدف تحقيق التميز على مستوى بيئة عملها الداخلية والخارجية وبالتالي زيادة القدرة على التنافس مع المؤسسات المحلية والإقليمية الأخرى، والمساهمة بأسلوب إستراتيجي يتمثل بالقدرة على حل المشاكل والتفوق والتميز في الاداء.

ملخص نتائج الفرضية الرئيسة الرابعة: Ho4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المواهب بأبعادها (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) في التميز المنظمي بأبعاده (بناء إستراتيجي متميز، قيادة متميزة، خدمات متميزة، ثقافة تنظيمية متميزة) من خلال التوجه الإبتكاري في المؤسسات الخاصة في عَمَّان.

أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مُستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المَوَاهِب في التَّمييز المُنظمي بوجود التوجه الإبتكاري في المُستشفيّات الخاصّة في عَمّان.

ربما تعزى هذه النتيجة إلى أن تبني المُستشفيّات الخاصّة المبحوثة في عَمّان لممارسات ونشاطات عمل داخلية واجراءات وسياسات، اضافة إلى تبني ونشر ثقافة تنظيمية داعمة للابتكار وتقديم كل ما هو جديد بهدف التكيف والتغيير بعملياتها لتتلائم مع البيئة التنافسية المحيطة، من خلال خلال جذب الأفراد المميزين من خلال اغرائهم بمجموعة من الحوافز المادية والمعنوية، والعمل على تطوير وتثنية الأفراد الحاليين بهدف الإحتفاظ بهم، لغايات تحقيق أهداف المُستشفى بتقديم الخدمات والرعاية الصحية المميزة بهدف زيادة حصتها السوقية، وبالتالي ربحيتها.

الاستنتاجات:

توصل الباحث إلى مجموعة الاستنتاجات التالية:

1. تتبنى المُستشفيّات الخاصّة في عَمّان ممارسات إدارة المَوَاهِب بمُستوى جيد جداً وخاصة فيما يتعلق باستقطاب المَوَاهِب وتوعيتها.
2. تسعى المُستشفيّات الخاصّة في عَمّان إلى التَّمييز في تقديم الخدمات والرعاية الصحية من خلال تفعيل الأبعاد الأساسية للتمييز على صعيد المنظمة وخاصة فيما يخص أبعاد (ثقافة تنظيمية مُتميزة، والقيادة المُتميزة، وتقديم الخدمات المُتميزة).
3. ان تبني ممارسات إدارة المَوَاهِب في المُستشفيّات الخاصّة في عَمّان كان له أثر ايجابي على تميزها المُنظمي وبأبعاده المختلفة.
4. يدعم تبني نهج إدارة المَوَاهِب من قبل الإدارة في المُستشفيّات الخاصّة في عَمّان التّوجّه العام نحو التفرد بتقديم الخدمات وكل ما هو جديد فيما يخص الرعاية الصحية المميزة.
5. كان هناك أثر ايجابي للتّوجّه الإبتكاري في تعزيز أسس التَّمييز المُنظمي في المُستشفيّات الخاصّة في عَمّان.
6. كان لمجال التّوجّه الإبتكاري أثر هام ومباشر في دعم العلاقة ما بين ممارسات إدارة المَوَاهِب والتَّمييز المُنظمي في المُستشفيّات الخاصّة في عَمّان.

التوصيات:

- بناءً على نتائج الدراسة واستنتاجاتها، يقترح الباحث مجموعة من التوصيات، كما يلي:
 - أولاً: وضع إستراتيجية مبنية على معايير دقيقة للكشف عن المبدعين والموهوبين من الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان والعمل على تدريبهم لتوفير قيادات مؤهلة قادرة على استثمار طاقاتها وتقديم الأفكار الابتكارية.
 - ثانياً: ضرورة حفاظ المستشفيات الخاصة في عمان على الأفراد الموهوبين فيها من خلال منحهم الحوافز المادية والمعنوية بهدف الحفاظ، وإخضاعهم للمزيد من البرامج التدريبية بهدف العمل على تطويرهم في مجال عملهم.
 - ثالثاً: ضرورة أن تتبنى المستشفيات الخاصة في عمان أحدث الأساليب العلمية في تحليل بيئة عملها الداخلية والخارجية، وإيجاد البنية التحتية التكنولوجية الملائمة لمقابلة التغير في احتياجات العملاء بهدف تقديم أفضل الخدمات الصحية والرعاية الطبية اللازمة لهم.
 - رابعاً: التخلص من إجراءات العمل الروتينية في المستشفيات الخاصة في عمان، وزيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة من أجل تقديم الخدمات المتميزة بأقل وقت وتكلفة وبدقة أكبر.
 - خامساً: تشجيع مشاركة الأفراد المميزين في المستشفيات الخاصة في عمان وحثهم على تقديم الاقتراحات والتوصيات والمشاركة في اتخاذ القرارات.
 - سادساً: ضرورة تمكين الموهوبين في المستشفيات الخاصة في عمان بناءً على منهجية واضحة، ووضع خطط لمسارهم الوظيفي، بحيث تكمل كل من هاتين العمليتين الأخرى.
 - سابعاً: ضرورة اعتماد إدارة المستشفيات الخاصة في عمان لنظام تعويضات مادي ومعنوي واضح يتسم بالشفافية ويستند إلى مبدأ الكفاءة، بهدف المحافظة على العاملين المميزين بالمستشفى.
 - ثامناً: إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية التي تتناول أثر إدارة المواهب على التميز المنظمي من خلال أبعاد محددة للتوجه الابتكاري في القطاع الصحي وفي قطاعات أعمال أخرى.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- إبراهيم، نور خليل وسعد، خالد سلمان.(2015). متطلبات إدارة الموهبة في منظمات الاحتواء العالي: دراسة ميدانية في وزارة العلوم والتكنولوجيا، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العراق، 21(86)، 542-577.
- أبو النصر، مدحت (2012). قادة المستقبل، القيادة المتميزة الجديدة، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- أحمد، محمد (2017). إستراتيجية إدارة التعويضات وأثرها في المحافظة على المواهب: اختبار الدور المعدل لرأس المال الروحي دراسة تحليلية من وجهة نظر العاملين في البنوك الإسلامية في الأردن-عمّان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- إدريس، وائل والغالبي، طاهر (2011). الإدارة الإستراتيجية المفاهيم والعمليات، عمّان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- الأسطه، عبد القادر (2016). أساسيات الإدارة الإستراتيجية الحديثة، عمّان: الأكاديميون للنشر والتوزيع.
- إسماعيل، عمر وخلوف، أنس (2019). أثر التوجه الريادي "الإبتكاري، الاستباقي" في التعلم الإستراتيجي : دراسة ميدانية على المصارف الخاصة السورية، مجلة جامعة البعث للعلوم الإنسانية، 41(13)، 151-180.
- الأكلبي، عايض (2018). دور القيادة الإستراتيجية في دعم الأداء المؤسسي: دراسة علمية بالتطبيق على جامعة شقراء وكلياتها، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 19(1)، 213-256.
- أمينة، كريم وبوفلجة، غياث (2018). مواصفات القيادة الإستراتيجية لدى اطارات مركب تكرير البترول (سكيكدة)، مجلة الخلدونية، 10(2)، 509-524.
- أوكيل، سعيد (2011). الإبتكار التكنولوجي لتحقيق التنمية المستدامة وتعزيز التنافسية. الرياض: العبيكان للنشر.
- البحيصي، عبد المعطي (2014). دور تمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على الكليات التقنية في محافظات قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة.

- بن عيشي، عمار (2012). تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الدزائرية - دراسة ميدانية على مستشفى بشير بن ناصر بولاية بسكرة، الجزائر، أبحاث إقتصادية وإدارية، (11)، 279-300.
- بو سالم، أبو بكر (2015). دور التمكين الإداري في التميز التنظيمي - دراسة ميدانية على شركة سوناطراك البترولية الجزائرية، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.
- جاد الرب، سيد (2012). القيادة الإستراتيجية، القاهرة، دار الكتب المصرية.
- الجاسم، جعفر (2005). تكنولوجيا المعلومات، عمان: دار اسامة للنشر والتوزيع.
- الجدلي، ماهر (2020). أثر إدارة المواهب على تحقيق الميزة التنافسية: دراسة استطلاعية في الشركة السعودية للكهرباء فرعى ثول ورايح، مجلة كلية التربية/ جامعة كضر الشيخ، (2)، 191 - 219.
- الجراح، صالح وأبو دوله، جمال (2015). أثر تطبيق إستراتيجيات إدارة المواهب في تعزيز الانتماء لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، (2) 283-316.
- جرادات، ناصر والمعاني، احمد والصالح، اسماء (2011). إدارة المعرفة، عمان: آراء للنشر والتوزيع.
- جلدة، سليم وعبوي، زيد (2006). إدارة الإبداع والابتكار، (ط1)، عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
- جوده، محفوظ (2010). إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، (ط5). عمان: دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.
- حداد، شفيق والغدير، حمد (2004). الابتكار والإبداع في صناعة الأدوية: دراسة ميدانية في شركات الأدوية الأردنية. المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، 7 (1)، 1-33.
- حراز، السيد (2020). العوامل المحددة لتبني أنظمة الموارد البشرية السحابية وأثرها على سياسات إدارة المواهب في الشركات الصغيرة والمتوسطة. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، (3)، 363-412.
- حريز، سامي (2008). الإدارة بالأفكار، عمان: دار الحرية.
- حسوني، اثير (2010). ممارسات القيادة الإستراتيجية ودورها في تعزيز التميز التنظيمي - دراسة تحليلية في الشركة العامة للصناعات الميكانيكية-بغداد، مجلة الكوت للعلوم الإدارية والاقتصادية، (2)، 225-206.

- الحياصات، زيد (2020). أثر إستراتيجية إدارة المواهب في تحقيق الميزة التنافسية : الدور المعدل لإدارة الإبداع، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.
- درة، عبد الباري وجردات، ناصر (2014). الاساسيات في الاداره الإستراتيجيه منحى نظري تطبيقي.الأردن، عمّان: دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.
- دغيم، جيهان (2020). إدارة المواهب كمتغير وسيط في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاستدامة البيئة التشغيلية دراسات ميدانية على شركات الصناعات الكيماوية في مصر. مجلة البحوث المالية والتجارية، 21 (3)، 452-490.
- الدوري، زكريا، وصالح، احمد علي (2009). الفكر الإستراتيجي وانعكاساته على نجاح المنظمات قراءات وبحوث، عمّان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- الزيايدي، بسنت (2016). أثر إدارة المواهب على تعزيز القدرات التنافسية للموارد البشرية: دراسة مقارنة بين البنوك التجارية بالقطاع العام والقطاع الخاص، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 3(1)، 9-80.
- السعودي، موسى (2013). أثر الحوافز المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية - دراسة ميدانية، دراسات العلوم الإدارية، 40(1)، 18-34.
- السعيد، عيد (2017). آليات تطبيق إدارة المواهب المؤسسية في مدارس التعليم العام بدولة الكويت، مجلة كلية التربية-جامعة سوهاج، 47، 667-711.
- سليخ، حورية (2020). واقع إدارة المواهب البشرية في مؤسسات التعليم العالي الجزائري دراسة تطبيقية في جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلة العربية للإدارة، 40(2)، 81-97.
- شقوره، منير وشقوره ضياء (2020). تطوير إدارة الموارد البشرية في مديريات التربية والتعليم بمحافظات فلسطين الجنوبية على ضوء نماذج التميز العالمية - دراسة إستشرافية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 88 (7)، 274-301.
- الشمري، سمد وغالب، آلاء (2015). متطلبات إدارة المواهب وأثرها في الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات: دراسة تطبيقية في رئاسة جامعة بغداد، مجلة المنصورة، 2(23)، 45-87.
- شوقي، قبطان (2010) إدارة التميز، الفلسفة الحديثة لنجاح المنظمات في عصر العولمة والمنافسة، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والإستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، الجزائر.

- عبد اللاوي، يحيى (2019). دورة إدارة المواهب في تفعيل السلوك الابداعي: دراسة آراء عينة من أستاذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي، *المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية*، 6(1)، 19-36.
- عبد الهادي، محمد (2020). أثر إدارة المواهب على تحسين الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على شركة المصرية للاتصالات، *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، 11(4)، 611-657.
- عبد الوهاب، محمود أسامة (2016). الشفافية الإدارية وأثرها على التميز التنظيمي. *مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية*، (53)، 128-164.
- العزاوي، محمد (2010). إدارة الجودة الشاملة مدخل إستراتيجي تطبيقي، (ط1)، عمان: أثر للنشر والتوزيع.
- العزب، حسين محمد، والعنزي، فرج شليويح (2013). أثر وظائف إدارة الموارد البشرية على تحقيق التميز التنظيمي دراسة تطبيقية: مصلحة الجمارك السعودية. *مؤلة للبحوث والدراسات*، 4 (28)، 117-177.
- العطوي، ركده (2020). إدارة المواهب بالمدارس الثانوية الحكومية مدينة تبوك نموذجاً، تبوك: دار الحنان للنشر والتوزيع.
- العمار، عبد الله (2020). أثر التعزيز النفسي على التميز التنظيمي، دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في مدينة الحديدة، *مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية*، 5(10)، 94-126.
- عيد، ضرغام (2016). أثر ممارسات القيادة الإستراتيجية في تحقيق ريادة الاعمال: دراسة استطلاعية في بعض المصارف التجارية في محافظة النجف الاشرف، *مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية*، 13(39)، 313-348.
- القرزعي، مها (2018). فلسفة إدارة التميز المؤسسي في التعليم: نماذج دولية وعربية ومحلية، (ط1)، الجيزة: مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك".
- قريشي، محمد وهواري، حنان وبوشريه، محمد (2019). إدارة المواهب في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: الواقع والأفاق (دراسة حالة UMD/ENMTP قسنطينة). *مجلة رؤى اقتصادية*، 9(2)، 277-294.
- كايف، مصطفى (2018). الإصلاح والتطوير الإداري بين النظرية والتطبيق، عمان: الأردن: دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.

- الكساسبة، محمد (2016). تأثير إدارة المواهب والتعلم التنظيمي في استدامة شركة زين، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 12(1)، 93-110.
- اللوكان، محمد (2020). إدارة المواهب في الجامعات السعودية كمدخل لتحقيق الريادة الاستراتيجية: تصور مقترح. *مجلة كلية التربية*، (3) 185-223.
- المبيضين، محمد (2013). فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي وأثرها في التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية على المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في عمان. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 9(4)، 689-704.
- مساك، أمينة ورزق الله، سلمى (2017). تنمية الموارد البشرية ودوره في تحقيق التميز الإداري، *مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية*، 2(5)، 300-325.
- نادر، علاء وجاسم، باسم (2019). دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التفوق التنظيمي: بحث ميداني في شركة الفارس العامة. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، 25(114)، 225-241.
- النسور، اسماء سالم (2010). أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Abdul Nasir, S. Syed, H. Embi, R. and Rahmat, A. (2012). Managing Talent in Two Leading Companies in Malaysia. *International Conference on Technology and Management*, 21, 125-130.
- Ahmed Abou al Nile, R. (2019). The impact of Talent Management on Innovative Capabilities an Applied study for Personnel Administration in Ain Shams University. *Middle East Research Journal*, 4(50), 1-28.
- Anlesinya, A. Dartey-Baah, K and Amponsah-Tawiah, K.(2019). *Areview of empirical research on global talent management*, FIIB Business Review, 8(2), 60-147.
- Aryanasl, A., Ghodousi, J., Arjmandi, R., & Mansouri, N. (2016). Can excellence management models encompass “cleaner production” and “sustainable business” revolution?(European Foundation for Quality Management as a case study). *International Journal of Environmental Science and Technology*, 13(5), 1269-1276.

- Baghla, A., & Garai, A. (2016). Service Quality in The Retail Banking Sector-A Study of Selected Public and New Indian Private Sector Banks in India. *International Journal of Applied Research*, 2(6), 598-603.
- Bakir, S. (2017). The influence of strategic leadership on building employees' entrepreneurial orientation: A field study at the Jordanian Public Sector. *International Business Research*, 10(6), 62-74.
- Bozhuk, S., & Pletneva, N. (2017, April). *The problems of market orientation of Russian innovative products (electric cars as a case study)*. In Energy Management of Municipal Transportation Facilities and Transport (pp. 1234-1242). Springer, Cham.
- Bryant, P., & Allen, D. (2013). Compensation, benefits and employee turnover: HR strategies for retaining top talent. *Compensation & Benefits Review*, 45(3), 171-175.
- Dehaghan, Z. A., Pourtaher, M. (2014). A study on effective factors on organizational excellence based on Boone and Johnson model: case study Medical Science University of Yasuj, *WALIA Journal*, 30(S2), 141-146.
- Denise, B. (2013). *Employee Commitment and other Factors that Affect Attraction and Retention of Employees in Organizations: The Examination of Research and Opm Practices*, Doctoral Dissertation, University of Maryland University College, USA.
- Dessler, G. (2017). *Human Resources management*, (5thed) . London: Pearson.
- Dissanayake, D., Wastantha, H., & Jinadasa, M. (2017). The Role of Organizational Creativity towards Innovations: A Conceptual Review on Services Sector Research Directions. *Journal of Social Sciences-Sri Lanka*, 12-19.
- Durrah, O., Eltigani, M., Gharib, M., & Hannawi, S. (2020). Management by walking around as an approach to improving organizational excellence in media institutions. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, 4(4), 147-165.
- French, W. (2003), *Human Resource Management*, Washington: Houghton Mifflin Company, 234-235.
- Goetsch, D., & Davis, S. (2014). *Quality management for organizational excellence*. Upper Saddle River, NJ: pearson.

- Gupta, S. (2009). **Advanced Human Resources Management Strategic Perspective**, New Delhi, Anc. Books Pvt. Ltd.
- Irtaimah, H. (2018). Impact of Strategic Leadership Competencies on Enhancing Core Competencies in Organizations: Applied Study on AlManaseer Group for Industrial & Trading. **Modern Applied Science**, 12(11), 169-180.
- Kassem, R., Ajmal, M., Gunasekaran, A., & Helo, P. (2019). Assessing the impact of organizational culture on achieving business excellence with a moderating role of ICT. Benchmarking: **An International Journal**. 26(1), 117-146.
- Lazarte, F. (2016). Core competencies of beginning staff nurses: A basis for staff development training program. **Journal of Advanced Management Science**, 4(2), 98-105.
- Lear, L. (2012). **The relationship between strategic leadership and strategic alignment in high-performing companies in South Africa**, Unpublished Doctoral Dissertation, University of South Africa, South Africa.
- Maurya, K., & Agarwal, M. (2018). Organisational talent management and perceived employer branding. **International Journal of Organizational Analysis**. 2 (4)1-29.
- Naranjo-Valencia, J. C., Jiménez-Jiménez, D., & Sanz-Valle, R. (2019). Organizational culture effect on innovative orientation. **Management Decision**, 49(1), 55-72.
- Osahon, O., & Kingsley, O. (2016). Statistical Approach to The Link Between Internal Service Quality and Employee Job Satisfaction: A Case Study. **American Journal of Applied Mathematics and Statistics**, 4(6), 178-184.
- Osinga, Syben. (2015). Talent Management & Oracle HCM, HCM 3 Group, Thought Leader Oracle and HCM Consultancy, **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**, 5 (6), 298-309.
- Qawasmeh, F., Darqal, N. & Qawasmeh, I. (2013). The role of organization culture in achieving organizational excellence: Gadara University as a case study. **International Journal of Economics and Management Science**, 2(7), 5-19
- Rowland, M. (2012). **How to cement a diversity policy**. Human Resource Management International Digest.

- Šarlija, N., & Pfeifer, S. (2015). Differences in innovative orientation of the entrepreneurially active adults: The case of Croatia. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, 9(4), 1268-1275.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, New York: John Wiley and Sons.
- Widodo, W., & Mawarto, M. (2020). Investigating the role of innovative behavior in mediating the effect of transformational leadership and talent management on performance. *Management Science Letters*, 10(10), 2175-2182.
- Zamanan, M. S. A. (2021). IMPACT OF TALENT MANAGEMENT ON THE CORE CAPABILITIES IN THE KUWAITI TELECOM SECTOR. *Psychology and Education Journal*, 58(2), 7021-7026.

"النمو العشوائي للمناطق السكنية في الأردن باستخدام نظم المعلومات الجغرافية"

يزن عبدالرحيم طافش عبدالرحيم

مساح

بلدية الظليل

الملخص

يؤدي التحضر إلى توسيع الحدود الإدارية ، بشكل رئيسي في الأطراف ، مما يؤدي في النهاية إلى تغييرات في الغطاء الأرضي. يتم تحويل الأراضي الزراعية والأراضي المزروعة بشكل طبيعي وأنواع الأراضي الأخرى إلى مناطق سكنية ذات كثافة عالية من المباني ، مثل أنظمة النقل والإسكان. في المناطق الحضرية ذات النمو السريع والتغير ، يحتاج المخططون الحضريون إلى معلومات منتظمة عن تغير الأرض المحدث. تنمو عمان (عاصمة الأردن) بمعدلات غير مسبقة، مما يخلق مناظر حضرية واسعة. يتفاعل المخططون مع هذه التغييرات دون الحصول على رؤية عالمية لتأثيرها. يمكن أن يوفر استخدام الصور الجوية وبيانات صور الأقمار الصناعية جنباً إلى جنب مع المعلومات الطبوغرافية والمسح الميداني معلومات فعالة لتطوير التغيير الحضري ووجد النمو الذي يمكن استكشافه من أجل إنتاج توقييع مهم للغاية لتغييرات المنطقة المبنية.

Abstract

Urbanization leads to the expansion of administrative boundaries, mainly in the periphery, which eventually leads to changes in land cover. Agricultural land naturally cultivated land, and other types of land are converted into residential areas with a high density of buildings, such as transportation and housing systems. In urban areas with rapid growth and change, urban planners need regular information on the induced land change. Amman (the capital of Jordan) is growing at unprecedented rates, creating vast urban landscapes. Planners react to these changes without having a global view of their impact. The use of aerial imagery and satellite image data along with topographic information and field survey can provide effective information for urban change development and growth inventory that can be explored to produce a very important signature of built-up area changes.

المقدمة

شهد العالم نمواً هائلاً في عدد سكان الحضر على مدى الخمسين عاماً الماضية. بالإضافة إلى أن معدل النمو السكاني الحضري يفوق معدل نمو سكان الريف قدر عدد سكان الحضر بنحو 3 مليارات عام 2003 ومن المتوقع أن يرتفع إلى 5 مليارات بحلول عام 2030. بحلول ذلك الوقت ؛ ما يقرب من ثلثي سكان العالم سيعيشون في البلدات والمدن. والأهم من ذلك ، أن سرعة وحجم هذا النمو كانا يتركزان عادة في البلدان النامية التي تتميز بمناطق حضرية أكبر وعدد كبير من المدن الكبرى.

تتوسع المدن في جميع الاتجاهات مما يؤدي إلى زحف حضري واسع النطاق وتغيرات في استخدام الأراضي الحضرية. مع مبادرات التنمية والبنية التحتية في الغالب حول المراكز الحضرية ، ستكون تأثيرات التحضر والامتداد على البيئة والموارد الطبيعية. يؤدي سوء استخدام الأراضي الحضرية إلى جانب الزحف العمراني إلى تركيز الأنشطة بشكل غير صحيح في منطقة واحدة وترك الكثير من الأراضي القاحلة ، إلى مشاكل التدهور البيئي (مثل زيادة تلوث الهواء والماء). يعتبر النقل مصدراً مهماً لتلوث الهواء ، كما أنه المساهم الرئيسي في حدوث بعض الملوثات. 90% من إجمالي انبعاثات أول أكسيد الكربون في الدول العربية ناتجة عن النقل بالسيارات. تنبعث الدول العربية 16 مليون طن / سنة ❖ من ثاني أكسيد الكربون (البنك الدولي ، 1994). يمكن أن يساهم ثاني أكسيد الكربون أيضاً بشكل غير مباشر في زيادة "غازات الاحتباس الحراري" التي تسبب الاحترار المناخي العالمي. تنبعث السيارات في العالم العربي 1.1 مليون طن / سنة ❖ من أكاسيد النيتروجين (40% من الإجمالي -60% مصدرها قطاعي الطاقة والصناعة). يساهم مزيج من أكاسيد النيتروجين وأكاسيد الكبريت (SOx) إلى حد كبير (حوالي الثلث) في ترسب الحمض على التربة والغطاء النباتي والمياه ، مما يتسبب في تلف المحاصيل والغابات والأسماك وما إلى ذلك. والأهم من ذلك ، أن أكاسيد النيتروجين هي سبب (أو "مقدمة") للضباب الكيميائي الضوئي غالباً ما يُلاحظ في التجمعات السكانية الكبيرة ، لا سيما خلال فصل الصيف. يُلاحظ النمط المكاني لمثل هذه التغييرات بشكل أكثر وضوحاً على الأطراف الحضرية أو المناطق الريفية المحيطة بالمدينة مقارنة بوسط

المدينة. يؤدي هذا عن غير قصد إلى زيادة المساحة المبنية والتغيرات المرتبطة بها في أنماط استخدام الأراضي الحضرية المكانية.

التحضر هو عملية معقدة لتحويل استخدامات الأراضي الريفية إلى استخدامات الأراضي الحضرية وقد تسبب في تأثيرات مختلفة على هيكل النظام الإيكولوجي ووظيفته ودينامياته. تتمثل إحدى المشكلات الرئيسية لمعظم البلدان والمناطق الحضرية في تحويل الأراضي الزراعية إلى استخدامات متطورة للأراضي ، وهو ما يعد نتيجة مباشرة للتحضر. أدت الكثافة السكانية العالية في المناطق الحضرية إلى تعديل واسع النطاق للمناظر الطبيعية والبيئة. مع نمو المدينة، يتطلب التركيز المتزايد للسكان والأنشطة الاقتصادية تطوير المزيد من الأراضي للبنية التحتية العامة (مثل الطرق ومرافق المياه والمرافق) والإسكان والاستخدامات الصناعية والتجارية.

يعيش أكثر من 50% من سكان العالم في مناطق حضرية. تتطلب التطورات الأخيرة للنمو السكاني ، والهجرة الإقليمية الحضرية ، وزيادة المشكلات البيئية طرقاً متقدمة لمخططي المدن ، والاقتصاديين ، وعلماء البيئة ، ومديري الموارد لدعم التنمية المستدامة لهذه المناطق سريعة التغير. من أجل اتخاذ قرارات ذكية واتخاذ إجراءات فعالة وفي الوقت المناسب ، يحتاج المخططون إلى معرفة واسعة وشاملة حول أسباب وتسلسل زمني وتأثيرات هذه العمليات.

في السنوات الأخيرة ، شهدت المدن في جميع أنحاء العالم نمواً سريعاً بسبب الزيادة السريعة في عدد سكان العالم والتدفق الذي لا رجعة فيه للناس من المناطق الريفية إلى المناطق الحضرية. على وجه التحديد ، في البلدان والمدن الكبرى في العالم النامي ، كان معدل الزيادة السكانية ثابتاً ، وفي الوقت الحاضر ، يواجه العديد منهم مستوطنات غير مخططة وغير خاضعة للرقابة في المواقع المكتظة بالسكان أو الأطراف. لمنع مثل هذه المناسبات يحتاج المخططون الحضريون إلى بيانات محدثة مفصلة للتخطيط والإدارة الشاملين. ومع ذلك ، يفتقر معظم مخططي المدن إلى مثل هذه البيانات ، وغالباً ما يمتلكون بيانات قديمة لا صلة لها باتخاذ القرار الحالي. حتى لو لم يكن لديهم بيانات محدثة مفصلة عن منطقة المدينة ، يتم تحديث البيانات بانتظام وبدقة مقبولة (يحتاج المخططون الحضريون وصناع القرار إلى الحصول على مجموعات بيانات مكانية متكاملة ومفصلة مجمعة ضمن نظام المعلومات الجغرافية (GIS)). ومع ذلك ، فإن معظم مخططي

المدن ، خاصة من البلدان النامية ، تفتقر إلى المعلومات المكانية المتكاملة ذات الصلة بعملية صنع القرار الحالية) والتي يمكن أن تعطيهم على الأقل انطباعاً عن التغييرات في منطقة المدينة. بينما نما عدد سكان العالم بشكل كبير خلال القرن الماضي ، شهدنا أيضاً "انهياراً سكانياً داخلياً" : تركيز غير مسبوق للبشر في المناطق الحضرية حول العالم. منذ عام 1800 ، قفز عدد سكان الحضر بمقدار 100 إلى 2.5 مليار فرد ، أو ما يقرب من نصف سكان العالم (الشكل 1). بمجرد أن يقتصر الأمر على المناطق الصناعية في أوروبا وأمريكا الشمالية ، أصبح الاتجاه الآن عالمياً ، حيث تنمو المدن في الدول النامية بنسبة تصل إلى 7% سنوياً. لهذا السبب ، فإن التغيير العالمي الذي سيختبره معظم سكان الأرض خلال العقود القادمة قد تهيمن عليه الظروف الديموغرافية والاقتصادية والبيئية المتغيرة لمدن العالم ، بدلاً من التحولات الطفيفة نسبياً في المناخ.

الإطار النظري

• تغييرات استخدام الأراضي

إن الشكل المادي للمدن هو النتيجة النهائية لعدد كبير من التطورات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية التي ذكرت أن مورفولوجيا المدن يجب فهمها من حيث عملياتها وأشكالها وأشكالها ومقاييسها. لذلك ستمكننا إحصائياتها وديناميكياتها من تحديد نهجنا، والذي يبني فهمنا للشكل الحضري. لدراسة العلاقة بين المحركات الاجتماعية والاقتصادية المحتملة والقيود البيئية، كانت أنماط استخدام الأراضي مرتبطة بحجم السكان والطوبوغرافيا محدد الرسومات لشكل المدينة هو الحدود الحضرية، بينما تصف استخدامات الأراضي الحضرية المناطق الواضحة في المدينة. تم عرض النموذج المادي الذي تعبر عنه الحدود من خلال تحليل خرائط اربد في القسم التالي. ينصب التركيز هنا على تأثير تغيير استخدام الأراضي على الحدود الحضرية لخطة مدينة اربد نظراً لوجود ندرة في المعلومات التفصيلية والبيانات والخرائط والسجلات الأرضية حول استخدامات الأراضي الحضرية. يتم الإبلاغ عن التحقيقات الشاملة والكمية للعوامل الاقتصادية الاجتماعية التي تدفع نمو المنطقة الحضرية، والعناصر المادية التي تؤثر على التوزيع المكاني للأراضي الحضرية. لذلك، يمكن لهذه الدراسات الشاملة أن توفر مخططي المدن

وصانعي القرار مع معلومات حول الديناميات المكانية السابقة والحالية لتغيير استخدام الأراضي والتوسع الحضري لمراقبة بيئية وتخطيط أفضل. في دراسات أخرى عن المدن الأردنية ، يتضمن نهجها المنهجي خطوتين رئيسيتين: الأول هو تحديد نمط استخدام الأراضي الحالي وتحديد التوزيع المكاني للخدمات الحضرية. والثاني هو التحقيق في اتجاه النمو الحضري خلال الفترة 1972-2009 باستخدام. تم تصميم خطة استخدام الأراضي الحضرية لمدينة عمان لتحويل المدينة من كونها محددة أحادية إلى متروبوليس متعدد المركز. من أجل اللامركزية ، كان للسكان والأنشطة الاقتصادية ، كان لمدن عمان الأقمار الصناعية تأثير كبير على نمط نمو النمو الحضري والتحضر في المدينة. تؤكد هذه النتيجة نتائج من قام بفحص مراقبة القمر الصناعي للنمو المكاني الحضري في عمان. واختتم من التحليل أن التوسع على مر السنين قد تم تشكيله من خلال الطرق الرئيسية التي تربط المدن الرئيسية، وأن التوسع حدث دائماً على الأراضي الزراعية. نماذج استخدام الأراضي.

يستعرض هذا الجزء من البحث النماذج المنطقية التي ظهرت في أوائل القرن العشرين وتم تكييفها في عمليات التخطيط الحضري بناءً على توزيع استخدامات الأراضي من وجهات نظر مختلفة. ساهمت مجموعة واسعة من العوامل الاقتصادية والاجتماعية والجغرافية والتنموية في التغيرات في تخطيط المدن ، وتشكيلها على أساس الفصل بين استخدامات الأراضي. كانت نماذج المناطق الناتجة عن هذه العوامل التي ناقشوا فيها تخطيط المدينة واتجاه النمو وفقاً لاستخدامات الأراضي والأنماط. تُعرف هذه النماذج باسم النماذج البيئية البشرية أو النماذج الاجتماعية الإيكولوجية. تعمل مراجعة الأدبيات الأساسية التي تتألف، من بين أمور أخرى، على ، مسؤول الخزانات ، ووجدت أن النماذج التي يمكن أن تفسر نمو المدينة بطرق أكثر ديناميكية يتم تمثيلها في نموذج المنطقة متحدة المركز ، ونموذج القطاع ، ونموذج متعدد النواة ، اربد نموذج العوالم والنمط الحضري غير المنتظم.

• نموذج منطقة متحدة المركز

تم تطوير هذا النموذج من خلال وصف العلاقات الإنسانية والمحيط الجسدي والاجتماعي والبيئي الذي يؤثر على أنماط الأراضي لتوزيع استخدامات الأراضي في المناطق الحضرية نتيجة للعملية البيئية. في هذا النموذج ، تنقسم المنطقة الحضرية إلى

خمس مناطق متحدة المركز لكل منها. يتميز هذا النموذج بتجانسه الاجتماعي والثقافي والاقتصاد القائم على الصناعة والتجارة في خلق المنافسة على الفضاء. ويستند أيضاً إلى الأسهم في الوصول والنقل ، حيث تكون الطبقة الدنيا أقرب إلى مركز الأعمال ، بينما تقع الطبقة العليا في الضواحي. ومع ذلك ، فإن هذا النموذج لا يديم الفصل الاجتماعي وعدم المساواة في توزيع الدخل أو الرفاهية بين الطبقات. كما أنه لا يفصل نظام النقل. علاوة على ذلك ، يفترض هذا النموذج أن الأرض مسطحة ولا تتناول المحددات الطبيعية والصناعية ، وبالتالي فهي ليست نموذجاً مناسباً للعديد من المدن.

• نموذج القطاع

اقترح هويت نظرية القطاع الشعاعي في عام 1939. تم تصميمه على أساس أن استخدامات الأراضي يتم توزيعها وفقاً للاتجاه وليس المسافة ، وبالتالي ، فإن أنماط استخدام الأراضي تنبؤية وليست عشوائية. يتضمن هذا النموذج استخداماً مختلطاً للأراضي داخل القطاعات المختلفة على مستوى محدود مما يعزز عملية اللامركزية وخاصة في القطاعات المتوسطة والدخل المنخفض. كما أنه يأخذ في الاعتبار الميزات الطبيعية والمرافق الحيوية مثل السكك الحديدية والموانئ ، ويحدد موقع النشاط الصناعي بعيداً عن المركز ، وبالتالي توفير الوصول إلى مركز جميع القطاعات. ومع ذلك ، فإن هذا النموذج لا يضيف أهمية للسيارات التي تسهل الانتقال حول المدينة مما يتيح للناس من العيش خارج المدينة. علاوة على ذلك ، تقع المجموعة ذات الدخل المنخفض بالقرب من الأنشطة الصناعية التي تولد التلوث والإزعاج والازدحام المروري. وبالتالي ، لا يعزز الإنصاف عبر التوزيع السكاني ولا يحقق مستويات كافية من الرفاه للجميع.

• نموذج العوالم الحضرية

هذا النموذج باعتباره أحدث نموذج تم إنشاؤه في عام 1964. وهو يقترح أن كل عالم هو كيان اجتماعي واقتصادي وسياسي منفصل مرتبط معاً ليشكل إطاراً حضرياً أكبر. كما يُظهر أن المدن الخارجية ليست أقماراً صناعية للمدينة المركزية ، ولكنها أصبحت مدناً وتشكل العاصمة. هذا النموذج لديه مجموعة من نقاط القوة والضعف. من ناحية ، تتميز بالاستفادة من جميع مناطق المدينة (العامل الجغرافي) وتستوعب عدداً متزايداً من السكان بسهولة بسبب اعتمادها على السيارات. تكمن قوتها الاقتصادية الإجمالية في أن المدينة يمكن أن تصبح مكتفية ذاتياً. ومع ذلك ، لا يمكن تطبيق هذا

النموذج كما هو الحال في العديد من المدن لأنه يعتمد على هيكل سان فرانسيسكو ، وقد فشل سابقاً في مدن أخرى مثل. كما أنه يعرض قدراً كبيراً من الزحف العمراني الذي يشهد توسعاً غير متحكم فيه في المناطق الحضرية ، وبالتالي عزل منطقة الضواحي المتأثرة بالحوادث الطبوغرافية.

• نمط حضري غير منتظم

تتناول البلدان "العالم الثالث" المخاوف التي تختلف اختلافاً كبيراً عن المدن في الغرب ، وقد أدى ذلك إلى تم بناء نمط حضري غير منتظم دون وجود سبب منطقي. نظراً للنمو السكاني السريع دون نمو اقتصادي ، أو نقص في التخطيط القانوني أو البناء ، وزيادة الأنشطة في القطاع غير الرسمي والسكان الكبار الذين لا مأوى لهم أو بلا مأوى ، ظهرت مستوطنات غير منتظمة واسعة النطاق. صرح روبنسون أن هذه المدينة ليس لديها خطة واضحة للتوسع ، وبالتالي يمكن أن تأخذ شكل المدينة جميع أنواع المظاهر مع وجود الصناعات بشكل كبير مع الاستخدامات الأخرى. هذا النموذج لديه بعض نقاط القوة وبعض القيود. من ناحية ، يتميز بالتعامل مع مساحة غير منتظمة تقع حول مركز القيادة العالمي. ويتميز أيضاً بالقدرة على تحمل تكاليف الأراضي لأولئك الذين لديهم دخل أقل. إنه نموذج يمكن استخدامه للمدينة بفعالية إذا كان الجزء غير المنتظم من المنطقة الحضرية ينمو بحيث تعتمد المنطقة الحضرية على التوسع الخارجي. ولكن ، على العكس ، إذا انخفض الجزء غير المنتظم من المنطقة الحضرية ، فإن معظم النمو يعتمد على ملء المناطق على حافة المنطقة الحضرية. تجدر الإشارة إلى أن هذا النموذج الحضري هو نتيجة لقلة التخطيط الحضري القانوني أو البناء ، وبدون أمر محدد يؤدي إلى كتل بدون طلب ثابت ، أو هياكل دائمة ومؤقتة ، ويعزز فصل أصحاب الدخل المرتفع والمنخفض. بالإضافة إلى ذلك ، يتطلب بحثاً منهجياً واسعاً يستهدف تجديد وإعادة صياغة مخزون الإسكان القديم غير المنتظم الذي ينقصه ذلك تماماً. يحتوي هذا النموذج أيضاً على شبكة شوارع ضيقة مسدودة في هيكل النقل في المدينة.

منطقة عمان

الأردن بلد صغير، يتركز سكانه في الغالب على طول مناخ البحر الأبيض المتوسط، بالقرب من مدنها الرئيسية عمان والزرقاء ومادبا والسلط وإربد. يبلغ عدد سكان هذه المدن والمناطق النائية المباشرة فيها حوالي 75% من سكان الأردن كما هو مبين في. تركز

الدراسة على مدينة عمان وضواحيها التي تبلغ مساحتها حوالي 900 كيلومتر مربع ، وهي جزء من منطقة عمان الكبرى. تمثل عمان المركز الاقتصادي الرئيسي للبلاد ، حيث يقع أكثر من 80% من جميع الأنشطة الصناعية والخدمية في العاصمة جنباً إلى جنب مع الضواحي الصناعية والمنطقة شبه الحضرية باتجاه الزرقاء.

أغطية الأراضي الحالية والخدمات الحضرية

تم تصميم خطة استخدام الأراضي الحضرية عمان لتحويل المدينة من كونها أحادية تتمحور إلى متروبوليس متعدد المركز من أجل عدم مركزية السكان والأنشطة الاقتصادية. كما ذكرت مجلس مدينة عمان ، تم تجميع مدن الأقمار الصناعية الجديدة إلى منطقة عمان البلدية منذ عام 2008 حتى تمتص الضواحي إمكانات تطوير السكان الجدد في عمان. كما يتضح ، كان لمدن عمان الأقمار الصناعية تأثير كبير على نمط نمو النمو الحضري والتحضر في المدينة. يوضح الشكل 5 تصنيف الغطاء الأرضي الحالي عمان في عام 2009. تسمح تصنيفات الغطاء الأرضي بتحديد ستة فئات تغطية الأراضي الرئيسية في منطقة الدراسة. الفئات الرئيسية هي المنطقة الحضرية (المستوطنات، الطرق، المحاجر، إلخ)، الأراضي الزراعية (المحاصيل الميدانية، محاصيل الأشجار والخضروات)، التربة العارية، المراعي، الغابات المنتشرة بشكل رئيسي، والصخور. أظهر الأهمية النسبية والنسب المئوية لأنواع استخدام الأراضي الرئيسية في منطقة الدراسة. أنواع استخدام الأراضي الأكثر هيمنة هي الأراضي الزراعية والمنطقة الحضرية والتربة العارية مع حوالي 85 % من المساحة الإجمالية من ناحية أخرى ، فإن توزيع الخدمات الحضرية في عمان كما هو موضح في ، يوضح أن إمكانية الوصول إلى الطريق وخصائص حيابة الأراضي هي أهم العوامل التي تؤثر على معدل وتوجيه التنمية الحضرية ، في حين أن توزيع المنشآت الأخرى على سبيل المثال تلعب الخدمات التعليمية والصحية دوراً بسيطاً. تشير هذه الملاحظة إلى أن خطوط النقل الجماعي التي تم إنشاؤها لربط ضواحي الأقمار الصناعية بالنواة الحضرية قد تكون عاملاً رئيسياً تساهم في التوسع غير المخطط للمناطق الحضرية في المنطقة. حالياً ، أصبحت الخصائص المكانية للمناطق الحضرية في عمان تعقيداً بشكل متزايد. أشارت الذروة في عدد السكان إلى زيادة في تجزئة المناطق الحضرية ، وتقلل من وجود المساحات المفتوحة داخل المناطق الحضرية. عند فحص موقع

الخدمات التعليمية والصحية في المنطقة الحضرية في عمان ، لوحظ أن الخدمات يبدو أنها موزعة عشوائياً بطريقة لا تتوافق مع التوزيع الفعلي للسكان. تؤكد هذه النتيجة نتائج ، الذين درسوا توزيع الخدمات في جنوب عمان. وجد أن نمط توزيع الخدمة وتوفرها لم يضمن مبادئ الكفاءة أو المساواة من حيث الوصول إلى الخدمات. بالإضافة إلى ذلك ، هناك العديد من العوامل الأخرى التي تلعب دوراً رئيسياً في تخطيط الموقع الجغرافي للخدمات الأساسية في الأردن بشكل عام وأمان بشكل خاص. ويشمل ذلك نوع مدة الأراضي ، وحدود المقاطعات الفرعية ، وشبكة الطرق والنقل وتضاريس الأراضي. مزيج من هذه العوامل يعني ، كما يوحي ، زيادة عدد الخدمات لن يحسن بالضرورة وصول نسبة كبيرة من السكان. بسبب الاختلاف الملحوظ في الظروف الاجتماعية والاقتصادية ، فإن شكل التضرر في غرب عمان يختلف اختلافاً كبيراً عن تلك التي لوحظت في شرق عمان. تأثر النمو الحضري في ظل الخطة الرئيسية لاستخدام الأراضي عمان بالتنمية الاقتصادية للبلاد والمدينة. في الشرق من عمان ، كانت المنطقة الحضرية صغيرة ومكثفة ، والتي يتم تأكيدها بحجم صغير وكثافة عالية ، بينما في غرب عمان ، يكون نمط المنطقة الحضرية مجزأة وكثافة السكان أقل من الأجزاء الأخرى. كما أنتج التضرر في عمان عدة أنماط. تم استيعاب المناطق الحضرية الجديدة بسرعة في المركز الحضري القديم من قبل النمو الاقتصادي السريع وغير المتوقع الذي أعقب إصلاحات الخصخصة ، في حين ظلت مناطق شرق عمان أقل تطوراً نسبياً. في المناطق الحضرية حديثاً ، تم التخطيط لطرق النقل الجديدة والمباني السكنية بالقرب من المناطق الحضرية الحالية وهي في المتوسط مستوى تطوير أعلى.

نمط التضرر

تم التحقيق في نمط التوسع الحضري في عمان خلال الفترة الزمنية من 1972 إلى 2009 وتحليله باستخدام صور لاندسات و. زاد حجم السكان عمان حوالي 480 مرة في أقل من قرن. تزداد الزيادة الهائلة في السكان والإسكان غير المخطط لها على تكلفة الأراضي الزراعية ، مما خلق العديد من المشكلات التخطيطية والبيئية. يظهر التحليل زيادة في المنطقة الحضرية من 36 كم² إلى 250 كم² في الفترة الزمنية من 1972 إلى 2009 ، وهو ما يمثل زيادة في حوالي 595 مرة في المنطقة الحضرية. يُظهر التغييرات في

المنطقة الحضرية في مدينة عمان ، والتي تظهر اتجاهًا للزيادة في المنطقة الحضرية على حساب الأراضي الزراعية. تركز التوسع الحضري المبكر حول موارد المياه وطرق النقل الرئيسية في وسط المدينة. ثم بدأت في أخذ اتجاه أجزاء أخرى من المدينة ، نحو الشرق والشمال ثم في الجنوب. كانت الطرق التي تربط المدن الرئيسية من الطرق الرئيسية في الأردن. يتم توجيه المحور الأول باتجاه الاتجاه الشمالي الشرقي ويتبع الطريق إلى زرقا ، وكان ينمو معًا لتشكيل مدينة سائبة واحدة. يتم توجيه المحور الآخر نحو الاتجاه الشمالي الغربي ويتبع الطريق والمدن. في الآونة الأخيرة ، ظهر محور جديد للتوسع الحضري نحو الاتجاه الجنوبي الغربي ويربط عمان والجنوب ، الذي كان ينمو فوق الأراضي الزراعية لإنشاء الجزء الأبرز المتقدم من عمان والأردن. من أجل تعزيز اللامركزية في وسط المدينة ، تم بناء العديد من الضواحي الجديدة منذ 2000s بشكل رئيسي في الجزء الغربي من المدينة. مجتمعة ، تم تحويل الأراضي الزراعية إلى الاستخدام الحضري واستمرت المناطق الحضرية في التوسع على طول الطرق السريعة إلى الجنوب والجنوب الغربي من المدينة. تميز التحضر في غرب عمان بعد عام 2000 بنمط النمو الناجم عن التطور الواضح على جانبي الشوارع الرئيسية باتجاه الاتجاه الجنوبي. نشأ معظم هذا النشاط التنموي الجديد من خلال تحويل الأراضي الشاغرة على طول محيط المدينة بالقرب من طرق النقل الرئيسية وبعيدًا عن المراكز دون الحضر. تم توسيع المناطق الحضرية المتقدمة الجديدة لاحقًا على طول الخدمات الرئيسية ومسارات النقل وتم إنشاء مدينة متعددة المركز في عمان. أظهرت الدراسة أن التوسع الحضري الكبير في منطقة عمان يبلغ 214 كم² قد حدث خلال القرن الماضي مما أدى إلى تدمير حوالي 98 كم² من الأراضي الزراعية. هذا يعادل الزيادة في المناطق المبنية داخل وحول مدن عمان مع حوالي 6 مرات في وقت المراقبة. هذه النتائج تتوافق مع اتجاه النمو الذي لاحظته السابق

الخاتمة

التحضر هو في المقام الأول معقد التغيرات الوظيفية، ويحدث بالقرب من المدن وكذلك في الريف الريفي. يُعتبر موجة انتشار من تغيير نمط الحياة الذي يتم التحكم فيه بشكل أساسي عن طريق تغيير إمكانية الوصول إلى الأماكن التي توفر فرصاً جديدة. يوفر تكامل الاستشعار عن بُعد و GIS طريقة مفيدة لتحليل أنماط النمو الحضري ، ولدرس التغييرات في استخدام الأراضي الحضرية مع مرور الوقت. تُظهر نتائج هذه الدراسة العلاقة بين بعض التغييرات في نمط استخدام الأراضي المكاني ونوع معين من سياسات تخطيط المدينة وتوزيع الخدمات. يتم تمثيل التوسع الحضري الكبير في عمان بزيادة 6 مرات في مناطق التراكم خلال الفترة الزمنية التي تتم مراقبتها. خلال هذه الفترة ، زاد عدد سكان الأردن أكثر من 11 مرة. وقد أدى ذلك إلى إنشاء مدن أو ضواحي عبر الأقمار الصناعية حول وسط مدينة عمان الحالي، والذي أظهره التطوير السريع للمناطق السكنية في ضاحية عمان الجديدة وإنشاء مدن متعددة المركز. كانت النتائج المقدمة في هذه الدراسة مفيدة في الحصول على معلومات شاملة مطلوبة لاتخاذ قرارات مستنيرة لتخطيط استخدام الأراضي ، والمساهمة في زيادة فهم الديناميات الحضرية وتطوير خطط استخدام الأراضي المستدامة في المستقبل ، وخاصة في مدن الأردن الأخرى. إنه يدل على الحاجة إلى خطط استخدام الأراضي الحديثة وإصدار سياسات تشريعات الأراضي المناسبة ، وبالتالي تعتبر أمراً حيوياً للتنمية المستقبلية لعمان.

المصادر والمراجع

1. Pickett, S.T.A., Cadenasso, M.L., Grove, J.M., Nilon, C.H., Pouyat, R.V., Zipperer, W.C., Costanza, R., 2001. Urban ecological systems: linking terrestrial ecological, physical, and socioeconomic components of metropolitan areas. *Annu. Rev. Ecol. Syst.* 32, pp. 127–157.
2. Pham, M.H., Yamaguchi, Y., 2007. Monitoring land cover change of the Hanoi city center under impacts of urbanization by using remote sensing. *Int. J. Geoinform.* 3, pp. 55–61.
3. Pham, M.H., Yamaguchi, Y., and Bui, T.Q., 2011. A case study on the relation between city planning and urban growth using remote sensing and spatial metrics. *Landscape and Urban Planning* 100, pp. 223–230.
4. Ribeiro, S. C., and Lovett, A., 2009. Associations between forest characteristics and socio-economic development: a case study from Portugal. *Journal of Environmental Management*, 90, pp. 2873-2881.
5. Arnold C. L., Gibbons J. C., 1996. Impervious surface coverage: the emergence of a key environmental indicator', *Journal of the American Planning Association* 243-259.
6. Batty, M., 1981. *Urban Models. Quantitative Geography: a British view.* N. Wrigley and R. J. Bennett. London, Routledge, and Kegan Paul 181-191.
7. Bockstael, N. E., 1996. Modeling economics and ecology: the importance of a spatial perspective. *American Journal of Agriculture and Economics* 78 1168 – 1180
8. Cheng, J. and Masser, I., 2003. Urban growth pattern modeling: a case study of Wuhan city, PR China. *Landscape and Urban Planning* 62(4): 199-217.
9. Weber, C., 2001. Remote sensing data is used for urban agglomeration delimitation. *Remote Sens. Urban Anal.*, pp. 155–167.

أثر الإفصاح عن الأصول غير الملموسة على تحسين كفاءة التقارير المالية (دراسة ميدانية على البنوك السعودية)

د. نجلاء إبراهيم عبد الرحمن
استاذة المحاسبة
أ. خلود البكري
باحثة ماجستير
جامعة الملك عبد العزيز | جدة | المملكة العربية السعودية

المستخلص

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على أثر الإفصاح عن الأصول غير الملموسة على تحسين كفاءة التقارير المالية في البنوك السعودية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت على قطاع البنوك السعودية البالغ عددها (11) بنك سعودي وتم توزيع الاستبيان على عينية عشوائية من موظفي البنوك مقدارها (150) وبالاتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية توصلت الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإفصاح عن الأصول غير الملموسة و (ملائمة - موثوقية - قابلية الفهم - قابلية المقارنة). توصي الدراسة البنوك بإعطاء أهمية أكبر لكل من معلومات القياس والإفصاح المحاسبي، بسبب الدور الذي تلعبه في إعداد بيانات مالية شفافة وذات مصداقية. وتوصي الهيئات والمؤسسات المهنية المحلية بالاهتمام بالأصول غير الملموسة من حيث العمل على تطوير مبادئ المحاسبة المحلية التي تساعد المحاسبين والمهتمين بالتعامل مع الأصول غير الملموسة. كما توصي بإصدار دليل يمكن من التحقق في تقييم الأصول غير الملموسة.

Disclosure of intangible assets to improve the efficiency of financial reports (Field study on Saudibanks)

Dr. Najla Ibrahim Abdul Rahman

A. Khloud Al Bakri

Professor of Accounting

M.A. Recherche

King Abdulaziz University | Jeddah | Saudi Arabia

This study aims to identify the impact of disclosure of intangible assets on improving the efficiency of financial reports in Saudi banks, and the study relied on the analytical descriptive approach, applied to the Sector of Saudi Banks (11) Saudi Bank and distributed the questionnaire in random sample of bank employees amounting to (150) and based on the program statistical package for social sciences the study found a statistically significant relationship between the disclosure of intangible assets and (appropriate - Reliability - comprehension - comparability). The study recommends that the expertise and experiences of developed countries in accounting be used to disclose intangible assets, as well as to pay attention to principles, objectives and concepts related to measuring intangible assets, and to identify the best methods and methods in assessing accounting disclosure of intangible assets.

Keyword: accounting disclosure - intangible assets - quality of financial reports

مقدمة

تواجه الأصول غير الملموسة درجة كبيرة من التغيرات الاقتصادية التي تؤثر في قيمتها كما ان عدم توفر القيمة السوقية لبعض هذه الموجودات واقتصار منافعتها على شركة بحد ذاتها دون غيرها من الشركات، جعل هناك حاجة ملحة الى عملية تقييمها لتأكد من كفاءتها في تحقيق الأرباح (عبد الرحمن والجهنى، 2021). وتمثل التقارير المالية الظواهر الاقتصادية المراد الإفصاح عنها، والتي يجب ان تكون صادقة في الكلمات والأرقام وذلك من خلال توفير خصائص الصدق من هذه المعلومات، ومصداقية التقارير المالية تقدر بمقدار المعلومات التي يتم نشرها في التقارير المالية الخالية من الأخطاء والتحيز في العرض والتصوير الصادق للأحداث والعمليات الاقتصادية (ادم، 2018، ص2)

لذلك تطرقت الباحثتان إلى دراسة " أثر الإفصاح عن الأصول غير الملموسة على تحسين كفاءة التقارير المالية في البنوك السعودية".

1- الإطار العام للدراسة

1-1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

ان الإفصاح عن الأصول غير الملموسة مهم جداً لكافة مستخدمي القوائم المالية ولما لها من تأثير على المخرجات النهائية للتقارير المالية واخراجها بجودة عالية للمستخدمين (بني عطية: 2018، ص1). كما أشار "مشروع دليل مفاهيم ومعايير المحاسبة للقطاع العام في المملكة العربية السعودية"، إلى أن "معايير المحاسبة للقطاع العام (31) بشأن الأصول غير الملموسة"، قد جاء من أجل تحديد المعالجة المحاسبية للأصول غير الملموسة التي لا يتم تناولها تحديداً في معيار آخر، وأوجبت على كل جهة ان تقوم بالإثبات أو الإفصاح عن الأصول غير الملموسة فقط عندما تستوفي ضوابط معينة (وزارة المالية، 2019، ص498).

وبناءً على مشكلة الدراسة يمكن طرح السؤال الرئيسي: ما أثر الإفصاح عن الأصول غير الملموسة على تحسين كفاءة التقارير المالية في البنوك السعودية؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما أثر الإفصاح عن الأصول غير الملموسة على ملائمة المعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية للبنوك السعودية؟
2. ما أثر الإفصاح عن الأصول غير الملموسة على موثوقية المعلومات المحاسبية الواردة في التقارير للبنوك السعودية؟
3. ما أثر الإفصاح عن الأصول غير الملموسة على قابلية الفهم للمعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية للبنوك السعودية؟
4. ما أثر الإفصاح عن الأصول غير الملموسة على قابلية المقارنة للمعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية للبنوك السعودية؟

1-2 أهمية الدراسة

تكمن في أن الأصول غير الملموسة تؤثر بشكل كبير في التقارير المالية، وفي الاهتمام المتزايد للبنوك ومستخدمي التقارير المالية في الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تؤثر في دقة التقارير التي يصدرونها. فضلاً عن اهتمام البنوك السعودية بالإفصاح عن الأصول غير الملموسة في التقارير المالية. (كشكو، 2016، ص4-5). كما تقدم هذه الدراسة إضافة علمية تواكب التطور في الأبحاث المحاسبية التي تركز على أهمية الأصول الغير ملموسة وتأثيرها على التقارير المالية.

1-3 أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي: الى معرفة أثر الإفصاح عن الأصول غير الملموسة على تحسين كفاءة التقارير المالية في البنوك السعودية. من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف، والتي تتمثل في:

1. معرفة أثر الإفصاح عن الأصول غير الملموسة على ملائمة المعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية للبنوك السعودية؟
2. معرفة أثر الإفصاح عن الأصول غير الملموسة على موثوقية المعلومات المحاسبية الواردة في التقارير للبنوك السعودية؟
3. معرفة أثر الإفصاح عن الأصول غير الملموسة على قابلية الفهم للمعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية للبنوك السعودية؟

4. معرفة أثر الإفصاح عن الأصول غير الملموسة على قابلية المقارنة للمعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية للبنوك السعودية؟

1-4 فرضيات الدراسة

تحقيقاً لأهداف الدراسة والإجابة على التساؤلات البحثية، فإن الدراسة ستعتمد على اختبار

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإفصاح عن الأصول غير الملموسة وتحسين كفاءة التقارير المالية في البنوك السعودية.
من خلال الفرضيات الفرعية التالية:

1. الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإفصاح عن الأصول غير الملموسة وملائمة المعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية للبنوك السعودية؟
2. الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإفصاح عن الأصول غير الملموسة وموثوقية المعلومات المحاسبية الواردة في التقارير للبنوك السعودية؟
3. الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإفصاح عن الأصول غير الملموسة وقابلية الفهم للمعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية للبنوك السعودية؟
4. الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإفصاح عن الأصول غير الملموسة وقابلية المقارنة للمعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية للبنوك السعودية؟

1-5 الدراسات السابقة

هدفت دراسة Violeta.et.al (2011) بعنوان:

"The Intangible assets investment characteristics and the accounting treatment، Romania"

"خصائص الاستثمار بالأصول غير الملموسة والمعالجة المحاسبية لها في رومانيا"

هدفت هذه الدراسة على بيان صفات الاستثمار في الأصول غير الملموسة، بيان المعالجات المحاسبية لأصول غير الملموسة من خلال المعايير المحاسبية، بيان أهمية الأصول غير الملموسة كمصدر هام للمزايا التنافسية للشركة حيث توصلت هذه الدراسة الى بعض النتائج وبرزها معايير المحاسبة لم تتخذ خطوات للسماح برسملة الأصول غير الملموسة

المولدة داخليا، وان قدرة البيانات المالية على تقديم وجهة نظر دقيقة للوضع المالي للمنشأة قد انخفض على مدى العقود الماضية، إضافة الى ازدياد أهمية الأصول غير الملموسة في شركات الأعمال وذلك يفيد في عملية التنفس فيما بينها، وان المعلومات حول الأصول غير الملموسة يكون متاحة في داخل الشركة وما يتم تقديمه للجهات الخارجية هي معلومات قليلة.

دراسة الدغيم (2019) بعنوان: "الإفصاح المحاسبي عن الأصول غير الملموسة وأثره على الأداء المالي لدى الشركات المساهمة الكويتية للفترة 2012-2016" في ظل معيار المحاسبة الدولي رقم 38 "هدفت الدراسة الى معرفة أثر الأصول غير الملموسة (الشهرة، العلامات التجارية، براءات الاختراع، حقوق النشر والتأليف، حقوق الامتياز، تكاليف تطوير البرامج الحاسوبية، تكاليف التأسيس، تحسينات الأصول المستأجرة) على الأداء المالي المقاس بالعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية في ظل معيار المحاسبة الدولي رقم 38 دراسة تحليلية في الشركات الكويتية للفترة من عام 2012-2016 واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف الإفصاح المحاسبي عن الأصول غير الملموسة وتحليل أثره على الأداء المالي وتكون مجتمع الدراسة من جميع الشركات المساهمة المسجلة في سوق الأوراق المالية الكويتية والتي بلغ عددها (175) شركة، بينما شملت عينة الدراسة (91) شركة لتحقيق اهداف الدراسة واختبار الفرضيات تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة التابعة ومصفوفة الارتباط واختبار الازدواج الخطي كما تم تطبيق معادل الانحدار لدراسة أثر الأصول غير الملموسة على الأداء المالي في هذه الشركات. وتوصلت الدراسة الى ان الشركات الكويتية تفصح عن الأصول غير الملموسة في قوائمها بشكل عام، وتختلف نسب الإفصاح بين الشركات حسب اختلاف بنود الأصول غير الملموسة لديها، كما بينت الدراسة وجود تفاوت واختلافات في الأداء المالي بين الشركات المساهمة الكويتية، وان هناك أثر لكل من الشهرة والعلامات التجارية وبراءات الاختراع وتكاليف التأسيس كل على حدا على الأداء المالي، بينما لم يكن هناك أثر لحقوق النشر والتأليف وحقوق الامتياز وتكاليف تطوير البرامج الحاسوبية والتحسينات التي يتم إجراؤها على الأصول المستأجرة. واوصت الدراسة بتعزيز الاهتمام بالإفصاح عن الأصول غير الملموسة

بحيث يتم الإفصاح بشكل أكبر وأوضح عن الأصول غير الملموسة وتشجيعها على زيادة استثمارها في الأصول غير الملموسة كوسيلة لرفع أدائها المالي.

دراسة رحالي و سلامة (2020) بعنوان: " أثر الإفصاح عن الاستثمارات غير الملموسة على قيمة المؤسسة: دراسة حالة بنك السلام الجزائري خلال الفترة 2013-2018م". هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على دور الإفصاح عن الأصول غير الملموسة وأثره على قيمة المؤسسة، مع بيان الأهمية التي تتمتع بها هذه الأصول في المؤسسة. واعتمدت الدراسة في تحقيق أهدافها على المنهج الوصفي. وقد خرج الدراسة بعدد من النتائج، من أبرزها: أن الإفصاح عن الاستثمارات غير الملموسة يعتبر من أبرز عناصر الأصول المؤسسة؛ لأنها تبرز القيمة السوقية لمصرف السلام وتحقق استمرار نشاط المؤسسة، كما أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق المعايير الخاصة بالإفصاح المحاسبي عن الأصول غير الملموسة يزيد من مصداقية القوائم المالية. وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات، من أهمها: أن تهتم الجهات والشركات المهنية والمحلية بجانب الأصول غير الملموسة، من حيث العمل على تطوير معايير المحاسبة المحلية التي تساعد المحاسبين والمهتمين في معالجة الأصول غير الملموسة، كما أوصت الدراسة بالاهتمام بتطبيق المعايير الخاصة بالإفصاح المحاسبي عن الأول غير الملموسة.

دراسة عبد الرحمن والجهني (2021) بعنوان: " أثر الموجودات غير الملموسة على الأداء المالي: شركات المواد الأساسية السعودية. هدفت الدراسة الى معرفة أثر الموجودات غير الملموسة على الأداء المالي وذلك من خلال دراسة تطبيقية على عينة من شركات قطاع المواد الأساسية المدرجة في السوق المالي السعودي في الفترة (2011-2018) واعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة ،اما عينة الدراسة فقد تم اختيار عينة عشوائية تكونت من (5) شركات وتم جمع بيانات الدراسة من خلال موقع تداول ومن ثم احتساب النسب المالية وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS). وكانت نتائج الدراسة على وجود أثر للموجودات غير الملموسة على الأداء المالي لعينة الدراسة وذلك نتيجة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموجودات غير الملموسة وكلا من العائد على الموجودات والعائد على حقوق الملكية والعائد على السهم . وأوصت الدراسة شركات المساهمة السعودية على زيادة استثماراتها في الموجودات غير الملموسة وزيادة

الإفصاح عن بنود الموجودات غير الملموسة في القوائم المالية للمساعدة في اكتشاف مصادر تلك الموجودات ومن ثم تعزيزها بالطرق المناسبة لإظهار تأثيرها على الأداء المالي. يتضح مما سبق عرضه من الدراسات السابقة، ندرة الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة الحالية بأنه يدور حول أثر الإفصاح عن الأصول غير الملموسة على تحسين كفاءة التقارير المالية في البنوك السعودية.

2- الإطار النظري للدراسة

2-1 ماهية الأصول غير الملموسة

يعرف الاصل على أنه كل شيء مملوك للمشروع وله قيمة (نمر، 2013 : ص130)، كما عرف حسب رأي مجلس معايير المحاسبة الأمريكي بأنه منافع اقتصادية متوقع الحصول عليها في المستقبل، وان الوحدة المحاسبية قد اكتسبت حق الحصول على هذه المنافع أو السيطرة عليها نتيجة أحداث وقعت أو عمليات تمت في الماضي (الشيرازي، 2010 : ص234)، كما يعرف بأنه عبارة عن المنافع المستقبلية المحتملة، والتي يتم الحصول عليها خلال فترة طويلة نسبياً (الصبان، 2015: ص65)، وعرف أيضاً بأنه الموارد الاقتصادية للمشروع التي تم الاعتراف بها وقياسها وفقاً للمبادئ المحاسبية المقبولة عموماً (رضوان، 2010 : ص281)، كما عرف بأنه الموجودات أو الممتلكات أو الموارد الاقتصادية أو الحقوق التي تستخدمها المنشأة لمزاولة نشاطه (أبو شمالة، 2009: ص35).

وتعرف الباحثتان الأصول غير الملموسة "بأنها أصول غير محسوسة ولا يمكن رؤيتها ويمكن تقديرها معنوياً ومادياً فقط بناءً على قيمتها ولها حماية قانونية، ولها القدرة على توليد تدفقات نقدية مستقبلية إذا تم استعمالها واستغلالها بالطرق المناسبة".

2-2 أهمية الأصول الغير ملموسة

تتضح أهمية الأصول الغير ملموسة بأن هناك أصولاً غير ملموسة قابلة للتمييز بصورة مستقلة عن المنشأة، كما يمكن الحصول على الأصل بمفرده أو ضمن مجموعة من الأصول الأخرى أو من خلال الاندماج مع منشأة أخرى أو قد يكون قد تم اكتشافه وتطويره داخلياً بواسطة المنشأة نفسها، يمكن التمييز بين الأصول غير الملموسة من حيث

عمرها الافتراضي فان بعضها يكون عمرها محددًا بواسطة القانون أو الاتفاق التجاري أو مرتبطًا بعوامل اقتصادية، وقد تناول معيار المحاسبة الدولي الخاص بالأصول غير الملموسة الفترة الزمنية التي يتوقع خلالها استعمال المنشأة للأصل. (مرعي، 2004: ص242).

وترى الباحثتان ان للأصول غير الملموسة أهمية كبيرة وتعتمد على طبيعة نشاط وعمل الشركة وأيضاً ان اصدار معيار خاص بالأصول غير الملموسة رقم (38) من مجلس معايير المحاسبة الدولية يدل على الأهمية الكبيرة لهذا البند من الأصول وكيف يتم التعامل معه بالشكل الصحيح.

2-3 أنواع الأصول الغير ملموسة

من أهم أنواع الأصول غير الملموسة ما يلي:

1. النية الحسنة: هذه النوع من الأصول الغير ملموسة، يتم تحققها والحصول عليها، عندما تتم الشراكة بين الشركات وتحصل الشركة الأول أو المؤسسة على ثقة الشركة الثانية، وكذلك تحصل المؤسسة أو الشركة على جميع الأصول الخاصة بها.
2. حقوق النشر: تحصل الشركات على حقوق الطبع والنشر الخاصة بشركة أخرى، وتقوم بعميلة بيع المنتجات أو الخدمات الخاصة بالشركة التي تم الشراء منها.
3. براءة الاختراع: تحصل المؤسسة أو الشركة على براءة الاختراع؛ نتيجة تصنيعها لمنتج أو آلة، أو بحث معين ويكون تم إنتاجه لأول مرة من قبل هذه المؤسسة ويتم الاستفادة منها من خلال استخدامها أو بيعها.
4. الممتلكات الفكرية: تشمل على العديد من الأمور غير الملموسة مثل التصميم والإعلانات وكلمات بعض الأغاني والأفكار الخاصة بتطوير منتج معين أو برمجية معينة. (العامري، 2015)

2-4 طرق الحصول على الأصول غير الملموسة

1. الشراء بشكل منفصل: من الممكن أن تقوم الشركات بشراء الأصل بشكل خاص من إحدى الشركات، فعلى سبيل المثال شراء براءة اختراع من مؤسسة معينة مقابل سعر معين.

2. المنحة الحكومية: في بعض الأحيان قد تمنح الحكومة بعض الأصول غير الملموسة للشركات مجاناً؛ تقديرًا لنشاطها أو لجهودها أو لما تقدمه هذه المؤسسة من خدمات جيدة للمجتمع. على سبيل المثال أن تقوم الحكومة بمنح الشركة ترخيص مجاني لقطعة أرض.

3. تبادل الأصول: من الممكن أن تقوم الشركات بشراء بعض الأسهم مقابل حصولها على أصل غير ملموس، كان تتم المبادلة بين الشركتين (عبد القوي، 2016، ص45).
2-5 ماهية التقارير المالية

تعرف بأنها عبارة عن تقارير مالية داخلية أكثر تفصيلاً وتبقى داخل الشركة لاستخدامها من قبل إدارة الشركة. (عبد الطيف، 2017).

1. قائمة الدخل: هي قائمة المكاسب - كما يطلق عليها البعض أحياناً التي تعبر عن مدى نجاح عمليات المنشأة في فترة زمنية معينة، وتستخدم هذه القائمة لتحديد ربحية المنشأة، وتعد قوة الثقة في قائمة الدخل من الأمور الظنية، لأن الدخل المستخرج منها يعتبر في أحسن الحالات تقديرية تقريبا، وذلك لأن قياس الدخل في المحاسبة هو انعكاس للعديد من الافتراضات والمبادئ المعايير التي وضعها المحاسبون على مدى العقود الماضية مثل افتراض الدورية.

إن الهدف من إعداد قائمة الدخل هو إظهار صافي نتيجة النشاط في آخر الفترة المالية سواء كان صافي ربح، أو صافي خسارة، فهي إذا تهدف إلى معرفة وقياس مدى نجاح المشروع خلال فترة معينة (عادة سنة أو نصف سنة) في استغلال الموارد المتاحة في تحقيق الأرباح.

2. قائمة المركز المالي: أو ما تُعرف أيضاً بالميزانية العمومية هي بيان مالي يعرض كل ما تملكه الشركة (الأصول)، والتزاماتها المستحقة (الخصوم)، وحقوق مالكيها (حقوق الملكية) في تاريخ مُعَيّن، وهي توفر الأساس الذي يتم الاعتماد عليه لحساب نسبة العائد وتقييم هيكل رأس المال. (عبد العزيز، 2009)

التقارير المالية التي تفصح عنها المصارف حسب الجهة المستفيدة:

1. تقرير التغير في حقوق الملكية ويفصح عنه لجهة العملاء المستفيدين: هي حلقة الربط بين قائمة الدخل وبين قائمة المركز المالي، ولكن مع تعدد مصادر التغير في حقوق الملكية، توجب تخصيص قائمة منفردة لتوضيح مسببات هذا التغير ومصادره.

2. تقرير التدفقات النقدية: تعبر التدفقات النقدية عن المبالغ المالية الواردة أو الصادرة التي يمر بها نشاط الشركة خلال فترة محددة لذلك، يتعلق التدفق النقدي بالتدفق في النقد الناتج خلال السنة المحاسبية، والذي يتم إنشاؤه من خلال الأنشطة العادية للشركة وعلى عكس الربح، قد لا تظهر المصاريف النظرية مثل الاستهلاك والمخصصات بمعنى آخر، المعاملات غير النقدية في التدفقات النقدية وبالتالي تعكس التدفقات النقدية الأرباح الفعلية والقوة المالية للأعمال التجارية، مما يوضح مقدار المال الذي كسبته الشركة بالفعل على مدى فترة من الزمن. (عبد القيوم، 2018).

علاقة الإفصاح المحاسبي بالأصول غير الملموسة:

2-7 العلاقة بين مدى الإفصاح عن الأصول الغير الملموسة و(ملائمة - موثوقية - وقابلية الفهم - وقابلية المقارنة) للمعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية للبنوك.

1. الملائمة والاعتمادية في الفكر المحاسبي

حدد البيان المفاهيمي رقم (2) الصادر عن مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي أن ملائمة المعلومات تتوقف على مدى توافرها في التوقيت المناسب، وقيمتها التنبؤية، وقيمتها الاستراتيجية في حين حددتها معايير المحاسبة السعودية (أهداف المحاسبة المالية، في الوفاء باحتياجات المستفيدين، ومساعدتهم على تقييم قدرة المنشأة في المستقبل، كما أشار البيان المفاهيمي رقم (2) إلى أن الاعتمادية هي مدى الثقة في المعلومات وإمكانية الاعتماد عليها، وتتوقف على درجة حيادتها وإمكانية التحقق منها وأمانة عرضها، منها. (إبراهيم، 2010م).

2. الموثوقية في الإفصاح عن الأصول الغير ملموسة كمعلومات محاسبية

يتم عرض عناصر القوائم المالية بالأسلوب الذي يكون أكثر موثوقية لمستخدمي القوائم المالية، فالأصول يمكن تصنيفها حسب وجودها المادي الى أصول ملموسة وأصول غير ملموسة سواء كانت محددة كبراءة الاختراع وحقوق الامتياز، أو كانت غير محددة

مثل الشهرة على أن يكون العامل المشترك بين الأصول هو تدفق المنافع الاقتصادية منها الى المنشأة. (الجعارات، 2018، ص58)

3. قابلية الفهم للمعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية للبنوك السعودية يختلف الإفصاح عن الأصول غير الملموسة عنه بالنسبة للأصول الثابتة في قابلية الفهم لعدم استخدام الحسابات المقابلة للأصول لغرض القيمة الدفترية للأصل، ذلك أن مصروف النفاذ يتم اثباته بالخصم مباشرة على حساب الأصل غير الملموس دون استخدام حساب لمجمع النفاذ، ويتطلب الإفصاح عن الأصول غير الملموسة ضرورة أن تتضمن القوائم المالية ايضاحاً واضحاً لقابلية الفهم للطريقة والفترة التي يتم خلالها نفاذ كل أصل من هذه الأصول على حدة. (حماد، 2016، ص360).

4. قابلية المقارنة للمعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية للبنوك السعودية الأساليب الخاصة بقابلية المقارنة للمعلومات المحاسبية تشبه أساليب القياس المباشرة أو غير المباشرة في اجراءاتها، ولكن الفرق الرئيسي بينها هو أنه توجد قواعد موضوعية تحكم أساليب القياس غير المباشرة، مما يجعل أساليب القياس التحكيمية عرضة لآثار التحيز الناتج عن التقديرات أو الأحكام الشخصية للقائمين بعملية القياس، وتترج معظم أساليب القياس المحاسبية تحت هذا النوع من أساليب القياس. (الناغي، 2011، ص452)

3- الإطار العملي للدراسة

3-1 منهجية الدراسة

سعت الباحثان في هذه الدراسة إلى الى معرفة أثر الإفصاح عن الأصول غير الملموسة على تحسين كفاءة التقارير المالية في البنوك السعودية، ولتحقيق أهداف الدراسة ومن أجل الإجابة على أسئلة الدراسة، ولغرض الإلمام بمختلف جوانب الموضوع اعتمدت على المنهج الاستقرائي؛ متمثلاً في الأدب النظري الموجود في الكتب العلمية المتخصصة والمراجع والمقالات والأبحاث والدراسات السابقة في هذا المجال، والمنهج الوصفي وذلك عن طريق وصف وتشخيص الظاهرة محل الدراسة، بالإضافة إلى تحليل البيانات التي تم الحصول عليها بواسطة استمارة الاستبيان وعددها (150) استبانة خلال عام 2021م، والتي وزعت على مجموعه من المحاسبين والمدراء الماليين الذين يعملون في البنوك

عينة الدراسة كونهم ذوي خبرة في المجال المحاسبي والمالي، وتتوفر لديهم المعرفة الكافية بمتغيرات الدراسة، أتمدت الباحثان في صياغة أسئلة الاستبيان على الدراسات السابقة في نفس المجال، و استخدام الأسلوب الإحصائي المناسب بالاعتماد SPSS. في تحليل البيانات على برنامج

القسم الأول: يضم البيانات الأولية ومحاور الدراسة

الصدق: - صدق الاتساق الداخلي (الارتباط بين كل عبارة واجمالي بعدها).
ثبات المقياس:

للتحقق من ثبات المقياس استخدمت في الدراسة معادلة ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لمحاور الدراسة. ويوضح الجدول التالي (3-1) معاملات الثبات.

	الفاكرونج	
	التجزئة النصفية	الفاكرونج
المحور الاول	0.862	0.866
المحور الثاني	0.863	0.792
المحور الثالث	0.940	0.823
المحور الرابع	0.855	0.842
المجموع	0.950	0.846

ويتضح من الجدول (3-1) السابق أن قيم معاملات الثبات جميعها قيم مرتفعة حيث كانت قيمة معامل الثبات الفا كرونباخ تتراوح ما بين 0.862 الى 0.950 في كل من محاور الدراسة وكذلك التجزئة النصفية تتراوح ما بين 0.792 الي 0.866 بما يؤكد صلاحية المقياس للتطبيق وامكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.
صدق الاستبانة

صدق الاتساق الداخلي: دراسة الارتباط بين كل عبارة واجمالي محورها

جدول (3-2) صدق الاتساق الداخلي

العبارات	محاور الدراسة			
	المحور الاول	المحور الثاني	المحور الثالث	المحور الرابع
1	0.667	0.629	0.636	0.639
2	0.665	0.911	0.718	0.699
3	0.702	0.784	0.730	0.777

0.616	0.744	0.771	0.645	4
0.653	0.697	0.850	0.671	5
0.855	0.795	0.606	0.690	6
0.693	0.853	0.811	0.820	7

يتضح من الجدول (2-3) السابق ان جميع معاملات الارتباط قوية وطردية وكذلك ذات دلالة احصائية مما يحقق صدق الاستبانة وكذلك يؤكد مدي صلاحية الاستبانة في التطبيق اي ان الاستبانة تصلح للدراسة. وتراوحت معاملات الارتباط ما بين 0.616 الى 0.911

2-3 تحليل البيانات الشخصية

جدول (3-3) توزيع العينة وفقا لمتغير النوع في عينة البحث (ن=150)

الجنس		
%	ك	
24.7	37	ذكر
75.3	113	أنثى
100.0	150	المجموع

يتضح من الجدول (3-3) والرسم التوضيحي (3-1) انه يوجد 37 بنسبة 24.7% من الإناث بينما يوجد 113 بنسبة 75.3% من الذكور.

جدول (4-3) توزيع العينة وفقا لمتغير التعليم في عينة البحث (ن=150)

التعليم		
%	ك	
5.3	8	دبلوم
57.3	86	بكالوريوس
32.7	49	ماجستير
4.7	7	دكتوراه
100.0	150	المجموع

يتضح من الجدول (4-3) انه يوجد 8 بنسبة 5.3% حاصل على دبلوم بينما يوجد 86 بنسبة 57.3% حاصلين على بكالوريوس و49 بنسبة 32.7% حاصلين على ماجستير و7 بنسبة 4.7% حاصلين على دكتوراه

جدول (3-5) توزيع العينة وفقا لمتغير الوظيفة في عينة البحث (ن=150)

الوظيفة		
%	ك	
24.7	37	محاسب
27.3	41	مدير مالي
26.7	40	مراجع داخلي
21.3	32	أخري
100.0	150	المجموع

يتضح من الجدول (3-5) انه يوجد 37 بنسبة 24.7% يعملون بوظيفة محاسب و 41 بنسبة 27.3% يعملون بوظيفة مدير مالي و 40 بنسبة 26.7% يعملون بوظيفة مراجع داخلي و 32 بنسبة 21.3% يعملون بوظائف اخرى.

جدول (3-6) توزيع العينة وفقا لمتغير الخبرة في عينة البحث (ن=150)

الخبرة		
%	ك	
18.0	27	أقل من 10 سنوات
44.7	67	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة
26.0	39	من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة
11.3	17	من 20 سنة فأكثر
100.0	150	المجموع

يتضح من الجدول (3-6) انه يوجد 27 بنسبة 18% لديهم خبرة أقل من 10 سنوات و 67 بنسبة 44.7% تتراوح خبراتهم ما بين 10 الي 15 سنة و 39 بنسبة 26% تتراوح خبراتهم ما بين 15 الي 20 سنة و 17 بنسبة 11.3% لديهم خبرة 20 سنة فأكثر.

3-3 تحليل المحور الأول ملائمة المعلومات المحاسبية

جدول (3-7)

اختبار التوافق		الترتيب	نسبة الموافقة	ملائمة المعلومات المحاسبية					العبارات	
الدالة	كا			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق			
0.000	151.067	3	80.4	28	101	17	4	0	N	يصعب استخدام وحدات النقد أساسا للقياس الكمي في معظم الأصول غير الملموسة وخاصة
				18.7%	67.3%	11.3%	2.7%	0.0%	%	1

										المولدة داخل التقارير المالية بالبنوك.	
0.000	132.267	4	79.6	37	79	29	4	1	N	يمكن اعمال حق السيطرة (حماية قانونية) على براءة الاختراع بينما يصعب اعماله على أصول غير ملموسة أخرى .	2
0.000	67.760	2	82.9	53	68	27	2	0	N	تعد البنوك السعودية القوائم المالية بهدف الاستفادة من بيانات الأصول غير الملموسة في اتخاذ القرارات المختلفة.	3
0.000	70.267	1	83.5	56	68	22	4	0	N	تعالج تكاليف البحوث كمصروف بينما تعالج تكاليف التطوير كأصل غير ملموس ويتلائم ذلك مع التقرير المالي بالبنوك.	4
0.000	73.267	6	78.3	48	58	30	11	3	N	لا توجد ملائمة مع تقييم قيمة العلامة التجارية أو الاسم التجاري لانحصارها على رسوم التسجيل وتكاليف التصميم فقط بالرغم من أن تكلفتها قد تكون كبيرة اذا تم شراؤها بالبنوك .	5
0.000	101.133	7	77.3	35	72	32	10	1	N	يصعب ملائمة تحديد العمر الانتاجي لبعض الأصول غير الملموسة وبالتالي صعوبة اطفالها (إهلاكها) بينما يمكن تحديد العمر الانتاجي للأصول غير الملموسة الأخرى بالبنوك.	6
0.000	151.533	5	78.8	32	86	24	7	1	N	ادراج الأصول غير الملموسة كمجموعة في قائمة المركز المالي ضمن الأصول غير المتداولة لايساعد على الإفصاح عنها بشكل ملائم.	7

التكرارات والنسب المئوية لعبارات المحور الأول (ملائمة المعلومات الحاسبية) في عينة البحث (ن=150)

يتضح من الجدول (3-7) ان جميع عبارات محور الأول (ملائمة المعلومات المحاسبية) ذات دلالة إحصائية وتراوح نسبة الموافقة ما بين 77.3% و83.5% وفيما يلي وصف لترتيب عبارات المحور وفقاً لنسبة الموافقة.

تأتي العبارة رقم (4) وهي (تعالج تكاليف البحوث كمصروف بينما تعالج تكاليف التطوير كأصل غير ملموس ويتلاءم ذلك مع التقرير المالي بالبنوك). في المرتبة الأولى بنسبة موافقة 83.5% تأتي العبارة رقم (3) وهي (تعد البنوك السعودية القوائم المالية بهدف الاستفادة من بيانات الأصول غير الملموسة في اتخاذ القرارات المختلفة). في المرتبة الثانية بنسبة موافقة 82.9% تأتي العبارة رقم (1) وهي (يصعب استخدام وحدات النقد أساساً للقياس الكمي في معظم الأصول غير الملموسة وخاصة المولدة داخل التقارير المالية بالبنوك). في المرتبة الثالثة بنسبة موافقة 80.4%. وتأتي العبارة رقم (5) وهي (لا توجد ملائمة مع تقييم قيمة العلامة التجارية أو الاسم التجاري لانحصارها على رسوم التسجيل وتكاليف التصميم فقط، بالرغم من أن تكلفتها قد تكون كبيرة إذا تم شراؤها بالبنوك) بينما يمكن تحديد العمر الانتاجي للأصول غير الملموسة الأخرى بالبنوك) في المرتبة ما قبل الأخيرة بنسبة موافقة 78.3%. وتأتي العبارة رقم (6) وهي (يصعب ملائمة تحديد العمر الانتاجي لبعض الأصول غير الملموسة وبالتالي صعوبة اطفائها (إهلاكها) في المرتبة الأخيرة بنسبة موافقة 77.3%.

جدول (3-8) تقييم لأثر ذو دلالة إحصائية بين الإفصاح عن الأصول الغير الملموسة وملائمة المعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية للبنوك السعودية في عينة البحث (ن=150)

ملائمة المعلومات المحاسبية		
ك	%	
1	0.7	ضعيف
39	26.0	متوسط
110	73.3	مرتفع
150	100.0	المجموع
35-15		المدى
3.344+28.04		المتوسط + الانحراف المعياري
122.440		ك ²
0.000		الدلالة

يتضح من الجدول (3-8) انه يوجد دلالة إحصائية لأثر الإفصاح عن الأصول الغير الملموسة وملائمة المعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية للبنوك السعودية حيث كانت قيمة $كا = 122.44$ والدلالة 0.00 اقل من مستوي معنوية 0.05 ويتضح من توزيع النسب حيث يوجد واحد فقط بنسبة 0.7 تقيمه ضعيف و 39 بنسبة 26% كان تقييمهم متوسط و 110 بنسبة 73.3% كان تقييمهم مرتفع وتراوح دراجاتهم ما بين 15 الى 35 بمتوسط 28.04 وانحراف معياري 3.344 .

3-4 تحليل المحور الثاني (موثوقية المعلومات المحاسبية)

جدول (3-9) التكرارات والنسب المئوية لعبارات المحور الثاني (موثوقية المعلومات المحاسبية) في عينة البحث (ن=150)

العبارة	ن	موثوقية المعلومات المحاسبية					الترتيب	اختبار التطبيق	
		موافق بشدة	غير موافق بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة		كا	الدلالة
1 يساهم الإفصاح بشكل موثوق عن تفاصيل كل فئة من فئات الأصول الغير ملموسة بطريقة مستقلة في تحسين جودة التقارير المالية للبنوك.	N	0	3	19	81	47	5	93.733	0.000
2 لا تظهر الايضاحات المرفقة بالقوائم والتقارير المالية معلومات تفصيلية وموثقة عن الأصول غير الملموسة بالبنوك.	N	4	16	28	72	30	7	88.000	0.000
3 تفصح البنوك السعودية قيد الإنشاء عن (مصاريف التأسيس) في التقارير المالية بينما تتجاهل الإفصاح عن (مصاريف ما قبل التشغيل) كبنء في التقارير المالية مما يؤدي لعدم الموثوقية.	N	0	5	18	70	57	3	76.613	0.000
4 يصعب تقييم الأصول غير الملموسة بقيمتها العادلة الموثقة لعدم توافر أسواق نشطة متخصصة في تداول الأصول غير الملموسة.	N	2	1	18	66	63	1	138.467	0.000
5 يتمتع الإفصاح عن الأصول الغير ملموسة في البنوك السعودية بموثوقية المعلومات المحاسبية الواردة في التقارير.	N	0	1	22	76	51	4	86.320	0.000
6 لا تتناسب طريقة القسط الثابت في اهلاك كل أنواع الأصول غير الملموسة مما يؤدي عدم موثوقية المعلومات المحاسبية الواردة في التقارير للبنوك السعودية.	N	4	9	23	74	40	6	106.733	0.000
7 توافر شرطي توقع منافع مستقبلية وإمكانية قياس قيمة للأصول غير الملموسة بشكل موثوق يعتبر صعب التحقق في البنوك السعودية.	N	1	3	20	67	59	2	129.333	0.000

يتضح من الجدول (3-9) ان جميع عبارات محور الثاني (موثوقية المعلومات المحاسبية) ذات دلالة إحصائية وتراوح نسبة الموافقة ما بين 74.4% و 84.9% وفيما يلي وصف لترتيب عبارات المحور وفقاً لنسبة الموافقة.

حيث تأتي العبارة رقم (4) وهي (يصعب تقييم الأصول غير الملموسة بقيمتها العادلة الموثقة لعدم توافر أسواق نشطة متخصصة في تداول الأصول غير الملموسة). في المرتبة الأولى بنسبة موافقة 84.9%.

وتأتي العبارة رقم (7) وهي (توافر شرطي توقع منافع مستقبلية وإمكانية قياس قيمة للأصول غير الملموسة بشكل موثوق يعتبر صعب التحقق في البنوك السعودية). في المرتبة الثانية بنسبة موافقة 84%. تأتي العبارة رقم (3) وهي (تفصح البنوك السعودية قيد الإنشاء عن (مصاريف التأسيس) في التقارير المالية بينما تتجاهل الإفصاح عن (مصاريف ما قبل التشغيل) كبنء في التقارير المالية مما يؤدي لعدم الموثوقية). في المرتبة الثالثة بنسبة موافقة 83.9%. تأتي العبارة رقم (6) وهي (لا تتناسب طريقة القسط الثابت في اهلاك كل أنواع الأصول غير الملموسة مما يؤدي عدم موثوقية المعلومات المحاسبية الواردة في التقارير للبنوك السعودية). في المرتبة ما قبل الأخيرة بنسبة موافقة 78.3%. وتأتي العبارة رقم (2) وهي (لا تظهر الايضاحات المرفقة بالقوائم والتقارير المالية معلومات تفصيلية وموثقة عن الأصول غير الملموسة بالبنوك). في المرتبة الأخيرة بنسبة موافقة 74.4%.

جدول (3-10) تقييم لأثر ذو دلالة إحصائية بين الإفصاح عن الأصول الغير الملموسة وموثوقية

المعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية للبنوك السعودية في عينة البحث (ن=150)

موثوقية المعلومات المحاسبية		
ك	%	
0	0.0	ضعيف
28	18.7	متوسط
122	81.3	مرتفع
150	100.0	المجموع
35-19		المدى
2.987+28.6		المتوسط+الانحراف المعياري
58.907		كا ²
0.000		الدلالة

3-5 تحليل المحور الثالث (قابلية الفهم للمعلومات)

في عينة البحث (ن=150)

اختبار التطبيق		الترتيب	نسبة الموافقة	قابلية الفهم للمعلومات						العبارات
الدالة	كا			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
0.000	169.867	4	80.0	33	89	24	3	1	N	غالباً ما يتم الاعتراف بالمصروفات المدفوعة على البحث على أنها نفقات ايرادية وقت تكبدها مما يؤثر على قابلية الفهم للمعلومات المحاسبية الواردة.
				%22.0	%59.3	%16.0	%2.0	%0.7	%	
0.000	111.533	1	82.7	58	63	22	5	2	N	يصعب فهم وحصر وتحديد قيمة الأصول غير الملموسة يؤدي الى تجاهل الاعتراف بها وقياسها في التقارير المالية للبنوك السعودية.
				%38.7	%42.0	%14.7	%3.3	%1.3	%	
0.000	50.467	6	64.4	22	54	18	47	9	N	التقارير المالية غالباً لا تشمل على إيضاحات قابلة للفهم في اهلاك الأصول غير الملموسة للبنوك السعودية.
				%14.7	%36.0	%12.0	31.3 %	%6.0	%	
0.001	17.733	7	63.5	29	39	25	43	14	N	يصعب في فصل قيمة الأصول غير الملموسة عن قيمة البنك بسبب صعوبة قابلية الفهم للمعلومات المحاسبية الواردة.
				%19.3	%26.0	%16.7	28.7 %	%9.3	%	

5	N	0	11	22	89	28	77.9	5	98.267	0.000
		%0.0	%7.3	%14.7	%59.3	%18.7				
6	N	1	8	24	69	48	80.7	3	106.867	0.000
		%0.7	%5.3	%16.0	%46.0	%32.0				
7	N	0	5	17	84	44	82.3	2	98.160	0.000
		%0.0	%3.3	%11.3	%56.0	%29.3				

يتضح من الجدول (3-11) ان جميع عبارات محور الثالث (قابلية الفهم للمعلومات) ذات دلالة إحصائية وتراوح نسبة الموافقة ما بين 63.5% و 82.7% وفيما يلي وصف لترتيب عبارات المحور وفقا لنسبة الموافقة.

تأتي العبارة رقم (2) وهي (يصعب فهم وحصر وتحديد قيمة الأصول غير الملموسة يؤدي الى تجاهل الاعتراف بها وقياسها في التقارير المالية للبنوك السعودية). في المرتبة الأولى بنسبة موافقة 82.7%. تأتي العبارة رقم (7) وهي (تؤثر الطريقة أو الكيفية التي يتم من خلالها الإفصاح عن الأصول الغير ملموسة على جودة وقابلية الفهم للمعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية البنوك السعودية). في المرتبة الثانية بنسبة موافقة 82.3%. تأتي العبارة رقم (6) وهي (عدم توفر الدليل القابل للتحقق يؤدي إلى صعوبة الفهم والاعتراف والقياس عن الأصول غير الملموسة للبنوك السعودية). في المرتبة الثالثة بنسبة موافقة 80.7%. تأتي العبارة رقم (3) وهي (التقارير المالية غالبا لا تشمل على إيضاحات قابلة للفهم في اهلاك الاصول غير الملموسة للبنوك السعودية). في المرتبة ما قبل الأخيرة بنسبة موافقة 64.4%. تأتي العبارة رقم (4) وهي (يصعب في فصل قيمة الأصول غير الملموسة عن قيمة البنك بسبب

صعوبة قابلية الفهم للمعلومات المحاسبية الواردة.) في المرتبة الأخيرة بنسبة موافقة 63.5%.

جدول (3-12) تقييم لأثر الإفصاح عن الأصول الغير الملموسة وقابلية الفهم للمعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية للبنوك السعودية في عينة البحث (ن=150)

قابلية الفهم للمعلومات		
ك	%	
1	0.7	ضعيف
75	50.0	متوسط
74	49.3	مرتفع
150	100.0	المجموع
35-17		المدى
3.543+26.566		المتوسط+ الانحراف المعياري
72.040		كا ²
0.000		الدلالة

يتضح من الجدول (3-12) انه يوجد دلالة إحصائية لأثر الإفصاح عن الأصول الغير الملموسة وقابلية الفهم للمعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية للبنوك السعودية حيث كانت قيمة كا² = 72.04 والدلالة 0.00 اقل من مستوي معنوية 0.05 ويتضح من توزيع النسب حيث يوجد واحد فقط بنسبة 0.7 تقييمه ضعيف و 75 بنسبة 50% كان تقييمهم متوسط و 74 بنسبة 49.3% كان تقييمهم مرتفع وتراوحت درجاتهم ما بين 17 الي 35 بمتوسط 26.566 وانحراف معياري 3.543 .

3-6 تحليل المحور الرابع (قابلية المقارنة للمعلومات)؛

جدول (3-13) التكرارات والنسب المئوية لعبارات المحور الرابع (قابلية المقارنة

للمعلومات) في عينة البحث (ن=150)

اختبار التوافق		الترتيب	نسبة الموافقة	قابلية المقارنة للمعلومات					العبارات	
الدلالة	كا ²			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
0.000	184.667	3	78.3	27	94	21	5	3	يصعب تطبيق مبدأ الإفصاح التام لعدم اشمال التقارير المالية على بنود الأصول غير ملموسة بصورة	1
				%18.0	%62.7	%14.0	%3.3	%2.0		

										مفصلة بداخل التقارير المالية في البنوك السعودية.	
				41	72	22	12	3	N	صعوبة إعمال حق الملكية في السيطرة والتصرف على الأصول غير الملموسة وقابليتها للمقارنة بالأصول الملموسة يؤدي إلى عدم الاعتراف بها.	2
0.000	100.067	4	78.1	%27.3	%48.0	%14.7	%8.0	%2.0	%		
				31	46	18	39	16	N	بالرغم من توافر بعض خصائص الحصول على البنود غير الملموسة إلا أنه لا يتم الاعتراف والتقرير عنها لصعوبة مقارنتها و تحديد قايستها.	3
0.000	22.600	7	64.9	%20.7	%30.7	%12.0	%26.0	%10.7	%		
				33	46	17	35	19	N	صعوبة قياس قيمة حق الامتياز (الممنوح لبنك ما لتسويق منتج البنك في حدود جغرافية معينة) يؤدي إلى عدم معالجتها كأصول غير ملموسة لصعوبة مقارنتها من ناحية المعلومات المحاسبية الواردة.	4
0.001	19.333	6	65.2	%22.0	%30.7	%11.3	%23.3	%12.7	%		
				30	55	23	29	13	N	بناء على مبدأ الاستمرارية وقابلية المقارنة للمعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالي يجب قياس التدفق النقدية فيما يتعلق بالأصول غير الملموسة عند توافر منافع اقتصادية مستقبلية لها.	5
0.000	32.133	5	68.0	%20.0	%36.7	%15.3	%19.3	%8.7	%		
				46	83	16	5	0	N	يفضل الاعتماد على مبدأ المقارنة بين التكلفة التاريخية عند قياس الأصول غير الملموسة وذلك لتسهيل تطبيقه.	6
0.000	97.627	1	82.7	%30.7	%55.3	%10.7	%3.3	%0.0	%		
				36	80	31	3	0	N	بالرغم من الاعتراف بمصرفات التأسيس كمصرف رأسمالي إلا أنها لا تصنف كأصل غير ملموس في التقارير المالية لصعوبة مقارنتها من ناحية المعلومات المحاسبية الواردة.	7
0.000	81.093	2	79.9	%24.0	%53.3	%20.7	%2.0	%0.0	%		

يتضح من الجدول (3-13) ان جميع عبارات محور الرابع (قابلية المقارنة للمعلومات) ذات دلالة إحصائية وتراوح نسبة الموافقة ما بين 64.9% و 82.7% وفيما يلي وصف لترتيب عبارات المحور وفقا لنسبة الموافقة. تأتي العبارة رقم (6) وهي (يفضل الاعتماد على مبدأ المقارنة بين التكلفة التاريخية عند قياس الأصول غير الملموسة وذلك لسهولة تطبيقه). في المرتبة الأولى بنسبة موافقة 82.7%. تأتي العبارة رقم (7) وهي (بالرغم من الاعتراف بمصروفات التأسيس كمصروف رأسمالي الا انها لا تصنف كأصل غير ملموس في التقارير المالية لصعوبة مقارنتها من ناحية المعلومات المحاسبية الواردة). في المرتبة الثانية بنسبة موافقة 79.9%. تأتي العبارة رقم (1) وهي (يصعب تطبيق مبدأ الافصاح التام لعدم اشمال التقارير المالية على بنود الأصول غير ملموسة بصورة مفصلة بداخل التقارير المالية في البنوك السعودية). في المرتبة الثالثة بنسبة موافقة 78.3%. تأتي العبارة رقم (4) وهي (صعوبة قياس قيمة حق الامتياز (الممنوح لبنك ما لتسويق منتج البنك في حدود جغرافية معينة) يؤدي إلى عدم معالجتها كأصول غير ملموسة لصعوبة مقارنتها من ناحية المعلومات المحاسبية الواردة). في المرتبة ما قبل الأخيرة بنسبة موافقة 65.2%. تأتي العبارة رقم (3) وهي (بالرغم من توافر بعض خصائص الحصول على البنود غير الملموسة الا انه لا يتم الاعتراف والتقرير عنها لصعوبة مقارنتها وتحديد قايستها). في المرتبة الأخيرة بنسبة موافقة 64.9%.

جدول (3-14) تقييم لأثر الافصاح عن الأصول الغير الملموسة وملائمة المعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية للبنوك السعودية في عينة البحث (ن=150)

قابلية المقارنة للمعلومات		
ك	%	
0	0.0	ضعيف
77	51.3	متوسط
73	48.7	مرتفع
150	100.0	المجموع
35-18		المدى
4.134+25.853		المتوسط+الانحراف المعياري
0.107		ك 2
0.744		الدلالة

يتضح من الجدول (3-14) انه لا يوجد دلالة إحصائية حيث كانت قيمة $\chi^2 = 0.107$ والدلالة 0.744 أكبر من مستوي معنوية 0.05 ويتضح من توزيع النسب تقارب نسبتي المتوسط والمرتفع حيث يوجد 77 بنسبة 51.3% كان تقييمهم متوسط و 73 بنسبة 48.7% كان تقييمهم مرتفع وتراوحت دراجاتهم ما بين 18 الي 35 بمتوسط 25.853 وانحراف معياري 4.134 .

3-7 النتائج

1. أتضح عند استخراج النتائج وفق عبارات المحور الأول (ملائمة المعلومات المحاسبية) أنه ذات دلالة إحصائية حيث تتفق عبارة (تعد البنوك السعودية القوائم المالية بهدف الاستفادة من بيانات الأصول غير الملموسة في اتخاذ القرارات المختلفة). مع دراسة (العكر، 2010) حيث ان التزام البنوك بمعايير الإبلاغ المالي الدولية يساعد في الاستقرار المالي في القطاع المصرفي وترى الباحثتان انه عند اعداد القوائم المالية مع وضع الإفصاح المحاسبي تساعد البنوك على اتخاذ القرارات المختلفة مما يساعد على استقرارها المالي.

2. نجد ان عبارة (يصعب استخدام وحدات النقد أساسا للقياس الكمي في معظم الأصول غير الملموسة وخاصة المولدة داخل التقارير المالية بالبنوك). تتفق مع دراسة Violeta.et.al (2011) حيث توصلت الى أن معايير المحاسبة لم تتخذ خطوات للسماح برسملة الأصول غير الملموسة المولدة داخليا وأيضا تتفق مع دراسة الدغيم (2019) وترى الباحثتان ان هناك أهمية كبيرة بين الأصول غير الملموسة وملائمة المعلومات المحاسبية حيث تساعد على تعزيز الاهتمام بالإفصاح عن الأصول غير الملموسة بحيث يتم الإفصاح بشكل أكبر وأوضح عن الأصول غير الملموسة وتشجيعها على زيادة استثمارها في الأصول غير الملموسة كوسيلة لرفع أدائها المالي.

3. تم قبول الفرضية الأولى يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإفصاح عن الأصول غير الملموسة وملائمة المعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية للبنوك السعودية.

4. أتضح عند استخراج النتائج وفق عبارات المحور الثاني (موثوقية المعلومات المحاسبية) أنه ذات دلالة إحصائية حيث تتفق عبارة (يصعب تقييم الأصول غير الملموسة بقيمتها العادلة الموثقة لعدم توافر أسواق نشطة متخصصة في تداول الأصول غير الملموسة)

مع دراسة Violeta.et.al (2011) حيث ان قدرة البيانات المالية على تقديم وجهة نظر دقيقة للوضع المالي للمنشأة قد انخفض على مدى العقود الماضية. وترى الباحثتان ان أهمية موثوقية المعلومات المحاسبية مرتبطة بدقة تسجيل الأصول الغير ملموسة مما يعطي دقة في نتائج البيانات المالية.

وأيضاً نجد ان عبارة (تفصح البنوك السعودية قيد الإنشاء عن (مصاريف التأسيس) في التقارير المالية بينما تتجاهل الإفصاح عن (مصاريف ما قبل التشغيل) كبند في التقارير المالية مما يؤدي لعدم الموثوقية). تتفق مع دراسة المساعيد (2016) ودراسة الشبيل وأحمد (2018). حيث انه من الأهمية والضرورة توجيه مختلف البنوك نحو زيادة الاهتمام بالأصول غير الملموسة، وزيادة مستوى الإفصاح عنها. وترى الباحثتان انه يفضل على البنوك الإفصاح عن (مصاريف التأسيس) وعدم تجاهلها. وزيادة الاهتمام بالأصول غير الملموسة، وتعزيز الاستثمار فيها بالطرق المناسبة لينعكس أثرها بشكل أفضل على صافي تدفقاتها النقدية التشغيلية.

5. تم قبول الفرضية الثانية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإفصاح عن الأصول غير الملموسة وموثوقية المعلومات المحاسبية الواردة في التقارير للبنوك السعودية

6. أتضح عند استخراج النتائج وفق عبارات المحور الثالث (قابلية الفهم للمعلومات) أنها ذات دلالة إحصائية حيث تتفق عبارة (عدم توفر الدليل القابل للتحقق يؤدي إلى صعوبة الفهم والاعتراف والقياس عن الأصول غير الملموسة للبنوك السعودية) مع دراسة بابكر (2014) حيث ان استخدام التكلفة التاريخية كأساس لقياس الأصول غير الملموسة يعطي القوائم المالية المصدقية وترى الباحثتان انه يساعد على الفهم والاعتراف بقياس الأصول الغير ملموسة.

7. تم قبول الفرضية الثالثة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإفصاح عن الأصول غير الملموسة وقابلية الفهم للمعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية للبنوك السعودية.

8. أتضح عند استخراج النتائج وفق عبارات المحور الرابع (قابلية المقارنة للمعلومات) أنها ذات دلالة إحصائية حيث تتفق عبارة (يفضل الاعتماد على مبدأ المقارنة بين التكلفة التاريخية عند قياس الأصول غير الملموسة وذلك لسهولة تطبيقه). مع دراسة بابكر

(2014) ان استخدام التكلفة التاريخية كأساس لقياس الأصول غير الملموسة يعطي القوائم المالية المصدقية وترى الباحثتان ان تعدد طرق القياس والإفصاح عن الأصول غير الملموسة يؤدي الى ثبات نتائج القوائم المالية وهذا ينتج عن قابلية مقارنة طرق القياس والإفصاح للوصول الي نتائج وتقارير مالية جيدة.

9. وأيضاً نجد ان عبارة (يصعب تطبيق مبدأ الإفصاح التام لعدم اشتغال التقارير المالية على بنود الأصول غير ملموسة بصورة مفصلة بداخل التقارير المالية في البنوك السعودية.) تتفق مع دراسة رحالي وسلامة (2020) وترى الباحثتان ان من الأفضل للجهات المهنية الاهتمام بجانب الأصول الغير ملموسة من خلال تطوير معايير المحاسبة التي تساعد المحاسبين والمهتمين في معالجة الأصول غير الملموسة مما يزيد من مصداقية القوائم والتقارير المالية.

10. تم قبول الفرضية الرابعة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإفصاح عن الأصول غير الملموسة وقابلية المقارنة للمعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية للبنوك السعودية

11. تم قبول الفرضية الرئيسية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإفصاح عن الأصول غير الملموسة وتحسين كفاءة التقارير المالية في البنوك السعودية.

3-8 التوصيات:

1. نوصي الهيئات والمؤسسات المهنية المحلية بالاهتمام بالأصول غير الملموسة من حيث العمل على تطوير مبادئ المحاسبة المحلية التي تساعد المحاسبين والمهتمين بالتعامل مع الأصول غير الملموسة.

2. نوصي بإصدار دليل يمكن من التحقق في تقييم الأصول غير الملموسة.

3. نوصي البنوك بالاهتمام بتطبيق مبادئ الإفصاح المحاسبي للأصول غير الملموسة.

4. نوصي البنوك في المفاضلة من خلال اختيار طرق وأساليب التقييم والإفصاح المحاسبي عن الأصول غير الملموسة التي تساهم على دقة التقارير المالية.

قائمة المراجع

المراجع العربية :

- إبراهيم، ماجدة متولي محمد (2010)، دور مراقب الحسابات في تحسين الملائمة والاعتمادية على القوائم المالية في ضوء أساليب المحاسبة الابتكارية - دراسة تطبيقية، رسالة دكتوراه في المحاسبة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- ادم، عثمان بلل أحمد (2018) المحاسبة القضائية وأثرها على مصداقية التقارير المالية: دراسة ميدانية على ديوان المراجعة القومي ومكاتب المراجعة بولاية الخرطوم. رسالة ماجستير، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان.
- أبو شمالة، احمد محمد (2009). دراسات في المحاسبة المالية، عمان: مكتبة المجتمع العربي.
- بابكر، احمد عبد الله عبد الله (2014). أثر الإفصاح عن الأصول غير الملموسة على جودة التقارير المالية، رسالة ماجستير، جامعة النيلين، السودان.
- بني عطية، نايف عواد (2018). الإفصاح عن الأصول غير الملموسة وأثره على جودة التقارير المالية: دراسة ميدانية على الشركات المساهمة العامة الأردنية في بورصة عمان. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.
- جمعية المجمع العربي للمحاسبين القانونيين (2007) المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية، عمان: دائرة المكتبة الوطنية،
- حماد، طارق (2004). القياس والتقييم المحاسبي (2). القاهرة: الدار الجامعية.
- الحياي، وليد، وعلوان، بدر (2002). المحاسبة المالية في القياس والاعتراف والإفصاح المحاسبي. الأردن: مؤسسة ط1 الأوراق للنشر والتوزيع.
- الجعارات، خالد جمال (2008) معايير التقارير المالية الدولية IFRS&IAS (عمان: اشراف للنشر والتوزيع،
- الدغيم، سالم مطلق (2019). الإفصاح المحاسبي عن الأصول غير الملموسة وأثره على الأداء المالي لدى الشركات المساهمة الكويتية للفترة "2012-2016" في ظل معيار المحاسبة الدولي رقم 38. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

- رحالي، صبرينة وسلامة، جميلة (2020). أثر الافصاح عن الاستثمارات غير الملموسة على قيمة المؤسسة: دراسة حالة بنك السلام الجزائري خلال الفترة 2013-2018م. مذكرة تخرج مكملة لنيل درجة الماجستير في العلوم التجارية. جامعة أدرار. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- رضوان، حلوة حنان (2010) تطور الفكر المحاسبي، عمان: دار الثقافة.
- غنيم، رمضان محمد (2016) المحاسبة المتقدمة، عمان: دار مكتبة الهمام للنشر والتوزيع.
- الشبيل، سيف عبيد وأحمد، مهند أكرم. (2018). أثر الأصول غير الملموسة على التدفقات النقدية في البنوك الأردنية المدرجة في بورصة عمان. "مجلة المنارة للبحوث والدراسات، جامعة آل البيت، عمادة البحث العلمي، 24(4).
- الشمايلة، أحمد خير (2015). الأصول غير الملموسة المولدة داخليا وأثرها على القيمة السوقية للشركة في قطاع الصناعات الدوائية في الأردن: دراسة ميدانية. رسالة ماجستير، جامعة الزرقاء، الزرقاء، الأردن.
- العامري، سعود (2015). المحاسبة الدولية منهج عملي للمشاكل المحاسبية وحلولها. عمان. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- الشيرازي، عباس مهدي (2010) نظرية المحاسبة (الكويت: ذات السلاسل للطباعة والنشر.
- عبد الرحمن، نجلاء إبراهيم والجهني، أروى سعد (2021). أثر الموجودات غير الملموسة على الأداء المالي: شركات المواد الأساسية السعودية. المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة، 22(1).
- عبد القوي، أحمد حلمي عبد السيد (2016). طرق قياس الأصول غير الملموسة في ظل الاقتصاد الجديد. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية - مصر.
- عبد القيوم، وليد، وصالح، هلال (2018). تقويم طرق القياس والإفصاح المحاسبي عن الأصول غير الملموسة في المنشآت التجارية: دراسة عينة من المصارف السودانية. مجلة كلية الدراسات التجارية - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا السودان.

- عبد اللطيف، شادو (2017م). القياس والإفصاح المحاسبي في القوائم المالية وفق المعايير الدولية دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية الجزائرية. جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- العكر، معتز برهان جميل (2010). أثر مستوى الإفصاح المحاسبي في البيانات المالية المنشورة على تداعيات الأزمة المالية في القطاع المصرفي الأردني: دراسة ميدانية على البنوك التجارية الأردنية. رسالة الماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- الصبان، سمير، جمعة، إسماعيل (2015) الأسس العامة في القياس والتقييم والتحليل المحاسبي الاسكندرية: الدار الجامعية.
- كشكو، سائد محمود (2016) مدى الإفصاح عن الأصول غير الملموسة في التقارير المالية للشركات المدرجة في بورصة فلسطين. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين
- مطر، محمد (2007) مبادئ المحاسبة المالية الدورة المحاسبية ومشاكل الاعتراف والقياس والإفصاح، عمان: دار وائل للنشر.
- مرعي، ليلى محمد لطفي حسن (2004) المحاسبة عن الأصول غير الملموسة، القاهرة: المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد الثاني.
- المساعيد، غسان غالب (2016). أثر الأصول غير الملموسة على الربحية في البنوك الأردنية المدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.
- الناعي، محمود السيد (2011) دراسات في نظرية المحاسبة مدخل معاصر، المنصورة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
- نمر، حلمي (2013) نظرية المحاسبة المالية (القاهرة: دار النهضة العربية).
- وزارة المالية (2019) مشروع دليل مفاهيم ومعايير المحاسبة للقطاع العام في المملكة العربية السعودية. المجلد الأول. المملكة العربية السعودية: وزارة المالية.
- المراجع باللغة الإنجليزية:
- Violeta, S and Mariana, P (2011), The Intangible assets investments characteristics and the accounting

أثر العوامل الديموغرافية في إدارة الوقت

هبة عبد اللطيف رجا مصطفى

موظف اداري

بلدية الظليل

بحث علمي

إدارة الوقت

المقدمة

الوقت الذي أوجده الله عزوجل لتنظيم دورة الحياة لكافة المخلوقات وتسيير سبل عيشها هو من أهم عناصر إدارة الأعمال فهو من خلاله تستطيع البشرية تنظيم ساعات العمل لديها وانجاز الأعمال ضمن خطط موضوعه لهذه الغاية ، فحياة الإنسان محددة بفترة زمنية طالت أو قصرت والإنسان يعتمد في حياته بشكل رئيسي على الوقت ولا يخلو أي نشاط يقوم به الإنسان من عامل الوقت، الأمر الذي يفرض عليه أن يعمل على تنظيم وقته والاستفادة منه، ويمثل الوقت أحد الموارد الهامة والنادرة والثرينة لأي إنسان في هذا العالم الكبير، فالوقت متاح للجميع سواء كانوا أفراد أو جماعات أو منظمات ومن الطبيعي أن يكون لكل فرد أو منظمة أهداف محددة يسعى لتحقيقها من خلال الاستغلال الأمثل كافة الموارد والإمكانيات بما في ذلك الوقت، فالوقت من أغلى وأهم الموارد التي يجب على الإنسان استغلالها بكل كفاءة وفاعلية في الوقت الحاضر والسعي والتخطيط للاستفادة منه بشكل فعال في المستقبل.

وقد اهتمت منظمات الأعمال في الوقت وقامت بإجراء الدراسات والبحوث المتعلقة باستغلال الوقت على أفضل وجه والتعرف على أهم أسباب ضياع الوقت بهدف تفاديها ، وذلك لأن الوقت يشكل بالنسبة لكافة المنظمات عنصراً مؤثراً في الإنتاج ، وعنصراً فعالاً ايضاً في تحديد انجاز المهام وتقييم أداء العاملين لمعرفة مدى قيامهم بأعمالهم الموكولة إليهم ضمن برامج العمل المحددة بالوقت ومدى كفاءة هذه الأعمال وتحقيقها للعملية المرجوة منها وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة المخططة ضمن أوقات محددة.

الفصل الأول

منهجية البحث

1. مشكلة البحث :

إن فن إدارة الوقت من المواضيع الإدارية الهامة لمختلف منظمات الأعمال إنتاجية كانت أم خدمية ، فتخطيط الأهداف وأولويات المهام ليوم العمل هو من أهم الأمور في إدارة الوقت ، ويعتمد سر الإدارة الناجحة للوقت على أداء أهم الأعمال أولاً والتركيز عليها ، ومن الملاحظ أنه في غالبية المنظمات يلجأ الكثير من العاملين على اختلاف مراكزهم الوظيفية إلى تأجيل ما يوكل إليهم من أعمال الأمر الذي قد يحد من كفاءة أداء العاملين في هذه المنظمات

سنحاول في هذا البحث الكشف عن أسباب التأجيل في تأدية الأعمال في المنظمات

من خلال الإجابة على الأسئلة التالية :

1. ما مفهوم الوقت؟
2. ما هي انواع الوقت؟
3. ما هي خصائص الوقت؟
4. ما هو مفهوم إدارة الوقت؟
5. ما هي الدوافع لدراسة إدارة الوقت؟
6. ما هي متطلبات ادارة الوقت؟
7. ما هي مضيعات الوقت؟
8. ما هي اسباب مضيعات الوقت؟
9. ما هو تخطيط الوقت؟
10. ما اهمية جدولة الانشطة في ادارة الوقت؟

2. أهداف البحث :

سنطلع في هذا البحث على بعض الأمور التي قد تساهم بشكل فعال في رفع كفاءة العاملين في المنظمات للنهوض بمؤسساتنا لتحقيق أفضل النتائج العملية وكون عجلة الوقت تسير دون توقف لا بد لنا كباحثين عدم الانتظار والوقوف صامتين دون دراسة إدارة الوقت والبحث عن سبل التقدم والازدهار والسعي دوماً لرفع كفاءة العاملين وتحقيق أفضل

مستويات النجاح لمؤسساتنا ومنظمتنا العامة والخاصة، حيث تكمن اهداف الدراسة بما يلي:

1. التعرف على مفهوم الوقت؟
2. التعرف انواع وخصائص الوقت؟
3. التعرف على مفهوم إدارة الوقت؟
4. تحديد دوافع لدراسة إدارة الوقت؟
5. تحديد متطلبات ادارة الوقت؟
6. التعرف على مضيعات الوقت؟
7. تحديد اسباب مضيعات الوقت؟
8. التعرف على تخطيط الوقت؟
9. التعرف اهمية جدولة الانشطة في ادارة الوقت؟

3. أهمية البحث :

إدارة الوقت أصبحت تعتبر إحدى الركائز الأساسية لإدارة المؤسسات الرائدة اليوم والذي ظهر جلياً في الوقت الحاضر بعد انتشار العولمة والتكنولوجيا وبما أن الوقت لا يتوقف تكمن هنا مدى كفاءة العاملين في مسيرة المنظمات المتعلمة التي تعمل ضمن أسس واضحة ومدرسة وخطط مستقبلية في أي مكان وزمان ، وتكمن أهمية إدارة الوقت من الناحية العملية في أن بعض العاملين يعتقدون أنهم ليس لديهم الوقت الكافي لعمل كل شيء وإذا ما حاولوا تنظيم ساعات عملهم بصورة أكثر فاعلية لجؤوا إلى العمل بشكل أسرع ، ولكن عادة ما يولد العمل السريع مشاكل فيقع الموظف أو المدير بالخطأ ، لأن الوقت المخصص للتفكير والتخطيط يصبح قليلاً ، مما يتبنى الموظف المدير سياسة العمل الإضافي والتي تصل في بعض الأحيان ضعف العمل الرسمي وفي هذه الحالة يختفي وقت الموظف أو المدير أو تظهر مشاكل ذلك على أدائه من حيث الكفاءة في انجاز الأعمال وفق الوقت المتاح له في المنظمة (علوان واحميد ، 2009 ، 11)

4. فرضية البحث :

يستند هذا البحث على وجود دلالة احصائية لاهمية ادارة الوقت في الاداره.

متغير مستقل متغير تابع

5 . الدراسات السابقة :

1. دراسة الباحث أليك ماكنزي (2001) مصيدة الوقت الطبعة الثالثة .

قد توصل الباحث من خلال هذه الدراسة الى النجاح والاختراق الممكن لفن ادارة الوقت بأغلب القطاعات ، فالتسويق والتأجيل ليس مقصوراً على القطاع العام كما ان النجاح ليس موفقاً على القطاع الخاص .

حيث صنف سبب المماطلة الى مجموعة من الاساليب هي سوء الادارة وضعفها ، سوء الانتماء وسوء التطلع .

وكانت نتائج هذه الدراسة في تولد القناعة بأهمية ادارة الوقت ودورها في تحقيق النجاحات والاختراقات كما يقول الكاتب " تصرف على انك شخص منضبط ومنظم ذاتياً " مضيفاً أيضاً بقوله : " عند تنفيذ برنامجك لتطوير وتنمية الانضباط الذاتي وفي الظروف التي يمكن لها أن تقدم لك الدعم والمساندة وتعمل على تقويتك "
2. دراسة قام بها الباحث يوجين جريسمان " Time Tactics 1998

حيث ركز الباحث على تطوير الادارة وفن ادارة الوقت ودورها في التنمية والقيود والمشكلات والغرض المرتبط بهما ، وذكر الباحث ان هناك أشكالاً للتحرر من المماطلة والتسويق منها :

نقل الاهداف الخاصة الى العامة ، تحسين التخطيط والتقليل من الرقابة ، كما أكدت الدراسة الى ان هناك مجموعة من المشكلات تواجه تطبيق التساؤلية في الشركة منها : النواحي القانونية ، ضعف الشخصية والاهداف وعملية تطوير الادارة العليا .
3. دراسة الباحثة ريتا ايما " Procrastinator s Handbook "

قامت هذه الدراسة حول فن إدارة الوقت للأعمال في عدد من المجالات الحياتية والفردية والعامة وظهرت الدراسة وجود اتجاهات ايجابية نحو تطبيقها (لادارة الوقت) في دور الاعمال العامة ، وعينت هذه الدراسة للتعرف على المماطلة وصراعها في الاداء للأعمال كنتائج معيارية انتاجية كلية وكذلك نموذجية للوصول الى الهدف بأكبر طاقة وأقل كلفة في الوصول لادارة الهدف وبهذا توجد هناك ايجابيات وسلبيات حيث كان الوصول لتطبيق ادارة الوقت مبررات واهداف واضحة المعالم ولتحقيقها هناك اجراءات واجهزة وجهود يبذلها أنصار هذا الاتجاه على مستوى الافراد لدى قطاعات الاعمال كما لكل ظاهرة اقتصادية واجتماعية وسياسية يراد تطبيقها وفقاً لانصارها كمزايا

وايجابيات كذلك هناك مساوئ وسلبيات قد تظهر نتائجها عند التطبيق ولكن بدرجات متفاوتة حسب ظروف كل فرد أو حسب الشركات التي تريد تطبيقها كمبدأ وهدف اسمى أو كاجراءات تقتضيها مصلحة الشركة أو الفرد نفسه التي يوحى بأهمية الوقت وتتبع الانتاجية الكلية .



الفصل الثاني

1- مفهوم الوقت

الوقت كان ولا يزال وسيبقى العامل الأهم في حياة الإنسان وقد أدرك الإنسان ذلك على مر العصور والأزمان وليس أدل على ذلك من انجازاته العظيمة التي حققها ، فقد استغل وقته في البناء والعمران والبحث والاستقصاء فعمر الأرض وتطاول في البنيان وسن القوانين والشرائع وتقدم في مجالات العلوم التي تركت أثراً في تقدم البلاد (علوان واحميد، 2009، 33) .

فالوقت هو أحدث الكلمات في اللغة التي يفهمها كل شخص ، لكنه يصعب عليه تحديدها ، وبرغم أن مفهوم الوقت عالمي فإن كل شخص لديه تعريفه الخاص له (المرجع السابق).

يتمثل مفهوم الوقت بوجود العلاقة المنطقية لارتباط نشاط أو حدث معين بنشاط أو حدث آخر ويعبر عنه بصيغة الماضي أو الحاضر أو المستقبل ، لذلك يعد الوقت وحدة قياس لدوران الأرض حول محورها وحول الشمس وقد تم التعارف على تحديد وحدة قياس الوقت بالساعة أو أجزائها بحيث يمثل اليوم (24 ساعة) والشهر الواحد حوالي (30 يوماً) والسنة (12 شهراً) وبهذا يمضي الوقت بانتظام نحو الأمام دون أي تأخير أو تقديم ، ولا يمكن بأي حال من الأحوال وقفه أو تراكمه أو إلغاؤه أو تبديله أو إحلاله (عليان ، 2007م ، 17-18) 0

وكما أن الوقت من الموارد المتاحة للأفراد العاديين في المجتمع فهو أيضاً من الموارد المتاحة للمنظمات والمؤسسات الموجودة في هذا المجتمع ومن الطبيعي أن يكون لهذه المنظمات أهداف محددة تسعى لتحقيقها من خلال تكريس واستغلال كافة الموارد والإمكانات المتاحة لديها بما فيها الوقت (عليان ، 2007 ، 18-19) .

2. أهمية الوقت :

الوقت سلعة فريدة أعطيت بالتساوي لكل فرد بغض النظر عن العمر أو الموقع ويسير الوقت دائماً بسرعة محددة وثابتة ولكن يبدو أنه لا يوجد الشخص الذي يملك الوقت الكافي وبما أننا لا يمكن أن نخلق وقتاً أكثر مما ينبغي لنا علينا أن نحافظ على الوقت المخصص لنا وان نحسن استغلاله بأفضل الطرق .

3. أنواع الوقت (علوان واحميد ، 2009 ، 42-45) :

الوقت والمكان هما البعدان الرئيسيان للوجود ، فالمكان هو البعد الذي تتغير فيه الأشياء ، والوقت هو الذي يجعل التغيير ممكناً بحيث لا تستطيع ان تدرك الوقت بدون التغيير .

وقد صنف المتخصصون الوقت في الادارة الى أربعة انواع تشمل الآتي :

أولاً : الوقت الابداعي (Creparatory time) :

يخصص هذا النوع من الوقت لعملية التفكير والتحليل والتخطيط المستقبلي ، علاوة على تنظيم العمل وتقويم مستوى الانجاز ، ويلاحظ ان كثيراً من النشاطات الادارية تمارس خلال هذا النوع من الوقت .

ثانياً : الوقت التحضيري (Preparatory time) :

يمثل هذا النوع من الوقت الفترة الزمنية التي تسبق البدء بالعمل ، وقد يستغرق هذا الوقت في جمع معلومات او حقائق معينة أو تجهيز معدات او قاعات او آلات او مستلزمات مكتبية مهمة قبل البدء بتنفيذ العمل .

ثالثاً : الوقت الإنتاجي (Productive time) :

يمثل هذا النوع من الوقت الفترة الزمنية التي تستغرق في تنفيذ العمل الذي تم التخطيط له في الوقت الإبداعي والتحضير في الوقت التحضيري .

رابعاً : الوقت غير المباشر أو العام (Over head time) :

يخصص هذا الوقت عادة للقيام بأنشطة فرعية عامة ، لها تأثيرها الواضح على مستقبل المنظمة وعلى علاقتها بالغير كمسؤولية المنظمة الاجتماعية وارتباط المسؤولين فيها بمؤسسات وجمعيات وهيئات كثيرة في المجتمع وحضور الإداري لندوات أو تلبية لدعوات أو افتتاح مؤسسات ومنظمات معينة .

4. خصائص الوقت :

لقد قيل الكثير في الوقت وهو في مجمله يعكس طبيعة الوقت وخصائصه التي يمكن بلورتها على النحو التالي (عليان 2007 ، ص 26 - 27) :

1- لا شيء أطول من الوقت لأنه مقياس الخلود ، ولا أقصر منه لأنه ليس كافياً لتحقيق جميع ما يريده المرء ، ولا شيء يمكن عمله بدون الوقت .

2- الوقت لا يحترم أحداً ، فلا يمكن لأحد تغييره أو تحويله بغض النظر عما يريد تحقيقه .

3- الوقت سريع الانقضاء ، فهو يمر مر السحاب ويجري جريان الريح واستعادته محض تمن (ألا ليت الشباب يعود يوماً ، فأخبره بما فعل المشيب) .

4- الوقت مورد نادر ، لا يمكن تجميعه .

5- الوقت يختلف عن الموارد الأخرى الرئيسية ، كالقوى العاملة والأموال والأجهزة والمعدات لأنه :

- لا يمكن تخزينه .

- لا يمكن إحلاله .

- يتخلل كل جزء من أجزاء العملية الإدارية .

- لا يمكن شراؤه أو بيعه أو تأجيله ، أو سرقة ، أو استعارته ، أو اقتراضه ، أو توفيره أو مضاعفته أو تصنيعه أو تغييره .

- أنه مورد محدد يملكه جميع الناس بالتساوي ولا يستطيع احد زيادته فكل إنسان يملك (24) ساعة باليوم و(168) ساعة بالأسبوع و(8766) ساعة في السنة .

5. قالوا في الوقت (عليان ، 2007 ، ص 27 - 28) :

- يقول رسول الله صلى الله عليه وسلم (اغتنم خمساً قبل خمس شبابك قبل هرمك ، وصحتك قبل سقمك ، وغناك قبل فقرك ، وفراغك قبل شغلك ، وحياتك قبل موتك).

- ان الليل والنهار يعملان فيك ، فأعمل فيهما (عمر بن عبد العزيز) .

- يقول الكاتب والفيلسوف الفرنسي فولتير في كتابه (غموض القدر) : سألت ماغي الكبيرة زاديغ : ما الشيء الوحيد في العالم ، الأطول والأقصر ، الأسرع والأبطأ ، القابل للقسمه والقابل للجمع ، الأكثر تجاهلاً له ، والأكثر ندماً عليه والذي بدونه لا نستطيع عمل أي شيء ، قال زاديغ بدون تردد : الوقت .

- الشخص الذي لا يستطيع ادارة وقته لا يستطيع ادارة أي شيء اخر (بيتر دراكر).

- الوقت كالسيف ، ان لم تقطعه قطعك .

- دقائق من هذا اليوم خير من يوم غد .

- الإداري الناجح يضع وقتاً لكل عمل عام او خاص .

6. إدارة الوقت :

تعرف ادارة الوقت بأنها " فن وعلم الاستخدام الرشيد للوقت ، وهي علم استثمار الزمن بشكل فعال ، وهي قائمة على التخطيط ، والتنظيم ، والتنسيق ، والتحفيز ، والتوجيه والمتابعة ، والاتصال . وهي عملية كمية ونوعية معاً في ذات اللحظة ، فادارة الوقت هي ادارة لأندر عنصر متاح للمشروع، فإذا لم نحسن ادارته وبشكل فعال ، فإننا لن نحسن ادارة أي شيء اخر ، ان ادارة القوت تعني ادارة الذات ، وادارة شؤون الوظيفة بما يكفل الحصول على النتائج المحددة في الوقت المتاح ، وبكلمات اخرى ، انها احدى العمليات التي تمكن من انجاز المهام والأهداف واذا كانت واجبات الوظيفة ومسؤولياتها والأهداف المتوقعة محددة من قبل المنظمة التي يعمل فيها المدير ، فإن من يرغب في انجازه او تحقيقه يحدده النظام القيمي الخاص به (المصدر السابق ، ص 28 - 30).

فالوقت وفاعلية ادارته يعتبران من اهم المهام التي تقع على عاتق المديرين ، سواءً في القطاع العام ام الخاص ، إذ تتضمن ادارة الوقت القدرة على التحكم والسيطرة على وقت الفرد المتاح ، ولقد اصبحت من الاعتبارات التي تحدد نجاح الاداري وفاعليته ، فالموظف والمدير كل منهما يحاول استغلال الوقت المتاح الاستغلال الكفاء بترتيب المهام حسب أولوياتها مثلاً للاستفادة منها بشكل فعال في المستقبل.

وباستعراضنا التعاريف السابقة نجد أن هناك علاقة وثيقة وارتباطاً قوياً بين مفهومي الوقت والادارة، حيث أن وجود كلمة الادارة وكلمة الوقت متلازمين معاً لتصبح ادارة الوقت، فالادارة بمفهومها العام عبارة عن مجموعة من العمليات المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والتي يراد منها انجاز الاعمال بشكل منظم ومنسق للوصول الى اهداف محددة بافضل الوسائل واقل التكاليف المادية والبشرية ، فالعملية الادارية محكومة بالوقت والوقت وعاء لكل عمل نقوم به (علوان واحميد ، 2009 ، ص 42).

وترجع أهمية إدارة الوقت في أنها (علوان واحميد ، 2009 ، 56 – 57)

1. تمنع الكثير من الإجهاد الذي يصيب الأفراد أثناء تأدية أعمالهم .
2. تمكن الفرد من تحقيق أهدافه في مختلف نواحي الحياة .
3. تزيد من الانتاجية والكفاءة مما يعود بالنفع على الفرد والمجتمع .
4. تحقيق التوازن بين حاجات الفرد المختلفة والمتنوعة .
5. تظهر أهميتها في المواقف والأوقات الحرجة .

7. دوافع دراسة ادارة الوقت (عليان ، 2007، ص 37 – 40) :

دراسة الوقت كأي مورد من الموارد المتاحة للمنظمة ، تستلزم التخطيط والتنظيم الجيد ن وأن تتم على أسس علمية واضحة ، حتى يتم استغلاله بشكل جيد وفعال ، وهناك من الدوافع ما يدعو المنظمة لدراسة الوقت بكافة جوانبه ، ومعرفة العوامل التي قد تسيء استغلاله ومن هذه الدوافع ما يلي :

أولاً : التكاليف:

قد يبدو للبعض ان الوقت زهيد أو حتى بدون مقابل ، وذلك لشعورهم بعدم وجود أية رسوم ملحوظة او خسائر مباشرة ، اذا لم يستغل الوقت بشكل جيد ، والواقع ان التكاليف الخاصة بالوقت لا تظهر بشكل مباشر وتعتبر تكاليف الوقت تكاليف غير

مباشرة تدفع مقابل جهد العاملين أو استهلاك لمواد أو آليات أو إيجار لأرض وتحتسب تكلفة الوقت غالباً على أساس ساعة عمل للموظف الواحد أو لجهاز أو آلية معينة .

ثانياً : تحديد كمية ونوعية الإنتاج :

تعتمد كمية الإنتاج ، سواء كان خدمات أو سلعاً على مدى استغلال الوقت اللازم لانجاز المعاملات الخدمة أو الانتاج السلعي في المنظمة .

ثالثاً : تحديد الوقت المخصص للإنتاج :

تبدو أهمية هذا الدافع في تحديد الوقت اللازم لكافة النشاطات التي يفترض ان تنفذ خلال الساعات الرسمية للعمل وتحديد النشاطات الأخرى والوقت اللازم لانجازها خلال الساعات الإضافية بعد الدوام الرسمي ، ويراعى انه اذا دعت الضرورة لساعات عمل إضافية بجانب ساعات العمل الرسمي ، ان تكون قصيرة ومحددة في أيام معينة دون غيرها .

رابعاً : تحديد نوعية القائمين بالعمل :

يمكن التمييز بين نوعين من العاملين : هما الموظف النشط والموظف المنتج ، فرغم أن كليهما يكرس نفس الوقت والجهد اللازمين للعمل ، فان الموظف المنتج يعمل بذكاء أكثر نحو تحقيق الأهداف وبالتالي فهو يحقق نتائج ايجابية أكثر في حين يستغرق الموظف النشط وقتاً أطول لتحقيق هذه النتائج ويشعر دائماً بأنه في حاجة إلى مزيد من الوقت.

خامساً : تحديد فاعلية الأجهزة والوسائل المساعدة في المنظمة :

تبين دراسة إدارة الوقت ، مدى فاعلية عمل هذه الأجهزة والوسائل المساعدة في المنظمة ومدى مساهمتها في تحقيق الأهداف ودورها في تحديد مستوى إنتاجية الموظفين واستغلالهم للوقت بشكل فعال .

8. متطلبات إدارة الوقت .

الهدف الرئيسي لإدارة الوقت ، هو الوصول إلى أفضل طريقة لاستثمار الوقت أو تحقيق أكبر منفعة أو مصلحة أو عائد من استثمار الوقت المتاح سواء للمنظمة أو للعاملين فيها فإدارة الوقت تعمل على تسيير الأعمال بكل سهولة وبدون أية تعقيد أو إرهاق وبأقل طاقة ممكنة .

وتحتاج إدارة الوقت إلى تنسيق وتكامل لتفعيل المتاح من الموارد والإمكانيات ، وهذا يحتاج إلى مجموعة من العوامل والتي يجب أن تتوافر في الأفراد العاملين في المنظمة وهذه العوامل هي (علوان واحميد ، 2009 ، ص 145 - 146) :

العامل الأول : إحساس عميق بالولاء والانتماء الكامل للمنظمة .

العامل الثاني : شعور كامل بالالتزام والمسؤولية عن كل ما يتم وينفذ في المنظمة .

العامل الثالث : رغبة عارمة في التفوق والامتيان واعتلاء قمم النجاح .

ومن خلال هذا التفاعل الحيوي بين هذه العوامل يتم إدارة وقت العاملين في المنظمة والدخول إلى مجال التنافسية والذي يتطلب رصدًا جيدًا للمتغيرات والمستجدات والظواهر الإدارية المختلفة والتي لها تأثير على المنظمة وعلى العاملين بها ، بما يساعد على تعميق الإحساس بالوقت وبإمكانية الاستفادة منه وإيجاد الدافع الذاتي على تحقيق الامتياز في استثماره ويتم ذلك من خلال الدراسة الشاملة والمتكاملة لتلك العوامل وتحليلها تحليلًا علميًا يتناول كافة الأجزاء والمكونات وعلاقة كل منها بالآخر .

9. مضيعات الوقت (عليان ، 2007 ، ص 157 - 159).

مفهوم مضيعات الوقت: أن مفهوم مضيعات الوقت مفهوم ديناميكي يتغير بتغير الظروف والأزمة والمكنة والأشخاص ، ويمكن القول أن مضيعات الوقت هي أنشطة غير ضرورية تأخذ وقتاً ، أو تستخدم وقتاً بطريقة غير ملائمة ، أو أنها أنشطة لا تعطي عائداً يتناسب والوقت المبذول من أجلها . وتقسم مضيعات الوقت إلى: مضيعات خارجية، مصدرها الناس والأشياء وهي خارجة عن سيطرة الفرد، ومضيعات داخلية من الصعب التغلب عليها .

عوامل وأسباب مضيعات الوقت

في استطلاع للرأي أجراه "Powers" على أكثر من خمسين شخصاً من رؤساء مجالس الإدارات ورؤساء ونواب بعض الشركات تبين ان هناك عشر مضيعات للوقت هي :

1. المحادثات التليفونية .
2. البريد .
3. الاجتماعات .
4. العلاقات العامة .
5. الأعمال الورقية .

6. الذهاب للعمل والعودة منه .

7. غداء وعشاء عمل .

8. الواجبات الاجتماعية .

9. الأشخاص غير الكفيا .

10. المطالب العائلية .

وقد حدد "Mackenzie" مضيعات الوقت الخمسة عشرة الآتية بناء على خبرة

المديرين في خمس عشرة دولة :

1. المقاطعات التليفونية .

2. الزوار المفاجئين .

3. الاجتماعات (المخططة وغير المخططة) .

4. الأزمات التي كان من الصعب التخطيط لها .

5. غياب الأهداف والأولويات ، وأوقات الانتهاء من الأعمال .

6. المكاتب غير المرتبة والفوضى .

7. الانهماك في الإجراءات التفصيلية والروتينية ، والتي كان من الممكن تفويض الآخرين

بها .

8. محاولة انجاز أعمال كثيرة في نفس الوقت مع تقدير الوقت اللازم لانجازها بأقل مما

يجب .

9. الفشل في وضع حدود واضحة للسلطة والمسئولية .

10. عدم كفاية المعلومات الواردة من الآخرين أو تأخرها أو عدم دقتها .

11. التردد والمماثلة .

12. غياب الاتصال الواضح والتعليمات الواضحة .

13. عدم القدرة على قول " لا " .

14. غياب المعايير وتقارير الأداء .

15. الإرهاق .

10. تخطيط الوقت :

التخطيط هو رسم الطريق التي سنسير بها بخطوات واضحة لما نطمح في تحقيقه

مستقبلاً بشكل منظم ويعتمد على أدوات من شأنها تحقيق الطموح وجعله حقيقة نعيشها

ونلمسها ونحصد نتائجها المثمرة لا أن يكون مسيرنا بنفق مظلم دون معرفة الاتجاه الذي نتوجه نحوه ولا نعرف مصير منظمنا إذا بقينا في هذا الاتجاه وبالتالي عدم تحقيق النتائج المرجوة من أعمالنا فالتخطيط يستند إلى تصورات واقعية لتعامل مع الأحداث المستقبلية لرفع كفاءة منظماتنا وإكسابها المزايا التنافسية التي تؤهلها الاستمرار في نهجها وتقدمها نحو النمو والازدهار .

أهمية التخطيط :

تأتي أهمية التخطيط من اعتبار أساسي مفاده أن العمل الأساسي للمدير هو التفكير، بهدف اتقاء الأزمات والحيولة دون الاستسلام لتدفق المهام من الخارج دون فرز لأهميتها، وصولاً إلى الفعالية المطلوبة، أما إذا تحققت نتائج جيدة بدون تخطيط فهذا وليد صدفة وليس نتيجة للإدارة الجيدة (ابوشيخة، 2009، 133).

خطوات تخطيط الوقت :

ان عملية تخطيط الوقت تخضع لفكر وعمل منهجي سليم قائم على خطوات منطقية هي (عليان، 2005، 43-48) :

الخطوة الأولى :

تحديد كم الوقت متاح لنا في المستقبل لانجاز الأعمال المطلوبة، وهو أمر يحتاج دائماً إلى مراجعة وتمحيص، فقد يظن البعض أن لدينا كل الوقت الذي نحتاج إليه .

الخطوة الثانية :

تحديد كم ونوع الأعمال المطلوب إنجازها في الوقت متاح لنا استخدامه واستغلاله .

الخطوة الثالثة :

ترجمة الأعمال المطلوب إنجازها إلى طرق متكاملة من الأهداف، ويتم ذلك من خلال تحديد مجموعة الأهداف المتكاملة التي يتعين الوصول إليها، لقد عمل البعض إلى ربط الأهداف زمنياً من خلال تقسيمها إلى ثلاث أنواع رئيسية : قصيرة الأجل، متوسطة الأجل، طويلة الأجل، باعتبار أن الأجل هو الوقت أو الزمن الذي في إطاره وخلالها تتم الأعمال، كما أنه يمكن تقسيم الأهداف في إدارة الوقت إلى عدة أنواع وفقاً لمرحلة كل منها على النحو التالي :

1- أهداف أولية ابتدائية تمهيدية قائمة على التشخيص والتوصيف العلمي الدقيق .

2- أهداف تراكمية تكرارية متتابعة ، وهي أهداف تتصل بالتشغيل المعتاد للمشروع وبالتسيير الطبيعي الذي يعمل على تحقيق تراكمات متتابعة محسوبة وفقاً للتدفق الإنتاجي والتشغيلي للمشروع .

3- أهداف مرجعية قياسية رقابية لمستويات الأداء والتشغيل .
المنهج المنظم لتخطيط الوقت :

أن نقطة البدء في تخطيط الوقت هي تحديد الأهداف بدقة ووضوح للأسبوع التالي ، وان يتم ذلك في نهاية الأسبوع الذي سبقه ، وكما يتم وضع الأهداف للأسبوع التالي لابد من وضع الأهداف لشهر وثلاثة أشهر ولسنة ، وعند وضع الأهداف للأسبوع التالي لابد من أن يسأل المدير نفسه الأسئلة التالية (ابوشيخة ، 2009، 135 - 144) :

(أ) ماذا يجب أن يعمل ؟

على المدير أن يتذكر أنه لا يستطيع أن يقوم بهدف ما ، فالهدف هو نتيجة لنشاط يتحقق من خلال الوقت بل أنه يستطيع أن يقوم بنشاط ما ، وإذا ما تم القيام بالنشاط على وجه سليم فإن الفرصة للوصول إلى الهدف تظل قائمة ليتذكر المدير ماذا يجب أن يفعل ليحقق الهدف ، ليفترض أن واحداً من أهدافه أن يصل في الأسبوع التالي إلى سياسة أجور مقبولة ، فما هي الأنشطة إذن لتحقيق ذلك الهدف ؟ أن المدير إذا ما عكف على القيام بالأنشطة بدرجة مهارة معقولة فإنه سيصل إلى هدفه ، وإذا لم يصل ، وستكون النتيجة ترحيل وتأجيل بعض الأنشطة التي كان من الواجب أن تؤدي خلال هذا الأسبوع إلى الأسبوع الذي يليه .

(ب) متى يجب أن نعمل ؟

إذا ما أشرنا السؤال المتعلق بـ " متى " يتم القيام بالأنشطة ن لابد من إدراك أن هناك ترتيباً للقيام بها ، وإذا ما نفذت هذه الأنشطة بالترتيب المناسب فان الوقت المنصرف عليها سيكون أقل وستكون النتائج أفضل ، وفي غير ذلك فإن التنفيذ لا يخلو من الصور المختلفة لضياح الوقت .

(ج) أين يجب أن يعمل ؟

وعند سؤال أين يجب أن تنفذ الأنشطة ، لابد من التأكيد ان لذلك تأثيراً مباشراً على تحقيق الهدف ، فالمناقشة التي تتم في المكتب مثلاً لاتخاذ قرار ما قد تتعرض لمقاطعات على عكس ما تكون عليه في قاعة الاجتماعات

(د) من الذي يجب أن يفعل ؟

وعندها يثار سؤال " من الذي " يجب أ يقوم بالمهام ، فإن التفويض الفعال سيساعد المدير في أن يكون تخطيطه ناجحاً ، ولابد من أن يجيب المدير ضمن إطار سؤال أشمل عن سؤال مفاده ، ما الذي يقوم به بنفسه ، وما الذي يقوم به الآخرون ؟
(هـ) ما هي الأولويات ؟

إن وضع الأولويات أمر مهم ، فالحفظ لن تنفذ أحياناً كما تم تدوينها بسبب عوامل البيئة المتسمة بالتعقيد والتغير ، وعندئذ فإن التغير يجب أن يتم على أساس الأولوية الأولى ، وإذا ما أحاق الفشل في وضع الأولويات ، فإن نسيان الأنشطة المهمة يصبح أمراً ممكناً لدى أية محاولة لتعديل الخطة .

(و) ما هو مقدار الوقت المستغرق ؟

إن معظم الناس لا يملكون حكماً دقيقاً للوقت الذي يستغرقه إتمام النشاط ويضعون في غالب الأحيان وقتاً أقل لتنفيذ الأنشطة ، إن المدخل المناسب لتخطيط الوقت هو أن تجزأ الأهداف الأسبوعية الى أنشطة ، وإن يحدد الوقت اللازم لإتمام كل نشاط وفق خطط أسبوعية ويومية ، ويتم بناء الخطة الأسبوعية 0

ولدى بناء الخطة الأسبوعية ، لابد من التذكير بما كشفت عنه بعض الدراسات حول الوقت الخاضع للسيطرة ، إذ أوضحت أن هذا الوقت يتراوح بين (25%) و(50%) من إجمالي الوقت ، وهذا يعني أن المدير الذي يعمل (36) ساعة في الأسبوع يتراوح الوقت الخاضع لسيطرته بين (9) و(18) ساعة في الأسبوع ، فإذا ما احتاج المدير إلى (25) ساعة لتحقيق الأهداف الأسبوعية فإن الخطة الأسبوعية تصبح في خطر ، فهي لم تأخذ بعين الاعتبار الوقت الخاضع للسيطرة ، أي أنها لم تأخذ وقتاً للمقاطعات والأحداث غير المتوقعة والأزمات والزوار والهواتف وطلبات الرئيس العاجلة وغياب بعض الموظفين ، ونحوها .

إن المدير الذي يضع خطته على هذا النحو ، يحاول أن يعمل ما هو مطلوب منه في الوقت المتاح الخاضع للسيطرة ، لكنه بدون شك لن يستطيع أن ينتهي من أي نشاط بأقل من الوقت الذي يحتاج إليه ، ويمكن للمدير إن يواجه هذه المشكلة بإعادة مراجعة الخطة وتأجيل تنفيذ بعض الأنشطة للأسبوع التالي ، أو بتفويض بعض المهام أو العمل لساعات أطول أو باستخدام قوة عمل أكبر ، أو إضافة قوة عمل مؤقتة .

ان الهدف من وجود خطة يكمن في ان يتم التعرف على المشكلات مقدماً ، وان يعمل المدير على مواجهتها وأن الخطة الأسبوعية هي حجر الأساس لأية إستراتيجية للسيطرة على الوقت ، وأن المديرين الذين يعدون خططاً أسبوعية يحققون نتائج وانجازات أفضل من المديرين الذين لا يعدون مثل هذه الخطط ، وهذا ما يدفع باتجاه التخطيط ولدى الانتهاء من إعداد الخطة الأسبوعية لابد من وضع خطة يومية تمثل قائمة بالأشياء المراد انجازها .

أن السبب في إخفاق كثير من القوائم في بلوغ الأهداف هو سوء الإعداد فكثير من المديرين يعدونها بشكل فيه قدر كبير من الارتجالية ، بحيث تطول حتى تضم عدة صفحات ، فيها من الأنشطة ما هو رئيسي ويتصل بالأهداف وفيها ما هو فرعي وغير مهم ولا يتصل بالأهداف وتكون محصلة ذلك إخفاق الخطة في بلوغ الهدف وترحيل كثير من الأنشطة إلى الأسبوع التالي.

وأفضل المداخل لإعداد خطة عمل يومية تتمثل في أن يضعها المدير على أساس أسبوعي ، بمعنى ان يقرر أي جزء من الخطة الأسبوعية يستهدف تحقيقه اليوم وذلك بوضع أهداف يومية وتدوين الأنشطة اللازمة للتنفيذ حسب الأولوية وتقدير الوقت اللازم لكل منها ، ولابد من إعداد خطة العمل اليومية مسبقاً وقبل دخول المدير إلى المكتب ن وذلك للأسباب التالية :

- 1 - أن تحضير الخطة لليوم التالي يتيح للمدير مراجعة أدائه اليومي من خلال معرفة ما تم انجازه بشكل ملائم وما لم يتم انجازه.
- 2 - أن الخطة المعدة مسبقاً تشجع المدير على البدء في التنفيذ ، إذ بمجرد النظر إليها ومطالعتها سيجد المدير نفسه جاهزاً للبدء في العمل.
- 3 - ان الخطة المعدة مسبقاً تحول بين المدير وبين مصائد الأنشطة التي تقتحم عليه مكتبه بمجرد دخوله إليه.
- 4 - أخيراً ، فإن الخطة المعدة مسبقاً تحمي المدير من القفز كالفراشة من نشاط إلى آخر. وفي كلمة ، ان التخطيط للوقت عامل أساسي في نجاح إدارة الوقت ، أنه يقود إلى النتائج المتوقعة ، ومن خلاله يمكن السيطرة على أكثر الموارد أهمية ، ألا وهو الوقت⁽⁰⁾

جدولة الأنشطة :

تأتي جدولة الأنشطة لتجيب عن سؤال " متى" وعند الجدولة لا يستطيع المدير ان يتجاهل قانونين أساسيين في هذا المجال : الأول ، قانون " باركنسون " الذي يقضي بأن العمل يتمدد ليملأ الوقت المتاح لانجازه وهذا يعني ان المدير اذا سمح بوقت كثير للمهمة فإنها ستأخذ كل الوقت المسموح به ، أما القانون الثاني فهو قانون " مورفي " الذي يقضي بان كل مهمة تحتاج الى وقت اكثر مما نظن ، وهذا يعني أن المدير اذا لم يحدد وقتاً مناسباً للمهمة فإنها ستأخذ وقتاً أطول مما تحتاج اليه وبالتالي فان التحدي أمام جدولة النشطة يتمثل في ان يسمح المدير بوقت كاف (ولكن ليس بوقت كبير) للتنفيذ. تقوم الجدولة على اعتقاد أساسي مفاده ، أن هناك وقتاً ومكاناً لكل شيء وتسمح باختيار الوقت والمكان المناسبين للقيام بالأنشطة وهذا يفرض ما يلي :

(أ) بناء الجدول الزمني :

تتضمن بنود الأنشطة التي يجب أن تنفذ في يوم محدد مع أولويات مناسبة ووقتاً محدداً لانجاز العمل.

(ب) المرونة :

معظم الوظائف الإدارية تتطلب مرونة تتراوح بين (25) و (50)% من إجمالي وقت العمل اليومي ، وهذا يعني انه اذا كان عدد ساعات العمل اليومي ثماني ساعات فإنه لا بد أن تترك بدون جدولة مساحة من الزمن تتراوح بين ساعتين وأربع ساعات لامتصاص الأحداث غير المتوقعة.

(ج) الجدولة الناجحة :

ان المدير لا يستطيع أن يسيطر على كل شيء ولو حرص فهناك كثير من الاشياء لا تقع تحت سيطرته ، فاذا استطاع المدير أن يسيطر على ربع او نصف وقته فهو مدير جيد وخلاف ذلك فهو مضيع لوقته ، وتبقى القاعدة الأساسية العامة في هذا الشأن صحيحة وهي أن يسيطر المدير على الوقت الذي يستطيع أن يسيطر عليه ، وتمثل الاقتراحات التالية أدوات مساعدة لكي يعمل المدير في هذا الاتجاه :

1. وضع الجدول مدوناً.
2. جمع العناصر ذات العلاقة معاً (الاتصالات الهاتفية دفعة واحدة).
3. تخصيص وقت للتفكير في الجدول .

4. التركيز على الأهداف .
 5. تكليف أحد الموظفين المتاحين بجدولة الأنشطة.
 6. تضمين الجدول " ساعة هدوء " .
 7. تحضير الجدول قبل الوصول إلى المكتب (في الصباح) .
 8. ترتيب بنود الجدول وفق الأهمية (فالهدف الرئيسي يتقدم على غيره) .
- 2 - عوامل تضيق الوقت

هناك العديد من العوامل التي تؤدي إلى سوء تقدير الوقت أو سوء استخدامه يقوم بها الأفراد وتؤدي في النهاية إلى عدم انجاز المهام والأعمال الموكولة إليهم ، منها ما يتعلق بشخصية الأفراد ، ومفاهيمهم واتجاهاتهم تجاه مفهوم الوقت ومنها ما يتعلق بانعدام الدافعية أو عدم الشعور بالولاء للمؤسسة ومنها ما يعود ببساطة للكسل والتفكير السلبي تجاه العمل والوقت ومن هذه العوامل ما يلي :

أ. سوء إدارة الوقت :

كلنا يضيع بعض الوقت من وقت لآخر أثناء العمل إلا أن عادة تضييع الوقت عموماً هي عادة سيئة وتؤثر سلبياً على إنتاجية الأفراد سواء على مستوى النشاط الفردي أو المؤسسي (عبدالرحمن بن احمد بن محمد هيجان ، 1998 ، ضغوط العمل ، مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها ، معهد الادارة العامة الرياض ، ص 129 - 132).

يعتبر سوء ادارة الوقت من اهم المظاهر السلوكية المؤدية الى ضغوط العمل ، وقلة الانتاج ومع ان هذا السبب كثيرا ما يُربط بأعباء العمل إلا أننا نتحدث هنا عنه باعتباره عاملاً يعود الى الفرد ذاته في بيئة العمل من حيث عدم قدرته على تنظيم وقته حتى في غياب اعباء العمل من حيث عدم قدرة العامل أو الموظف سواء كان رئيسياً أو مرؤساً على الوفاء بالتزاماته نتيجة للمهام الموكلة اليه أو بسبب عدم وجود الوقت الكافي لانجاز هذه المهام فان سوء ادارة الوقت قد لا يرتبط بزيادة أو نقصان هذه المهام وانما يعود الى الشخص ذاته نتيجة لعدم قدرته على تنظيم هذا الوقت اثناء العمل.

فهناك الكثيرون ممن لا يدركون قيمة الوقت اثناء العمل ولا السرعة التي يمر بها، وعندها يبدأ التساؤل اين ذهب هذا الوقت وبما ان الوقت مفهوم شخصي فان طريقة قضاء المرء لوقته اثناء العمل تعبر تعبيراً صادقاً عن شخصية الفرد ومفاهيمه واسلوبه في معالجة الاعمال الموكلة اليه وان ضياع بعض الوقت يكون مضيئاً لأنه يساعد على

الاسترخاء وإعادة تجديد النشاط ، إلا أنه من الثابت ان علينا قضاء وقت العمل دون ان نضيع حتى دقائق منه ، ولو اننا رغبنا في ان نقيم ممارساتنا اثناء العمل سنجد انه كان بإمكاننا ان نقوم بعمل اشياء اكثر مما عملنا وذلك في نفس المدة الزمنية تقريبا .
اذا فمفهوم سوء ادارة الوقت هو مجموعة من الظروف والعوامل (الشخصية والمحيطية) التي تحدث مع العامل اثناء ادائه لعمل ما خلال الوقت الرسمي للمؤسسة مما يؤدي الى تأخير وتعطيل العمل سواء كان العطل جزئي أم كلي (المصدر السابق 129 - 132) .
ب. عدم الانضباط الذاتي :

يمثل الانضباط الذاتي صمام الأمان لكثير من السلوكيات التي نمتنع عن القيام بها ، وهو السر أيضاً وراء فعالية معظم الأساليب التي نأخذ بها في ادارة وقتنا ، والقيام أو التمسك بالاعمال حتى الانتهاء منها واتمامها (اليك ما كينزي ، مصيدة الوقت ،) ترجمة مكتبة جرير) ، الرياض ، مكتبة جرير ، 2000 ، ص 123)

فالانضباط يعني الالتزام والاستمرار بالعمل حتى اتمامه في الوقت الذي يكون فيه اصدقاؤنا وزملاؤنا يتمتعون انفسهم في احدى الزيارات الاجتماعية وكذلك يعني الانضباط الذاتي الامتناع عن مقاطعة احد العاملين والزلاء اثناء قيامه باعماله من اجل سؤاله في موضوع روتيني معروف او من أجل تضييع الوقت لان قصور الانضباط الذاتي في حد ذاته يسبب ما يكفي من الصعوبات للأفراد والمؤسسات والانتاج بسبب الحاجة المستمرة للرقابة على العاملين وعملية الانتاج والاعمال لضمان تسير العمل وتحقيق الاهداف ، ولقد بات موضوع الرقابة الذاتية جديراً بأن يلقي العناية اللائقة والخاصة به .

ومن الاسباب التي تؤدي الى مشكلة عدم الانضباط الذاتي :

- الاجهاد: ان العمل المستمر لساعات طويلة والاستجابة للمطالب المتضاعفة يعطيك الشعور بالارهاق والاجهاد، والشعور بالضغط، هذا سيفقدك الحيوية العقلية والنشاط، ويضعف عملية التركيز لديك، فان كان الامر كذلك معك وجب عليك احداث تغييرات ضرورية لكي تعتني بنفسك من اجل تجديد نشاطك ودافعيتك للعمل.
- نقص وانعدام الاحساس بالمتعة في العمل تؤدي الى الشعور بالامبالاة والتي تشكل حافزاً معاكساً " سلبياً فشدة اليأس وعدم وجود الاثارة والمتعة في العمل فسوف تجد صعوبة اكبر في ممارسة الانضباط الذاتي والانتظام المطلوبين للاداء الجيد.

°الوعي: ان موضوع الانضباط الذاتي يأخذ البعض بطريقة مضاجئة ، فلقد كانوا ناجحين نسبياً حتى الان ولذا لم يكن لديهم أي سبب للتفكير فيه وبمجرد أن يحدث ذلك لهم نراهم يدركون ان بإمكان الانضباط الذاتي ان يدفعهم الى نجاحات اكبر (اليك ماكينزي ، المصدر السابق ، ص 123).

ج. المماطلة :

هناك عدة أنواع من الأمراض والفيروسات الخبيثة التي قد تلحق ضرراً بالغاً بالكيفية والأساليب التي يدير بها كل انسان وقته وتعتبر المماطلة أو التسويف واختلاق الاعذار من اكثر هذه الأمراض خطورة بل وتعد العدو الأول للإدارة والتنظيم والحقيقة أن لا أحد يحب المماطلة واختلاق الاعذار فهو وباء على حياتهم .

ماهية المماطلة: (كلمة تصف واحد من اكثر الأمراض المنتشرة التي عرفتھا الانسانية وهي واحدة من اكثر العادات مكرراً وغدراً).

واذا قمنا بتعريف المماطلة فسنعدها " أن تقوم بمهمة ذات أولوية منخفضة بدلاً من ان تنجز مهمتك ذات الأولوية العالية " أو " الميل لتأجيل واداء المهام والمشروعات وكل الأعمال حتى الغد او بعده بقليل " وفي مرحلتها النهائية ، عن طريق اختلاف الأعذار . ونظراً لأنه يتم تأجيل كل شيء فإنه لا يتم أداء شيء وأن تم ادائه فإنه سيجيء مبتوراً وناقصاً وغير مكتمل ، مثلاً تتناول كوباً اخر من الشاي بدلاً من ان تعود الى عملك أو مذكراتك بالتعذر بأنك محتاج الى كوب اخر حتى تستعيد انتباهك ، تجلس لمشاهدة التلفاز بينما ينبغي عليك الذهاب لانجاز أحد اهم أنشطتك وتتعذر بأن هناك متسع من الوقت لانجاز ما نريد فيما بعد 000 ويبدأ الانسان ينتقل من أزمة لأخرى وتكون المحصلة عدم انجاز أو اتمام أي شيء بالكفاءة والدقة المطلوبين (المصدر السابق ص 243) (www.mmsec.com/pospon2.html)

د. صفات المماطلون واللامبالون :

يتسم المماطلون بصفات سلبية عدة من أهمها:

1. أنهم يرغبون في فعل شيء ما بل ويتخذون قرارا بهذا الشأن.
2. عادة ينتهي بهم الأمر لعدم أداء أي شيء لأنهم لم يتابعوا تنفيذ قراراتهم.
3. يدركون ولو جزئياً النتائج السلبية لعدم قيامهم بتنفيذ قراراتهم أي أنهم يعانون.

4. يمتلكون مواهب عالية لاختراع الأعذار لعدم إنجاز ما كان يجب عليهم إنجازه، وذلك في محاولة لكبت ما يسمونه بتأنيب الضمير.
5. يغضبون بسرعة ويتخذون قرارات جديدة 0
6. لا ينفذون هذه القرارات الجديدة أيضاً وبهذا يماطلون أكثر.
7. يستمرون في تكرار الأشياء نفسها ويسيطرون في الدائرة ذاتها حتى تنشأ أزمة لا يستطيعون حلها ومن ثم لا يجدون أمامهم إلا خيار واحدا وهو إنجاز ما بدءوه.
- إن أسوأ ما في المماطلة والتسويف هو تحويلها لنمط من الحياة قد لا تشعر به وذلك بسبب تحويلها إلى عادة إلا أنها بكل أسف عادة سلبية لا تؤدي إلا لمزيد من الضغوط والمشكلات والصعوبات <http://baniascc.ahlamontada.com/t13937-topic>

هـ . الأضرار الحقيقية للمماطلة :

1. من أكثر مضيعات الوقت خطورة.
2. يخرج خطتك عن مسارها.
3. يراكم العمل.
4. قد يحرمك من النجاح، حيث اننا غالباً ما نؤجل الأعمال الصعبة والمتعبة وغير المحببة والثقيلة على النفس.

و. ما الطريقة للقضاء على المماطلة ؟

أولاً : أهمية وضع الأهداف :

أسهل طريقة لمعالجة المماطلة ألا ندعها تبدأ من الأساس، ولكن ماذا نفعل إذا تسلفت إلى حياتنا! إن الأشخاص الناجحين في حياتهم هم من يتحدثون بوضوح وببساطة عن أهدافهم، وبذلك تكون أهدافهم قابلة للتحقق بأسرع ما يمكن لأنهم قد حددوا أهدافهم بطريقة دقيقة متسلسلة ومقسمة إلى أجزاء، وهو ما يجعل تحقيق أهدافهم يسير بأسرع مما يتصور.

ولكى تستطيع تحديد أهدافك بصورة نهائية يجب أن تسأل نفسك بعض الأسئلة

منها :

- ما هي أهدافنا؟ هل نرغب حقاً في تحقيقها؟
- ما هو الزمن الذي ينبغي أن تستغرقه في اليوم أو الأسبوع لتوزيعه إلى مراحل زمنية ؟
- هل هناك مخاوف أو قلق أو تناقضات تعوق تحقيق جزء من الخطة للوصول للأهداف؟

- ما هي أكبر المعوقات في رأينا التي تحول دون تحقيق أهدافنا؟.
- هل هناك استعداد لمواجهة هذه المعوقات، وذلك بإيماننا بالأهداف؟
- هل هناك مراجعة مستمرة لما توصلنا إليه من نتائج نحو تحقيق الأهداف؟
- ثانياً: القضاء على المماثلة؟
- بعد أن وضعنا أهدافنا يجب أن نفكر رأساً في تنفيذها، هنا تظهر قدرة الإنسان على اختلاق الأعذار، وعند لحظة اختلاق العذر نبدأ في الاقتناع بأنه حقيقي، كما أن عقلنا الباطن يبدع ويتفنن في اختلاق الأعذار وبمهارة فائقة.
- كيف يمكننا أن نتخلص من عملية اختلاق الأعذار؟
- تحديد الوقت المناسب للانتهاء من كل مهمة.
- خذ على نفسك عهداً بعدم خلق الأعذار لتأجيل الأعمال.
- تعاهد مع نفسك بعدم القيام من مكانك حتى تنتهي من الجزء الذي قررت أن تنهيه.
- أكتب قائمة بالأشياء التي تؤجلها دائماً... حلل هذا القائمة ولاحظ وجود نمط معين من هذه الأعمال.
- شجع نفسك واسألها.... ما المشكلات التي سوف أسببها لنفسي حين أوجل هذا العمل؟
- واكتبها في قائمة..... الآن هل تريد فعلاً أن تعيش في وسط هذه المشكلات؟
- ضع لنفسك مكافأة عند الانتهاء من العمل.
- وأخيراً يمكن القول بأن أفضل طريق للتعامل مع المهام التي تؤجلها دائماً هي أن تبدأ بها فوراً، وتذكر أن إنجاز مهام عديدة جيدة خير من محاولة إنجاز مهمة واحدة مثالية.
- تذكر الحكمة التي تقول لا تؤجل عمل اليوم إلى الغد0
- تذكر قول الرسول صلى الله عليه وسلم: إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه0
- تذكر قول الرسول صلى الله عليه وسلم: من غشنا فليس منا0

نتائج البحث:

بالنتيجة تم التوصل إلى ضرورة انجاز العمل المؤكول للعاملين قبل الانتقال الى عمل اخر وضرورة استغلال وقت العمل في انجاز الاعمال المؤكولة للعاملين خاصة وأن وقت العمل الرسمي محدود بساعات محددة ومحاولة التخفيف من مضيعات الوقت المتمثلة في الزيارات الشخصية خارج نطاق العمل ، إضافة الى الابتعاد عن المجاملات الشخصية لتفادي ضياع الوقت خلال اوقات العمل، والابتعاد عن المماطلة في انجاز الاعمال المؤكولة للعاملين.

كما ان للاطار الزمني اهمية كما تناول البحث من خلال وضع الاهداف والواجبات اليومية المؤكولة للعاملين ضمن برنامج زمني محدد لانجاز هذه الاهداف. وعليه يمكن القول بوجود دلالة احصائية طردية بين ادارة الوقت والادارة الناجحة .

توصيات البحث:

يمكن حصر ثلاث توصيات اساسية توصل اليها الباحث وهي:

1. عقد الدورات التدريبية والاجتماعات الدورية لأهمية الوقت ومساؤ هدر الوقت .
2. تحديد مواعيد نهائية لاستكمال الاعمال حتى وان لم يكن للمهمة الواجب انجازها موعد محدد.
3. اجراء النقييم المناسب للاعمال التي يقوم بها العاملين وعرضها على المسؤولين .
4. ضرورة عمل جدولة الانشطة لجميع البرامج والواجبات الوظيفية.

المراجع

1. علوان وأحميد ، قاسم نايف علوان ، نجوى رمضان احميد ، ادارة الوقت (مفاهيم ، عمليات ، تطبيق) دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان 2009.
2. ابوشيخة ، نادر احمد ابوشيخة ، مدخل الى ادارة الوقت ، دار المسيره للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان 2009.
3. عليان ، ربحي مصطفى عليان ، ادارة الوقت ، النظرية والتطبيق ، دار جرير للنشر والتوزيع ، عمان 2005.
4. اليك ماكينزي، 2000، مصيدة الوقت (ترجمة مكتبة جرير)، الرياض، مكتبة جرير .

- 1- www.mmsec.com/pospon2.html
- 2- <http://baniascc.ahlamontada.com/t13937-topic>
- 3- <http://www.aljamaa.net/ar/document/2301.shtml> #somm
- 4- http://www.bab.com/articles/full_article.cfm?id=8246
- 5- <http://www.hrdiscussion.com/hr823.html>

دور الصحافة الالكترونية في الترويج للسياحة في المملكة العربية السعودية

إعداد

سعيد علي عبدالله الشهراني

إشراف الدكتور/ مكي حسين الحاج

مقدمة عامة

لقد عرفت السياحة الداخلية تطوراً كبيراً وخاصة في العقدين الأخيرين، ولعلّ السبب الأكبر يعود إلى تطور وسائل النقل والمواصلات والاتصالات، بالإضافة إلى ذلك الاهتمام الكبير الذي بدت توليه الدول لهذا النوع من السياحة وإدراك أهميتها الكبيرة خاصة و أنها أصبحت صناعة قائمة بذاتها لها مدخلاتها ومخرجاتها وكذا تزايد دورها الاقتصادي والاجتماعي والبيئي والتكنولوجي وأيضاً لما لا من تأثيرات مباشرة أو غير مباشرة في هذه القطاعات، لذا فقد أصبحت السياحة الداخلية تحتل موقعا متميزا في اقتصاديات الشعوب لتصبح من بين أهم الصناعات من حيث التدفقات والإيرادات و رأس المال المستثمر والأيدي العاملة المستخدمة.

وإزاء هذا التعاضم المستمر لقطاع السياحة فإن وجود استراتيجية علمية مبنية على أسس تسويقية صحيحة تمثل نقطة البداية لانطلاق ونجاح أي جهد سياحي هادف لاجتذاب المزيد من السياح والمزيد من الإيرادات وهذه المسؤولية تلقى على عاتق الأخصائيين في مجال التسويق الإعلام والإرشاد السياحي.

وترتبط حركة السياحة الداخلية إلى حد كبير بالصورة الذهنية حول المقصد السياحي، تلك الصورة التي يساهم الإعلام السياحي في تكوينها بشكل ملحوظ حيث يعتبر أحد أهم محفزات دوافع السفر لدى المواطنين لممارسة النشاط السياحي من خلال ما يقدمه من مواد إعلامية جذابة حول المرافق والخدمات السياحية وإبراز خصائص ومقومات السياحة، ويعتبر الإعلام السياحي أحد أنماط الاتصال بمفهومه الواسع، وهو يُعبر عن النشاط الاتصالي الذي يتم عبر وسائل الإعلام المختلفة حول جوانب مختلفة لصناعة السياحة وعليه يمكن اعتبار الإعلام السياحي أحد المكونات الخمسة الرئيسية

للنظام السياحي والمكونة من السائح، المعلومات السياحية، عناصر الجذب السياحي، الخدمات والتسهيلات السياحية، وحتى تتمكن أي دولة من إقامة صناعة سياحية قوية لا بد عليها أن تؤسس نظام إعلامي سياحي فعال، ومن هذا المنطلق فالإعلام السياحي يشكل أداة رئيسية تساهم في تعزيز الطلب على المنتجات السياحية المحلية من خلال مساهمة مختلف وسائله في بناء صورة متميزة للسياحة الداخلية لدى المواطنين.

ونتيجة التقدم التكنولوجي في وسائل الاتصالات وتبادل المعلومات فقد أصبحت الكثير من هذه الأساليب الترويجية تقليديه وبدا يعثرها الاهتزاز والتغيير نتيجة لظهور وسائل حديثه في الترويج تعتمد على معطيات التقدم التكنولوجي في مجال الاتصال وتبادل المعلومات ولعل من أهم هذه الوسائل وأكثرها فعالية الآن، وانتشار شبكه الانترنت، بحيث تكمن أهميتها في الترويج السياحي من خلال قدرتها الواسعة في الوصول إلى جمهورها بصورة تختصر كثيرا من الجهد والوقت والمال وبأساليب ترويجية بالغه التأثير والفعالية ونتيجة لذلك فقد كان من الطبيعي أن تزدهر النشاطات السياحية على مواقع الشبكة.

ولقد سعت المملكة العربية السعودية على غرار باقي دول العالم إلى استخدام تقنيات ووسائل الاتصال بهدف جذب السياح وزيادة عددهم فما جدوى أن تمتلك الدولة كل عناصر الجذب السياحي دون أن يعرف الآخرون عنها شيئا ولهذا فإن الكثير من الدول ترصد ميزانيات ضخمة للقيام بنشاط الترويج السياحي بهدف جذب المزيد من السياح لزيارتها ومن أهم الوسائل السياحية التي نجدها عبر المواقع الالكترونية، بما في ذلك الصحف الالكترونية، ويعد الاستثمار فيها أحد أهم المحركات الأساسية للنشاط السياحي، وإذا نظرنا إلى دور الإعلام السياحي في تسويق الخدمات السياحية والتعريف بنشاطاتها بالمملكة العربية السعودية من حيث الأهمية نجدها تتمثل في مجموعة من المعارف والمعلومات والحقائق التي تقدمها هذه المواقع الالكترونية في تطوير مجال السياحة والوظائف التي تقوم بها لتنشيط هذا المورد الهام وعلى هذا الأساس جاء موضوع دراستنا حول "دور الصحف الالكترونية في الترويج للسياحة بالمملكة العربية السعودية".

لذا جاءت دراستنا لتسلط الضوء أكثر على هذه الأدوار والأهمية، وعلاقتها بالإعلام السياحي، وانعكاساتها المختلفة على واقع السياحة بالمملكة العربية السعودية.

ولقد اعتمدنا كما سيظهر عبر محتوى الدراسة، أثناء وضعنا للخطة النهائية على تقديم: الجانب المنهجي كمنطلق لكل خطوات البحث فهو يعكس لنا الطرح الجوهرى للبحث ويخص موضوع الدراسة ومنهجيتها.

ويتضمن في شطره الأول: عرض إشكالية الدراسة انطلاقاً من تحديد المشكلة، وعرض التساؤلات الخاصة بالدراسة إلى توضيح أسباب اختيار الموضوع، أهمية الموضوع، وأهداف الدراسة، ثم تحديد المفاهيم المشكلة للموضوع.

أما شطره الثاني: فقد تم من خلاله عرض الإجراءات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة بدء بتحديد مجالات الدراسة والمنهج المتبع، وصولاً إلى تحديد مجتمع البحث والتعريف بأداة جمع البيانات المستخدمة فيها.

كما تم التطرق إلى الخلفية النظرية المناسبة للدراسة، وفي الأخير تحديد صعوبات البحث.

ويليه الجانب النظري: وتضمن فصلين، الفصل الأول: وتم التطرق فيه إلى الصحافة الالكترونية، المفهوم والنشأة، التطور، والأنواع، ثم عرّجنا على الصحافة الالكترونية في المملكة العربية السعودية وبعض الصحف الالكترونية الرائدة في المملكة. أما الفصل الثاني: تناول بالتفصيل السياحة في المملكة العربية السعودية.. وواقع وآفاق.

أما الجانب التطبيقي: فقد تم من خلاله عرض وتحليل مختلف البيانات المحصل عليها من خلال الدراسة، بدءً بخصائص المبحوثين، مروراً بظروف آراء المبحوثين وتفضيلاتهم في مجال السياحة، ثم عادات وأنماط استخدام الجمهور السعودي للصحافة الالكترونية.

وختاماً/ تم إدراج كل من المراجع والملاحق.

هكذا تبرز أهم خطوات البحث الذي نرجو أن تكون نتائجه في المستوى المطلوب.

الإطار المنهجي للدراسة:

1-الإشكالية

لقد شهد عقد التسعينيات من القرن العشرين ميلاد وسيط إعلامي جديد، سرعان ما فرض نفسه على المجتمعات المعاصرة، وإن بدرجات متفاوتة، متمثلاً في الانترنت، وعلى خلاف موقفها السابق من التقنيات التي ارتبطت بالراديو والتلفزيون، فقد كانت الصحافة

عموما من أوائل المؤسسات التي اهتمت بالتجديدات التي أحدثتها الانترنت، حيث بادرت الكثير من الصحف إلى إنشاء مواقعها متقدمة في ذلك على الكثير من الوسائط الإعلامية الأخرى، ويظهر أن هذا السبق الذي عرفته الصحافة في قدرتها على إدماج التكنولوجيات الجديدة تحكمه رؤية تجديدية ظهرت ملامحها الأولى خلال الثمانينيات من القرن العشرين، عندما بادرت الكثير من المؤسسات الصحفية إلى تبني التقنيات الرقمية مستثمرة سهولة رقمنة المضامين النصية مقارنة مع الصورة والصوت التي تقوم عليها الوسائل الأخرى، وهكذا فقد تمكنت الكثير من الصحف على اختلاف خبراتها المتراكمة في التعامل مع الحواسيب، من تطوير الكثير من التطبيقات على الانترنت وهو ما سمح لها بتحقيق سبق زمني وريادة إعلامية مقارنة بباقي الوسائل الأخرى.

ولا تشكل الصحافة العربية استثناء في هذا الشأن، وإن اختلف الأمر من صحيفة إلى أخرى ومن دولة إلى أخرى، حيث بدأت الكثير من الصحف في الوطن العربي الاستفادة من الشبكة العالمية (الانترنت)، لتخرج الصحافة الالكترونية وتضيف للصحافة مزيدا من المميزات والخصائص التي جعلتها تفوق وسائل الإعلام.

وبطبيعة الحال فإن الصحافة السعودية وجدت نفسها أمام تحد تاريخي لا يقتصر على أهمية الإسراع في توظيف هذه التقنيات الجديدة فحسب، بل إلى إمعان النظر في واقع معظم الصحف السعودية، حيث دفعت مساحة الحرية الكبيرة الموجودة عبر شبكة الإنترنت بعض الصحفيين والصحافيات إلى حجز أماكن لهم في الصحف الإلكترونية، بهدف ممارسة نشاطاتهم الإعلامية على مختلف الصفحات والعناوين الالكترونية، وفي جميع الأقسام والمجالات، الاجتماعية، السياسية، الثقافية، الاقتصادية، الرياضية والسياحية.

ويُعتبر الإعلام السياحي جزء لا يتجزأ من منظومة الإعلام السائدة والذي فرض نفسه في السنوات الأخيرة، حيث تسعى المملكة العربية السعودية كغيرها من بلدان العالم لتحسين صورة السياحة ونشر الثقافة السياحية من خلال تبني استراتيجية فعالة لإعلام السياحي اعتمادا على الصحافة الالكترونية كوسيط للتأثير على هذه الصورة.

وانطلاقا من هذا التصور الخاص نطرح إشكالية البحث الآتية:

ما دور الصحافة الالكترونية في الترويج للسياحة بالمملكة العربية السعودية؟

2- تساؤلات الدراسة

تسعى الدراسة إلى الإجابة على جملة من التساؤلات والتي تمثل المحاور الأساسية للبحث ومن بينها:

- ما مدى إقبال الجمهور السعودي على قراءة الصحف الالكترونية؟
- ما هي عادات وأنماط استخدام الجمهور السعودي للصحافة الالكترونية؟
- ما مدى وجود علاقة بين الفئة العمرية للجمهور السعودي وكثافة الإقبال على السياحة؟
- ما هي مجمل خدمات وأنواع السياحة التي تقدمها الصحف الالكترونية السعودية لتصفحها؟
- هل هناك علاقة بين تصفح الجمهور السعودي للصحف الالكترونية والإقبال على السياحة؟

3- أسباب اختيار الموضوع

3-1- أسباب ذاتية

- الرغبة في الاستفادة من هذا الموضوع لتحصيل معرفة أكبر لمفاهيم حول الصحافة الالكترونية وواقعها في المملكة العربية السعودية، وعلاقتها بالسياحة.
- الاهتمام المباشر بالموضوع كباحثة في التخصص وإعلامية في السياحة في المستقبل.
- رغبة وميولات الباحث الشخصية في السفر والسياحة بالمملكة العربية السعودية.

3-2- أسباب موضوعية

- صلة الموضوع المباشر بدائرة تخصص الباحث وهو الإعلام السياحي.
- قابلية الموضوع للدراسة والبحث منهجياً ومعرفياً.
- جدة الموضوع وحدثته على حد علم الباحث.
- تنامي النقاش حول أوضاع السياحة بالمملكة العربية السعودية خاصة في ظل شبه غياب لنشاطات الترويج عبر وسائل الإعلام خصوصاً الالكترونية منها.

4- أهمية الموضوع

- تنبع أهمية الموضوع من كونه يتعلق بدراسة جانب من أهم الجوانب المتعلقة بالسياحة كأحد الأنشطة الاقتصادية التي تتمتع بأهمية كبيرة في عالم اليوم وتقوم عليها

- اقتصاديات الكثير من الدول لما تحقق لها من فوائد كبيرة سواء من حيث تشغيل اليد العاملة أو من خلال العائدات الكبيرة التي تدرها عليها،
- تمثل الدراسة إضافة جديدة إلى الدراسات الخاصة بالإعلام السياحي في المملكة العربية السعودية والتي تعاني من نقص واضح في الدراسات الإعلامية التي تناولت الموضوع في الصحافة الالكترونية، لأن معظم الدراسات في هذا المجال استخدمت مداخل أخرى عامة كواقع الصحافة الالكترونية، اتجاهات الجمهور المتصفحين..... الخ.
 - إمكانية الاستفادة من نتائج الدراسة الميدانية في تطوير أداء الصحافة الالكترونية السعودية بصفة خاصة والإعلام السياحي بصفة عامة من خلال رصد العوامل التي تؤثر على استقطاب السياح والتأثير على صورة السياحة الداخلية بالمملكة في الصحف الالكترونية.
 - تحديد الصعوبات والعراقيل التي تحد من الإقبال على متابعة الأخبار السياحية على الصحافة الالكترونية من خلال اقتراح جملة من الحلول لتطوير النشر الالكتروني عن طريق استحداث تطبيقات جديدة والاحترافية في تناول المواضيع لنشر الثقافة السياحية لدى جمهور القراء بالمملكة.
 - كما تكتسي هذه الدراسة أهميتها من الجهود المبذولة من أجل تحسين واقع السياحة والرفع بها نحو الجودة وما لذلك من علاقة بالجوانب الاقتصادية للمملكة العربية السعودية.

5- أهداف الدراسة

- يمكن تلخيص أهداف الدراسة في الآتي:
- تحديد السمات الديموغرافية لجمهور الصحافة الالكترونية من حيث السن، والجنس، المستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية.
 - البحث في طبيعة، عادات وأنماط استخدام الجمهور السعودي للصحافة الالكترونية.
 - وصف طبيعة العلاقة بين الفئة العمرية للجمهور السعودي وكثافة الإقبال على السياحة.
 - تسليط الضوء على مجمل الخدمات وأنواع السياحة التي تقدمها الصحف الالكترونية السعودية لمتصفحها؟

- تتيح هذه الدراسة تحديد العلاقة بين تصفح الجمهور السعودي للصحف الالكترونية والإقبال على السياحة الداخلية؟

6- تحديد المصطلحات

6-1- الصحافة الالكترونية:

6-1-1- التعريف الاصطلاحي:

• الصحافة الالكترونية هي: الصحف التي يتم إصدارها ونشرها عبر شبكة الانترنت العالمية أو غيرها من الشبكات معلومات، سواء كانت نسخة أو إصدارا إلكترونية لصحيفة مطبوعة ورقية أو صحيفة إلكترونية ليست لها إصدار مطبوعة ورقية، سواء كانت صحيفة عامة أو متخصصة، أكانت تسجيلا دقيقا للنسخة الورقية أو كانت ملخصات للمنشور بها طالما أنها تصدر بشكل منتظم، أي يتم تحديث مضمونها من يوم لآخر ومن ساعة لأخرى، وسواء أكانت صحيفة عامة أو متخصصة. (سعيد غريب 2001، 213).

• تُعرّف على أنها الصحافة اللاورقية التي يتم نشرها على شبكة الانترنت ويقوم القارئ باستدعائها وتصفحها والبحث داخلها بالإضافة إلى حفظ المادة التي يريدها منها وطبع ما يرغب في طباعته. (محمد نصر 2003، 04).

• تُعرّف أيضا على أنها "النسخة الكمبيوترية للصحيفة والتي تتم من خلال تخزين المعلومات الكترونيا وإدارتها واستدعائها، سواء تم هذا الاستخراج والتخزين من مادة سبق نشرها ورقيا أو تم إدخالها مباشرة بما فيها من كلمات وصور ورسوم إلى شاشة الكمبيوتر الشخصي أو التلفزيون التفاعلي. (محمد عبد الحكيم محمد 2003، 04).

6-1-2- التعريف الإجرائي:

هي وسيلة إعلامية جديدة من جملة الوسائل المتعددة الوسائط، تتبلور في منشور إلكتروني، يحمل مجموعة من الأخبار والمقالات وفق فنون صحفية جديدة بشكل دوري ومتسلسل، تستخدم فيه تقنيات عرض النصوص والرسوم والصور المتحركة ويتم بخاصية تفاعلية ويتم قراءتها من خلال جهاز الكمبيوتر المربوط بشبكة الانترنت وتكون غالبا مرتبطة بالصحف المطبوعة أو تكون منشور إلكتروني محظ، ونقصد بمصطلح الصحافة الالكترونية في دراستنا على الصحف الالكترونية بالمملكة العربية السعودية وتتمثل في

صحيفة سبق، صدى والمواطن)، وهي عبارة عن مواقع الكترونية السياحي تقوم بنشر المواضيع المتعلقة بالسياحة في المملكة العربية السعودية.

6-2- السياحة :

6-2-1- التعريف اللغوي :

ورد في لسان العرب: "السياحة الذهاب في الأرض للعبادة والترهيب، وساح في الأرض يسبح سياحة وسيوحا وسيحانا أي ذهب، وقد ساح ومنه المسيح عيسى ابن مريم، فقد سمي بذلك لأنه كان يمسخ الأرض بسياحة". (ابن منظور 1992، 377)

يعتبر لفظ السياحة من الألفاظ المستعملة قديماً بمعنى التحول والترحال أي الترحال: ففي اللغة الإنجليزية نجد "tour" يعني يحول أو يدور أي كلمة Tourism أي السياحة فلم يظهر بها تعريف أو مدلول في تلك العصور، ولم تعرف إلا بعد بداية القرن الثامن عشر (صلاح الدين عبد الوهاب 1998، 13)

6-2-2- التعريف الاصطلاحي :

• السياحة عبارة عن ظاهرة انتقال الإنسان من مكان إلى مكان، من زمان إلى زمان (السياحة العالمية) لمدة لا تقل عن 04 ساعة، بحيث لا تكون من أجل الإقامة الدائمة، وأغراضها تكون من أجل الثقافة أو الأعمال أو الدين، أو الرياضة الخ (ماهر عبد العزيز 2013، 14).

• وقد عرفها صلاح الدين عبد الوهاب بأنها ((مجموعة العلاقات والخدمات المرتبطة بعملية تغيير المكان تغيراً وقتياً وتلقائياً وليس لأسباب تجارية أو حرفية .

• السياحة غريزة نفسية واجتماعية .. (فاحدى الطبائع البشرية الانتقال من المكان الأصلي ..) والسفر والتجوال والعودة إلى المكان الأصلي) (ماهر عبد الخالق 2001-2002، 22)

• وأول تعريف لها ما ذكره "جوبير فرويلر" حيث قال: أنها ظاهرة من ظواهر عصرنا تنبثق من الحاجة المتزايدة إلى الراحة وإلى تغيير الهواء وإلى مولد للإحساس بالبهجة والمتعة من الإقامة في مناطق لها طبيعتها الخاصة وإلى نمو الاتصالات على الأخص بين شعوب وأوساط مختلفة من الجماعة الإنسانية وهي الاتصالات التي كانت ثمرة اتساع نطاق التجارة والصناعة سواء كانت كبيرة أو متوسطة أو صغيرة وثمرتها تقدم وسائل النقل. (عوض الله 2013، 6)

6-2-3- التعريف الإجرائي:

مما سبق يمكن أن نضع تعريفاً إجرائياً للسياحة هي ظاهرة اجتماعية تمثل حركة مقصودة طلباً للراحة أو المتعة أو الاستجمام سواء داخل الدولة أو خارجها، و نقصد بمصطلح السياحة في دراستنا تلك الأنشطة السياحية التي تتم من قبل المواطنين وتتمثل في الحركة والتنقل والسفر داخل حدود المملكة العربية السعودية، وتشمل كل الفعاليات السياحية الترفيهية أو التاريخية والآثارية أو الطبيعية وغيرها.

6-3- الإعلام السياحي:

6-3-1- التعريف الاصطلاحي:

• هو أحد أشكال الإعلام المتخصصة ويمكننا تعريفه بأنه: " هو كافة أوجه النشاط الاتصالية المخططة والمستمرة، والتي يمارسها إعلاميون متخصصون بهدف تزويد الجمهور بكافة الحقائق والأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة عن القضايا، والموضوعات والمشكلات ومجريات الأمور المتعلقة بالسياحة بطريقة موضوعية وبدون تحريف عن طريق وسائل وأشكال الاتصال المختلفة وبكافة الأساليب الفنية للإقناع والتأثير من أجل تنمية الوعي السياحي لدى الجمهور من ناحية ومن أجل اجتذاب أكبر عدد من الأفراد للإقامة بعيداً عن موطن إقامتهم سواء داخل البلاد أو أرحها من ناحية أخرى. (محمد منير حجاب 2000، 63).

• والإعلام السياحي هو أيضاً من الجوانب الإيجابية المفيدة وعناصر الجذب السياحي وزوايا الإثارة بالطبيعة والتنظيمية، وفي ضمنها التاريخية والتراثية والحضارية للجمهور في الداخل والخارج وكذلك إبراز النشاطات التي تمارس والجوانب التطويرية والاستثمارات التي تحمل في الإطار السياحي وكل ما يتعلق بالطلب والعرض السياحي وعواملها ومفرداتها أمام الناس لتحفيزهم على الاتجاه نحو الحركة السياحية واستقطاب السياح إلى مراكز الإثارة والترقية السياحية". (مسعود مصطفى المتاني 1990، 474).

6-3-2- التعريف الإجرائي:

من خلال هاته المفاهيم الشاملة للإعلام السياحي يتضح لنا المفهوم الإجرائي الآتي:

إن الإعلام السياحي عبارة عن توصيل المعلومات التي تخص السياحة الداخلية والخارجية للملكة العربية السعودية من خلال مؤسساتها السياحية ومسيرتها العامة وإظهار حقائق إيجابية عنها إلى الخارج كالتفاعلية في إنتاجها للخدمات السياحية وصناعتها أو خدمتها للاتصال للجماهير ضمن حملة مدروسة لها أهدافها وفوائدها الآتية والمستقبلية.

4-6- الترويج:

6-4-1- التعريف الاصطلاحي:

- جميع النشاطات التي تمارسها الشركة أو المؤسسة من أجل الاتصال بالمستهلكين المستهدفين ومحاولة إقناعهم بشراء المنتج، ويشمل إعلان البيع الشخصي، أدوات ووسائل تنشيط المبيعات والخدمات والعلاقات العامة. (فهد سليم الخطيب 2000 ، 65)
- وهناك تعريف شامل للترويج : فهو النشاط الذي يتم ضمن إطار أي جهد تسويقي وينطوي على عملية اتصال إقناعي. (حميد الطائي 2007 ، 290).
- وقد عرّف كولتر الترويج على أنه: "النشاط الذي يتم ضمن إطار الجهد التسويقي وينطوي على عملية اتصال إقناعي (Kotler 2012, 538).

6-4-2- التعريف الإجرائي:

باعتبار الترويج عملية اتصال مباشرة وغير مباشرة بالمستهلك، للتعريف بالمنتج والخدمة السياحية ولتحقيق رغبته وميوله، ورسم الصورة الذهنية، وإقناعه بالشراء، وحمايته من الاستغلال، ففي هذه الدراسة يمكن تعريفه على أنه الأسلوب الذي تتبعه الصحف الالكترونية عبر مواقعها لترغيب المستهلك بالخدمات السياحية التي تقدمها المملكة العربية السعودية ثم دفعه لتبنيها والإقبال عليها عن طريق إبراز المنافع المتحققة من النشاطات السياحية من خلال الإعلانات والخدمات والترويج لها، بهدف إحداث تأثير معين في جمهور متصفح المواقع الالكترونية ينسجم مع الأهداف التسويقية للصحف الالكترونية.

7- الإجراءات المنهجية للدراسة

7-1- مجالات الدراسة:

حدود البحث : شملت حدود البحث ثلاثة مجالات أساسية هي :

7-1-1- المجال البشري:

جمهور المتصفحين للمواقع والصحف الالكترونية داخل المملكة العربية السعودية.

7-1-2- المجال المكاني:

تم إجراء هذه الدراسة بالمملكة العربية السعودية على جمهور الصحافة الالكترونية من المتصفحين للمواقع والصحف الالكترونية، تم الوصول إليهم عن طريق توزيع استمارات البحث الكترونيا وبالتالي إلغاء عاملي الزمن وبعد المسافة في الاتصال بالمبحوثين ولو نسبيا وبالتالي سهولة توزيع الاستمارات واسترجاعها في أقرب وقت ممكن.

7-1-3- المجال الزمني:

تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة في شقها الميداني بداية من شهر مارس لسنة 2020 حيث انقسمت فترة إنجازها إلى مرحلتين:

- أ- مرحلة الزيارات الاستطلاعية: من خلال إجراء بعض المقابلات مع المبحوثين.
- ب- مرحلة جمع المعلومات: وتم توزيع الاستمارات الخاصة بموضوع الدراسة، واسترجاعها.

7-2- طبعة الدراسة ومنهجها:

7-2-1- منهج الدراسة:

لكي يتمكن الباحث من الإحاطة بكل جوانب الموضوع الذي يريد دراسة عليه اختيار المنهج الذي يتماشى وطبيعة بحثه قصد الوصول إلى نتائج موضوعية والمنهج في معناه العام هو "مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف". (موريس أنجرس 2004، 98).

اعتمدت دراستنا على منهج المسح الاجتماعي، باعتباره أنسب المناهج العلمية ملائمة للدراسات الوصفية بصفة عامة، حيث يستخدم في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها، أشكالها، علاقاتها والعوامل المتحركة فيها، ومنهج المسح يتناسب مع طبيعة البحث والتساؤلات التي تم طرحها والمراد اختبارها والتأكد من صحتها.

يتمثل هذا الأسلوب في جمع بيانات ومعلومات عن متغيرات قليلة لعدد كبير من الأفراد، ويطبق هذا الأسلوب في كثير من الدراسات من أجل:

❖ وصف القائم للظاهرة بشكل دقيق.

❖ مقارنة الظاهرة موضوع البحث بمستويات ومعايير تتم اختيارها للتعرف الدقيق على خصائص الظاهرة المدروسة.

❖ تحديد الوسائل والإجراءات التي من شأنها تحسين وتطوير الوضع القائم. ويُطبَّق أسلوب غالباً على نطاق جغرافي كبيراً أو صغير، وقد يكون مسحا شاملاً أو بطريقة العينة، وفي أغلب الأحيان تستعمل فيه عينات كبيرة من أجل مساعدة الباحث في الحصول على نتائج دقيقة وبنسب خطأ قليلة وبالتالي تمكينه من تعميم نتائجه على مجتمع الدراسة. (مصطفى ومحمد، 2000، 44 - 45).

وانطلاقاً من الهدف العام للدراسة والممثل في معرفة دور الصحافة الالكترونية السعودية في الترويج للسياحة في المملكة العربية السعودية لجأنا إلى استخدام المنهج الوصفي المسحي حيث يُقدِّم وصفاً دقيقاً للظواهر المتعلقة بموضوع البحث واهتمام وتحليل العلاقة بين المتغيرات الأساسية.

وقد تم استخدام منهج المسح في جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة المدروسة خاصة وأن المنهج يتناسب وأهداف الدراسة ويعطي نتائج مثالية لمجتمع البحث، ونظراً لكون عدد مفردات مجتمع البحث غير محدود ويمكن استقصاؤه خلال المدة المحددة، فقد اخترنا المسح الشامل لإنجاز هذه الدراسة.

3-7- مجتمع البحث:

إن مجتمع البحث في لغة العلوم الإنسانية هو: "مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقاً والتي تتركز عليها الملاحظات، كمثال على ذلك سكان الجزائر، أي مجموع الأشخاص أو الأفراد المقيمين بالجزائر، أو مجموع كتب المكتبة، أي كل كتب المكتبة"، ولكي يكون البحث قابلاً للإنجاز، لابد من تعريف مجتمع البحث الذي نريد فحصه، وأن نوضح المقاييس المستعملة من أجل حصر هذا المجتمع، وعموماً فالمجتمع البحث هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث أو التقصي. (موريس أنجرس 2004، 298 - 299).

وفي بحثنا هذا حددنا مجتمع الدراسة المسحية بجمهور الصحافة الالكترونية المتصفح للمواقع، والصحف الالكترونية بالمملكة العربية السعودية.

4-7- عينة البحث:

إن الكمال في البحث العلمي هو أن نستعلم لدى كل عناصر مجتمع البحث الذي نهتم بدراسته، إلا أنه وكلما تجاوز العدد الإجمالي بعض المثات من العناصر كلما أصبح ذلك صعباً، وذلك بسبب ما يقتضيه البحث من موارد وتكاليف بالمثل، يمكننا أن نقصر على المعلومات القليلة الموجودة حول مجتمع بحث معين، عندما يكون الوصول إليه صعباً، أي ذلك الجزء من مجتمع البحث الذي سنجمع من خلاله المعطيات، ومن هذا المنطلق تعرف العينة على أنها مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين. (موريس أنجرس 2004 ، 301).

وهناك عدة طرق لاختيار جزء من مجتمع البحث والذي سيرتكز حوله البحث تتضمن المعاينة مجموعة من المعطيات تهدف إلى بناء عينة تمثيلية لمجتمع البحث المستهدف، في هذا المجال يوجد نوعين كبيرين من المعاينة: الاحتمالية وغير الاحتمالية. ونظراً لصعوبة الوصول إلى المجتمع الأصلي وحصر كل الجمهور فقد لجأنا إلى طريقة المسح بالعينة، واستعنا بالعينة العشوائية غير احتمالية نظراً لعدم توفر قاعدة بيانات حول مجتمع البحث.

في هذا السياق تُعرّف العينة العشوائية الغير احتمالية على أنها: "نوع من المعاينة يكون فيها احتمال انتقاء عنصر من عناصر مجتمع البحث ليصبح ضمن العينة غير معروف والذي لا يسمح بتقدير درجة تمثيلية العينة المعدة بهذه الطريقة. (موريس أنجرس 2004 ، 301).

وحرصاً منا للوصول لجمهور الصحف الالكترونية السعودية قمنا بنشر الاستمارة في المواقع الالكترونية، وهذا بعد تصميم استمارة الاستبيان في شكل الكتروني لدى مختص في هذا المجال، وجعلها تتكيف وتصميم مواقع الصحف الالكترونية حتى لجمهور المتصفحين الاطلاع عليها والإجابة على الأسئلة، وتم نشر الاستمارة.

ما يقرب 15 يوما كانت كافية لتحديد عينة الدراسة، حيث أجاب على الاستمارة 170 شخصاً، استبعدنا 20 استمارة لعدم تمكننا من حفظ جميع الإجابات إلكترونياً، لتبقى 150 مفردة بحث تم ترتيبها تلقائياً بفضل قاعدة بيانات كانت موصولة بالاستمارة الالكترونية حيث تلقينا الإجابات في جدول مُرمز وخاص بكل إجابة، ونظراً للعدد الكبير للعينة المتحصل عليها، قمنا بالإبقاء على الإجابة الأولى وإلغاء الثانية، وهكذا دواليك،

وهذا لغرض إعطاء الفرصة لكل مفردات العينة للظهور لأن الإجابات كانت على مدار 15 يوم، إلى أن تحصلنا على 150 مفردة بحثية تم اعتمادها لتحليل نتائج الدراسة.

5-7- أدوات جمع البيانات؛

قد يستخدم الباحث أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة أو للإجابة على أسئلتها أو لفحص فرضياتها، والباحث يقرر مسبقا الطريقة المناسبة لبحثه لتكون ملائمة لطريقة جمع المعلومات وحسب طبيعة مجتمع البحث وعينة الدراسة.

1-5-7- الاستمارة؛

تعتبر استمارة البحث أكثر أدوات جمع البيانات استخداما وشيوعا في البحوث الاجتماعية يرجع ذلك إلى الميزات التي تحققها الأداة سواء بالنسبة لاختصار الجهد أو التكلفة أو سهولة معالجة بياناتها الإحصائية، واستمارة البحث نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى المبحوثين من أجل الحصول على المعلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف يتم ملؤها مباشرة وتسمى الاستبيان يُطلب من المبحوث الإجابة عنها مباشرة. (موريس أنجرس 2004 ، 204).

وبهدف التعمق في تحليل دور وأهمية الصحافة الالكترونية في عملية الترويج للسياحة في المملكة العربية السعودية اعتمدنا في دراستنا على هذه الأداة من أجل ضمان تحكم أفضل في طرح الأسئلة إضافة إلى ضمان الحصول على إجابات منظمة توفر علينا الوقت والجهد، وتضمن عدم خروج المبحوثين بعيدا عن أهداف الدراسة، وجاءت على شكل مطبوع إلكتروني يحتوي على جملة من الأسئلة موجهة إلى عينة من الأفراد حول موضوع الدراسة.

وقد بدأنا في تصميم استمارة الاستبيان التي اعتمدت عليها الدراسة انطلاقا من استمارة أولية ثم تحكيمها من طرف الأساتذة مختصين بقسم الإعلام السياحي حيث أخذنا انتقاداتهم بعين الاعتبار لتصميم استمارة ثانية جاهزة وقابلة للتوزيع.

وقد تنوعت الأسئلة الواردة في الاستمارة بين مغلقة ومفتوحة، بمجموع 38 سؤالا موزعة على ثلاث محاور هي:

المحور الأول: السمات العامة للمبحوثين.

المحور الثاني: آراء المبحوثين وتفضيلاتهم في مجال السياحة.

المحور الثالث: عادات وأنماط استخدام الجمهور السعودي للصحافة الالكترونية.

8- المقاربة النظرية

كل بحث علمي له مرجعية نظرية يقوم عليها وبناءاً على هذه النظرية يستطيع التقدم في بحثه لذا تم الاعتماد على مقاربة نظرية متوافقة مع موضوع الدراسة، والمتمثلة في: نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام.

فقد أظهرت دراسات ونظريات وأبحاث الاتصال الجماهيري علي مدى عشرات السنين أن هناك أساليب محددة تمارس فيها وسائل الإعلام سلطتها في إحداث التأثير، ومن هذه الأساليب ما يصطلح عليه ب: الاعتماد على وسائل الإعلام، وتعد هذه النظرية أحد المدخل النظرية التي يمكن الاستفادة منها.

8-1- مفهوم نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام:

ظهر مفهوم الاعتماد الأول على وسائل الإعلام في السبعينات الميلادية من القرن الماضي وذلك عندما ملاً كل من "ميلفين ديفلور" و"ساندرا بول روكيش" وهما صاحبا كتاب نظريات وسائل الإعلام ومؤسسا نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام (الفراغ الذي خلفه نموذج الاستخدامات والإشباعات الذي أهمل تأثير وسائل الإعلام، فأخذ المؤلفان بمنهج النظام الاجتماعي العريض لتحليل تأثير وسائل الإعلام، حيث اقترحا علاقة اندماج بين الجمهور، ووسائل الإعلام، والنظام الاجتماعي، وهذه هي البداية الأولى لهذه النظرية.

ويمكن تلخيص تلك النظرية على النحو التالي:

- أن قدرة وسائل الاتصال على تحقيق قدر أكبر من التأثير المعرفي والعاطفي والسلوكي، سوف يزداد عندما تقوم هذه الوسائل بوظائف نقل المعلومات بشكل متميز مكثف وهذا الاحتمال سوف تزيد قوته في حالة تواجد عدم استقرار بنائي في المجتمع بسبب الصراع والتغيير، بالإضافة إلى ذلك فإن فكرة تغيير سلوك ومعارف ووجدان الجمهور يمكن أن تصبح تأثيراً مرتداً لتغيير كل من المجتمع ووسائل الاتصال وهذا هو معنى العلاقة الثلاثية بين وسائل الاتصال والجمهور والمجتمع. (محمود حسن إسماعيل، 2003، 278).

- من الأهداف الرئيسية لنظرية الاعتماد على وسائل الإعلام الكشف عن الأسباب التي تجعل لوسائل الإعلام أحياناً أثراً قوية ومباشرة، وفي أحيان أخرى تكون لها تأثيرات غير مباشرة وضعيفة نوعاً ما.

• ويمكن القول: أن نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام هي "نظرية بيئية" والنظرية البيئية تنظر إلى المجتمع باعتباره تركيباً عضوياً، وهي تبحث في كيفية ارتباط أجزاء من النظم الاجتماعية الصغيرة والكبيرة يرتبط كل منها بالآخر ثم تحاول تفسير الأجزاء فيما يتعلق بهذه العلاقات والمفترض أن يكون نظام وسائل الإعلام جزءاً هاماً من النسيج الاجتماعي للمجتمع الحديث، وهذا النظام له علاقة بالأفراد والجماعات والمنظمات والنظم الاجتماعية الأخرى، كما يوحي اسم النظرية فإن العلاقة الرئيسية التي تحكمها هي علاقة الاعتماد بين وسائل الإعلام والنظام الاجتماعي والجمهور وقد تكون هذه العلاقات مع نظام وسائل الإعلام جميعاً، أو مع أحد أجزائها مثل: الصحف، المجلات، الراديو، التلفزيون، السينما. (حسن عماد مكاوي 2004، 314).

• إن الأفراد مثل النظم الاجتماعية، يقيمون علاقات اعتماد على وسائل الإعلام، لأن الأفراد توجههم الأهداف، وبعض أهدافهم تتطلب الوصول إلى مصادر تسيطر عليها وسائل الإعلام، ويعتمد الأفراد على وسائل الإعلام لتحقيق الأهداف التالية:

- الفهم: مثل معرفة الذات من خلال التعلم والحصول على الخبرات، الفهم الاجتماعي من خلال معرفة أشياء عن العالم أو الجماعة المحلية وتفسيرها.

- التوجيه: ويشتمل على توجيه العمل مثل " أن تقرر ماذا تشتري؟ وكيف ترتدي ثيابك؟ وكيف تحتفظ برشاقتك؟ وتوجيه تفاعلي مثل: الحصول على دلالات عن كيفية التعامل مع مواقف جديدة أو صعبة.

- التسلية: وتشتمل على التسلية المنعزلة مثل: الراحة والاسترخاء والاستشارة والتسلية الاجتماعية مثل الذهاب إلى السينما، أو الاستماع إلى الموسيقى مع الأصدقاء، أو مشاهدة التلفزيون مع الأسرة. (ملفين ديفلير 2002، 414).

8-2- فروض النظرية:

تنطوي نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام على ثلاثة فروض أساسية وهي:

أ- كلما زادت التغيرات والأزمات في المجتمع زادت حاجة المجتمع للمعلومات أي تغيير اجتماعي أو سياسي أو اقتصادي.

ب- يزداد اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام، كلما كان النظام الإعلامي قادرا على الاستجابة لاحتياجات النظام الاجتماعي أو الجمهور، وفي هذه الحالة ينبغي على النظام الإعلامي أن يتطور.

ج- يختلف الجمهور من حيث اعتماد وسائل الإعلام الصفوة (رقم الهرم) قد يكون له رسائل إعلامية خاصة به غير الوسائل التقليدية (الصحافة) بمعنى أن هاته الصفوة مصادرها في الحصول على المعلومات برقيات أو وكالات أنباء والتي ليست متاحة لكل الناس. (حسن عماد مكاوي 1992، 325 - 329).

8-3- آثار الاعتماد على وسائل الإعلام؛

يترصد كل "ميلفين ديفلور" و"ساندرا بول روكيش" مجموعة الآثار التي تنتج عن اعتماد الأفراد على وسائل الإعلام من خلال ثلاث فئات أساسية هي: الآثار المعرفية، الآثار الوجدانية، والآثار السلوكية وهي كالاتي:

أ- الآثار المعرفية: تشمل الآثار المعرفية لوسائل الاعتماد ووفقا لنظرية الاعتماد على: كشف الغموض وتكوين الاتجاهات، وترتيب أولويات الاهتمام واتساع المعتقدات والقيم. (حسن عماد مكاوي 1992، 325 - 329).

ب- الآثار الوجدانية: ترتبط العمليات الوجدانية ببعض المصطلحات مثل: المشاعر أو العواطف ويمكن التعرف على آثار وسائل الإعلام على الوجدان وقياس هذه الآثار، ويحدد كل من "ميلفين ديفلور" و"ساندرا بول روكيش" هذه الآثار الوجدانية في: الفتور العاطفي أو اللامبالاة والخوف والقلق، الدعم المعنوي والاغتراب. (حسن عماد مكاوي 1992، 325 - 328)

ج- الآثار السلوكية: تنحصر الآثار السلوكية لاعتماد الفرد على وسائل الإعلام وفقا لـ "ميلفين ديفلور" و"ساندرا بول روكيش" في سلوكين أساسيين هما: التنشيط والخمول.

عيوب النظرية:

- وُجّهت للنظرية بعض الانتقادات منها أن هذه النظرية لم تتعرض لدور قنوات الاتصال الشخصي على الرغم من أن الاتجاه يتزايد نحو تعظيم قدر المعلومات التي يستقبلها الفرد من شبكات الاتصال الشخصي.

- تفتقر النظرية إلى دليل المؤيد الموضوعي، ويرجع ذلك إلى صعوبة إجراء الدراسة على نطاق واسع تضم كل المتغيرات الخاصة بالنظرية.
- تقوم نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام على العلاقة الثلاثية التي تتكون من النظام الاجتماعي ووسائل الإعلام والجمهور، لكن معظم البحوث تتعامل مع مدخل الاعتماد على الأفراد أو المستوى الفردي فقط، وبالتالي تدرس أبعاد وأثار الاعتماد الناجمة عن اعتماد الأفراد على الوسائل المختلفة دون تركيز على النظام الاجتماعي والجماعات.
- 8-4- تطبيق النظرية على الدراسة؛

تُعتبر نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام من أهم النظريات التي توقعت تأثير وسائل الإعلام على الجمهور من وجهة نظر مختلفة، حيث فنّدت التأثير القوي والتلقي السلبي، وبما أننا في هذه الدراسة نحاول أن نفهم أهمية ودور الصحافة الالكترونية في الترويج للساحة بالملكة العربية السعودية من خلال اعتماد المتصفحين لمواقع الصحف الالكترونية على الإقبال على النشاطات السياحية المنشورة عبر هذه الصحف التي تقوم بدورها للترويج للنشاطات السياحية، وبالتالي تكون فروض هذا المنظور هي المنطلق الأساسي، كما تقدم النظرية العلاقة الوطيدة للمعرفة والمعلومات عبر المواقع الالكترونية بصفة عامة والصحف الالكترونية بصفة خاصة وجمهورها، ومن ثم يُمكن رصد أشكال الاستخدام المعرفي لها.

ويشتمل هذا المنظور على ثلاث أنماط من التأثيرات، وأهمها التأثير المعرفي وهي وظيفة مرتبطة إلى حد كبير بدرجة اعتماد المتصفحين للمواقع الالكترونية على الصحف الالكترونية في اكتساب المعرفة والبحث عن مصادر المعلومات المتعلقة بالثقافة السياحية بالملكة، وبذلك فهي النظرية التي تصب فيها دراستنا هذه التي تبحث عن التأثيرات المعرفية خصوصاً.

9- صعوبات الدراسة

- 1- عامل الوقت لم يكن كافياً لإجراء بحث في المستوى الذي نرجوه.
- 2- قلة المراجع نظراً لقلة الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع بشكل مفصل.
- 3- صعوبات من حيث الجانب النظري المتمثلة في صعوبة ترجمة المراجع الأجنبية، حيث صعب لنا ترجمة المفاهيم وتفسيرها باللغة العربية بالبحث عن مفاهيم تتناسب مع حقل الإعلام والاتصال.

- 4- انطلاق عملية البحث الميداني تزامنت مع مرور المملكة بظروف طارئ على خلفية انتشار فيروس كورونا حالت دون تمكننا من الوصول إلى المعلومات وإجراء بعض الاستطلاعات الميدانية.
- 5- عزوف العديد من المبحوثين على مالأ استمارة الاستبيان و تحفظ البعض الآخر في الإجابة على الأسئلة مما حدا بنا إلى بذل مجهود مضاعف.
- 6- صعوبة التحليل في الجانب التطبيقي، لعدم الفهم الجيد لبرنامج SPSS .

الفصل الأول

الصَّحافة الالكترونية .. مدخل عام

تمهيد

لقد شهد المجتمع المعاصر في نهاية القرن العشرين تطورات سريعة في كافة جوانب الحياة الاقتصادية والسياسية والتكنولوجية، خاصة في مجال الاتصال والإعلام حيث احتلت الحاسبات الآلية والأقمار الصناعية وشبكات المعلومات الحديثة (الانترنت) دورا هاما في نقل المعرفة والمعلومات وكافة مواد الاتصال بين المجتمعات بشكل مباشر.

التطور التكنولوجي وانتشار الانترنت جعل العاملين في مجال الصحافة يبحثون بكافة السبل والوسائل عن طريقة ما تمكنهم من تطويرها، ومن نشر ما يريدون بكامل الحرية وبدون حواجز زمانية أو مكانية، خاصة في ظل منافسة وسائل الإعلام الأخرى لها، فكانت شبكة الانترنت الثورة التكنولوجية الهائلة والتي أعطت للإنسان ما لم يكن يحلم به في عالم الاتصالات، فلا يقف في طريقها زمان ولا مكان ولا أي عائق أمني. وهذا ما أعطى فرصة لظهور الصحافة الالكترونية، التي فرضت نفسها على العالم كنتيجة حتمية لكل التطورات الأخرى.

الصحافة الورقية.

وقد ساعدت حرية الانترنت على نشوء الصحافة الالكترونية و تخطت الحدود والمساحة والوقت وزادت من التفاعلية. ولا تزال تسعى لعمل مستقبل لها ولاستمراريتها عبر الاستفادة من التقنيات المتاحة والتي تفرزها الثورة التكنولوجية القائمة.

وقد بدأت الكثير من الصحف العالمية الاستفادة من الشبكة العالمية (الانترنت). لتخرج الصحافة الالكترونية وتضيف للصحافة مزيدا من المميزات والخصائص التي جعلتها تفوق وسائل الإعلام الأخرى وهناك من يتوقع موت الصحافة الورقية بسببها.

المبحث الأول: الصحافة الالكترونية (المفهوم والنشأة والتطور)

ظهرت الصحافة الالكترونية بمصطلحها Electronic News Paper كإشارة إلى الصحف الورقية التي تنشر على الانترنت.

• المفهوم:

يثبت الدكتور رضا عبد الواحد أمين المفهوم الآتي: (هي وسيلة من الوسائل متعددة الوسائط multimedia تنشر فيها الأخبار والمقالات وكافة الفنون الصحفية عبر شبكة المعلومات الدولية الانترنت بشكل دوري وبرقم مسلسل، باستخدام تقنيات عرض النصوص والرسوم والصور المتحركة وبعض الميزات التفاعلية، وتصل إلى القارئ من خلال شاشة الحاسب الآلي، سواء كان لها أصل مطبوع، أو كانت صحيفة الكترونية خالصة) (أمين 2007، 25).

وهي الصحافة المنشورة عبر وسائل وقنوات النشر الإلكتروني بشكل دوري، تجمع بين مفهومي الصحافة ونظام الملفات المتتابعة وتحتوى على الأحداث الجارية، ويتم الاطلاع عليها من خلال جهاز كمبيوتر عبر شبكة الانترنت. (جواد الدلو 2002، 11).

ويسري تعريف الصحافة الالكترونية على كل أنواع الصحف الالكترونية العامة والمتخصصة التي تنشر عبر شبكة الانترنت أو غيرها من الخدمات التجارية الفورية طالما أنها تبث على الشبكة بشكل دوري. أو يتم تحديث مضمونها من يوم لآخر أو من ساعة لأخرى أو من وقت لآخر حسب إمكانيات الجهة التي تتولى شر الصحيفة عبر الشبكة). (عبد الأمير الفيصل 2006، 78).

الصحافة الإلكترونية هي التي يتم إصدارها ونشرها عبر شبكة الانترنت العالمية أو غيرها من شبكات المعلومات، سواء كانت نسخة أو إصداراً إلكترونياً لصحيفة مطبوعة ورقية، سواء كانت صحيفة عامة أو متخصصة، أو تسجيلاً دقيقاً للنسخة الورقية أو كانت ملخصات للمنشور بها طالما أنها تصدر بشكل منتظم، أي يتم تحديث مضمونها من يوم لآخر، ومن ساعة لأخرى، أو من حين لآخر حسب إمكانيات جهة الصدور، وتعرف أيضاً

بأنها صحف يتم إصدارها ونشرها على شبكة الانترنت، وتكون على شكل جرائد مطبوعة على شاشات الحاسبات الالكترونية، تغطي صفحات الجريدة وتشمل المتن والصور والرسوم والصوت والفيديو (أمين 2007، 93).

• النشأة:

يعود تاريخ بداية الصحافة الالكترونية إلى عام 1976 حيث جاءت نتيجة تعاون بين مؤسستي BBC الإخبارية واندبندنتبرودكاستينغأوثوريتي IBA ضمن خدمة تلتكست، فالنظام الخاص بالمؤسسة الأولى ظهر تحت اسم سيفاكس Ceefax بينما عرف نظام المؤسسة الثانية باسم أوراكل.

وفي عام 1979 ظهرت في بريطانيا خدمة ثانية أكثر تفاعلية عرفت باسم خدمة الفيديو تكست مع نظام بريستل Prestel قدمتها مؤسسة بريتش تلفون أوثوريتي (عبد الحميد 2011، 180).

وفي منتصف التسعينات ظهرت هذه الصحافة بوجه جديد وشكلت ظاهرة إعلامية جديدة مرتبطة بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فأصبح المشهد الإعلامي والاتصالي اقرب لأن يكون ملكا للجميع، وفي متناول الجميع ويصبح أكثر انفتاحا وسعة، حيث أصبح بمقدور من يشاء الإسهام في إيصال صوته ورأيه لجمهور واسع من القراء وأكثر انتشارا وسرعة في الوصول إلى اكبر عدد ممكن من القراء، وبأقل التكاليف، وبذلك تكون الصحافة الالكترونية قد فتحت آفاقا عديدة وأصبحت أسهل وأقرب لمتناول المواطن.

ومع العلم إن بداية الصحافة الالكترونية كانت مجرد مواقع تحتوي على مقالات وموضوعات وأفكار وأطروحات ورؤى بسيطة... وتحديداً انطلقت من منتديات الحوار التي تتميز بسهولة تحميل برامجها وبساطة تركيبها وكيفية أن الصحافة الالكترونية في ظل الثورة التكنولوجية تقوم بتحميل هذه البرامج المجانية في الغالب ورفعها لموقعك في أقل من ساعة. ليبدأ بعدها الموقع بأثره في العمل المحدد له في جذب عدد كبير من الزوار، وقد نجحت هذه المنتديات في جذب واستقطاب المتصفحين الذين يضعون فيها آراء وأفكارا حرة غير خاضعة للرقابة مثلما يحدث في المواقع الكبرى.. ثم ومن خلالها بدأ أصحاب الآراء الواحدة يشكلون فيما بينهم مجموعات داخل المنتديات التي يتبادلون خلالها الحوارات.

وعلى الرغم من عدم القدرة على التحديد الدقيق لتاريخ بداية أول صحيفة الكترونية فإنه يمكن القول إن صحيفة (هيلزنبورجداجلاد) السويدية هي الصحيفة

الأولى في العالم والتي نشرت الكترونياً بالكامل على شبكة الانترنت عام 1990 (عبد الحميد 2011، 181).

وتعد صحيفة إيلاف التي صدرت في لندن عام 2001م أول صحيفة الكترونية عربية. واليوم أصبح بإمكان متصفح الانترنت العربي العثور يومياً من الصحف الالكترونية العربية الوليدة التي لم تتعد أعمارها الأيام أو الأشهر.

ويقول الدكتور عبدالستار فيكي: "لقد تزايد الاتجاه في الصحف على مستوى العالم إلى التحول إلى النشر الالكتروني بسرعة كبيرة، ففي عام 1991 لم يكن هناك سوى 10 صحف فقط على الانترنت ثم تزايد هذا العدد حتى بلغ 1600 صحيفة عام 1996 وقد بلغ عدد الصحف عام 2000 على الانترنت 4000 صحيفة على مستوى العالم، كما أن حوالي 99 % من الصحف الكبيرة والمتوسطة في الولايات المتحدة الأميركية قد وضعت صفحاتها على الانترنت" (فيكي 2000، 230).

• التطور:

وعن التطور الذي يشهده ميدان الصحافة الالكترونية والإقبال عليه، كتبت مرتضوي في خاطرتها "ريشة حبر": "منذ زمن ترعرعت في بلاط صاحبة الجلالة -الصحافة التقليدية- وكنت أرفض دوماً الانتساب لامتداد البلاط الجديد -الصحافة الالكترونية-، فقد كنت أجد إلى حين قريب أن الصحافة المطبوعة لها رصانتها وحدودها الإعلامية الجادة، وفي المقابل كنت أؤمن (من باطل!) أن المحاولات الكثيرة في شرقنا الأوسط وعالمنا العربي والخليج تحديداً للشروع في خط (صايف) من الصحافة الالكترونية هي غيبٌ ومشاريع غير مؤثرة وبالكاد تصل إلى مستوى الصحافة الأصل. ومنذ عامين تغيرت نظرتي كلياً، وأعتقد أن الكثير مثلي لا محالة. فالصحافة الالكترونية أثبتت جدارتها ورصانتها الإعلامية في الانتشار عالمياً وبرزت قدرتها الفذة على التغطية الحية والآنية والأهم (التواصل) لميادين الأخبار. وأصبحت وكالات الأنباء العالمية تعتمد على عدد من الصحف الالكترونية النشطة كمصدر لأخبارها. وابتداءً من النصف الثاني لهذا العام، انضمت لكثاب الصحيفة الالكترونية السعودية (بث) الإخبارية، والتي أكتب بها مقالاً دينياً كل أسبوع" (مرتضوي 2016، 152).

وهكذا لخصت لنا مرتضوي ما يريد قوله كل قارئ في مجال الصحافة عن مدى الوعي الذي توصل إليه بشأن الصحافة الالكترونية وأهميتها، والالتفات إلى سماتها وما تتميز به.

لاشك أن الصحافة الالكترونية أحدثت تطوراً كبيراً في عالم الإعلام من خلال نشر ومتابعة الأخبار على مدار الساعة، فاستخدمت كل إمكانات الرسالة الإعلامية، وخلقت علاقة حميمة بينها وبين القارئ الذي يستطيع المشاركة بكتابة الخبر وإبداء الرأي، كما استطاعت استقطاب العديد من شرائح المجتمع خاصة أنها سريعة التأثير والوصول إلى القارئ.

المبحث الثاني: أنواع الصحف الالكترونية

هناك نوعان من الصحف على شبكة الانترنت منها:

1- الصحف الالكترونية الكاملة On-Line Newspaper وهي صحف قائمة بذاتها وإن كانت تحمل اسم الصحيفة الورقية. ويمتاز هذا النوع من الصحف الالكترونية أنه :
❖ تقديم نفس الخدمات الإعلامية والصحفية التي تقدمها الصحيفة الورقية من أخبار وتقارير وأحداث وصور وغيرها.

❖ تقديم خدمات صحفية وإعلامية إضافية لاتستطيع الصحيفة الورقية تقديمها، وتتيحها الطبيعة الخاصة بشبكة الانترنت وتكنولوجيا النص الفائق Hypertext مثل خدمات البحث داخل الصحيفة أو في شبكة الويب بالإضافة إلى خدمات الربط بالمواقع الأخرى وخدمات الرد الفوري والأرشفة.

❖ تقديم خدمات الوسائط المتعددة Multimedia النصية والصوتية.

2 - النسخ الالكترونية من الصحف الورقية ونعني بها مواقع الصحف الورقية على الشبكة والتي تقصر خدماتها على تقديم كل أو بعض مضمون الصحيفة الورقية مع بعض الخدمات المتصلة بالصحيفة الورقية مثل خدمة الاشتراك في الصحيفة الورقية وخدمة تقديم الاعلانات والربط بالمواقع الأخرى (العلي د.ت، 2).

ويقسم بعض الباحثين الصحف الإلكترونية تبعاً "لمدى استقلاليتها أو تبعيتها لمؤسسات إعلامية قائمة" والتي أسماها (المواقع الإعلامية التكميلية) إلى :-

1. النشر الصحفي الموازي: وفيه يكون النشر الالكتروني موازيا للنشر المطبوع بحيث تكون الصحيفة الالكترونية عبارة عن نسخة كاملة من الصحيفة المطبوعة باستثناء المواد الإعلانية.
2. النشر الصحفي الجزئي: وفيه تقوم الصحف المطبوعة بنشر أجزاء من موادها الصحفية عبر الشبكة الالكترونية ويعتمد إلى هذا النوع بعض الناشرين بهدف ترويج النسخ المطبوعة من إصداراتهم.

ويتصل بهذين النوعين من الصحف المواقع الإخبارية التي تملكها المؤسسات الإعلامية الإذاعية والتلفزيونية كالفصائيات الإخبارية "العربية" و"الجزيرة" والـ "BBC" والـ "CNN"، ونحوها. وتتسم مثل هذه المواقع عادة بعدد من الموصفات منها الترويج للمؤسسة الإعلامية التي تتكامل معها وتدعم دورها ورسالتها، وإعادة إنتاج المحتوى الذي تقدمه المؤسسة الأم بشكل آخر لتحقيق الغاية المنشودة من الرسالة. وغالبا فإن "هذا الشكل من الصحف لا ينتج أو ينشر مادة إعلامية أو صحفية غير منتجة في مؤسساتها الأصلية إلا في نطاق ضيق وغير رئيسي".

3. النشر الصحفي الالكتروني الخاص: وفي هذا النوع لا يكون للمادة الصحفية المنشورة الالكترونية أصل مطبوع، حيث تظهر الصحيفة بشكل مباشر من خلال النشر عبر الانترنت فقط، وهو ما يصدق على الصحف الالكترونية التي تصدر مستقلة على الشبكة في إدارتها، وطرق تنفيذها، ومثال ذلك : صحف صدى، سبق، المواطن وغيرها" (كنعان 2014، 50).

المبحث الثالث: اهتمام الصحف الالكترونية السعودية بالسياحة

- تنوعت الصحف الالكترونية، وتنوعت اهتماماتها، فمنها الرياضية والإخبارية والخاصة بمنطقة معينة والعامّة الشاملة، ونذكر أهم تلك الصحف:
- صحيفة (بلاغ) الالكترونية: صحيفة تهتم بالشأن السعودي يشرف عليها طاقم إعلامي. يتم تحديثها على مدار الساعة بالأخبار المحلية والعالمية.
 - جريدة (اليوم) الالكترونية: جريدة سعودية تصدر من دار اليوم للنشر والطباعة ومقرها المنطقة الشرقية، الدمام.

- صحيفة (أملج) الالكترونية: صحيفة سعودية تهتم بأخبار محافظة أملج الواقعة في منطقة تبوك في المملكة العربية السعودية حيث تسعى إلى حل قضايا محافظة أملج وإيصال صوت المواطن للمسؤول وتشارك الصحيفة أهالي محافظة أملج أفراحهم ومناسباتهم بتغطيتها وعرضها في الصحيفة، كما تقوم بتغطية جميع المحافل والمناسبات الرسمية، وتعد وتعرض العديد من التقارير المصورة للتعريف بالمحافظة وما يدور فيها من أحداث.
- صحيفة (الشرق) الالكترونية: صحيفة سعودية تصدر من مؤسسة الشرقية للطباعة والصحافة والإعلام ومركزها مدينة الدمام في المملكة العربية السعودية. بدأت صحيفة الشرق السعودية في النشر للنسخة الالكترونية بتاريخ 11 نوفمبر 2011 وقد باشرت الصحيفة توزيع النسخة الورقية في 5 ديسمبر 2011 وبالرغم من حداثة عهد صحيفة الشرق، إلا إنها حققت تواجداً كبيراً في السوق الصحفي السعودي وحظيت بمتابعة وإقبال القراء. وتم تأسيس صحيفة الشرق السعودية من قبل مؤسسة الشرقية للطباعة والصحافة والإعلام ورئيس مجلس إدارتها الشيخ سعيد غدران ومدير عام المؤسسة خالد عبد الله بوعلي. ورئيس تحرير الصحيفة هو قينان عبد الله الغامدي وتمت الموافقة عليه من قبل وزير الثقافة والإعلام عبد العزيز خوجة في 7 أكتوبر 2009. ومن أشهر كتّابها سليمان الهتلان، خالص الجلبي، سحر الخشرمي، خالد الغنامي، إبراهيم جبر الدوسري، أحمد بن عبد الله، أحمد هاشم.
- صحيفة (اليوم الأول) الالكترونية: إخبارية سعودية شاملة مستقلة، تأسست عام 2013 لنقل الأخبار من منظور محايد وصحيح.
- صحيفة (حروف) الالكترونية: إخبارية سعودية، تأسست عام 2012 م، وتم تسجيلها في وزارة الثقافة والإعلام (السعودية). لها الكثير من المساهمات الاجتماعية والإنسانية. ولها عدة أقسام: الأخبار المحلية السعودية، الأخبار العربية العالمية، الأخبار الاقتصادية، الأخبار الرياضية، الأخبار الفنية والإعلامية، أخبار الوظائف، أخبار تويتر والمغردون.

- صحيفة (سبورت) السعودية: صحيفة رياضية إلكترونية وتعد من أشهر الصحف الإلكترونية السعودية. وتعني بمتابعة أخبار الرياضة السعودية وكرة القدم تحديداً.
- صحيفة (عسير نيوز) الإلكترونية: صحيفة سعودية تهتم بأخبار منطقة عسير في المملكة العربية السعودية تسعى إلى حل قضايا منطقة عسير وإيصال صوت المواطن للمسؤول، كما تقوم بتغطية جميع المحافل والمناسبات الرسمية، وتعد وتعرض العديد من التقارير المصورة للتعريف بالمنطقة سياحياً واقتصادياً وأكاديمياً ورياضياً وما يدور فيها من أحداث. وتعد عسير نيوز ثالث صحيفة إلكترونية تصدر من المنطقة وهي حاصلة على ترخيص مزاول من وزارة الثقافة والإعلام بالمملكة العربية السعودية.
- صحيفة (مكة) الإلكترونية: صحيفة إلكترونية سعودية، أنشئت في 2009م - 1430هـ بمبادرة إعلامية من الإعلامي عبد الله بن أحمد حسن الزهراني، وهي أول صحيفة تحمل اسم مكة المكرمة، وأول صحيفة تمثل الإعلام الجديد في منطقة مكة المكرمة، ومن أوائل الصحف الإلكترونية على مستوى المملكة إذ حصلت على ترخيص وزارة الثقافة والإعلام مبكراً، فازت الصحيفة بجائزة وزارة الحج والإعلامية لثلاث مرات متتالية، وقد قامت الصحيفة عدة برامج يوتيوبية، ورعاية العديد من الفعاليات الثقافية والاجتماعية.
- صحيفة (هاتريك) الرياضية: هي صحيفة إلكترونية أسسها حسن عبد القادر. الصحيفة تهتم بالأخبار الرياضية السعودية. اكتسبت الصحيفة شهرة واسعة بعد قضية اللاعب الهالتي إيماناً.
- صحيفة (سبق) الإلكترونية: صحيفة سبق الإلكترونية صحيفة إلكترونية سعودية شاملة، تأسست في العام 2007. وسبب اختيار الباحث لهذه الصحيفة أنها الأولى بين الصحف السعودية، وترتيبها الثالث بين الصحف العربية الإلكترونية، كما كانت مؤشرات استجابات المبحوثين من المملكة العربية السعودية نحو أهم الصحف الإلكترونية التي يتصفحونها تتجه نحو جريدة سبق (أحمد 2018، 159).

تأسيس الصحيفة :

كان علي الحازمي (رئيس التحرير) يعمل في إحدى الصحف الالكترونية والتي ما زالت قائمة إلى الآن، وكانت لديه الرغبة في تأسيس منبر إعلامي برؤية جديدة تحمل نوع من الجرأة في الطرح وتلامس هموم المجتمع فنبتت فكرة سبق فتم اختيار الاسم وحجز النطاق والاستضافة الخاصة بالصحيفة خلال ساعة واحدة، وبعدها أجرى اتصالاته بزملائه في الوسط الإعلامي وعرض عليهم مشروعه فرحبوا بهذه الفكرة.

إدارة موقع الصحيفة :

يعتمد الموقع في إدارته للمحتوى على مشرف عام ويساعده في الإدارة عدد من المشرفين يتابعون إدارة التعليقات ومتابعة المحتوى وتحديث الأخبار بدون اعتماد نهائي ليتولى المشرف العام اعتماد الخبر.

جوال سبق :

خدمة "جوال سبق" هي إحدى الخدمات التي تقدمها صحيفة سبق لزوارها ومن خلال هذه الخدمة يتم تمييز المشتركين فيها بسرعة وصول الخبر لهم قبل نشره، ومواكبة الأحداث لحظة وقوعها، وقد وجدت هذه الخدمة الرواج والإقبال من زوار سبق. اهتمام صحيفة (سبق) بالسياحة :

اهتمت صحيفة (سبق) السعودية الالكترونية بالسياحة اهتماماً خاصاً، وأولتها عنايةً بالغة؛ حيث جعلت لها تبويباً خاصاً بعنوان (سياحة) على موقعها الالكتروني على شبكة الانترنت، وجاء ضمن هذا التبويب (غرائب وعجائب، سفر وطيّان، سياحة داخلية، فنادق ومنتجات، وجهات خارجية، سياحة خارجية) أي أنها جمعت على موقعها كل ما يحتاجه السائح من أول مرحلة التفكير بمقرّه ورحلاته وسفره وتذاكره.

كما أنّها اهتمت بشأن التصريحات التي تصدرها الهيئات والوزارات الخاصة بالسياحة في المملكة العربية السعودية، ويتم تحديث ذلك بصورة متسارعة قد تسبق الإذاعة والصحف الورقية.

جديرٌ بنا أن نذكر أهمية ما تفعله صحيفة (سبق) الالكترونية فيما يختص بنقلها للأخبار السياحية أولاً بأول، وتحديثاتها المستمرة في مجال تنشيط السياحة، فهي بذلك تجذب أكبر عدد من زوّار الموقع والتعرّف على مناطق المملكة وما تقدّمه من خدمات ترفيهية وغيرها للسياح.

الفصل الثاني

السياحة في المملكة العربية السعودية .. واقع وآفاق

تمهيد

أصبحت صناعة السياحة من أكثر الصناعات في العالم تطوراً، ولا زال تقدمها وتوسعها، ينمو بصورة سريعة جداً، مما جعلها مرآة لدى التقدم الحضاري، والعلمي لشعوب الأرض، هذا على الرغم من كونها نشاط إنساني حركي له أبعاده الثقافية، والاجتماعية، والاقتصادية والسياسية وغيرها.

السياحة صناعة متعددة الأوجه، ومجزأة ومنتشرة، ومتداخلة بين عدد من الجهات والمجموعات والأفراد، فكل مؤسسات المجتمع وأفراده يشاركون في هذه الصناعة. وينطبق ذلك على وجه الخصوص على تجربة السياحة في المملكة العربية السعودية، إذ تفتقر صناعة السياحة إلى هيكل موحد ومتناغم، وأدى ذلك إلى عمل قطاعات السياحة المختلفة في عزلة عن بعضها في ظل مجموعة من الأنظمة والتعليمات التي تصدرها الجهات المشرفة على هذه الصناعة، ويؤكد ذلك الوضع على حاجة صناعة السياحة إلى القيادة والتخطيط الاستراتيجي، إذ نتيجة لغياب ذلك، بقيت إمكانات هذه الصناعة الكبيرة غير مستثمرة فعلياً على أرض الواقع.

ولذلك، قررت الدولة إنشاء الهيئة العليا للسياحة؛ لمعالجة عوائق هذه الصناعة مما يمكنها المساهمة بشكل فعلي في اقتصاد المملكة العربية السعودية وتنويع موارده. وقد كانت مهمة الهيئة الأساسية توفير إطار عمل متقن لتوحيد وهيكلية هذه الصناعة بشكل صحيح، ولتخطيط نموها وتطورها وفق رؤية واضحة ذات أهداف محددة. وقد نفذت الهيئة ذلك من خلال خطة مفصل وشامل هو مشروع تنمية السياحة الوطنية.

المبحث الأول: واقع السياحة في المملكة العربية السعودية

لا تعد السياحة بكونها ظاهرة اقتصادية واجتماعية في المملكة العربية السعودية أمراً جديداً، حيث بينت الأبحاث أن السياحة المحلية في عام ١٤٢٢هـ (الرحلات السياحية التي يقوم بها السكان داخل المملكة لليلة الواحدة أو أكثر) قد نتج عنها ما يقارب 57,6 مليون رحلة، وبلغ مجموع نفقاتها ما يقارب ٧,٥٠ بليون ريال سعودي. وكانت

حوالي ٣٦ % من هذه الرحلات لغرض قضاء الإجازات أو أوقات الفراغ، بينما كان ٢٦ % منها لزيارة الأصدقاء والأقارب. و٢٣ % لأسباب مرتبطة بأداء شعائر دينية.

وفي العام نفسه، زار المملكة حوالي ٥,٧ مليون سائح وافد؛ وذلك للأغراض الدينية (٣٦ % للعمرة، و٢٢ % للحج)، وكذلك لأغراض أخرى مثل زيارة الأصدقاء والأقارب التي شكلت ما نسبته ١٩,٠ % ومن الإجمالي تم تقدير مجموع نفقات هؤلاء الزوار بحوالي ١٢,٨ بليون ريال. وفي الوقت نفسه، بلغ مجموع الرحلات السياحية التي قام بها المواطنون والمقيمون لوجهات خارجية 7,9 مليون رحلة، واستنزفت ما يقارب 27,6 بليون ريال.

ويتوافر في المملكة حوالي ٨٠٠ فندق، تحتوي على أكثر من 81,000 غرفة، كما يوجد أيضاً على الأقل 2,456 مبنى لشقق سكنية مفروشة توفر أكثر من 000,45 شقة سكنية، وهناك ما يقارب ١,١٠٠ شركة سفر وسياحة تعمل في المملكة والعديد من مقدمي الخدمات الذين يعتمدون على الزوار من داخل المملكة وخارجها بدرجات مختلفة.

ومن الواضح أن السياحة في المملكة تعد حالياً صناعة ذات وزن؛ وذلك فيما يخص المنشآت وعدد السياح الذين تستقبلهم المملكة. إذ تعد المملكة من هذا المنطلق أكبر الوجهات السياحية في الشرق الأوسط، وهي أيضاً أكبر مولد للسياحة الخارجية في المنطقة.

ومن منطلق اقتصادي، تسهم النشاطات السياحية بما يقدر نسبته 4.6 % من الناتج المحلي الإجمالي، كما تعد السياحة صناعة مولدة للفرص الوظيفية، حيث توفر ما يقدر بـ ٦٠٠ ألف وظيفة، يشغل المواطنون ما يقدر بحوالي ١٠ - ١٥ % فقط منها (الهيئة العليا للسياحة 1441هـ، 7).

وهكذا، فإن السياحة في المملكة العربية السعودية من الأنشطة الاقتصادية الصاعدة والمنافسة بقوة بين الأنشطة الاقتصادية الأخرى، وتكمن أهميتها في كونها تسهم في توفير العديد من فرص العمل للشباب السعودي، وفي المحافظة على التراث الثقافي والطبيعي في المملكة، وزيادة وعي المواطنين وتعريفهم ببلدهم بشكل أفضل، وتطوير البنية التحتية في مختلف مناطق المملكة، كما تقدم فرصاً واعدة للأعمال التجارية والخدمية لذوي رأس المال المنخفض، ويقلص من تسرب الدخل الوطني للخارج، وتنوع مصادر الاقتصاد الوطني (الغوينم 2015، 37).

وقد كانت الجهات المشرفة على الأنشطة السياحية متعددة بين القطاعين العام والخاص، فكانت وزارة التربية والتعليم (المعارف) تشرف على قطاع الآثار والمتاحف، وكانت

وزارة التجارة تشرف على خدمات الإيواء من فنادق وشقق فندقية، وتتولى وزارة الشؤون البلدية والقروية إنشاء الحدائق والمنتزهات العامة وتجميل الشواطئ، وتتولى هيئة الطيران المدني الإشراف على وكالات السفر والسياحة، وأما القطاع الخاص فقد كان ينحصر دوره عبر الشركة السعودية للفنادق والمرافق السياحية، وإنشاء بعض مجمعات الألعاب الآلية الترفيهية، وفي عام 2000م صدرت الخطة التنموية السادسة التي أشارت بوضوح إلى أهمية السياحة ودورها التنموي على الصعيد الإقليمي والوطني، وتلتها بعد ذلك خطط تنموية أخرى (الفقير 2012، 176).

المبحث الثاني: الأنماط السياحية في المملكة العربية السعودية

تزخر المملكة بالعديد من الإمكانيات السياحية، والتي تتمثل في مناطق الجذب السياحي الطبيعية والأثرية والإرث المعماري، التي تتوافر فيها التجهيزات الأساسية، والخدمات المختلفة. كما تتعدد الأنماط السياحية في المملكة، مثل: السياحة الدينية، وسياحة المعارض والمؤتمرات والأعمال، وسياحة الثقافة والتراث والآثار، والسياحة البيئية، وسياحة المنتزهات والترفيه والمهرجانات، وسياحة الاستكشاف والمغامرات، وسياحة التعليم والتدريب، والسياحة الرياضية، وسياحة التسوق، وسياحة الاستشفاء والصحة، والسياحة في المناطق الزراعية والقروية (خطة التنمية التاسعة د.ت، 234).

السياحة الدينية:

السياحة الدينية هي الضرب في الأرض بغرض العبادة، وينسجم هذا المفهوم مع شرعنا الحنيف حين دعا رسول الله أن تُشدَّ الرِّحال في الإسلام إلى ثلاثة، المسجد الحرام والمسجد النبوي والمسجد الأقصى، وقد حبا الله هذه البلاد باثنين من الأماكن المقدسة، وإليهما تُشدُّ الرِّحال كلَّ عام وطيلة أيام العام للحجِّ والعمرة (الدَّخيل 2012، 65).

يقدر عدد زائري المسجد الحرام والمسجد النبوي في العام بحوالي ستة ملايين حاج ومُعتمر. الطلب على الحج يفوق أحياناً الطاقة الاستيعابية في مكة والمدينة ما استوجب وضع قيد كمِّي عليه. وما دام الثُّمو السُّكاني في البلاد الإسلامية متنامياً كما هو الحال عليه الآن فالطلب على الحج والعمرة في ازدياد (الدَّخيل 2012، 65).

وتعد أماكن الجذب السياحي الدينية مصدر دخل كبير للمملكة، حيث إن وجود الأماكن المقدسة سبب رئيس ودائم على مدار السنة في قدوم أعداد كبيرة من المسلمين

للمملكة، وهذا يتطلب الإعداد اللازم لاستقبال هذه الأعداد الغفيرة والذي يجعل المردود المادي من السياحة الدينية كبيراً (الغوينم 2015، 38).
السياحة الرياضية:

تعتبر السياحة الرياضية من السياحات القديمة جداً التي ظهرت قبل الميلاد والمتمثلة بالألعاب الأولمبية التي انطلقت من مدينة أولمبيا باليونان سنة 676 ق.م، ويشتهر هذا النوع في السعودية من خلال توفر الظروف الطبيعية والتركيب العمري للسكان، والإجراءات التنظيمية، والتجهيزات الرياضية، حيث تنظم الكثير من الألعاب الرياضية والبطولات الإقليمية والدولية، ومن أشهر الفعاليات العالمية الرياضية التي تقام في المملكة رالي حائل (تحدي النفوذ الكبير) ويرافقه الكثير من الفعاليات كسوق الحرف ومهرجان المأكولات وسرعة التطعيس حيث بلغ عدد السياح لهذا الرالي نحو 86 ألف زائر عام 2010 (الفقير 2012، 218-220).

ومن الرياضات المشهورة بالمملكة المغامرات الصحراوية؛ حيث تشكل الصحراء السعودية برمالها الذهبية الشهيرة أربعة أخماس المساحة الجغرافية للمملكة، كما أن سياحة الصحراء هي سياحة شتوية، ومن ضمن النشاطات فيها إقامة رحلات التخيم بالبر في قلب الصحراء والتزلج على جبال الرمال، بالإضافة إلى أنواع الصيد في البر عبر الصقور العربية المدربة والبنادق الهوائية. وكذلك من أهم الثروات السياحية الطبيعية التي أنعم الله بها على المملكة هي الجبال ذات الارتفاعات المختلفة التي تجعل من بلادنا المكان المناسب لممارسة الرياضات والهوايات الجبلية كتسلق الجبال وقيادة الدراجات الهوائية على الجبال بالإضافة إلى الطيران الشراعي من أعالي قمم الجبال (وزارة السياحة 1440، الموقع الإلكتروني).
السياحة العلاجية والاستشفائية:

يرتبط هذا النوع من السياحة بالبحث عن الاستشفاء والعلاج من الأمراض المختلفة، كما قد يكون هذا النوع من السياحة بغرض الحصول على فترة نقاهة أو لقضاء وقت بعد فترة المرض والعلاج، وقد اشتهرت هذه السياحة وانتشرت بشكل كبير وخاصة مع وجود عدد من الأماكن والمزارع السياحية التي تُعدُّ مكاناً مناسباً لهذا النوع من العلاج (رضا 2017، 21).

تعتمد السياحة العلاجية على توفر التجهيزات الطبية الحديثة المتمثلة بالمستشفيات والمراكز الطبية المتخصصة والكفاءات البشرية، وتعتبر المملكة العربية السعودية مشهورة في مجال فصل التوائم، حيث تم إجراء 29 عملية فصل للتوائم من 17 دولة خلال فترة 1990-2009، بينما تعتمد السياحة الاستشفائية على مدى توفر الموارد الطبيعية العلاجية المتمثلة بالعناصر الطبيعية مثل الأجواء النقية كما في منطقة جازان وعسير وتوفر المياه المعدنية والكبريتية الحارة ومياه الينابيع الباردة، كما في منطقة جازان والأحساء، والدفن في الرمال الساخنة، وطين البراكين الخامدة في مناطق الكثبان الرملية والحرث البركانية (الفقيه 2012، 217).

سياحة الأعمال:

اهتمت الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني بـسياحة الأعمال في المملكة، وقد عملت الهيئة على التعاون مع وزارة التجارة والصناعة ومجالس الغرف التجارية، والمناطق وغيرها لتطوير ما يتطلبه هذا النوع من السياحة لتكون أكثر تنافسية، حيث أن هذه السياحة تكون عادةً بغرض حضور المعارض والمؤتمرات والاجتماعات أو الاشتراك بها. تشهد المملكة نمواً ملحوظاً ومتصاعداً في مجال سياحة الأعمال، وذلك بسبب النهضة الاقتصادية والعمرانية بها، وما تحتويه من خدمات وبنية تحتية المناسبة. وتمثل سياحة الأعمال رافداً مهماً في السوق السياحي بالدولة، حيث يبلغ إنفاق سياح الأعمال نحو 21% من إجمالي السياحة في المملكة. هناك أكثر من 100 ألف فعالية أعمال تقام سنوياً، يحضرها أكثر من 3.9 مليون سائح بمعدلات إنفاق تتجاوز 4.2 مليار ريال. كما توجد أكثر من 600 صالة معارض ومؤتمرات واجتماعات. في سنة 2013 حققت سياحة الأعمال 14 مليار ريال، ويتوقع أن يصل في سنة 2024 إلى 30 ملياراً. تعكف الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني حالياً على تطوير سياحة الأعمال والعمل على رفع عدد الرحلات السياحية المحلية القادمة المرتبطة بـسياحة الأعمال، مع التركيز على تطوير عناصر صناعة سياحة الأعمال، وغيرها من الأمور التي تسهم في زيادة عدد منتجات وبرامج سياحة الأعمال ورفع جودتها (إيلاف 2014، صحيفة الكترونية).

السياحة الترفيهية (المهرجانات):

تتعدد وتتنوع المهرجانات التي تُقام من وقتٍ لآخر ما بين الموضوعات التي تتناولها هذه المهرجانات هذه المهرجانات وأماكن إقامتها، ومدى الشهرة التي يحققها هذا المهرجان،

وبقدر شهرة هذا المهرجان بقدر ما يعطي الأهمية والثقل الدولي وبالتالي الاستمرارية في الانعقاد، وجذب المزيد من السائحين، وتنشيط وترويج السياحة في المملكة العربية السعودية وغيرها من الدول فترة انعقاد المهرجان من كل عام إذا كان المهرجانات سنوياً (رضا 2017، 24).

يتميز مهرجان الرياض للتسوق والترفيه الذي يقام في مدينة الرياض من صيف كل عام بأنه يجمع بين السياحية الثقافية والترفيهية والتسويقية، ويشكل حدثاً وطنياً يسعى إلى الرقي بالسياحة الداخلية من خلال فعاليات المهرجان المتنوعة. كما يحتوي على المنتجات الشعبية من كافة مناطق المملكة، حيث يعمل على استقطاب الزوار من مختلف تلك المناطق بالإضافة إلى زوار من خارج السعودية، وقد بلغت مصروفات السياح المحليين على التسوق في الرياض وحدها في سنة 2011 نحو 665 مليون ريال، متقدمة على حجم المصروفات على مرافق الإيواء السياحي الذي بدوره بلغ 497 مليون ريال (الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني 2015).

السياحة البيئية :

تعتمد السياحة البيئية على مدى توفر المقومات الطبيعية والمتمثلة بمظاهر الجمال الطبيعي في مواطن الحياة البرية، والصحارى والجبال والبراكين والكهوف والوديان والرمال، والتي يمكن أن تشمل السياحة الصحراوية، حيث تضم المملكة عدة صحاري يمكن استغلالها في الترويج السياحي، كصحراء النفوذ التي تستغل في إقامة رالي حائل كل عام، وصحراء الربع الخالي والهناء التي تعتبر مصدر للكثبان الرملية الجميلة وخاصة عندما تتألق مع أشعة الشمس الذهبية، والسياحة الجبلية، وسياحة المحميات الطبيعية المتمثلة بالتنوع البيئي النباتي والحيواني وتكون موطناً لكثير من فصائل الحياة الطبيعية والبرية وسياحة الكهوف ومراقبة الطيور المهاجرة والمزارع (الغوينم 2015، 212-213).

المبحث الثالث: أهمية السياحة في المملكة

يُعد قطاع السياحة من القطاعات المهمة التي أولتها المملكة العربية السعودية اهتماماً خاصاً؛ إذ أدركت الأهمية الاقتصادية الكبرى المترتبة على نشاط السياحة، وما له من مردود وأثر إيجابي على الدخل القومي؛ فسعت بذلك إلى استغلال المقومات السياحية والمغريات المختلفة التي تميزها عن غيرها لتشجيع الإقبال السياحي. وتنافست

الدُّول على تنشيط السياحة بأنواعها المختلفة حرصاً منها على جذب أكبر عدد من السَّائحين وإقناعهم بممارسة النُّشاط السِّيَاحي فيها (رضا 2017، 7).

إن مما يعزز الإقرار بأن السياحة صناعة أساسية مهمة في بلادنا هو قدرتها على الإسهام بشكل فعال في تحقيق الأهداف الرئيسة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والوطنية.

• تسهم السياحة في توفير العديد من فرص العمل للشباب السعودي؛ نظراً لأنها صناعة مبنية على تقديم الخدمات في مختلف المجالات للسياح، وهذا يقتضي اعتمادها بشكل مكثف على العمالة المنتشرة في مختلف المواقع.

• تسهم السياحة في تنويع مصادر الاقتصاد الوطني، والحد من اعتماده على النفط؛ لكونها صناعة جديدة غير تقليدية، تستقطب الإيرادات من السياح الوافدين، وتحافظ على الموارد المتوافرة لدى السياح المحليين من الهجرة للخارج.

• تعمل السياحة على تطوير البنية الأساسية لمختلف مناطق المملكة، وبخاصة في المجتمعات الريفية والإقليمية التي تفتقر إلى النشاطات الصناعية الكبيرة، ومن ثم تعتمد على مصادر للدخل بديلة تتسم بالقلة، فيتحقق من خلال صناعة السياحة توفير مصادر أخرى للدخل، ومن ثم ارتفاع مستوى الدخل للأفراد في تلك المجتمعات، وهذا بدوره يقلل من النزوح السكاني من المناطق الريفية إلى المناطق الحضرية.

• يعد الترابط بين السياحة والجهات الحكومية الأخرى في المملكة داعماً قوياً للاقتصاد الوطني، ومحققاً لغاياته.

• تقدم السياحة فرصاً واعدة للأعمال التجارية والخدمية لذوي رأس المال المنخفض؛ وذلك لاعتماد أكثر نشاطاتها على الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم.

• يقلص توفر السياحة الداخلية للمواطنين من تسرب النقد الوطني للخارج، ومشكلات السفر للخارج، وبخاصة للشباب.

• تحافظ السياحة على التراث الثقافي والطبيعي في المملكة؛ لأنها من المقومات السياحية التي ينبغي حمايتها ومراعاة استدامتها للأجيال المقبلة.

• يساعد نمو السياحة الداخلية في زيادة وعي المواطنين وتعريفهم ببلدهم بشكل أفضل؛ مما يحقق الانتماء الوطني، ودعم بناء الأمة.

- يساعد نمو السياحة الدولية القادمة إلى المملكة في تحسين صورتها في المجتمع الدولي، وتكوين صورة ذهنية مميزة عن المملكة وشعبها.
- بين السياحة الداخلية وتوفير وسائل الراحة والترفيه ترابط وثيق، وهذا يسهم في تحسين مستوى حياة الناس، وتقديم خدمات مميزة للسياح والمقيمين في المنطقة على حد سواء (مشروع تنمية السياحة الوطنية للمملكة العربية السعودية 1422-1441هـ، 7).

المبحث الرابع: واقع الإعلام السياحي السعودي .. وسُبل دعمه

يشهد الإعلام السعودي تطوراً من خلال تعدّد وسائله من صحف وقنوات تلفزيونية وإذاعية ومواقع الكترونية، بالإضافة إلى التطور المهني، والمستوى التقني والفني الذي يميّز به ويتفوّق فيه على مستوى الوطن العربي.

ويحظى الإعلام السياحي بمساحة جيّدة في الوسائل الإعلامية السعودية، وخاصة في فصل الصيف ومواسم الإجازات حيث يكثر الطّلب على السّفر والنّشاط السياحي. ففي المجال الصحفي تنشر الصّحف أخبار الأنشطة السياحية وأخبار الهيئات والجهات المعنية بالسياحة، تخصص بعض الصحف المحلية حالياً صفحات أسبوعية للسياحة، ومن أبرز الصفحات المنتظمة في الصّدور صفحة (سياحة وسفر) في جريدة الرياض، وتخصص صحف أخرى صفحات وملاحق سياحية في الصيف.

كما تصدر مجلات متخصصة في السياحة والسّفر من أبرزها (بالإضافة إلى مجلة ترحال التي تصدرها الهيئة) مجلة أهلا وسهلاً التي تُعدّ أولى المجلات السعودية المتخصصة في السّفر.

أمّا في المجال التلفزيوني فتعرض قنوات التلفزيون السعودي فقرات ولقاءات عن أنشطة السياحة السعودية وبرامج للمواقع والمدن السياحية السعودية بما فيها برنامج (سياحة سعودية) الذي تنتجه الهيئة وبرامج مماثلة ينتجها التلفزيون السعودي ومنها البرامج التعريفية بالمدن السعودية مثل برنامج (وطني) بقناة الإخبارية وبرنامج (ديرتي) بالقناة الأولى، وتحظى المهرجانات والفعاليات بالإضافة إلى أنشطة هيئة السياحة بتغطية جيدة من التلفزيون السعودي تعكس اهتمام المسؤولين فيه بقطاع السياحة وإيمانهم بأهميته.

وفي مجال الإعلام الإلكتروني لا توجد مواقع إعلامية متخصصة في الإعلام السياحي، إنما مواقع للسياحة والسفر تضع أخباراً عن السياحة في مواقعها، بالإضافة إلى الأخبار والتقارير والصُّور التي تعرضها الصحف الإلكترونية (السيد 2020، 231).

الإطار التطبيقي للدراسة

المبحث الأول: الخطوات والإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وهو منهج لتحليل البيانات الاجتماعية من خلال المقابلات أو الاستبيانات وذلك بغرض الحصول على معلومات من عينة الدراسة التي تمثل مجتمعاً معيناً، وفي بحثنا هذا تم تصميم استبيان كأداة لجمع البيانات من السياح القادمين إلى منطقة عسير.

والهدف الرئيسي لهذا المنهج هو أنه يكشف عن تأثير الصحافة الإلكترونية على تشجيع السياحة الداخلية، وذلك عن طريق تحديد العوامل المؤثرة على اختيار السائح لأماكن السياحة ومدى تأثيرهم بالصحف الإلكترونية. وكذلك تحديد مدى ارتباط الخصائص الاجتماعية كالسن والنوع ومستوى التعليم بالاستفادة من الصحف الإلكترونية لتنشيط السياحة الداخلية.

مجتمع الدراسة وعينتها:

مجتمع الدراسة هو جميع العناصر أو الأفراد التي سيدرسها الباحث، وبالتالي فإن مجتمع الدراسة الحالية هو جميع السياح القادمين إلى منطقة عسير، وحيث أنه من الصعب تطبيق الدراسة على جميع هؤلاء الأفراد، لذلك يتم استخدام العينة العشوائية البسيطة والتي هي عبارة عن الشريحة التي يتم اختيار مفرداتها من المجتمع بصورة احتمالية وموضوعية في نفس الوقت بحيث تعطي جميع أفرادها فرصة متساوية للاختيار، وفي تحديد عينة الدراسة تم استخدام عدد (150) استمارة استبيان أجاب عليها مجموعة عشوائية من السياح بمنطقة عسير.

طرق جمع البيانات:

اعتمد الباحث في جمع معلومات الدراسة وتحليلها من خلال ما يلي:

- المصادر الثانوية: وذلك لتغطية الجانب النظري للدراسة من خلال الرجوع

المكتب والمقالات والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، وذلك في أدبيات الدراسة.

- المصادر الأولية: من خلال البيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبانة التي تم توزيعها على عينة عشوائية من السياح بمنطقة عسير. وقد اعتمد الباحث بشكل أساسي على استمارة الاستبيان في جمع البيانات الخاصة بالدراسة، والتي اشتملت على ثلاثة محاور كالتالي:
- المحور الأول: خصص للتعرف على بعض المعلومات الشخصية مثل: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية).

المحور الثاني: البيانات الخاصة بآراء المجتمع وتفضيلاته في السياحة.

المحور الثالث: علاقة المجتمع بالصحف الإلكترونية ومدى تأثره بها، وكانت معظم العبارات في هذا القسم وفق مقياس (Likert الخماسي) (موافق بشدة، موافق، إلى حد ما، غير موافق، غير موافق بشدة)، ويعد مقياس ليكرت من أفضل أساليب قياس الاتجاهات وقام الباحث بإعطاء الوزن المناسب لأهمية كل عبارة من عبارات الاستبيان كالتالي: موافق بشدة له الوزن 5، موافق له الوزن 4، محايد له الوزن 3، غير موافق له الوزن 4، غير موافق بشدة له الوزن 1، وكان طول المدى لكل فترة هو:

$$\text{المدى} = \frac{\text{القيمة العظمى} - \text{القيمة الصغرى}}{\text{عدد الفترات}} = \frac{5 - 1}{4} = 1$$

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة:

بعد أن تم تجميع المعلومات والبيانات عن طريق الاستبانة، تم تفريغها في جداول، ثم القيام بتحليل كل جدول بأسلوب النسبة المئوية. لكل عبارة من عبارات الاستبيان وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

– التكرارات والنسب المئوية لوصف أفراد الدراسة وتحديد نسب إجاباتهم على عبارات الاستبيان.

– المتوسط الحسابي لتحديد درجة موافقة أفراد الدراسة على عبارات الاستبيان. والانحراف المعياري للدلالة على مدى كفاءة الوسط الحسابي في تمثيل مركز البيانات بحيث يكون الوسط الحسابي أكثر جودة كلما كانت قيمة الانحراف المعياري صغيرة.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

المحور الأول/ تحليل البيانات الشخصية :

1- الجنس:

جدول (1-1)

النسبة	التكرار	السن
5.3%	8	أقل من 20 سنة
15.3%	23	من 20 إلى 30 سنة
56.7%	85	من 31 إلى 45 سنة
22.7%	34	أكبر من 45 سنة
100%	150	المجموع

جدول (2-1)

النسبة	التكرار	الجنس
61.3%	92	ذكر
38.7%	58	أنثى
100%	150	المجموع

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لتوزيع أفراد الدراسة حسب الجنس والمبين نتائجها في جدول رقم (1-1) حيث يتضح من الجدول أن النسبة الأكبر من أفراد العينة كانت من الذكور وبلغ عددهم (92) بنسبة (61.3%)، بينما كانت النسبة الأقل للإناث وبلغ عددهن (58) بنسبة (38.7%).

2- السن:

يتضح من الجدول السابق جدول رقم (2-1) والخاص بتحديد الفئة العمرية لأفراد العينة أن الفئة الأكبر كانت أعمارها تتراوح بين 31 إلى 45 سنة وهذا منطقي حيث أننا ندرس مجتمع السياح، وكان عدد هذه الفئة (85) فرداً بنسبة (56.7%) أي أكثر من نصف العينة، تأتي بعد ذلك الفئة العمرية الأكبر من 45 سنة والتي بلغها عددها (34) فرداً بنسبة (22.7%)، ثم الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة بعدد (23) فرد ونسبة (15.3%)، وأخيراً الفئة الأقل هي فئة الأشخاص الأقل من 20 سنة والذين كان عددهم (8) أفراد فقط بنسبة (5.3%).

3- المستوى التعليمي:

جدول (3-1)

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
24%	36	ثانوي
68%	102	جامعي
8%	12	شهادة عليا
100%	150	المجموع

في جدول رقم (3-1) تم عرض النتائج الخاصة بالمستوى التعليمي لأفراد العينة، ن نجد أن غالبية أفراد العينة قد حصلوا على تعليم جامعي بعدد (102) فرد ونسبة (68%)، بعد ذلك لدينا (36) فرد حصلوا على شهادة الثانوية والذين يشكلون نسبة (24%) من العينة، وأخيراً فإن النسبة الأقل كانت لأصحاب الدراسات العليا والذين بلغ عددهم (12) فرداً فقط بنسبة (8%).

4- الحالة الاجتماعية:

جدول (4-1)

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
19.3%	29	أعزب
74.7%	112	متزوج
6%	9	أخرى
100%	150	المجموع

يتضح من الجدول السابق رقم (4-1) غالبية أفراد العينة متزوجون بعدد (112) فرد ونسبة (74.7%) يليهم الأفراد الذين اللذين حالتهم الاجتماعية أعزب وعددهم (29) فرد بنسبة (19.3%) بينما الحالات الاجتماعية الأخرى كالأرامل والمطلقين فكان عددهم (9) أفراد قط بنسبة (6%).

المحور الثاني/ تحليل آراء المجتمع وتفضيلاته في مجال السياحة:

هذا المحور عبارة عن ثمانية أسئلة من أسئلة الاختيار من متعدد، سوف نعرض نتائجها في جدول رقم (5-1) ونعلق على هذه النتائج.

جدول (5-1)

الاختيار	التكرار	النسبة
في أي فصل من فصول السنة تفضل السفر؟		
الصيف	71	47.33%
الربيع	53	35.33%
الشتاء	20	13.33%
الخريف	6	4%
كيف تختار مكان إجازتك؟		
عن طريق توصية الأصدقاء.	91	60.7%
إعلانات على مواقع الإنترنت.	39	26%
إعلانات على التلفاز أو الراديو.	4	2.7%
إعلانات في الصحف الإلكترونية.	16	10.7%
ماهي الوجهة الأكثر رغبة للسفر؟		
الدول العربية.	48	32%
شرق آسيا.	41	27.3%
أوروبا الغربية وأمريكا.	34	22.7%
أخرى.	27	18%
من صاحب قرار اختيار بلد أو مكان الإجازة؟		
أنا شخصياً.	47	31.3%
قرار جماعي.	69	46%
الزوجة -أو الزوج - والأولاد.	24	16%
رب العائلة.	10	6.7%
أي نوع من السياحة تفضل؟		
الترفيهية.	118	78.7%
الثقافية.	9	6%
الدينية.	16	10.7%
التاريخية.	7	4.7%
ما الأفضل بالنسبة لك؟		
السياحة الداخلية.	44	29.33%
السياحة الخارجية.	47	31.33%
كلاهما.	59	39.33%
ما الميزة الأكبر في السياحة الداخلية؟		
القرب من الأهل والأصدقاء.	61	40.7%

لا تهدر الكثير من الأموال.	14	9.3%
مواظبتها للعادات والتقاليد.	75	50%
برأيك لو ثبت تناقص في نسبة السياحة الداخلية في المملكة فما هو السبب؟		
الطقس.	25	16.7%
عدم وجود الكثير من أماكن الجذب السياحي.	87	58%
عدم وجود دعاية كافية.	38	25.3%

من الجدول السابق نلاحظ أن الفصل المفضل للسفر هو فصل الصيف في المرتبة الأولى يليه فصل الربيع بفارق كبير عن فصل الشتاء ثم فصل الخريف، ومن هنا يجدر بالصحافة الإلكترونية التركيز على الأماكن السياحية المناسبة لصيف أولاً ثم الربيع، وذلك لجذب اهتمام السياح.

وبالرغم من احتلال توصية الأصدقاء المرتبة الأولى بجدارة في الطريقة التي يتم اختيار مكان الإجازة بها، إلا أننا نلاحظ أن الصحف الإلكترونية ومواقع الإنترنت أيضاً تشكل نسبة لا بأس بها، ومع توجيه المزيد من الاهتمام والدعم لها ستزداد هذه النسبة بالتأكيد.

في السؤال الثالث نجد أن الدول العربية تحتل المرتبة الأولى في الوجهات المفضلة للسفر يليها دول شرق آسيا ثم دول أوروبا وأمريكا ثم الوجهات الأخرى. وكون الدول العربية تحتل المرتبة الأولى فهذا مؤشر جيد لإمكانية زيادة عوامل الجذب في السياحة الداخلية.

أما من صاحب قرار اختيار مكان الإجازة فكان القرار الجماعي هو المتصدر، وهذا بالإضافة إلى أنه مؤشر جيد اجتماعياً فهو يؤكد على أهمية توفير أماكن سياحية تناسب جميع الفئات.

في السؤال التالي نجد أن السياحة الترفيهية أخذت غالبية الأصوات كنوع السياحة المفضل، بنسبة تقترب من الـ 79% بينما تقاربت نسب بقية الأنواع بداية من السياحة الدينية ثم السياحة الثقافية وأخيراً السياحة التاريخية. وهذا يعني ضرورة زيادة عوامل الجذب الترفيهية لدعم السياحة الداخلية.

في السؤال التالي نجد أن السياحة الخارجية تتفوق على السياحة الداخلية للأسف، حيث تحتل السياحة الداخلية المرتبة الأخيرة بنسبة 29.33% يليها السياحة الخارجية

بنسبة 31.33% وفي المرتبة الأولى كان اختيار كلا نوعي السياحة معاً بنسبة 39.33%، وبالرغم من تفوق السياحة الخارجية على الداخلية إلا أن فرق النيب قليل، بالإضافة إلى أن اعتبار النوعين لهما نفس الأفضلية قد جاء في المرتبة الأولى وهذا مؤشر جيد. أما في السؤال الذي يخص مميزات السياحة الداخلية فقد جاءت موافقتها للعادات والتقاليد في المرتبة الأولى يليها قريبها من الأهل والأصدقاء، ثم عدم إهدارها للمال في المرتبة الأخيرة. وهذا يؤكد على أهمية الحفاظ على العادات والتقاليد حيث أنها الميزة الأهم في السياحة الداخلية.

وبعد أن استعرضنا أهم عوامل الجذب السياحي في السؤال السابق فإننا في هذا السؤال نجد أن عدم وجود الكثير من أماكن الجذب السياحي يحتل المرتبة الأولى في أسباب تناقص السياحة الداخلية، يليه عدم وجود دعاية كافية، بينما الطقس يحتل المرتبة الأخيرة. وهذا يؤكد على ضرورة الاهتمام بالأماكن السياحية وكذلك الاهتمام بالدعاية الجيدة لها.

المحور الثالث/ علاقة المجتمع بالصحف الإلكترونية ومدى تأثره بها:

هذا المحور عبارة عن مجموعتين من الأسئلة، المجموعة الأولى أربعة أسئلة اختيار من متعدد، والمجموعة الثانية عشرة أسئلة تمت الإجابة عليها وفق مقياس ليكرت الخماسي.

نبدأ بتحليل نتائج المجموعة الأولى من الأسئلة في جدول رقم (1-6) ثم نعلق عليها

بعد الجدول.

جدول (1-6)

الاختيار	التكرار	النسبة
ما المصدر الرئيسي لمعرفة الأخبار بالنسبة لك؟		
الأهل والأصدقاء.	20	13.33%
الصحف الإلكترونية ومواقع الإنترنت.	116	77.33%
التلفاز والراديو.	14	9.33%
ما هي الصحيفة الإلكترونية التي تقرأها أكثر؟		
صحيفة سبق.	134	89.3%
صحيفة صدى.	1	0.7%
صحيفة المواطن.	15	10%
ما أسباب قراءتك للصحف الإلكترونية؟		
لأنها غير مكلفة.	12	8%
لأنها تواكب التطور التكنولوجي وتتيح مميزات أكثر.	34	22.7%

سهولة الوصول إليها.	104	69.3%
في رأيك ما هو تأثير الصحف الإلكترونية على الصحف الورقية؟		
قد تلغي الصحف الورقية.	106	70.7%
قد تكون عامل مساعد لتطوير الصحف الورقية.	36	24%
ليس لها تأثير على الصحف الورقية.	8	5.3%

من الجدول السابق نجد أن الصحف الإلكترونية ومواقع الإنترنت تحتل المركز الأول بجدارة كونها أهم مصدر لتلقي الأخبار بنسبة تزيد عن 77% يليها الأهل والأصدقاء ثم التلفاز والراديو بنسب ضئيلة. وهذا مؤشر قوي على أهمية استغلال هذه الصحف في الترويج للسياحة الداخلية. ومن أشهر هذه الصحف صحيفة قبس والتي حصلت على نسبة تتجاوز الـ 83% مقارنة بصحيفتي المواطن وصدى.

أما عن أهم المميزات التي تشجع على قراءة الصحف الإلكترونية فقد كانت سهولة الوصول إليها في المرتبة الأولى بنسبة تتجاوز 69%، يليها مواكبتها للتطور التكنولوجي وتوفر المزيد من المميزات بها ثم كونها غير مكلفة مادياً.

وعن تأثير الصحف الإلكترونية على الصحف الورقية فقد توقع معظم أفراد العينة بنسبة تزيد عن 70% أنها قد تلغي الصحف الورقية وهذا توقع منطقي بالنظر إلى العديد من الخدمات التي تم استبدال النسخة الورقية فيها بالنسخ الإلكترونية كدليل الهاتف مثلاً، إلا أن هناك 24% من أفراد العينة توقعوا أن تكون عامل مساعد يؤدي لتطوير الصحف الورقية حتى تستطيع المنافسة.

الآن وفي جدول رقم (1-7) نعرض التحليل الإحصائي للجزء الثاني من عبارات المحور الثالث والتي تمت الإجابة عليها بمقياس ليكرت الخماسي، حيث عرضنا التكرارات والنسبة المئوية للإجابات، ثم استخدمنا المتوسط الحسابي لتحديد درجة الموافقة على كل عبارة، والانحراف المعياري لتحديد دقة هذا المتوسط.

جدول (7-1)

م	العبارة	درجة الموافقة					الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
1	تهتم الصحف الإلكترونية جيداً بالأخبار السياحية.	ت	24	26	57	15	0.97	محايد
		%	16	17.3	38	10		
2	أنصح بالاعتماد على الصحف الإلكترونية في تلقي الأخبار السياحية.	ت	19	24	41	28	1.14	محايد
		%	12.7	16	27.3	18.7		
3	أداوم على قراءة الصحف الإلكترونية ومتابعتها أولاً بأول.	ت	22	21	46	24	1.13	محايد
		%	14.7	14	30.7	16		
4	تتميز المعلومات المعروضة على الصحف الإلكترونية بالجودة والوضوح والدقة العالية.	ت	13	13	51	30	1.05	موافق
		%	8.7	8.7	34	20		
5	الوصول للصحف الإلكترونية ومتابعتها يتميز بالسهولة.	ت	5	5	17	26	0.82	موافق بشدة
		%	3.3	3.3	11.3	17.3		
6	الصحافة الإلكترونية تتيح الحصول على الخبر في أية لحظة ومن قنوات متعددة.	ت	7	7	19	32	0.90	موافق بشدة
		%	4.7	4.7	12.7	21.3		
7	الصحافة الإلكترونية أكثر حرية في موضوعاتها لكن الورقية أكثر مصداقية.	ت	15	14	58	19	1.07	موافق
		%	10	9.3	38.7	12.7		
8	المحتوى يلعب دوراً كبيراً في الإقبال على الصحيفة مهما كان نوعها.	ت	5	6	30	39	0.85	موافق بشدة
		%	3.3	4	20	26		
9	تغير معدل قراءتي للصحف الورقية بعد ظهور الصحف الإلكترونية.	ت	7	8	32	31	0.94	موافق
		%	4.7	5.3	21.3	20.7		
10	الجيل الجديد تربى على وسائل التكنولوجيا الحديثة، ولهذا فإن الصحف الورقية في طريقها للانقراض.	ت	7	6	22	29	0.91	موافق بشدة
		%	4.7	4	14.7	19.3		

من الجدول السابق نجد أن هناك أربع عبارات قد واقف عليها أفراد العينة بشدة وهي:

- الوصول للصحف الإلكترونية ومتابعتها يتميز بالسهولة.

- الصحافة الإلكترونية تتيح الحصول على الخبر في أية لحظة ومن قنوات متعددة.
- الجيل الجديد تربى على وسائل التكنولوجيا الحديثة، ولهذا فإن الصحف الورقية في طريقها للانقراض.
- المحتوى يلعب دوراً كبيراً في الإقبال على الصحيفة مهما كان نوعها.
- ونلاحظ أن الانحراف المعياري للعبارات الأربعة صغير (أقل من الواحد) وهذا يعني أن الاختيار موافق بشدة يمثل رأي أفراد العينة فعلياً، وقد قمنا بترتيب العبارات أعلاه من الأعلى متوسط للأقل، أي من الأكثر موافقة للأقل.
- نجد أيضاً في الجدول السابق ثلاث عبارات قد حصلت على تصنيف موافق وهي:
- تغير معدل قراءتي للصحف الورقية بعد ظهور الصحف الإلكترونية.
- تتميز المعلومات المعروضة على الصحف الإلكترونية بالجودة والوضوح والدقة العالية.
- الصحافة الإلكترونية أكثر حرية في موضوعاتها لكن الورقية أكثر مصداقية.
- ونلاحظ في العبارتين الأخيرتين أن الانحراف المعياري تكبر قيمته قليلاً (تزيد عن الواحد) وهذا يعني تشتت البيانات عن وسطها أي أن هناك نسبة لا بأس بها من أفراد العينة قد تكون محايدة أو غير موافقة على هذه العبارات، في مقابل نسبة أخرى قد تكون موافقة بشدة.
- وأخيراً لدينا ثلاث عبارات لم يتم الاتفاق على رأي محدد فيهن، وبالتالي فقد حصلوا على تصنيف محايد وهم:
- أنصح بالاعتماد على الصحف الإلكترونية في تلقي الأخبار السياحية.
- أداوم على قراءة الصحف الإلكترونية ومتابعتها أولاً بأول.
- تهتم الصحف الإلكترونية جيداً بالأخبار السياحية.

الخاتمة

يُعتبر قطاع السياحة في المملكة العربية السعودية أحد القطاعات الهامة، الذي يساهم في دفع عجلة الاقتصاد الوطني، وعليه كان لزاماً توسيع قاعدة السياحة، لتشمل باستثمار ما فيها من موارد تمتد السياحة بعناصر جذب مميزة، وتنعكس إيجاباً لصالح المملكة على الصعيد المادي الاقتصادي والثقافي والاجتماعي، والارتقاء بقطاع السياحة يتطلب لدعم إعلامي كبير في ظل التطور التكنولوجي وانتشار الانترنت جعل العاملين في مجال الإعلام يبحثون بكافة السبل والوسائل عن طريقة ما تمكنهم من تطويرها، ومن نشر ما يريدون بكامل الحرية وبدون حواجز زمانية أو مكانية، خاصة في ظل منافسة وسائل الإعلام الأخرى لها، فكانت شبكة الانترنت المنبر الذي أعطى فرصة لظهور الصحافة الالكترونية، التي فرضت نفسها كنتيجة حتمية لكل التطورات الأخرى.

ومن خلال دراستنا التي سعت إلى الكشف عن دور الصحافة الالكترونية في الترويج للسياحة في المملكة العربية السعودية وقضنا على عديد النقاط التي كانت تدرج في إطار واحد وهو كيفية التوظيف الجيد للصحافة الالكترونية لدعم النشاط السياحي على مستوى المملكة.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نستعرضها فيما يلي:

- أظهرت نتائج الدراسة أن النسبة الأكبر من أفراد العينة كانت من الذكور وبلغ عددهم (92) بنسبة (61.3%) مقارنة بالعنصر النسوي كل هذه المؤشرات تدل على أن فئة الذكور أكثر اطلاعا وتصفحاً للمواقع الالكترونية.
- بينت الدراسة أن أكثر نصف مجتمع البحث من الفئة العمرية التي يتراوح سنها ما بين (31- 45 سنة) (85) فرداً بنسبة بلغت 53,40% وهو ما يشير إلى أن معظم السياح من فئة الكهول. الشابة القادرة على السفر.
- اتضح من خلال النتائج المتحصل عليها أن غالبية أفراد العينة قد حصلوا على تعليم جامعي بعدد (102) فرد ونسبة (68%)، مما يدل أن فئة المثقفين أكثر تطلعا للنشاط السياحي واستخداماً للمواقع الالكترونية وتصفحاً للصحف الالكترونية.
- أثبتت النتائج المتحصل عليها أن غالبية أفراد العينة متزوجون بعدد (112) فرد ونسبة (74.7%) وعموماً فإن هذه النتيجة تعكس إقبال العائلات على السفر والمشاركة الجماعية في اتخاذ قرارات السفر.

- أثبتت النتائج أن الفصل المفضل للسفر هو فصل الصيف هنا يجدر بالصحافة الالكترونية التركيز على الأماكن السياحية المناسبة في ذا الفصل، وتوسيع خدماتها على الصحف الالكترونية وذلك لجذب اهتمام السياح.
- كشفت نتائج الدراسة أن الدول العربية تحتل المرتبة الأولى في الوجهات المفضلة للسفر وهذا مؤشر جيد لإمكانية زيادة عوامل الجذب في السياحة الداخلية.
- كشفت نتائج الدراسة أن مميزات السياحة الداخلية فقد جاءت ملائكة للعادات والتقاليد في المرتبة الأولى وهذا يؤكد على أهمية الحفاظ على العادات والتقاليد حيث أنها الميزة الأهم في السياحة الداخلية.
- أثبتت نتائج الدراسة أن الصحف الالكترونية ومواقع الانترنت تحتل المركز الأول بجدارة كونها أهم مصدر لتلقي الأخبار بنسبة تزيد عن 77%، وهو ما يدل على أن التقدم التكنولوجي في وسائل الاتصالات وتبادل المعلومات أصبح حتمية في الوقت الراهن بسبب التدفق السريع للأخبار والمعلومات وميول الجمهور لاستعمال التقنيات الحديثة والميديا الجديدة كمصادر للأخبار.
- أكدت نتائج الدراسة أن هناك تأثير كبير للصحف الالكترونية على الصحف الورقية فقد توقع معظم أفراد العينة بنسبة تزيد عن 70% أنها قد تلغي الصحف الورقية وهذا توقع منطقي بالنظر إلى العديد من الخدمات التي تم استبدال النسخة الورقية فيها بالنسخ الالكترونية كدليل الهاتف مثلاً، بالنظر إلى العديد من المميزات التي أثبتتها نتائج الدراسة وتتلخص في:
- * السهولة.
- * الحصول على الخبر في أية لحظة ومن قنوات متعددة.
- ❖ المحتوى يلعب دوراً كبيراً في الإقبال على الصحيفة مهما كان نوعها.
- ❖ المعلومات المعروضة على الصحف الالكترونية تتميز بالجودة والوضوح والدقة العالية.
- وأخيراً/ إن هذه الدراسة ليست بالدراسة المستفيضة ولا بالدراسة المعقدة بل طرحها جاء بسيطاً يدخل في إطار الجهود الرامية إلى الاهتمام بالسياحة عن طريق تعزيز أهمية ودور الصحافة الالكترونية في الترويج للنشاطات السياحية، وكذا دور الإعلام السياحي في نشر الثقافة السياحية.

المراجع

- 1- أماني رضا، الإعلام والسياحة، القاهرة: أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي، 2017.
- 2- أنجريس مورييس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، الجزائر: دار القصبة، د.ط، 2004.
- 3- بدر بن عادل الفقير، الموارد السياحية في المملكة العربية السعودية (التوزيع والخصائص)، الرياض: مطابع ألوان، 2012.
- 4- جواد راغب أيوب الدلو، الصحافة الالكترونية واحتمالات تأثيرها على قراءة الصحف المطبوعة في فلسطين، القاهرة: مجلة كلية اللغة العربية، جامعة الأزهر، العدد (19)، 2002.
- 5- حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، مصر: القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، ط 1، 1992.
- 6- حميد الطائي، و آخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث .. مدخل شامل، الأردن عمان دار البازوري، 2007.
- 7- خولة مرتضوي، ريشة حبر، قطر: بلاتينيوم للنشر والتوزيع، 2016.
- 8- رضا عبد الواحد أمين، الصحافة الالكترونية، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007.
- 9- ريهام يسري السيد، أسس صناعة السياحة، عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع، 2020.
- 10- سعيد بن مسعود الغوينم، تصوّر استراتيجي لتحقيق الأمن السياحي في المملكة العربية السعودية، (رسالة ماجستير)، الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2015.
- 11- سعيد غريب، الصحيفة الإلكترونية والورقية .. دراسة مقارنة في المفهوم والسمات الأساسية بالتطبيق على الصحف الإلكترونية المصرية، مصر: المجلة المصرية لبحوث الإعلام، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، أكتوبر - ديسمبر 2001.
- 12- صلاح الدين عبد الوهاب، الكتاب السنوي للسياحة العالمية والفنادق، الجمعية المصرية لخبراء السياحيين العالميين، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1998.
- 13- صلاح عبد الحميد، الإعلام الجديد، الطبعة الأولى، القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، 2011.
- 14- عبد الأمير الفيصل، الصحافة الالكترونية في الوطن العربي، الرياض: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006.
- 15- عبد الستار فيكي، الألفية الثالثة، عصر المعجزات من ثورة غوتنبيرغ إلى غزو الانترنت، بيروت: دار الصياد انترناشيونال، 2000.
- 16- عبد العزيز الدخيل، التنمية الاقتصادية في المملكة العربية السعودية (قراءة نقدية)، بيروت: دار الساقى، 2012.
- 17- علي عبد الفتاح كنعان، الصحافة الالكترونية في ظل الثورة التكنولوجية، عمان: دار البازوري

العلمية، 2014.

- 18- عليان ربحي مصطفى، غنيم عثمان محمد، مناهج وأساليب البحث العلمي، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع، ط 01، 2000. ص ص 44 - 45.
- 19- عوض الله، الطاهر محمد، وكالات السفر والسياحة تأسيسها إدارتها ونشاطها السياحي، السودان: المكتبة الوطنية أثناء النشر، 2013.
- 20- فهد سليم الخطيب، عواد محمد سليمان، مبادئ التسويق (مفاهيم أساسية) (الأردن: عمان، دار الفكر، 2000.
- 21- ماهر عبد الخالق، شركات السياحة ووكالات السفر، مطابع الولاء الحديثة، 2001 - 2002.
- 22- ماهر عبد العزيز، صناعة السياحة، الأردن: دار الزهران للنشر والتوزيع، ط 01، 2013 .
- 23- محمد عبد الحكيم محمد، التجربة الإلكترونية للجرائد المصرية المطبوعة .. دراسة تحليلية للجرائد القومية اليومية، بحث مقدم إلى مؤتمر الصحافة وأفاق التكنولوجيا، القاهرة، أكاديمية أخبار اليوم، أبريل، 2003.
- 24- محمد منير حجاب، الإعلام السياحي، مصر: مجموعة النيل العربية، ط1 مجلد 01، 2000.
- 25- محمد نصر، الانترنت والإعلام .. الصحافة الإلكترونية، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، العين، 2003.
- 26- محمود حسن إسماعيل، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، مصر: الدار العالمية للنشر والتوزيع، ط 01، 2003.
- 27- مسعود مصطفى المتاني، علم السياحة والمتنزهات، العراق: الموصل، دار الحكمة للطباعة والنشر، 1990.
- 28- ملفين ديفليز، ساندرا بول روكيتش، نظريات وسائل الإعلام، تر: كمال عبد الرؤوف، مصر: الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، ط4، 2002.
- 29- ابن منظور: الفضل جمال الدين محمد مكرم بن منظور الإفريقي المصري، لسان العرب، لبنان: بيروت، دار البصائر، مجلد 02، مادة (ز، و، ج)، 1992.
- 30- وسام محمد أحمد، الوسائط المتعددة في الصحافة .. تصميمها وإنتاجها، الطبعة الأولى، القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 2018.
- 31- Kotler , Philip and Keller , Lane (2012) , Marketing Management , PEARSON CUSTOM PUBLISHING , 13th edition, Boston

مواقع انترنت:

- 1/ وزارة السياحة السعودية، سياحة الرياضة والمغامرات، 1440/6/12هـ.
- <https://mt.gov.sa/Programs-Activities/Programs/Pages/YouthTourism.aspx>
- 2/ وزارة الاقتصاد والتخطيط السعودية، السياحة والآثار (خطة التنمية التاسعة).
- <https://www.mep.gov.sa/ar/development-plans>
- 3/ صحيفة إيلاف الالكترونية، سياحة الأعمال بالسعودية تحقق 14 مليار ريال في 2013.
- <https://elaph.com/Web/Economics/2014/12/968329.html> 23/ديسمبر/2014م.

ملحق رقم: (1): واجهات لبعض الصحف الالكترونية بالمملكة العربية السعودية

[الرئيسية](#)
[محطات سياحة](#)
[سيارات تقنية](#)
[أخبار العالم](#)
[الأسنديو](#)
[مقالات](#)
[التريد](#)

في ظل أزمة كورونا.. وزير التعليم: نقل جميع الطلاب والطالبات للمفوف التي تليها
 "الصحة": تسجيل 518 إصابة جديدة بفيروس كورونا ..
 والإجمالي يرتفع إلى 6380
 تفيد "حد الحراسة" في "اليمني" منقل الهجوم الإرهابي على
 الفرقة الاستعراضية بموسم الرياض
 شاهد، رد فعل طبيب سعودي أصيب بكورونا أثناء عمله بأحد
 مستشفيات أمريكا
 "الدافعية": غزل تأثير الدمام ومنع الدخول والخروج منه ومنع
 التجول فيه

...

فيديو

موجز 7 أيام | سبق في أسبوع

1,073 | أبريل 11

...

فيديو

الطفل إسماعيل يودع الدنيا بدون عائلته.. وأمه تتابع مراسم الدفن عبر

4,358 | أبريل 11

...

فيديو

سبق في يوتي .. أ.د. فهد الخصيري

762 | أبريل 10

...

فيديو

سبق في يوتي .. ياسر بن سعيدان

799 | أبريل 10

...

مجموعات

في يوم واحد.. الجزائر: 108 إصابات جديدة و12 وفاة إضافية بـكورونا

16 | أبريل 10

...

مجموعات

مدة مجموعة السبع يناقشون تحديث إجراءات الاتحاد الأوروبي لمكافحة "كورونا"

10 | أبريل 07

...

مجموعات

اتحاد شعبي

عقد قادة مجموعة السبع مؤتمرا عبر الفيديو دعوت إليه الوفود المنتدبة في تونس حاليا برئاسة مجموعة السبع لبحث كذا معات

10 | أبريل 07

الرئيسية الملكية رياضة محطات سياحة سيارات تقنية أخبار العالم الأستديو مقالات للزبد

G20

دولة مسلمة تمنع ذبح "أم فرقة" الأغلى في العالم.. تعرف على السبب

السياحة العالمية لـ"سبق": العرب "عليهم الاستعداد" سيفقدون هذه الأرقام الهائلة.. تعرف عليها

"السياحة": إلغاء حجوزات الفنادق يتم دون أي غرامات أو خصومات

فعلها "كورونا 19" .. شاهد ماذا فعل الجيش الإنجليزي ببورصة لندن السياحية!!

تعرف على التفاصيل.. هيئة السياحة يرأسها الوزير وهذه هي مهامها

كان يدير أموالاً كبيرة بسبب السياحة

دولة مسلمة تمنع ذبح "أم فرقة" الأغلى في العالم.. تعرف على السبب

31,766 05 أبريل

إعلان

يمكنك الآن تجربة سباق

ميكانيكا الحديثة

إعلان

سياحة

غرائب وعجائب سفر وطيران سياسة داخلية فنادق ومنتجعات وجهات خارجية سياسة تاريخية وجهات داخلية

تقارير آراء الباحثين المتخصصة في مجال

APNIC Thank you for helping us measure the Internet.

الرئيسية الأحدث المحلية عربية ودولية دولات صناعات الوثائق مال وإعمال أخبار رياضية فيديوهات المزيد

أخبار رياضية

عربية ودولية

شاهد: أكر الآلية استنفاد من فترة التوقف

دوري يتساقط مبارياته بحضور الجماهير

بوتيا يخسم فراره ببقاء في المملكة وعدم العودة إلى بلده

دروب شيفارد بوتلاند أوقع إلغاء الدورات المتبقية من الدوري الإنجليزي

هزازي بنيد بالهلال وكشف عن أمنية خاصة بالنادي

سعود الصرامي: اعتذار المولد تعزير للمعاصرة

سبب زيادة عدد حالات كورونا بين العمالة الوافدة

3899 2

الرئيسية الأخبار المحلية عربية ودولية حوادث منوعات الوظائف مال واعمال اخبار رياضية فيديوهات المزيد

جنويات في الأملاج
الأملاج
منذ 34 دقيقة 552 2

الخطوط السعودية تتوقع استمرار تعطيل الطيران حتى نهاية العام
حمود العنزي
منذ 38 دقيقة 1841 2

طلاب الجامعات يصفون أنفسهم بـ "عبال
اليطة السوداء"
عادل الحربي
منذ 45 دقيقة 1841 3

مشروع القديسة يعلن عن وظائف شاعرة
فاطمة تاتي
منذ 49 دقيقة 1509 0

الأمير سلطان بن خالد بوجه رسالة شديدة
اللهجة للمسيئين للعادات والتقاليد بالمملكة
علي الفحطاني
منذ 50 دقيقة 1744 1

ضبط سائق مركبة تهدد مواطن لادحظ سرائره
لكميات ضخمة من منتج واحد
الرياض
منذ 51 دقيقة 2702 2

التحالف العربي يستهدف منصة إطلاق
صواريخ باليستية حوثية (صور)
فهمي محمد
منذ 52 دقيقة 1744 1

مسنة تطالب بنصف مليون نفقة منه
عن 35 سنة زواج
منذ 3 ساعات 1392 3

بيتا تشيب في نقل عدوى كورونا
للسبعين عائلة
منذ 3 ساعات 1463 2

نهي نبيل تتوعد بمقاضاة المسيئين لها
منذ 4 ساعات 421 2

بالفيديو.. حالة دعر لرجل ترغمه على
الهبوط من طائرة بارتفاع 2500 قدم
منذ 5 ساعات 922 2

بالفيديو.. طفل 8 سنوات يتزوج مسنة
منذ 7 ساعات 4438 12

منذ يوم 173898 8
حديقة انتقال الفيروس عن طريق الغذاء ومياه
الشرب المعينة

منذ يوم 31546 11
شاهد "عبودكا" يتعرض للضرب المبرح نتيجة
تأخره بفتة

منذ 17 ساعة 29946 31
بالفيديو.. مقيمون بالرياض يروجون للمخدرات
والحفلات الماجنة

منذ يوم 25242 2
أول منطوقة لتحريه اللقاح: يشبه جرعة الإنفلونزا
العادية

منذ يوم 17045 11
الأمير سعود: إنكشفت الأفتنة بعد بيان أمن الدولة

التسجيل دخول الصفحة الخفيفة

20:30 الآن الفجر 04:00 من

الرئيسية الملكية رياضة محطات سياحة سيارات تقنية أخبار العالم الاستديو مقالات المزيد

G20 SABO
مجموعة سبيل الإستراتيجية
SABO GROUP STRATEGY

دولة مسلمة تمنع ذبح "أم قرلة" الأعلى في العالم.. تعرف على
السبب

السياحة العالمية لـ"سبي": العرب "عليهم الاستعداد" سيفقدون
هذه الأرقام الهائلة.. تعرف عليها

"السياحة": إلغاء حجوزات الفنادق يتم دون أي غرامات أو
خصومات

فعلها "كورونا 19".. شاهد ماذا فعل الجيش الإنجليزي ببورصة
لندن السياحية؟

تعرف على التفاصيل.. "هيئة السياحة" يرأسها الوزير وهذه هي
مهامها

وزارة السياحة
Ministry of Tourism

نشرت بالجريدة الرسمية

تعرف على التفاصيل.. "هيئة السياحة" يرأسها الوزير وهذه هي مهامها

3,734 4 19 مارس



الخميس 16 أبريل 2020 | مرخصة من وزارة الإعلام



الرئيسية | جديد الأخبار | حساب المواطن | وظائف | حصاد اليوم | أخبار 13 منطقة | الرياضة | اتصل بنا | أعلن معنا | المزيد

أخبار رئيسية



تابع جديد أخبار فيروس كورونا covid19

"آثر إستراتيجية التدريب على أداء مدققي ديوان المحاسبة"

امل محمد ناصر العوضات

محاسب /أمين صندوق

بلدية الضليل

الملخص

تدقيق الأداء هو وحدة تدريب متخصصة تابعة لإدارة المدقق تعمل في تقديم التدريب على تدقيق الأداء على مدار الأربعين عامًا الماضية. يلتزم الجناح بأعلى معايير التدريب وبناء القدرات عمليات تدقيق الأداء والمساهمات التي قدمتها في تحسين أداء الإدارات العامة. والتي تم ذكرها أعلاه على عملية تدقيق الأداء وكيف يمكن لهذه العوامل أن تسهل أو غير ذلك ، إجراء تغييرات حقيقية في الطريقة أن المال العام يدار من قبل المسؤولين تأثير عمليات تدقيق الأداء في إحدى الدول النامية ، والتي بدأت مؤخرًا في تبني مكونات تدقيق.

Abstract

Performance Auditing is a specialized training unit of the Auditor Department that has been providing performance audit training for the past 40 years. The ward is committed to the highest standards of training and capacity building, performance audits and the contributions they have made to improving the performance of public administrations. Which were mentioned above on the performance audit process and how these factors can facilitate or otherwise, make real changes in the way that public money is managed by officials The impact of performance audits in a developing country, which has recently begun to adopt components of audit.

المقدمة

يُنظر إلى ديوان التدقيق الحكومي على أنه هيكل يستخدم لإدارة ومراقبة أداء الجهات الحكومية من أجل ضمان فعاليتها وامتثالها للوائح مكافحة الفساد ، ويهدف كذلك إلى تعزيز دور التدقيق في الحوكمة من خلال تحديد المسؤوليات والمساءلة وتقييم أداء الحكومة بشكل عام. دور وفعاليتها قد خضعت للبحث المتزايد. التركيز التجريبي ركز البحث بشكل أساسي على فعالية تقليل الفاقد في الموارد العامة وتحسين جودة الخدمات العامة. أكدت الدراسات التجريبية أهمية دور ديوان المحاسبة كأداة فعالة في تقليل الهدر وتحسين جودة الخدمات العامة وتحقيق أهداف البرامج العامة بكفاءة وفعالية. يساعد أيضاً في تحسين القواعد واللوائح من خلال أتمتة العمليات المالية والمحاسبية. ومع ذلك ، لن تكون قابلة للتطبيق على بعض الاقتصادات الغنية الناشئة ، ومن ثم ، فإن الغرض من هذه الدراسة هو فحص التصور لما يجب القيام به لتحقيق الأهداف بفعالية وكفاءة من خلال الحفاظ على السيطرة على الأموال العامة. تنبع أهمية هذه الدراسة من حقيقة أنها تأتي بعد سنوات قليلة من عمل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي مع السلطات في مشروع مدته ثلاث سنوات لدعم تطوير إطار عمل لإدارة الأداء. بدأ المشروع في عام 2011 وانتهى في عام 2013. وبالتالي ، فإن تحديد العوامل التي تؤثر على نجاحه يهم صانعي القرار وممارسي التدقيق. بالنسبة للأولى ، قد يساعد في تصميم برامج تدريب القوى العاملة والفنية في مجال التحليل الإداري والرقابة وكذلك مراجعة الأداء في القطاع العام. بالنسبة للآخر ، يمكن استخدامه كمعيار في تطبيق الإجراءات التحليلية وعملية التدقيق للتغلب على التحديات واستغلال مزايا الإجراءات التحليلية. بالإضافة إلى ذلك ، قد تضيف بعداً جديداً إلى الأدبيات وتساهم في مجموعة الدراسات التجريبية المحدودة حول دور منطقة دول مجلس التعاون. تم تنظيم ما تبقى من الدراسة على النحو التالي. يقدم القسم التالي استعراضاً موجزاً للأدبيات ذات الصلة. يتم تقديم القسم الأخير.

الإطار النظري

آلية مهمة في النظام العام للمحاسبة المالية العامة. تؤدي الحسابات الحكومية دوراً مهماً في ضمان جودة الإبلاغ (. يقيّم تدقيق القطاع العام الاستخدام الفعال للمالية العامة ويضمن الالتزام بالقواعد واللوائح الموصوفة المراجعة كتقدير للمعاملات والسجلات المحاسبية فيما يتعلق بالدقة والامتثال لمعايير المحاسبة ذات الصلة و السياسات التنظيمية؛ الهدف من المساءلة المالية هو استخدام الموارد العامة لتوفير الخدمات العامة بكفاءة، ومن ثم فإن المبادئ الرئيسية للحوكمة في المحاسبة الحكومية هي الشفافية والمساءلة.

تفعيل دور ديوان الرقابة المالية. وأوصوا بالتركيز على برنامج التدريب أثناء العمل لمراقبة التدريب الرسمي للمتدربين. إلى أن ديوان الرقابة المالية تأسس في عام 1953 حصر دوره في مهام ما بعد التدقيق المالي التقليدية. ومع ذلك ، أشار النضجي إلى أن مهامه توسعت لتشمل تدقيق الأداء بالإضافة إلى التدقيق المالي والامتثال. علاوة على ذلك. ولاحظ أن مدققي ديوان المحاسبة أظهروا فهماً جيداً لدور ومسؤوليات ديوان المحاسبة ويواجه المدققون ضغوطاً تمنعهم من أداء وظيفتهم بشكل صحيح. إلى أن السبب وراء الجهل بالدور الرئيسي لمسؤولية ديوان المحاسبة هو عدم إتاحة تقاريرهم للجمهور. وذكر فقيه (2010) أن ديوان المحاسبة قد خطى خطوات جادة وساهم في تطوير أجهزة الدولة. فقد حسن نظام المحاسبة الحكومية ، وأنشأ وحدات تدقيق داخلي في الجهات الحكومية ، وصياغة لائحة موحدة لوحدات التدقيق الداخلي. كما قامت بآتمنة العمليات المالية والمحاسبية وتحسين القواعد واللوائح. قام بفحص دور التدقيق الداخلي في القطاع العام ووجدوا أن أسس نظام التدقيق الداخلي لا ترتبط بشكل مباشر بأفضل الممارسات الدولية المتصورة. بفحص جودة منصب الداخلية في القطاع العام. وأشاروا إلى عدم استقلالية وظائف التدقيق الداخلي بوحدات القطاع العام ، فضلاً عن قلة المهنية ، مما قد يكون له تأثير سلبي على جودة وظيفة التدقيق الداخلي. فحص العوامل التي تؤثر على فعالية التدقيق الداخلي في القطاع العام العربي . ووجدوا أن دعم الإدارة ليقود الفعالية المتصورة لوظيفة التدقيق الداخلي من منظور الإدارة والمدققين الداخليين.

تنمية مهارات الاتصال للموظفين

التدقيق مجال يتطلب الاستخدام المناسب لمهارات الاتصال لأنه يتضمن الاتصال بين مجموعات مختلفة من الناس. تسمح مهارات الاتصال للموظفين ، وخاصة المدققين ، بإيصال نواياهم ونتائجهم ومقترحاتهم بفعالية إلى عملائهم. بالنسبة لمؤسسات التدقيق العام التي لديها تفاعل كبير بين العملاء والموظفين ، فإن مهارات الاتصال ضرورية لأنها تسمح لهم بتحسين تقديم الخدمات وأي خدمة أخرى لموظفيهم. هناك بعض الطرق التي قد تطور بها هذه المنظمات مهارات الاتصال لموظفيها. واحدة من أبسط هذه الأساليب هي المشاركة في التدريب. يجب على المنظمات المعنية التخطيط لبرامج التدريب الداخلية والخارجية للموظفين.

تتضمن بعض أهم مهارات الاتصال أن تكون بصوت عالٍ وواضح أثناء تقديم العروض التقديمية أو التفاعل مع أشخاص مختلفين ، جنباً إلى جنب مع عملهم. يجب على المدققين التأكد من أنهم يحافظون على التواصل البصري لأنه ينقل إحساساً بالمسؤولية والثقة. الأفراد الذين يحافظون على اتصال جيد بالعين مقنعون و / أو يمكنهم الفوز بصفات كبيرة. في حالة التدقيق ، تؤدي المحافظة على التواصل البصري إلى تواصل أفضل. منظمات التدقيق العام في وضع أفضل للتعامل مع الأنواع المختلفة لتحديات في قطاع متنوع. لذلك ، هناك حاجة للتواصل الفعال. مفهوم آخر مهم للتواصل هو الموقف حيث يكون المتصل مطلوباً للحفاظ على وضع جيد أثناء التواصل. يجب تدريب الموظفين على الوضع الذي يجب الحفاظ عليه في سياق أي اتصال ، لأن هذا المطلوب هو أيضاً مساعدة في التواصل. يجب تعليم المدققين على استخدام الملاحظات الموجزة حيث يُسمح لهم بتدوين بعض الملاحظات حول القضية التي يناقشونها. تكمل هذه الملاحظات المساعدات البصرية التي تحدد الأفكار التي يتم توصيلها كشيء.

الإبلاغ عن البيانات المالية

يجب أن يحتوي تقرير المدقق على تعبير واضح عن الرأي حول البيانات المالية ككل ، ولتكوين رأي حول البيانات المالية ، يستنتج المدقق ما إذا كان: تشير البيانات المالية بشكل كافٍ إلى إطار التقرير المالي المنطبق أو تصفها ؛ تفصح البيانات المالية بشكل مناسب عن السياسات المحاسبية الهامة المختارة والمطبقة. عند إجراء هذا التقييم ، يأخذ المدقق في الاعتبار أهمية السياسات المحاسبية للمنشأة (أو

المجموعة حيثما كان ذلك مناسباً) وما إذا كانت قد قدمت بطريقة مفهومة ؛ السياسات المحاسبية المختارة والمطبقة متوافقة مع إطار التقرير المالي المنطبق ،التقديرات المحاسبية التي قام بها أعضاء مجلس الإدارة معقولة ؛ المعلومات الواردة في البيانات المالية ملائمة وموثوقة وقابلة للمقارنة ومفهومة. عند إجراء هذا التقييم ، يأخذ في الاعتبار ما إذا كان: المعلومات التي كان ينبغي تضمينها قد تم تضمينها ، وما إذا كانت هذه المعلومات مصنفة بشكل مناسب أو مجمعة أو مفصلة ومميزة ؛ وأن العرض الإجمالي للبيانات المالية قد تم تقويضه من خلال تضمين معلومات ليست ذات صلة أو التي تحجب الفهم الصحيح للأمر الذي تم الكشف عنه ؛ توفر البيانات المالية إفصاحات كافية لتمكين المستخدمين المستهدفين من فهم تأثير المعاملات والأحداث الجوهرية على المعلومات المنقولة في البيانات المالية ؛ المصطلحات المستخدمة في البيانات المالية ، بما في ذلك عنوان كل بيان مالي مناسبة. عندما يتم إعداد البيانات المالية وفقاً لإطار عرض عادل ، يقوم المدقق أيضاً بتقييم ما إذا كانت البيانات المالية تحقق عرضاً عادلاً (أي تعطي صورة حقيقية وعادلة) بما في ذلك النظر في: العرض العام وهيكل ومحتوى البيانات المالية ؛ وما إذا كانت البيانات المالية تمثل المعاملات والأحداث الأساسية بطريقة تحقق العرض العادل (أو تعطي صورة حقيقية وعادلة).

مراقبة أداء الجهة الحكومية الخاضعة للرقابة

كما ذكرنا سابقاً ، فإن أحد الأهداف الرئيسية هو حماية الأموال العامة من خلال مراقبة أداء الجهات الحكومية ومنع الاحتيال. تم إعطاء قائمة بالإجراءات التي يمكن اتباعها لتحسين أداء الجهات الحكومية ، وطلب منهم تحديد مستوى الأهمية التي يعلقونها على كل منها.. وأشار المجيبون إلى أنه من المهم للغاية استخدام الموارد المالية بكفاءة (دون تبديد) وفعالية (للأغراض المناسبة) ، لاستخدام الموارد البشرية بشكل فعال (الشخص المناسب صاحب الحق المكان) وعلى الجهة الحكومية الخاضعة للرقابة تحقيق أهدافها بكفاءة (حسب الجودة المطلوبة). ومع ذلك ، يعلق المستجيبون مستويات أقل من الأهمية على مراقبة الأداء في مراحل التخطيط والتنفيذ والمتابعة لعملية التدقيق كما يتم تكرارها من خلال الوسائل والوسيط المبلغ عنها. أشار إلى إجماع بين حول جميع مقاييس الأداء المدرجة في.

المهمة والرؤية

يمكن أن يؤدي تحسين الكفاءة في أي منظمة إلى تحسين الأداء في مجالات مثل. غالباً ما يكون لدى مؤسسات التدقيق العامة مدققون شباب قد لا تكون خبرتهم كافية لمثل هذه المنظمات. يعد البرنامج التدريبي ضرورياً عند الحاجة إلى تحسين أداء مثل هذه المنظمة و / أو ضمان المساءلة.. تتمثل مهمة استراتيجية التدريب هذه في تحسين كفاءة الموظفين ومهاراتهم في منظمة التدقيق العام. تتمثل الرؤية في ضمان أن تكون المنظمة رائدة على المستوى العالمي والوطني في عمليات التدقيق.

أهمية استراتيجية التدريب

يمكن أن تكون عملية التدريب مهمة بعدة طرق ، لا سيما في مجال التدقيق. جميع الموظفين الذين يعملون في مؤسسات التدقيق المختلفة مؤهلين أكاديمياً بعد تخرجهم من مؤسسات تعليمية عليا. ومع ذلك ، فإن بيئة الأعمال تختلف عن المعرفة الأكاديمية التي تم جمعها. ومن ثم ، تحتاج المنظمات إلى تكييف موظفيها مع مجالاتهم المحددة. تماماً مثل معظم المجالات المهنية الأخرى ، فإن التدقيق هو مجال يشهد تغيراً مستمراً. ومن ثم ، تحتاج المنظمات إلى تحديث ممارساتها لتعكس هذه التغييرات. استراتيجيات التدريب مهمة لأنها تعمل كمرشدين لمختلف أصحاب المصلحة في المنظمة. تلتزم هيئات التدقيق العامة بضمان تقديم خدمات عالية الجودة. نتيجة لذلك ، يعتبر التدريب أحد المجالات التي يجب تحسينها في هذا المجال. يميل البشر إلى نسيان الأشياء المختلفة التي يتعلمونها في مجالات تخصصهم. لذلك ، يعمل التدريب كطريقة لضمان بقائهم على قدم المساواة مع العالم المتغير والاحتراف. التأثير الآخر المعترف به للتدريب هو تحفيز الموظفين. إدراك أن التدريب يحسن رضا الموظفين في مجالات تخصصهم ، حيث تؤثر هذه الخطة أيضاً على المخرجات والأداء التنظيمي التدريب مهمة في تنفيذ أي ممارسات تدريبية بعدة طرق. من خلال استراتيجيات التدريب ، يمكن للمدربين والمؤسسات تنفيذ التدريب المخصص لموظفيهم. تتيح استراتيجية التدريب الوقت للمنظمات لتنظيم تقنيات التدريب الخاصة بها وإنشاء التقنيات العاملة. وفقاً لذلك ، يجب على الموظفين الذين يتلقون تدريباً اتباع استراتيجية عامة لتحقيق أقصى قدر من النتائج. يتم استخدام التدريب بشكل عام في أي دورة تدريبية ، لا سيما في الإطار التنظيمي حيث يكون هذا النشاط غير رسمي بشكل أساسي. تضمن استراتيجيات التدريب أن التمرين التدريبي منظم جيداً وأقل تكلفة

للمنظمات التي تطبقه. بالنسبة لمنظمات التدقيق العامة التي تشرع في تدريب مدققيها ، فإن التدريب مفيدة لأن هذه المنظمات لديها أموال أقل تحت تصرفها. تضمن استراتيجيات التدريب ، في هذه الحالة ، أيضاً أن يتم حل المشكلات بفعالية وكفاءة. يتمتع الأفراد المشاركون بفرصة أفضل لتحقيق أهداف التدريب مقارنةً بأشكال التدريب الأخرى.

ما يحتاج المدققون إلى معرفته

التدقيق موضوع واسع وموضوع يتطلب الكفاءة في مجالات مختلفة. تتضمن بعض الموضوعات المفيدة في تدريب المراجعين في مؤسسات العامة ، المراجعة العامة ، والمهنية ، وحل المشكلات ، ومهارات الاتصال ، والاحتيال ، وتقييم أدلة ، وأخذ العينات ، وجمع البيانات ، والعرض وإعداد التقارير ، وإدارة العمليات. بعض المجالات الأخرى التي يحتاج المدققون العامون لإثبات المعرفة فيها تشمل الرقابة الإدارية ، والمحاسبة المالية ، وتكنولوجيا المعلومات ، والمحاسبة الإدارية. يجب أن يكون المدققون على دراية بعملية التدقيق الداخلي ، وخاصة التخطيط وتقييم المخاطر وتقييم الرقابة الداخلية ومعرفة إجراءات التدقيق. يعد امتلاك هذه المعرفة أمراً مهماً للمدققين لأنه يسمح لهم بمعالجة أي من مشاكل التدقيق بشكل مناسب. من المهم معرفة إدارة قسم التدقيق للمدققين حيث أنهم مطالبون في وقت واحد بتولي هذه الإدارات وتسهيل عملياتهم. يجب على المدققين إظهار الأخلاقيات المهنية في عملياتهم ، بما في ذلك احترام الأخلاقيات العامة وقوانين التدقيق. لذلك ، هناك حاجة لأن يكون هؤلاء الأفراد على دراية بأخلاقيات المجال المهني. يحتاج المدققون إلى معرفة كيفية منع الاحتيال واكتشاف أي نشاط احتيالي و / أو التحقيق فيه. لذلك ، من المهم أن يتم تدريب على الاحتيال كوحدة وموضوع. غالباً ما تواجه إدارات التدقيق في المؤسسات العامة العديد من التحديات. يجب تدريب على التعامل مع هذه التحديات ، على أن يكون المطلب الأولي هو تدقيق الأدلة. الشرط الآخر هو أن المدققين بحاجة إلى تعلم قضايا مثل التوثيق وجمع البيانات لأنها تشكل جزءاً مهماً من عملياتهم.

تنفيذ الإستراتيجية

إن استراتيجية التدريب على سهولة التنفيذ ، خاصة إذا كانت جيدة التنظيم. يجب أن يهدف تنفيذ استراتيجية التدريب إلى تكامل مع أهداف المنظمة وغاياتها. يجب أن تجعل عملية التنفيذ عملية التدريب فعالة. تدريب وتطوير الموظفين من وسائل

الاستثمار في الموارد البشرية. أنها تشكل شراكة بين المنظمة والفرد. يؤكد أن التدريب لا يحدث في فراغ. يكشف هذا الادعاء عن أهمية ربط استراتيجية التدريب بالأهداف والغايات التنظيمية الشاملة. يتطلب تنفيذ التدريب استثماراً مالياً. يجب على المنظمات التخطيط مسبقاً والميزانية لهذا النشاط. الشيء التالي هو توفير كتيبات التدريب والمعدات أو الموارد اللازمة لاستخدامها في التدريب. على سبيل المثال ، تحتاج منظمات المراجعة العامة إلى توفير المواد لاستخدامها في التدريب ، بما في ذلك الكتيبات والموارد البشرية لتدريب المراجعين. عندما يكون المدربون متاحين ، يجب على المنظمة وضع قائمة مختصرة لمجموعات الأشخاص الذين سيتلقون التدريب وتحديد المجالات والأنشطة التي سيتم تعلمها. يجب على المنظمات قائمة مختصرة المجالات ذات الأهمية في عملية التدريب. يجب أن يستهدف التدريب أهداف المنظمة ، بما في ذلك الأهداف التي يتعين تحقيقها. الإطار الزمني ضروري أيضاً لتدريب هؤلاء الأفراد. هذا الادعاء يعني أنه يجب وضع جدول زمني لضمان أن ممارسات التدريب تتم وفقاً للوقت والأهداف المراد تحقيقها. تقييم التدريس والتدريب مهم في أي استراتيجية تدريب. ستقدم منظمات المراجعة العامة تقييماً مستمراً للمجالات التي يتم تعلمها في التدريب. ستعمل هذه الإستراتيجية كشكل من أشكال التغذية الراجعة. يجب أن تسمح استراتيجية التدريب الفعالة بجلسات تدريبية متكررة لضمان تعزيز معارف ومهارات المشاركين.

يمكن إجراء تقييم نجاح التدريب بعدة طرق. يتم تقييم الأفراد بناءً على المعرفة التي يجمعونها من التدريب ومجالات أخرى من ممارستهم. الهدف من التدريب هو ضمان تحسين أداء الأفراد والمنظمات التي يعملون فيها. يمكن تقييم مجالات مختلفة في إنشاء التدريب. يتم تقييم هذه المناطق على أساس الأهداف. مثل التدريب، يمكن إجراء تقييم النجاح بعدة طرق تعتمد على متغيرات التدريب كما هو مذكور في هذا الجزء من البحث. يمكن إجراء هذا التقييم في الفترة الحادة أو بعد انتهاء التدريب ، اعتماداً على أهداف التدريب. ومن ثم ، يمكن تصنيف طرق التقييم إلى وحدات وطرق تقييم قصيرة وطويلة المدى. يشملوا:

- 1- تقييم المتدربين والمعرفة المكتسبة بعد كل جلسة من الدورات التدريبية. يأخذ هذا النشاط شكل الامتحانات والواجبات حيث يتم ممارسة المجالات المختلفة.

- 2- يتم تسليم المتدربين استمارات المسح بعد التدريب لتقييم الرضا و / أو الدورة التدريبية. يُظهر الرضا الذي تم تقييمه من الاستطلاعات أحد مجالات نجاح التدريب.
- 3- يحتاج المدربون إلى تقييم اكتساب المعرفة لمتدربي المراجعة العامة. يمكن القيام بهذه الخطوة من خلال الفحص بعد الحصص التدريبية. تحدد وحدة التقييم هذه ما إذا كان التدريب كافياً للمراجعين أو ما إذا كانت هناك حاجة لمزيد من التدريب.
- 4- التقييم الآخر هو ما إذا كان المتدربين لديهم تطبيق السلوك المناسب. في هذا الشكل من التقييم ، يطرح المدربون والمنظمة سؤالاً عما إذا كان الأفراد المدربون يطبقون المعارف والمهارات التي تم جمعها.
- 5- مقياس آخر يمكن تطبيقه على المدى القصير والطويل هو تقييم تحسين الأعمال. في التدقيق ، يجب أن يشمل التحسين الملحوظ زيادة الدقة وتحسين أداء المراجعين.
- 6- بالنسبة للمنظمات التي تشارك في جني الأرباح ، قد يكون عائد الاستثمار بمثابة مقياس مفيد.

تنمية مهارات الاتصال للموظفين

التدقيق مجال يتطلب الاستخدام المناسب لمهارات الاتصال لأنه يتضمن الاتصال بين مجموعات مختلفة من الناس. تسمح مهارات الاتصال للموظفين ، وخاصة المدققين ، بإيصال نواياهم ونتائجهم ومقترحاتهم بفعالية إلى عملائهم. بالنسبة لمؤسسات التدقيق العام التي لديها تفاعل كبير بين العملاء والموظفين ، فإن مهارات الاتصال ضرورية لأنها تسمح لهم بتحسين تقديم الخدمات وأي خدمة أخرى لموظفيهم. هناك بعض الطرق التي قد تطور بها هذه المنظمات مهارات الاتصال لموظفيها. واحدة من أبسط هذه الأساليب هي المشاركة في التدريب. يجب على المنظمات المعنية التخطيط لبرامج التدريب الداخلية والخارجية للموظفين.

تتضمن بعض أهم مهارات الاتصال أن تكون بصوت عالٍ وواضح أثناء تقديم العروض التقديمية أو التفاعل مع أشخاص مختلفين ، جنباً إلى جنب مع عملهم. يجب على المدققين التأكد من أنهم يحافظون على التواصل البصري لأنه ينقل إحساساً بالمسؤولية والثقة. الأفراد الذين يحافظون على اتصال جيد بالعين مقنعون و / أو يمكنهم

الفوز بصفقات كبيرة. في حالة التدقيق ، تؤدي المحافظة على التواصل البصري إلى تواصل أفضل. منظمات التدقيق العام في وضع أفضل للتعامل مع الأنواع المختلفة لتحديات في قطاع متنوع. لذلك ، هناك حاجة للتواصل الفعال. مفهوم آخر مهم للتواصل هو الموقف حيث يكون المتصل مطلوباً للحفاظ على وضع جيد أثناء التواصل. يجب تدريب الموظفين على الوضع الذي يجب الحفاظ عليه في سياق أي اتصال ، لأن هذا المطلوب هو أيضاً مساعدة في التواصل. يجب تعليم المدققين على استخدام الملاحظات الموجزة حيث يُسمح لهم بتدوين بعض الملاحظات حول القضية التي يناقشونها. تكمل هذه الملاحظات المساعدات البصرية التي تحدد الأفكار التي يتم توصيلها كشيء.

الدافع ليتم تضمينه

يجب أن تتضمن التدريب عدة خطط تحفيزية للمشاركين. تتضمن الخطط الأحكام التي تحفز المتدربين على مواصلة التدريب أو تبني الممارسات التي يتم تدريسها. قد يتم تحفيز المتدربين الذين يخضعون لأي تمرين تدريبي بعدة طرق لأن هذا النشاط هو عملية تعلم عادية. معظم خطط التحفيز سهلة التحقيق وغير مكلفة للتنشيط. أحد أكثر أشكال خطط التحفيز شيوعاً وفعاليتها هو توفير التغذية الإيجابية للمتدربين. تماماً مثل الطلاب الآخرين ، يستجيب المدققون الذين يخضعون لأي شكل من أشكال التدريب بشكل إيجابي للتعليقات الإيجابية. يجب أيضاً أن تكون المهام التي يتم تعيينها للمدققين واقعية وليست صعبة جداً أو سهلة عليهم. يجب أيضاً تزويد المدققين بنماذج يحتذى بها خلال جلسات التدريب الخاصة بهم للتأكد من أن لديهم شخصيات يحاكيها. تعمل هذه الخطة أيضاً كشكل من أشكال المعيار التدريب في منظمات المراجعة العامة هذه. بالنسبة للأفراد الذين يجدون التدريب صعباً ، فإن الشكل الآخر من التحفيز الذي يمكن استخدامه هو التشجيع والتدريب الإضافي لمثل هؤلاء الأشخاص. الحافز المالي هو أيضاً خيار آخر يمكن اعتماده عند تنفيذ تدريب المراجعين لمؤسسات العامة.

مهارات قائد الفريق

قائد الفريق هو الشخص الذي يمكن أن يقود المجموعة إلى الكفاءة حتى في التدريب. يحتاج هذا الشخص إلى مهارات خاصة ، بما في ذلك:

1- يجب أن يكون لدى قائد الفريق مهارات اتصال كافية

- 2- أن يكون لديه المهارات التنظيمية المناسبة
- 3- الثقة هي خاصية أخرى يجب أن يمتلكها قائد الفريق
- 4- أن يحترم الفرد أعضاء الفريق والأفراد الآخرين
- 5- يجب أن يكون القادة عادلين مع زملائهم في الفريق
- 6- الصدق فضيلة يجب أن يمتلكها القائد. يجب أن يظهر النزاهة والتأثير.

تحسين مهارات الاتصال للقائد

مهارات الاتصال ضرورية أيضاً للقادة الذين يجب عليهم تطبيقها في قيادتهم للفريق. القائد يقدم التوجيه للفريق. ومن ثم ، يجب أن يكون قادراً على التواصل مع جميع أعضاء الفريق. يمكن تحسين مهارات الاتصال لدى القائد بعدة طرق ، مثل التفاعل مع أعضاء الفريق الآخرين. طريقة مفيدة لتحسين مهارات الاتصال هي التدريب حيث يكتسب الأفراد المهارات اللازمة. يحصل القادة على تدريب في مواضيع ومجالات مختلفة. على هذا النحو ، يجب أن يشمل تدريبهم التدريب على مهارات الاتصال. يجب أن يكون تدريب القادة وسيلة فعالة لدمج مهارات الاتصال. يجب دمج مهارات الاتصال في التدريب الذي يمر به القادة في المؤسسات التي يتم تدريبهم فيها. تتمثل بعض الطرق الأخرى لضمان مهارات تواصل أفضل للقادة في ضمان مشاركتهم في أنشطة المجموعة ، وخاصة المجموعات التي تتطلب استخدام هذه المهارات. هذا الادعاء يعني أنه يجب تشجيع القادة في وقت مبكر بما يكفي لتولي قيادتهم في شكل التواصل. الطريقة الأخرى التي يمكن استخدامها لتطوير مهارات الاتصال لدى القادة هي توفير الكتيبات والدروس حول نفس القضية. عندما يكتسب القادة مهارات الاتصال ، يمكنهم استخدامها للتأثير على فرقهم لتحقيق أفضل.

خاتمة

التأثير الوسيط للجنة التدقيق الفعالة على العلاقة بين تجربة التدقيق وفعالية التدقيق الداخلي في القطاع العام باستخدام تصور المدققين الداخليين. التأثير الكبير لتجربة التدقيق على فعالية التدقيق الداخلي والتأثير الوسيط للجنة التدقيق الفعالة على هذه العلاقة ، مما يعني أنه بالنسبة لمؤسسات القطاع العام لتحقيق فعالية تدقيقها الداخلي ، فإن تجربة التدقيق هذه ، ولجنة تدقيق فعالة يجب أن تولى الاعتبار الواجب. جمع البيانات من الحكومة المحلية فقط على الرغم من كونها جزءاً من إعداد القطاع العام، لعمليات التدقيق الداخلي المختلفة لمؤسسات القطاع العام في البلدان المختلفة على الرغم من القيود المذكورة أعلاه ، فعالية التدقيق الداخلي من خلال تقديم أدلة عملية على خبرة التدقيق ولجنة تدقيق فعالة بشأن فعالية التدقيق الداخلي

المصادر والمراجع

- Abd Manaf, N. A. (2010). The impact of performance audit: The New Zealand experience.
- Abdul-Rahman, A. R., & Goddard, A. (1998). An Interpretive Inquiry of Accounting Practices in Religious Organisations in Malaysia - Emergent Theoretical Perspectives. *Financial Accountability and Management*, 14(3), pp. 183- 202.
- Buchanan, R., & Simpkins, K. (2001). A New Age for Public Auditing. *Chartered Accountants Journal* (July), pp. 8-12.
- Glynn, J. J. (1985a). Value for Money Auditing - An International Review and Comparison. *Financial Accountability and Management*, 1(2), pp.113-128.
- Guthrie, J. E., & Parker, L. D. (1999). A Quarter of a Century of Performance Auditing in the Australian Federal Public Sector: A Malleable Masque. *Abacus*, 35(3), pp. 302-332.
- Hood, C. (1991). A Public Management for All Seasons? *Public Administration*, 69, pp. 3-19.
- Morin, D. (2001). Influence of Value for Money Audit on Public Administrations: Looking Beyond Appearances. *Financial Accountability and Management*, 17(2), pp. 99-117.
- Mulgan, R. (2001). Auditors-General: Cuckoos in the Managerialist Nest? *Australian Journal of Public Administration*, 60(2), pp. 24-34.

- Skærbæk, P. (2009). Public sector auditor identities in making efficiency auditable: The National Audit Office of Denmark as independent auditor and modernizer. *Accounting, Organizations and Society*, 34(8), 971-987.
- Mihret, D. G., & Yismaw, A. W. (2007). Internal audit effectiveness: an Ethiopian public sector case study. *Managerial auditing journal*.
- Glynn, J., Gray, A., & Jenkins, B. (1992). Auditing the three Es: the challenge of effectiveness. *Public Policy and Administration*, 7(3), 56-70.

دور التطوير التنظيمي في رفع كفاءة أداء العاملين بجامعة المجمعة المملكة العربية السعودية (2021-2022)

د. ضياء الدين على مكرب¹

بروف. محمد حجاج²

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين التطوير التنظيمي وكفاءة الأداء. إتبعنا الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي. أهم نتائج الدراسة وجود علاقة ايجابية وغير معنوية بين ادارة التغيير والتدريب المستمر، ووجود علاقة ايجابية ومعنوية بين اتجاهات العاملين والتدريب المستمر. توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بتنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين في كل المستويات التنظيمية بجامعة المجمعة، وضرورة الاهتمام بالتطوير التنظيمي باعتبار أنه يعد وسيلة فعالة تمكن الإدارة من القيام بدورها من خلال تطور الفكر الإداري التقليدي.

كلمات مفتاحية: التطوير التنظيمي، كفاءة الأداء، جامعة المجمعة.

Abstract

This study aimed to test the relationship between organizational development and performance efficiency. The study followed the descriptive and analytical approach. The most important results of the study are the existence of a positive and non-moral relationship between change management and continuous training, and the existence of a positive and moral relationship between employee attitudes and continuous training. The study recommends the need to pay attention to the development of positive attitudes for employees at all organizational levels at Majmaah University, and the need to pay attention to organizational development, as it is an effective means that enables the administration to play its role through the development of traditional administrative thought.

. **Keywords:** Organizational Development, Performance, Efficiency. Majmaah University

¹ أستاذ مساعد، كلية إدارة الأعمال، جامعة المجمعة، المملكة العربية السعودية.

² بروف. محمد حجاج . الأستاذ بجامعة المجمعة - كلية العلوم - قسم الرياضيات.

مقدمة

تعد عملية رفع كفاءة الأداء بجامعة الجامعة أحد الجوانب الهامة التي تضمن بقائها واستمرارها في ظل المتغيرات التي تحدث ببيئتها الداخلية أو الخارجية، هذا بجانب ظروف المنافسة التي تسود الجامعات بالملكة العربية السعودية، لذا تعتبر عملية التطوير التنظيمي الدائم والمستمر في مختلف المجالات السمة الأساسية التي تتميز بها حركة الجامعة، وبدون ذلك تتوقف الأمور عند نقطة معينة، ويصبح كل شيء عند ذلك في حالة تقادم وجمود، وبما أن عملية كفاءة الأداء تعد من الأمور المهمة التي تأتي في مقدمة اهتمامات وأعباء المدير، فقد كان من الضروري لهذه العملية أن تحظى بالتطوير والتحديث المستمر من خلال التعرف على أهم المعوقات التي تحول دون تحقيق كفاءة الأداء على أسس سليمة. وقد أضحت قضية تحديث الجامعات وتطويرها من أهم قضايا تحديث الإدارة، لا سيما ما يسمى بالتطوير التنظيمي، هذا يرتبط بالعديد من العمليات التنظيمية ومفاهيم كفاءة الاداء، مثل إعادة الهيكلة والتغيير الشامل والتخطيط الاستراتيجي والتغيير التنظيمي وغير ذلك من المفاهيم والعمليات، وذلك بهدف التأقلم مع متغيرات البيئة المحيطة بالمنظمات. تتمثل مشكلة الدراسة في الضجوة التي وجدها الدارسان بعد اطلاعهما على عدد من الدراسات السابقة حيث تمثلت في عدم وجود دراسة تربط بين محوري الدراسة (التطوير التنظيمي، ورفع كفاءة الاداء) ، لذلك تم صياغة مشكلة الدراسة من منطلق الضجوات التي وجدها الدارس في الدراسات السابقة في السؤال الرئيس التالي: ما هو دور التطوير التنظيمي: (إدارة التعبير، ملائمة الهيكل التنظيمي، اتجاهات العاملين) في رفع كفاءة الأداء الإداري: (التدريب المستمر، فعالية الأداء) . ولتوضيح المشكلة بصورة أكثر دقة تم عرض التساؤلات التالية : هل تؤثر إدارة التغيير على فعالية الأداء بالجامعة؟ ما هو دور إدارة التغيير في التدريب المستمر هل تؤثر ملائمة الهيكل التنظيمي على التدريب المستمر؟ كيف تؤثر اتجاهات العاملين على التدريب فعالية الاداء؟ هدفت الدراسة إلى إثراء البحث العلمي ، تبين أثر إدارة التغيير في فعالية الأداء ، وتوضيح دور ملائمة الهيكل التنظيمي في تحقيق فعالية الأداء. تستمد الدراسة أهميتها من العلمية من الدور الذي يلعبه التطوير التنظيمي في تطوير كفاءة الأداء الإداري والتنظيمي ، وبالتالي تحقيق مستويات أداء عالية بالمقارنة مع المنافسين من الشركات العاملة بنفس القطاع، وهذا ما يتطلب من الشركات التعرف على احتياجات زبائنها

وتحركات منافسيها في السوق وتعد هذه الدراسة مكملية للدراسات السابقة التي تبين التطوير التنظيمي بأبعاده (إدارة التغيير، ملائمة الهيكل التنظيمي، اتجاهات العاملين) كمتغير مستقل علي كفاءة الأداء الإداري بأبعاده (التدريب المستمر، فعالية الأداء) كمتغير تابع ، وأهميتها العملية ، و تعتبر هذه الدراسة خطوة للقيام بمزيد من الدراسات التي تبين أهمية التطوير التنظيم في رفع كفاءة الأداء الإداري بالنسبة للجامعات بمجال التامين للتأقلم مع المتغيرات التي تحدث بالبيئة المحيطة بها. بنيت الدراسة على أن هنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التطوير التنظيمي وكفاءة أداء منظمات الاعمال، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في عرض المفاهيم الفلسفية لمتغيرات الدراسة، هذا بجانب المنهج الإحصائي وذلك من خلال استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). ثم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة صممت خصيصاً لهذا الغرض، والبيانات الثانوية من الكتب والمراجع، الدوريات والمقالات والتقارير والبحوث، والإنترنت. تمثل مجتمع الدراسة من بعض الموظفين وأعضاء هيئة التدريس العاملين بجامعة المجمعة والبالغ عددهم (51) عينة.

مشكلة البحث:

إلى أي مدى يمكن للتطور التنظيمي المساهمة في تحسين مستوى العاملين ورفع كفاءتهم بجامعة المجمعة.

فروض البحث:

الفرضية الأولى: تساهم ادرة التغيير في التطور التنظيمي.

الفرضية الثانية: لا تلعب ملائمة الهيكل التنظيمي دور في التطور التنظيمي

الفرضية الثالثة: تلعب اتجاهات العاملين دوراً كبيراً في تطور الأداء التنظيمي.

الفرضية الرابعة: لا تساهم فعالية الأداء في التطور التنظيمي.

أهمية البحث:

تأتى أهمية البحث من أهمية التطور التنظيمي والدور الكبير الذى يلعبه في تحسين مستويات الاداء. كما تأتى أهميتها العملية في مساعدة متخذي القرار بالاهتمام بالتطور التنظيمي لدوره الكبير والفعال في زيادة كفاءة الأداء بالجامعة.

منهجية البحث:

إتبع الباحثون المنهج الوصفي والتحليلي. حيث تم جمع البيانات من مصادر ثانوية وهى عبارة عن الأدبيات والدراسات التي كتبت في مجال البحث. ومصادر أولية عبارة عن إستبانه تم توزيعها وتحليلها إحصائياً بواسطة برنامج SPSS الحزم الإحصائية.

الدراسات السابقة

درست نضال جميل 2016م إستراتيجيات التطوير التنظيمي وتحقيق الأهداف التنظيمية الدور الوسيط للتعليم التنظيمي هدفت الدراسة إلى قياس أثر استراتيجية التطوير التنظيمي في الأهداف الاستراتيجية بوجود التعلم التنظيمي كمتغير وسيط، وتم استخدام العديد من الوسائل والأساليب الإحصائية (الوصفية والاستدلالية) وباستخدام برنامج المدعوم ببرنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعي (SPSS) وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: وجود أثر ذي دلالة احصائية لاستراتيجية التطوير التنظيمي بأبعادها (التشخيص، التصميم التقييم، النشر، والتعزيز) على الأهداف الاستراتيجية بأبعادها (الربحية، النمو، السمعة التنظيمية، قيادة السوق، والمسؤولية الاجتماعية) وقد أوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها: ضرورة توعية شركات الصناعات الدوائية الأردنية بأهمية تطبيق استراتيجية التطوير التنظيمي كأحد أهم الادوات التي يمكن أن تمكن شركات الصناعات الدوائية في التغلب على المشاكل والعقبات التي يمكن أن تطرأ من وقت لآخر والتي يمكن أن تعيق تقدم ونجاح هذه الشركات. تناول اسعد عكاشة 2008م أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي. وهدفت الدراسة للتعرف على واقع الثقافة التنظيمية بشركات الاتصالات الفلسطينية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت لعدد من النتائج منها: وجود أثر إيجابي للثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي بشركة الاتصالات الفلسطينية. وأوصت بضرورة زيادة درجة اهتمام العاملين بالقيم الإيجابية التي تسهم في زيادة مستوى الكفاءة الإدارية. تناولت ريم الشريف 2013م دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، حيث هدفت الدراسة لتوضيح دور التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والأساليب الإحصائية الملائمة برنامج

الرمز الإحصائية للعلوم الاجتماعي (SPSS)، وأشارت لعدد من النتائج منها : وجود بعض التحديات التي تواجه عملية التطوير تتمثل في طول الإجراءات وعدم ملائمة ظروف ومكان العمل للعاملين. وأوصت بتوعية الإدارة العليا بأهمية مشاركة العاملين عند القيام بعمليات التغيير من أجل كتب تقتهم وتأييدهم - دراسة (Winefield & Bronwyn, 2002). هدفت إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين عبء العمل وضغط العمل والرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي، وقد تم إختيار عينة عشوائية تكونت من 30 مشاركا من الممارسين لمهنة الرعاية الصحية في استراليا والذين تتراوح أعمارهم بين 35-45 عام و توصلت الدراسة إلى أن الرضا عن الدعم الوظيفي المقدم كان أفضل من الرضا عن ضغوط العمل، وأوصيت الدراسة بضرورة اعادة النظر في نظم تقييم الأداء الوظيفي في مؤسسات الرعاية الصحية، وتناول أوبكر وآخرون 2000م، متطلبات ومعوقات التطوير التنظيمي وإدارة التغيير في المنظمات الحكومية حيث هدفت الدراسة للتعرف على ثقافة الأفراد بشأن التطوير التنظيمي، وتوصيف اتجاهاتهم بشأنها، والتعرف على مجالات تنفيذ عملية التطوير التنظيمي، وتحديد أسباب فشل بعض جهود التطوير التنظيمي، وتقييم جهود التطوير التنظيمي. إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة الى المنهج الاحصائي وذلك من خلال استخدام برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود انخفاض وتباين في ثقافة الأفراد بشأن عملية التطوير التنظيمي، ووجود اتجاهات سلبية لدى الأفراد تجاه فعالية التطوير التنظيمي، وعدم اقتناع وتحمس الأفراد لعملية التطوير التنظيمي، بجانب عدم إدراك مفهوم ومستوى جودة نتائج عملية التطوير التنظيمي لدى المستفيدين منها. تناول مؤيد الشخانة 2015م في دراسته جودة نظم إدارة الموارد البشرية الالكترونية وأثرها على جودة الأداء حيث هدفت الدراسة للتعرف على دور ادارة الموارد البشرية الالكترونية و أثرها في جودة الأداء الوظيفي لدى شركة الاتصالات الاردنية، وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاساليب الاحصائية الملائمة ببرنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) و أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية في جودة الأداء الوظيفي، واوصت الدراسة بضرورة التعرف على نوع تكنولوجيا المعلومات المناسبة والمتفقة مع طبيعة ادارة الموارد البشرية. وتناول أبو بكر الحسن

2014م في دراسته دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة، وقد هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية المسؤولية الاجتماعية وجعلها كأداة تقييمية من بين مجموعة من الأساليب التي تعتمد عليها المنظمة في عملية التقييم، وقد استخدمت هذه الدراسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية الآتية: الاقتصادية والقانونية والأخلاقية، والإنسانية وأستخدمت الدراسة على المنهج الوصفي، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: إن الالتزام والتطبيق الصحيح للمسؤولية الاجتماعية في الشركات أو المؤسسات يعمل على تحسين أداء المنظمة ويحقق جميع أهداف أصحاب المصالح، ومن التوصيات التي أوصت بها الدراسة: على المنظمات ضرورة تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية من أجل تحسين أداء المنظمة. درس عبد الله الروحانة 2013م أثر جودة أنظمة الموارد البشرية الالكترونية على كفاءة أداء العاملين. هدفت الدراسة للتعرف على أثر أنظمة الموارد البشرية الالكترونية على كفاءة أداء العاملين، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي بالدراسة. وتوصلت لعدد من النتائج منها أن جودة أنظمة الموارد البشرية ليس لها تأثير واضح على كفاءة الأداء. كما أوصت بضرورة تكثيف برامج التدريب لتطوير مهارات الموظفين استخدام تطبيقات أنظمة إدارة الموارد البشرية بشكل فعال.

مصطلحات الدراسة

التطوير التنظيمي: منهج معرفي يعتمد على افتراضات العلوم السلوكية ويهدف إلى زيادة فاعلية المنظمة عبر إحداث تغيير مخطط فعملياتها وسلوكيات أفرادها والتكنولوجيا المستخدمة (نضال احمد 2016م).

الكفاءة: تعرف بأنها القدرة على الأداء بصورة مرضية، وتعرف بأنها الصلاحية والقدرة على إتمام هدف ما، أو عملية ما بنجاح وفقاً لما هو محدد له. (احمد ماهر 2007م).

الأداء لغة: يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل، اصطلاحاً: يعلى انعكاس لكيفية استخدام منسوبي المؤسسة المدارة العادية والبشرية (ريم الشريف 2013م).

كفاءة الأداء لمنظمات الأعمال: تشير الكفاءة الإدارية إلى مهارات التوجه بالأفراد والتوجه بالمهام الموصلة والقيادة والإدارة الفعالة، في حين أن الممارسات الإدارية تتعلق باستخدام منهجيات وممارسات رسمية لضمان الأداء الفعال لعملية الشركة،

وهناك من يدعي بأن الكفاءة الإدارية في أداء الشركات توثق على معدل نمو التطوير التعليمي، ففي حالة توسع حجم الشركة، تصبح أكثر تعقيداً وبالتالي تزداد الحاجة إلى ممارسات إدارية أكثر تطوراً (حبيب سميح، دس)

إدارة التغيير: تعرف إدارة التغيير على أنها: تحرك الإدارة لمواجهة الأوضاع الجديدة وإعادة ترتيب الأمور بعيد فايد من عوامل التغيير الإيجابي، وتجنب أو تقليل عوامل التغيير السلبي أي أنها تعبر عن كيفية استخدام أفضل الطرق الاقتصادية والفعالة لإحداث التغيير لخدمة الأهداف المنشودة (سوفي نبيل 2011م)

اتجاهات العاملين: تعبر اتجاهات الفرد نحو شيء معين عن موقفه من ذلك الشيء سواء بالقبول أو الرفض أو ميل لاتجاه أو كرهه . وبذلك فالاتجاهات يمكن أن تكون مشاعر أو قد تترجم إلى سلوك (سوفي نبيل 2011).

التدريب المستمر: برنامج تطوير المهارات والخبرات والمعارف التنظيمية بشكل متواصل (احمد نضال 2016).

فعالية الأداء: مدى قدرة المشروع أو المنظمة على تحقيق أهدافها، والمقصود بفعالية الإدارة أي مدى قدرة الإدارة على تحقيق أهداف المنظمة، وذلك من خلال قدرتها على إتمام التفاعل الأمثل بين مدخلات الإنتاج (ثابت ادريس 200001 م).

مفهوم التطوير التنظيمي

يعتبر التطوير التنظيمي من التطبيقات الرئيسة للتغيير بغرض تجديد العمليات التعليمية من خلال التركيز على الثقافة التنظيمية، والسلوك التنظيمي، والهيكل التنظيمي، وإجراءات وطرق العمل . يعرف التطوير التنظيمي على أنه تطبيق واسع ومنظم ومبني على علم المعرفة السلوكية ويهدف إلى التطوير المخطط، ولتعزيز الاستراتيجيات التنظيمية والعمليات لتحسين فاعلية المنظمة، ولتجديد عملياتها وخاصة من خلال التشخيص والإدارة الفعالة والجماعية لثقافة المنظمة ، مع تشديد خاص على عمل الفريق الرسمي، والفريق المؤقت والعلاقة المتبادلة بين الجماعات وذلك بمعاونة الاستشاريين وباستخدام التكنولوجيا والنظريات الخاصة بالعلوم السلوكية التطبيقية (السكرانة بلال 2009م).

مبررات التطوير التنظيمي

- تناول عدد من الكتاب المبررات التي تدفع الجامعات الأحداث التطوير التعليمية نورد منها ما يلي أن التطوير قد يكون مطلوب في الحالات التالية (موسي اللوزي 2008م) .
- عندما يواجه التنظيم مشكلة ويشعر بحاجة حقيقة ماسة للتغير، سواء كان ذلك على المستوى الشخصي أو على مستوى المجموعات أو على مستوى التنظيم ككل، وقد يعني ذلك الصراع بين فردين أو مجموعتين مؤثرتين في التنظيم أو نقص أو غياب لروح الفريق داخل مجموعة تنظيمية معينة أو تنافس من مجموعتين أو نقص في الاتصال بين - مستويين تنظيميين في التكيف مع البيئة من قبل التنظيم ككل.
 - عندما تتسع فجوة الإبداع في التنظيم، أي عندما يتاح للتنظيم تحديد فجوة أو تباين بين ما هو كائن وما يجب أن يكون نتيجة لعوامل متعددة منها: عدم توفر نموذج ذهني مسبق لدى الإدارة عن الاستراتيجية التنظيم أو توفر رسائل لعوامل النمو والتطور الذاتية، عدم التوافق بين التقاليد والاسبقيات التي تراكت واستمرت في التنظيم وبين المعايير المؤدية للخلق والإبداع. وفشل التنظيم في استجابته للمتطلبات البيئة الخارجية والمجتمع، وهذا ينطبق سواء كان عملاً تجارياً لا يستجيب لرغبات الجمهور المتغير أو عملاً حكومياً يعجز عن مقابلة احتياجات المواطنين وتلبية احتياجاتهم.
- خصائص التطوير التنظيمي: يتصف التطوير التنظيمي ببعض الخصائص وهي كما يلي :
- الشمولية: أن التطوير التنظيمي يتطلب الاهتمام بالقوى البشرية العاملة، وكذلك التنظيم الداخلي المنظمة وأساليب العمل المطبقة وكذلك القوانين واللوائح.
- الاستمرارية: أن تطبيق التطوير التنظيمي يتطلب الاستمرارية في زيادة الفاعلية التنظيمية، وتحسين المداح العام بشكل دائم ومستمر.
- التدخل المخطط: لا يمكن أن يتم التطوير التنظيمي دون التخطيط مسبق
- لتشخيص المشاكل بدقة، لتجميع الجهود لمواجهتها .
- المشاركة: يجب على جميع أعضاء التنظيم المشاركة في التنفيذ عمليات التطوير التنظيمي في جميع المراحل لضمان مساهمتهم في تنفيذ عملية التطوير كونهم مشاركين فيها .

أهداف التطوير التنظيمي: تتمثل فيما يلي:

- أ/ جعل المنظمة نظاماً متطوراً ذو فلسفة إدارية أساسها تفاعل الأفراد كفريق عمل .
- ب/ زيادة قدرة المنظمة على التكيف مع المتغيرات البيئية المختلفة.
- ج/ تغيير التقاليد التي تحد من الابتكار والابداع.
- د/ تمكين المنظمة من التعرف على المشكلات التي تقابلها وحلها بأسلوب علمي.
- هـ/ خلق مناخ صحي وفعال في المنظمة ككل .
- و/ زيادة حركه الفريق.

مفهوم مصطلح الاداء : يشير الأداء إلى درجة تحقيق واتمام المهمات المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي تحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة . وغالبا ما يحدث لبس وتداخل للنتائج التي حققها الفرد مثلا الطالب قد يبذل جهدا كبيرا في الاستعداد للإمتحانات، ولكنه يحصل على درجات منخفضة، وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عاليا بينما الأداء منخفض . القيام بالشيء أو تأدية عمل محدد أو إنجاز مهمة أو نشاط معين، بمعنى أن الأداء هو: قيام الشخص بسلوك ما، وذلك لتحقيق هدف محدد فقد تكون إشباع حاجة معينة أو حل مشكلة ما أو التخطيط المشروع ما (ابو النصر مدحت 2008م) .

محددات الأداء: الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدين أو المهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على انه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من(اسعد عكاشة 2008) الجهد القدرات، وإدراك الدور (المهام) ، ويشير الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) في الطاقة الجسمانية والعقلية، التي يبذلها الفرد لأداء مهمته، أما القدرات فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة.

العوامل البيئية المؤثرة على الأداء الوظيفي: هناك بعض العوامل يجب أن تأخذ في الاعتبار لأنها حقيقة وموجودة بالفعل، مثل (الظروف المادية، الأداء، الضوضاء، ترتيب الآلات، درجة الحرارة التعليم، التصميم التنظيمي، الأشراف).

الجانب التطبيقي

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من موظفي جامعة الجامعة بمختلف مسمياتهم ووصفهم الوظيفي

عينة الدراسة: اختار الباحث عينة قصدية من مجتمع البحث وذلك بغرض الحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع 60 استمارة استبيان على المستهدفين وتم استلامها.

أسلوب جمع البيانات:

أداة الدراسة: بعد الاطلاع على أدبيات البحث والدراسات السابقة، قام الباحثون بتصميم استبيان يتناسب مع موضوع الدراسة وأهدافها وذلك لجمع البيانات من أفراد العينة وقد تم مراعاة أن يكون الاستبيان مكون من قسمين:

القسم الأول: يحتوي على البيانات الديمغرافية (الشخصية) لأفراد عينة الدراسة، وقد تضمن هذا القسم (25) سؤال.

القسم الثاني: يحتوي على الأسئلة المتعلقة بفرضيات البحث تضمن هذا القسم (25) سؤال موزعة على خمسة فرضيات للقياس من خماسية ليكرت التي تتدرج من (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) وحسب تسلسل خماسية ليكرت فإن أوافق بشدة يعني (5)، أوافق (4)، محايد (3)، لا أوافق (2)، لا أوافق بشدة (1) حيث تمثل أوافق وأوافق بشدة الجانب الإيجابي بينما لا أوافق ولا أوافق بشدة تمثل الجانب السلبي؛ في حين محايد تعني تردد الإجابة يعني دم التأكد وبهذا يتم استبعادها فالحكم ويوضح الجدول ادناه توزيع الأوزان علي مستويات الموافقة.

الأساليب الإحصائية :

البرنامج المستخدم في تحليل بيانات الدراسة: لتحليل بيانات أسئلة الاستبانة استخدم الباحث برنامج SPSS اختصار (Statistical package for social science) وهي تعني الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، ويعتبر هذا البرنامج من أفضل البرامج المستخدمة في عمليات التحليل الإحصائي، ويختص هذا البرنامج في تحليل البيانات سواء كان تحليليا وصفايا أو استنباطيا، أو ما يعرف باختبارات الفروض، الإحصاءات الوصفية متمثلة في التوزيعات التكرارية ومقاييس النزعة المركزية والتشتت والتي تم استخدامها

للحصول على قرارات عامة عن خائص وملامح تركيبة مجتمع البحث وتوزيعه، والرسومات البيانية، واختبار (مربع كاي) لدلالة الفروق بين الآراء واختبار فرضيات الدراسة.

أولاً: الإحصاءات الوصفية

الفرضية الأولى: تساهم ادارته التغير في التطور التنظيمي.

1- الإحصاءات

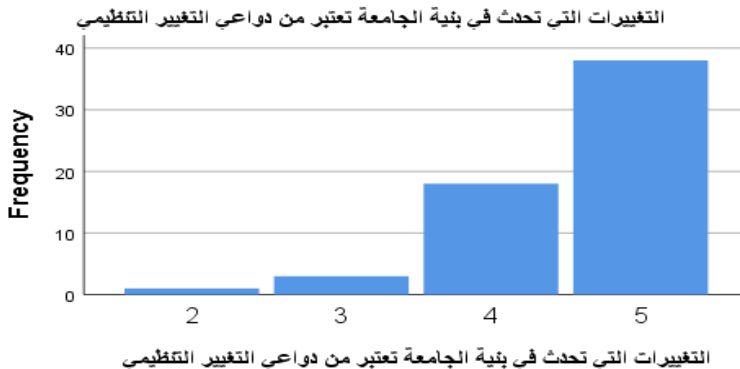
Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
التغييرات التي تحدث في بنية الجامعة تعتبر من دواعي التغيير التنظيمي	60	2	5	4.55	.675
عدم الاهتمام بعملية التغيير التنظيمي المستمر تحول دون تحقيق أهداف الجامعة	60	1	5	4.43	.745
يساهم التغيير التنظيمي بالجامعة في زيادة فهم وإدراك العاملين	60	3	5	4.40	.616
أبرز أهداف التغيير التنظيمي هو العمل على تغيير اتجاهات العاملين وزيادة القدرات والمهارات الجيدة	60	3	5	4.42	.645
تواجه عمليات التغيير التنظيمي بالجامعة دوماً بحالة من الرفض	60	2	5	4.05	1.016
Valid N (listwise)	60				

المصدر: إعداد الباحث، باستخدام spss، من واقع بيانات الدراسة الميدانية 2022م

ب- التوزيعات التكرارية والرسم البياني لكل عبارة

1- التغييرات التي تحدث في بنية الجامعة تعتبر من دواعي التغيير التنظيمي.

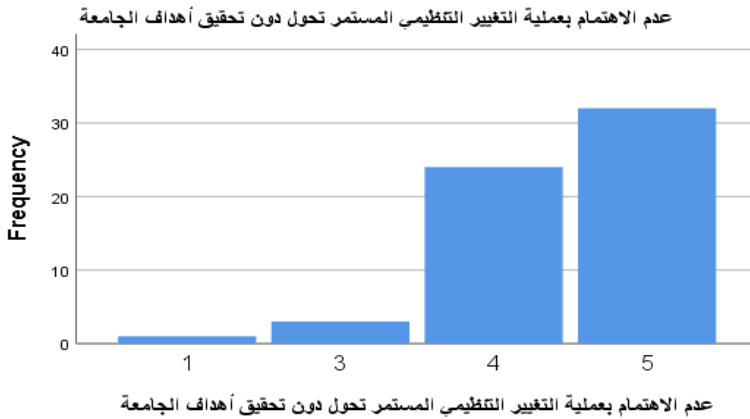
الرسم البياني:



يتضح من الرسم البياني ان الخيار (أوافق بشدة) اعلى قيمة تكرارية مما يدل على التغييرات التي تحدث في بنية الجامعة تعتبر من دواعي التغيير التنظيمي.

2- عدم الاهتمام بعملية التغيير التنظيمي المستمر تحول دون تحقيق أهداف الجامعة.

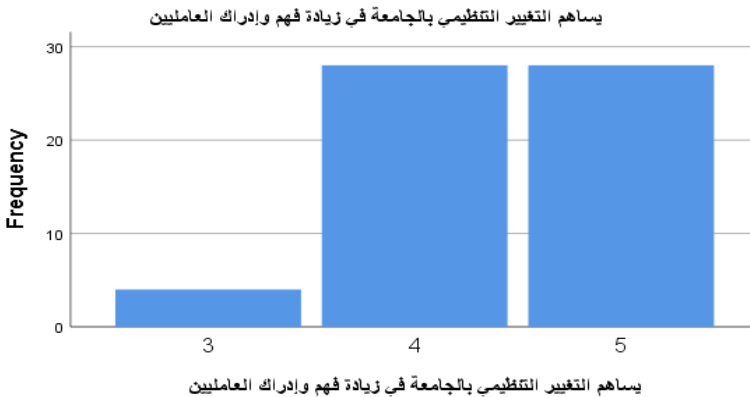
الرسم البياني



يتضح من الرسم البياني ان الخيار (أوافق بشدة) اعلى قيمة تكرارية مما يدل على عدم الاهتمام بعملية التغيير التنظيمي المستمر تحول دون تحقيق أهداف الجامعة.

3- يساهم التغيير التنظيمي بالجامعة في زيادة فهم وإدراك العاملين.

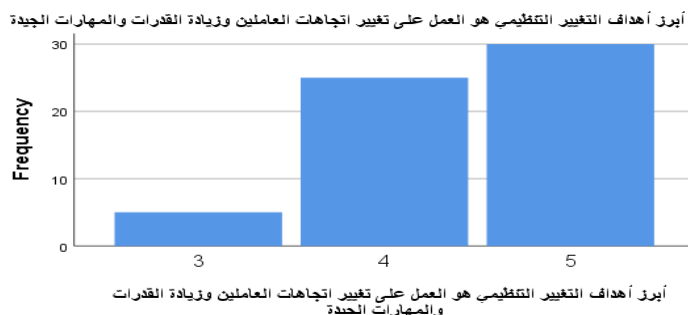
الرسم البياني



يتضح من الرسم البياني ان (أوافق وأوافق بشدة) أعلى قيمة تكرارية مما يدل على مساهمة التغيير التنظيمي بالجامعة في زيادة فهم وإدراك العاملين

4- أبرز أهداف التغيير التنظيمي هو العمل على تغيير اتجاهات العاملين وزيادة القدرات والمهارات الجيدة.

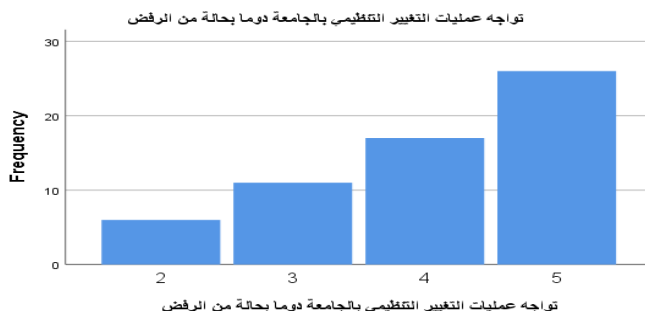
الرسم البياني



يتضح من الرسم البياني ان الخيار (أوافق ووافق بشدة) أعلى قيمة تكرارية مما يدل على ان أبرز أهداف التغيير التنظيمي هو العمل على تغيير اتجاهات العاملين وزيادة القدرات والمهارات الجيدة.

5- تواجه عمليات التغيير التنظيمي بالجامعة دوما بحالة من الرفض.

الرسم البياني



يتضح من الرسم البياني ان الخيار (أوافق بشدة) أعلى قيمة تكرارية مما يدل على تواجه عمليات التغيير التنظيمي بالجامعة دوما بحالة من الرفض.

الفرضية الثانية: تلعب ملائمة الهيكل التنظيمي دور في التطور التنظيمي.

1- الإحصاءات

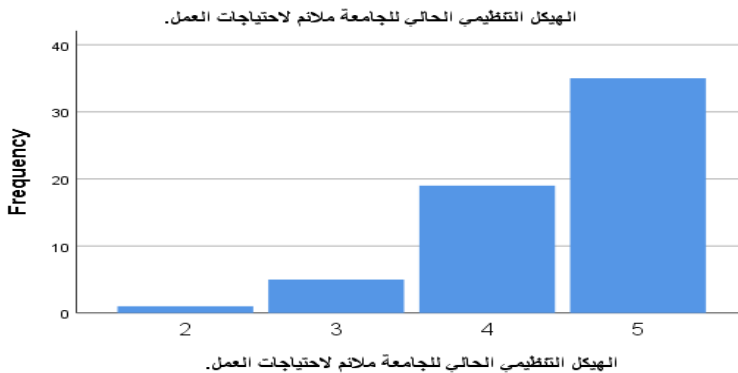
Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Error	Statistic
الهيكل التنظيمي الحالي للجامعة ملائم لاحتياجات العمل.	60	2	5	4.47	.093	.724
الهيكل التنظيمي الحالي بالجامعة يساعد على تحقيق أهدافها	60	2	5	4.43	.090	.698
الهيكل التنظيمي الجيد بالجامعة يساعد على تحسين عملية التطور بصورة مستمرة	60	3	5	4.32	.084	.651
تصميم الهيكل التنظيمي وفق متطلبات واحتياجات واهداف الجامعة يدعم موقف الجامعة التنافسي.	60	3	5	4.47	.084	.650
إهمال تطبيق الأساليب العملية عند تصميم الهيكل التنظيمي يحول دون تحقيق أهداف الجامعة المرسومة.	60	2	5	4.53	.090	.700
Valid N (listwise)	60					

المصدر : إعداد الباحث ، باستخدام spss ، من واقع بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

ب- التوزيعات التكرارية والرسم البياني لكل عبارة.

1- الهيكل التنظيمي الحالي للجامعة ملائم لاحتياجات العمل.

الرسم البياني

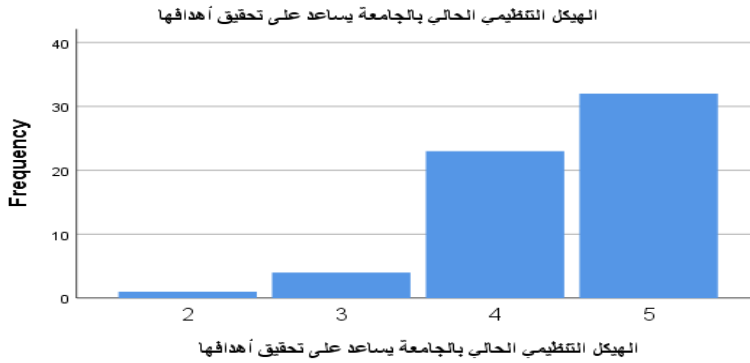


يتضح من الرسم البياني ان (أوافق بشدة) أعلى قيمة تكرارية مما يدل على أن

الهيكل التنظيمي الحالي للجامعة ملائم لاحتياجات العمل.

2- الهيكل التنظيمي الحالي بالجامعة يساعد على تحقيق أهدافها.

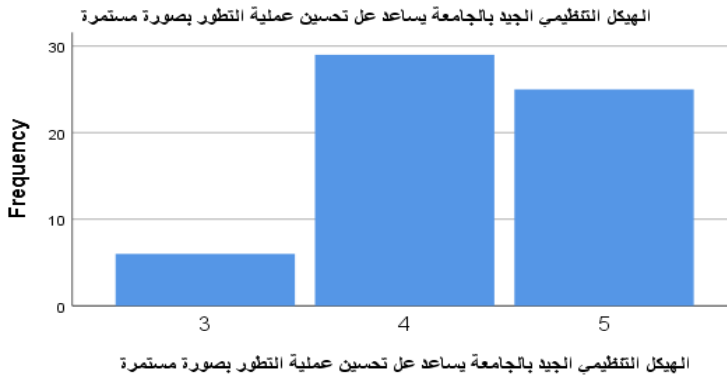
الرسم البياني



يتضح من الرسم البياني ان (أوافق) اعلى قيمة تكرارية مما يدل على ان الهيكل التنظيمي الحالي بالجامعة يساعد على تحقيق أهدافها.

3- الهيكل التنظيمي الجيد بالجامعة يساعد على تحسين عملية التطور بصورة مستمرة.

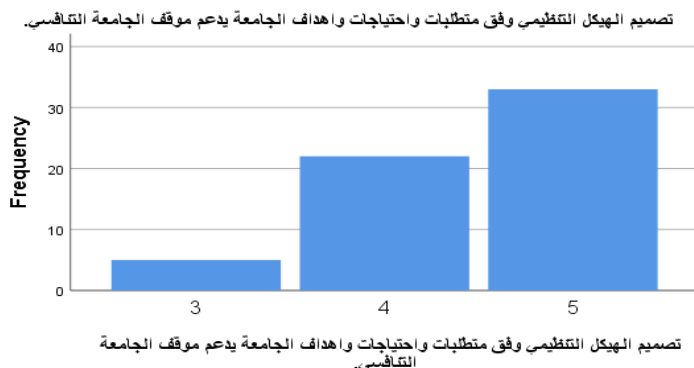
الرسم البياني



يتضح من الرسم البياني ان (أوافق وأوافق بشدة) اعلى قيمة تكرارية مما يدل على ان الهيكل التنظيمي الجيد بالجامعة يساعد على تحسين عملية التطور بصورة مستمرة.

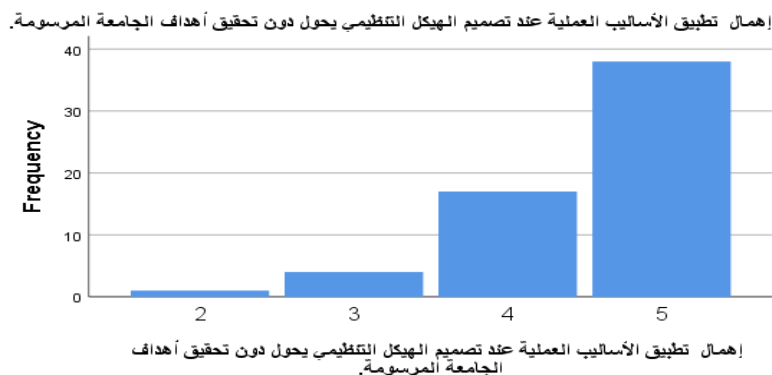
4- تصميم الهيكل التنظيمي وفق متطلبات واحتياجات واهداف الجامعة يدعم موقف الجامعة التنافسي.

الرسم البياني



يتضح من الرسم البياني ان (أوافق) أعلى قيمة تكرارية مما يدل على ان تصميم الهيكل التنظيمي وفق متطلبات واحتياجات واهداف الجامعة يدعم موقف الجامعة التنافسي.

5- إهمال تطبيق الأساليب العملية عند تصميم الهيكل التنظيمي يحول دون تحقيق أهداف الجامعة المرسومة.



يتضح من الرسم البياني ان (أوافق) أعلى قيمة تكرارية مما يدل على ان إهمال تطبيق الأساليب العملية عند تصميم الهيكل التنظيمي يحول دون تحقيق أهداف الجامعة المرسومة.

الفرضية الثالثة: تلعب اتجاهات العاملين دوراً كبيراً في تطور الاداء التنظيمي.

١- الإحصاءات

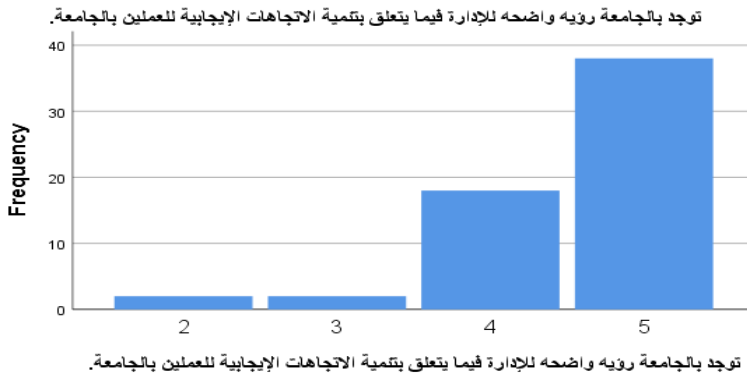
Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
توجد بالجامعة رؤيه واضحة للإدارة فيما يتعلق بتنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين بالجامعة.	60	2	5	4.53	.093	.724
تنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين بالجامعة تدعم موقف الجامعة الريادي وتكسيبها ميزة تنافسية.	60	2	5	4.45	.090	.699
تهتم الجامعة بتنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين في كل المستويات التنظيمية.	60	2	5	4.28	.101	.783
تنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين بالجامعة توضع من ضمن الخطط والسياسات واجبة التنفيذ.	60	2	5	4.45	.093	.723
تعتبر عملية تنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين بالجامعة من ابرز عوامل ارتفاع درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين.	60	3	5	4.45	.073	.565
Valid N (listwise)	60					

المصدر : إعداد الباحث ، بإستخدام SPSS ، من واقع بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

ب- التوزيعات التكرارية والرسم البياني لكل عبارة.

1- توجد بالجامعة رؤيه واضحة للإدارة فيما يتعلق بتنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين بالجامعة.

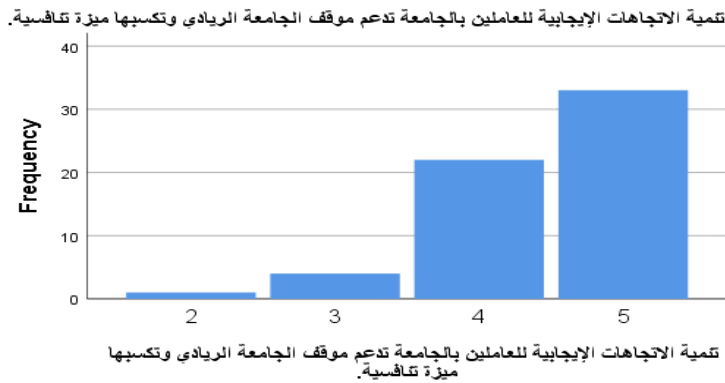
الرسم البياني



يتضح من الرسم البياني ان (أوافق يشده) اعلى قيمة تكرارية مما يدل على انه توجد بالجامعة رؤية واضحة للإدارة فيما يتعلق بتنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين بالجامعة.

2- تنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين بالجامعة تدعم موقف الجامعة الريادي وتكسيبها ميزة تنافسية.

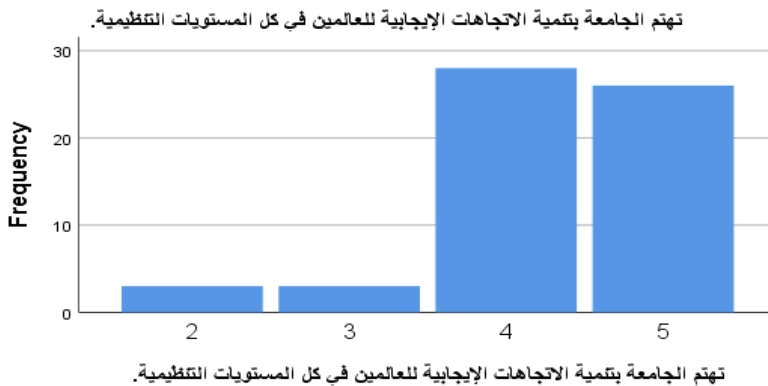
الرسم البياني



يتضح من الرسم البياني ان (أوافق) اعلى قيمة تكرارية مما يدل على ان تنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين بالجامعة تدعم موقف الجامعة الريادي وتكسيبها ميزة تنافسية.

3- تهتم الجامعة بتنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين في كل المستويات التنظيمية.

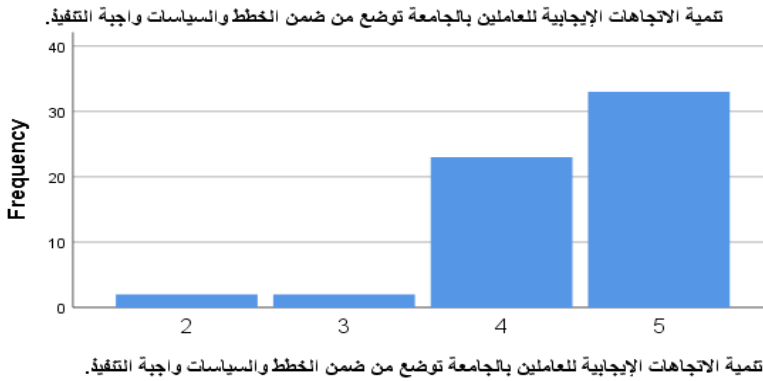
الرسم البياني



يتضح من الرسم البياني ان (أوافق) اعلى قيمة تكرارية مما يدل على اهتمام الجامعة بتنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين في كل المستويات التنظيمية.

4- تنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين بالجامعة توضع من ضمن الخطط والسياسات واجبة التنفيذ.

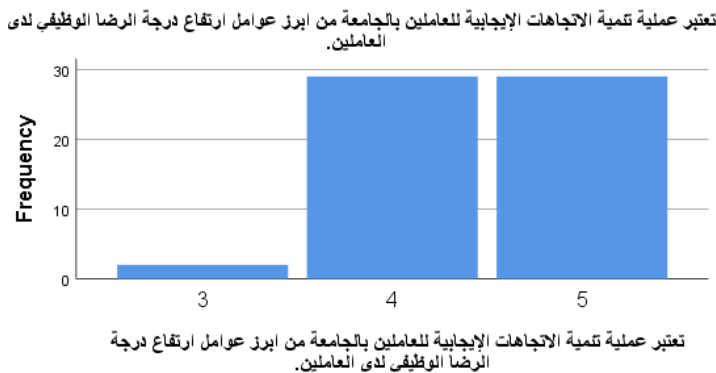
الرسم البياني



يتضح من الرسم البياني ان (أوافق) اعلى قيمة تكرارية مما يدل على ان تنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين بالجامعة توضع من ضمن الخطط والسياسات واجبة التنفيذ.

5- تعتبر عملية تنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين بالجامعة من ابرز عوامل ارتفاع درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين.

الرسم البياني



يتضح من الرسم البياني ان (أوافق) اعلى قيمة تكرارية مما يدل على انه تعتبر عملية تنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين بالجامعة من ابرز عوامل ارتفاع درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين.

الفرضية الرابعة: يلعب التدريب المستمر دورا في تطور الاداء التنظيمي.

١- الإحصاءات:

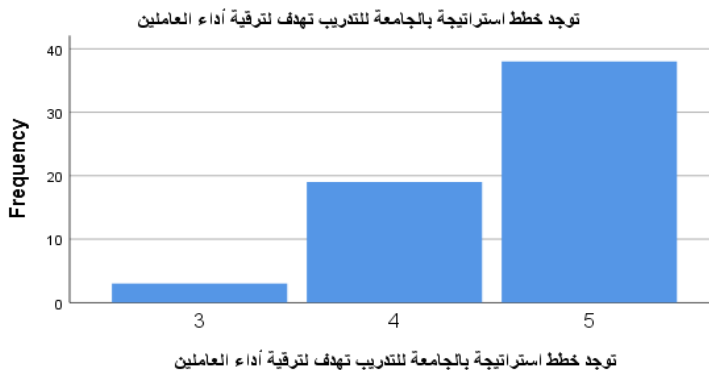
Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
توجد خطط استراتيجية بالجامعة للتدريب	60	3	5	4.58	.076	.591
تهدف لترقية أداء العاملين						
يتم تصميم البرامج التدريبية وفقا	60	2	5	4.37	.089	.688
لاحتياجات العاملين بالجامعة.						
تمنح فرص التدريب الخارجي دون الرجوع	60	2	5	4.10	.118	.915
لاحتياجات التدريب بالجامعة						
تهدف الإدارة من برامج التدريب الى تطوير	60	3	5	4.33	.085	.655
قدرات ومهارات الافراد العاملين بالجامعة.						
الجامعة تتبع برامج التدريب المستمر بهدف	60	3	5	4.32	.090	.701
مواكبة التغيرات التي تحدث في البنية						
المحيطة بها.						
Valid N (listwise)	60					

المصدر : إعداد الباحث ، باستخدام spss ، من واقع بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

ب- التوزيعات التكرارية والرسم البياني لكل عبارة.

1- توجد خطط استراتيجية بالجامعة للتدريب تهدف لترقية أداء العاملين.

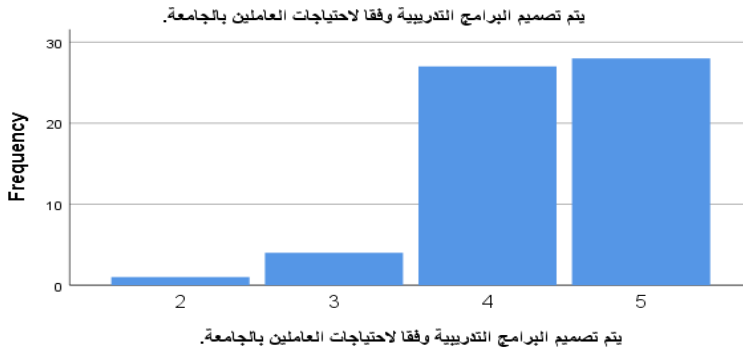
الرسم البياني



يتضح من الرسم البياني ان الخيار (أوافق) اعلى قيمة تكرارية مما يدل على أنه توجد خطط استراتيجية بالجامعة للتدريب تهدف لترقية أداء العاملين.

2- يتم تصميم البرامج التدريبية وفقا لاحتياجات العاملين بالجامعة.

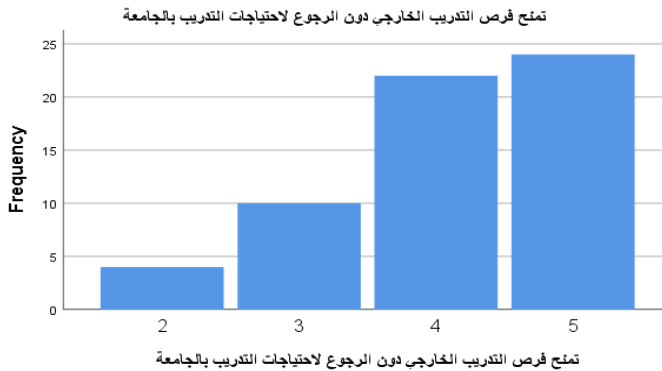
الرسم البياني



يتضح من الرسم البياني ان الخيار (أوافق) اعلى قيمة تكرارية مما يدل على أنه يتم تصميم البرامج التدريبية وفقا لاحتياجات العاملين بالجامعة.

3- تمنح فرص التدريب الخارجي دون الرجوع لاحتياجات التدريب بالجامعة.

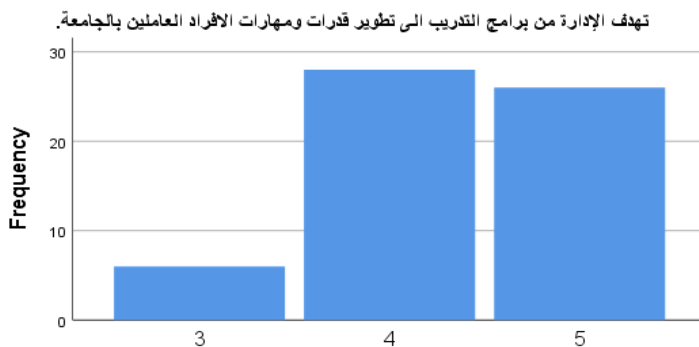
الرسم البياني



يتضح من الرسم البياني ان الخيار (أوافق) اعلى قيمة تكرارية مما يدل على أنه تمنح فرص التدريب الخارجي دون الرجوع لاحتياجات التدريب بالجامعة.

4- تهدف الإدارة من برامج التدريب الى تطوير قدرات ومهارات الافراد العاملين بالجامعة.

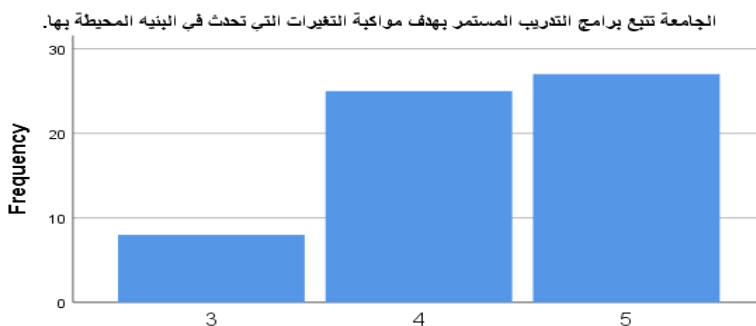
الرسم البياني



تهدف الإدارة من برامج التدريب الى تطوير قدرات ومهارات الافراد العاملين بالجامعة.

5- الجامعة تتبع برامج التدريب المستمر بهدف مواكبة التغيرات التي تحدث في البيئة المحيطة بها.

الرسم البياني



الجامعة تتبع برامج التدريب المستمر بهدف مواكبة التغيرات التي تحدث في البيئة المحيطة بها.

يتضح من الرسم البياني ان الخيار (أوافق) أعلى قيمة تكرارية مما يدل على أن الجامعة تتبع برامج التدريب المستمر بهدف مواكبة التغيرات التي تحدث في البيئة المحيطة بها.

ثانياً: مناقشة الفرضيات:

تم استخدام مربع كاي (Chi-square test) لمناقشة الفرضيات، ويتم فيول الفرضية إذا كانت القيم الاحتمالية لاختبار مربع كاي اقل من 5%، أو إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية.

الفرضية الأولى: تساهم ادارته التغير في التطور التنظيمي.

جدول (1) اختبارات مربع كاي لعببارات الفرضية الأولى

Test Statistics					
التغيرات	أبرز أهداف التغيير	يساهم التغيير	عدم الاهتمام	التي تحدث في	التغيرات
تواجه عمليات	التنظيمي هو العمل على	التنظيمي	بعملية التغيير	بنية الجامعة	تعتبر من
التغيير التنظيمي	تغيير اتجاهات العاملين	بالجامعة في	التنظيمي المستمر	تحول دون تحقيق	دواعي التغيير
بالجامعة دوما	وزيادة القدرات والمهارات	زيادة فهم	أهداف الجامعة	التنظيمي	بحالة من الرفض
الجيدة	17.500b	19.200b	47.333a	58.533a	Chi-Square
3	2	2	3	3	df
.002	.000	.000	.000	.000	Asymp. Sig.

المصدر : إعداد الباحث ، باستخدام spss ، من واقع بيانات الدراسة الميدانية 2022

من جدول (1) أعلاه وبالنسبة للعبارة الأولى نلاحظ أن القيمة الاحتمالية (0,000) وهي أقل من 5% وعليه فإن التغيرات التي تحدث في بنية الجامعة تعتبر من دواعي التغيير التنظيمي. وبالنسبة للعبارة الثانية نلاحظ أن القيمة الاحتمالية (0,000) وهي أقل من 5%، عليه فإن عدم الاهتمام بعملية التغيير التنظيمي المستمر تحول دون تحقيق أهداف الجامعة، بالنسبة للعبارة الثالثة نلاحظ أن القيمة الاحتمالية (0,000) أقل من 5%، وعليه فإن يساهم التغيير التنظيمي بالجامعة في زيادة فهم وإدراك العاملين، ومن العبارة الرابعة نلاحظ أن القيمة الاحتمالية (0,000) وهي أقل من 5% وعليه فإن أبرز أهداف التغيير التنظيمي هو العمل على تغيير اتجاهات العاملين وزيادة القدرات والمهارات الجيدة. ومن العبارة الخامسة نلاحظ أن القيمة الاحتمالية (0,002) وهي أقل من 5% وعليه فإن تواجه عمليات التغيير التنظيمي بالجامعة دوما

بحالة من الرفض. وعليه يشير اختبار مربع كاي الي صحة الفرضية الأولى وهي ان ادارته المتغير تساهم في التطور التنظيمي . بمستوى ثقة 95% وبمستوى معنوية 5%.

الفرضية الثانية: تلعب ملائمة الهيكل التنظيمي دور في التطور التنظيمي.

جدول (2) اختبارات مربع كاي لعبارات الفرضية الثانية

إهمال تطبيق الأساليب العملية عند تصميم الهيكل التنظيمي يحول دون تحقيق أهداف الجامعة المرسومة.	تصميم الهيكل التنظيمي وفق متطلبات واحتياجات واهداف الجامعة يدعم موقف الجامعة التنافسي.	الهيكل التنظيمي الجيد بالجامعة يساعد عل تحسين عملية التطور بصورة مستمرة	الهيكل التنظيمي الحالي بالجامعة يساعد على تحقيق أهدافها	الهيكل التنظيمي الحالي للجامعة ملائم لاحتياجات العمل.
56.667a	19.900b	15.100b	44.667a	47.467a
3	2	3	3	3
.000	.000	.001	.000	.000
Chi-Square	df	Asymp. Sig.	Chi-Square	df

المصدر : إعداد الباحث ، باستخدام spss ، من واقع بيانات الدراسة الميدانية 2022م

من جدول (2) أعلاه وبالنسبة للعبارة الاولى نلاحظ ان القيمة الاحتمالية (0,000) وهي اقل من 5% وعليه فان الهيكل التنظيمي الحالي للجامعة ملائم لاحتياجات العمل ، مون العبارة الثانية نلاحظ ان القيمة الاحتمالية (0,001) وهي اقل من 5% ، عليه فان الهيكل التنظيمي الحالي بالجامعة يساعد على تحقيق أهدافها ، ومن العبارة الثالثة نلاحظ ان القيمة الاحتمالية (0,000) اقل من 5%، وعليه فان الهيكل التنظيمي الجيد بالجامعة يساعد عل تحسين عملية التطور بصورة مستمرة ، ومن العبارة الرابعة نلاحظ ان القيمة الاحتمالية (0,000) اقل من 5%، وعليه فان تصميم الهيكل التنظيمي وفق متطلبات واحتياجات واهداف الجامعة يدعم موقف الجامعة التنافسي،، ومن العبارة الخامسة نلاحظ ان القيمة الاحتمالية (0,000) اقل من 5%، وعليه فان إهمال تطبيق الأساليب العملية عند تصميم الهيكل التنظيمي يحول دون تحقيق أهداف الجامعة المرسومة. وعليه يشير اختبار مربع كاي الي صحة الفرضية الثانية وهي ان ملائمة الهيكل التنظيمي يلعب دور في التطور التنظيمي بمستوى ثقة 95% وبمستوى معنوية 5%.

الفرضية الثالثة: تلعب اتجاهات العاملين دورا كبيرا في تطور الاداء التنظيمي .

جدول (3) اختبارات مربع كاي لعبارات الفرضية الثالثة

	تعتبر عملية تنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين بالجامعة من أبرز عوامل ارتفاع درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين.	تنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين بالجامعة توضع من ضمن الخطط والسياسات واجبة التنفيذ.	تهتم الجامعة بتنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين في كل المستويات التنظيمية.	تنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين بالجامعة تدعم موقف الجامعة الريادي وتكسبها ميزة تنافسية.	توجد بالجامعة رؤية واضحة للإدارة فيما يتعلق بتنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين بالجامعة.
Chi-Square	24,300b	48,400a	38,533a	46,000a	58,400a
df	2	3	3	3	3
Asymp. Sig.	.000	.000	.000	.000	.000

المصدر : إعداد الباحث ، باستخدام spss ، من واقع بيانات الدراسة الميدانية 2022

من جدول (3) أعلاه وبالنسبة للعبارة الأولى نلاحظ ان القيمة الاحتمالية (0,000) وهي اقل من 5% وعليه فان توجد بالجامعة رؤيه واضحه للإدارة فيما يتعلق بتنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين بالجامعة ، من العبارة الثانية نلاحظ ان القيمة الاحتمالية (0,000) وهي اقل من 5%عليه فان تنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين بالجامعة تدعم موقف الجامعة الريادي وتكسبها ميزة تنافسية.،ومن العبارة الثالثة نلاحظ ان القيمة الاحتمالية (0,000) وهي اقل من 5%، وعليه فان تهتم الجامعة بتنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين في كل المستويات التنظيمية. ومن العبارة الرابعة نلاحظ ان القيمة الاحتمالية (0,000) وهي اقل من 5%، وعليه فان تنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين بالجامعة توضع من ضمن الخطط والسياسات واجبة التنفيذ. ومن العبارة الخامسة نلاحظ ان القيمة الاحتمالية (0,000) وهي اقل من 5%، وعليه فان تعتبر عملية تنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين بالجامعة من أبرز عوامل ارتفاع درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين. وعليه يشير اختبار مربع كاي الي صحة الفرضية الثالثة اتجاهات العاملين تلعب دورا كبيرا في تطور الاداء التنظيمي بمستوى ثقة 95% وبمستوي معنوية 5%.

الفرضية الرابعة: يلعب التدريب المستمر دورا في تطور الاداء التنظيمي.

جدول (4) اختبارات مربع كاي لعبارات الفرضية الثانية

	توجد خطط استراتيجية بالجامعة للتدريب تهدف لترقية أداء العاملين	يتم تصميم البرامج التدريبية وفقا لاحتياجات العاملين بالجامعة.	تمنح فرص التدريب الخارجي دون الرجوع لاحتياجات التدريب بالجامعة	تهدف الإدارة من برامج التدريب الى تطوير قدرات ومهارات الافراد العاملين بالجامعة.	الجامعة تتبع برامج التدريب المستمر بهدف مواكبة التغيرات التي تحدث في البنية المحيطة بها.
Chi-Square	30.700 ^a	42.000 ^b	18.400 ^b	14.800 ^a	10.900 ^a
df	2	3	3	2	2
Asymp. Sig.	.000	.000	.000	.001	.004

المصدر : إعداد الباحث ، باستخدام spss ، من واقع بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

من جدول (4) أعلاه وبالنسبة للعبارة الأولى نلاحظ ان القيمة الاحتمالية (0,000) وهي اقل من 5%، وعليه فان توجد خطط استراتيجية بالجامعة للتدريب تهدف لترقية أداء العاملين، بالنسبة للعبارة الثانية نلاحظ ان القيمة الاحتمالية (0,000) وهي اقل من 5% ، يتم تصميم البرامج التدريبية وفقا لاحتياجات العاملين بالجامعة ، وبالنسبة للعبارة الثالثة نلاحظ ان القيمة الاحتمالية (0,000) وهي اقل من 5% ، عليه فان تمنح فرص التدريب الخارجي دون الرجوع لاحتياجات التدريب بالجامعة. بالنسبة للعبارة الرابعة نلاحظ ان القيمة الاحتمالية (0,001) وهي اقل من 5% ، عليه فان تهدف الإدارة من برامج التدريب الى تطوير قدرات ومهارات الافراد العاملين بالجامعة . بالنسبة للعبارة الخامسة نلاحظ ان القيمة الاحتمالية (0,004) وهي اقل من 5%، عليه فان الجامعة تتبع برامج التدريب المستمر بهدف مواكبة التغيرات التي تحدث في البنية المحيطة بها. وعليه يشير اختبار مربع كاي الي صحة الفرضية الرابعة وهي ان التدريب المستمر يلعب دورا في تطور الاداء التنظيمي بمستوي ثقة 95% وبمستوى معنوية 5% .

النتائج :

- 1/ تساهم ادارته التغير في التطور التنظيمي .
- 2/ تلعب ملائمة الهيكل التنظيمي دور في التطور التنظيمي.
- 3/ تلعب اتجاهات العاملين دوراً كبيراً في تطور الاداء التنظيمي .
- 4/ يلعب التدريب المستمر دوراً في تطور الاداء التنظيمي.

التوصيات:

توصي الدراسة بالآتي:

1. زيادة الاهتمام بعمليات التطوير التنظيمي من أجل رفع كفاءة أداء الجامعة لمواجهة المتغيرات التي تحدث بالبيئة المحيطة لها.
2. زيادة الاهتمام بعملية التدريب المستمر لرفع الكفاءة بالجامعة.
3. منح فرص التدريب الخارجي بناءً على الرجوع للاحتياجات التدريبية.
4. يجب على الجامعات تحديد رؤية واضحة تحدد فيها أهدافها التي تسعى لتحقيقها وأيضاً ضرورة وضع اسس علمية تتم بها عملية الاختيار والتعيين لجميع العاملين.

المصادر والمراجع

- 1/ إبراهيم عبد الله منيف، الإدارة، المفاهيم، الأسس، المهام، (الرياض: دار العلوم للطباعة والنشر، 1983م).
- 2/ أبوبكر، مصطفى حيدر، ومعال، متطلبات ومعوقات التطوير التنظيمي وإدارة التغيير في المنظمات الحكومية، (ورقة عمل مؤتمر الإبداع والتحديد في الإدارة العربية، القاهرة، 2000م).
- 3/ أبو بكر محمود الحسن، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة، مرجع سابق، 2014م.
- 4/ أحمد ماهر، التنظيم، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية: مصر: (2007).
- 5/ بلال خلف السكارنة، التطوير التنظيمي والإدارة (دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009م).
- 6/ ثابت عبد الرحمن إدريس، إدريس، إدارة الأعمال، نظريات ونماذج وتطبيقات، (الدار الجامعية، الإسكندرية: مصر 2005م).
- 7/ موسى اللوزي، التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة، الأردن، عمان، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، 2003م.
- 8/ مدحت أبو النصر، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، دار الفجر للنشر، 2008م.

الرسائل الجامعية

- 1 السعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي - الجامعة الإسلامية بغزة، عمادة الدراسات العليا، رسالة.
- 2 حبيب سميج خوام، الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي ، الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، رسالة ماجستير منشورة، دس، /Available at: <http://www.abaho.co.uk> 3

3/ ريم بنت عمر بن منصور الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي ، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، كلية الاقتصاد والادارة رسالة ماجستير منشور 2016 .

5/ نضال جميل احمد، استراتيجية التطوير التنظيمي وأثرها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية الدور الوسيط للتعلم التنظيمي - جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، رسالة ماجستير منشورة 2016م.

6/ مؤيد عبد القادر الشمالية، جودة نظم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وأثرها على جودة الأداء الوظيفي - جامعة الشرق الأوسط، كلية الاعمال، رسالة ماجستير منشورة 2015م.

8/ عبد الله عوده الرواحلة، جودة نظم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وأثرها على جودة الأداء العاملين ، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، رسالة ماجستير منشورة 2013م.

المراجع الأجنبية :

1. Winefield, Helen R & Bronwyn, M. Veale, (2002), "Work Stress and Quality of Work Performance in Australian General Practitioners", Australian Journal of Primary Health, Vol. 8, No. 2: 59-65.

الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر عمداء الكليات بالملكة العربية السعودية (جامعة شقراء نموذجاً)

إعداد الأستاذة / بدرية بن عبد العزيز النويصر

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى عمداء الكليات من وجهة نظر عمداء الكليات بجامعة شقراء، وذلك من خلال التعرف على الكفايات المعرفية، والكفايات الوجدانية، والكفايات الأدائية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر عمداء الكليات بجامعة شقراء. كما هدفت كذلك إلى التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في آراء أفراد الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية التي تُعزى لمتغيرات: الجنس، نوع الكلية، التخصص، الدرجة العلمية، الخبرة في مجال العمل الحالي، التدريب في مجال الكفايات الإدارية. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بمدخله المسحي والتحليلي باعتباره أنسب المناهج البحثية لموضوع وأهداف الدراسة الحالية، كما استخدمت الاستبانة أداة لجمع المعلومات والبيانات من مجتمع الدراسة. وقد أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج، أبرزها: موافقة أفراد الدراسة بشدة على الكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية لعمداء الكليات. وفي ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات من بينها: الاهتمام بتوافر الكفايات الإدارية وخصوصاً كفايات عملية اتخاذ القرارات عند ترشيح واختيار عمداء الكليات.

الكلمات المفتاحية : الكفايات ، القرارات الإدارية ، عمداء الكليات ، السعودية

Abstract

This study aimed to identify the competencies necessary for the administrative decision-making process for the deans of the faculties from the point of view of the deans of the faculties at the University of Shaqra, by identifying the cognitive competencies, the emotional competencies, and the performance competencies necessary for the administrative decision-making process from the point of view of the deans of the colleges at the University of Shaqra. It also aimed to identify the statistically significant differences in the opinions of the study members about the competencies necessary for the administrative decision-making process that are attributed to the variables: gender, type of college, specialization, academic degree, experience in the current work field, training in the field of administrative competencies. To achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive approach, with its survey and analytical approaches, as the most appropriate research method for the subject and objectives of the current study, and the questionnaire was used as a tool for collecting information and data from the study community .The study resulted in a set of results, most notably: The study members strongly agreed on the cognitive competencies necessary for the administrative decision-making process for the deans of colleges .In light of the results of the study, the researcher presented a set of recommendations, including: Paying attention to the availability of administrative competencies, especially the competencies of the decision-making process when nominating and selecting deans of colleges .

key words: Competencies, administrative decision, deans of colleges , Saudi Arabia

الإطار العام للدراسة

مقدمة :

تسعى الدول والحكومات الرشيدة إلى تحقيق التنمية والتقدم في شتى المجالات من خلال كافة مؤسسات الدولة، ولا سبيل نحو تحقيق التنمية والتقدم المنشودين إلا من خلال بوابة العلم والتعليم، ومن بين المؤسسات التعليمية المختلفة تحظى الجامعات والكليات المختلفة باهتمام خاص من الدول والحكومات المختلفة، حيث تضطلع بمسؤوليات ومهام متعددة في مجال إعداد الكفايات والكفاءات المتخصصة للنهوض بأعباء التنمية في مجالات الحياة المختلفة، وفي مجال إيجاد الحلول العلمية للمشكلات التي يواجهها المجتمع، بالإضافة إلى دورها في نشر وتنمية المعرفة بفروع العلم المختلفة، (سنقر وبرية، 2010، ص61)؛ غير أن الجامعات والكليات المختلفة وفي سبيل قيامها بالأدوار والمهام الموكلة إليها - في ظل التطورات والتغيرات المتلاحقة التي يعيشها عالمنا المعاصر - باتت تواجه مشكلات وتحديات غير مسبقة، تحتم على إدارتها، وفي مقدمتهم عمداء الكليات، امتلاك العديد من الكفايات الخاصة بالقدرات والمهارات والاتجاهات المعرفية، والوجدانية، والأدائية، والتي تمكنها من حل المشكلات واستيعاب المتغيرات وحسن إدارتها لتحقيق التكيف معها بما يضمن استمرارها ونجاحها في تحقيق أهدافها. وتأتي عملية اتخاذ القرارات في صلب العمليات والوظائف الإدارية التي يقوم بها عمداء الكليات بصفة خاصة باعتبار عميد الكلية هو الشخص المسؤول عن إدارة كليته، خصوصاً في ظل تعدد الوظائف والأنشطة والمهام الإدارية المطلوب من إدارة الجامعة القيام بها، وبالتالي يحتم على القادة الأكاديميين في الجامعات والكليات المختلفة وفي مقدمتهم عمداء الكليات امتلاك وممارسة مجموعة من الكفايات التي تمكنهم من القيام بعملية اتخاذ القرارات على الوجه العلمي السليم، وبما يضمن في النهاية اتخاذ قرارات صحيحة وفاعلة ومتابعة تنفيذها وتقييم الآثار الناجمة عن التنفيذ بما يضمن تحقيق الأهداف المطلوبة.

ثانياً: مشكلة الدراسة :

تناولت العديد من الدراسات الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات في الجامعات بشكل ضمني من خلال تناول أداء القيادات الإدارية في الجامعات وأنماطها والأنشطة والعمليات التي تقوم بها . لذلك يمكن القول إن الكفايات اللازمة لاتخاذ القرارات - بشكل

صريح - لم تحظ بعد بالاهتمام الكافي خصوصاً في المجال الجامعي، باستثناء مجموعة قليلة من الدراسات

لذا ترى الباحثة أن مشكلة هذه الدراسة تكمن السؤال الرئيس التالي: ما الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر عمداء الكليات بجامعة شقراء؟

ثالثاً: أهمية الدراسة:

1. الأهمية النظرية: تتمثل أبرز جوانب الأهمية العلمية للدراسة الحالية في الآتي:
أ. أهمية موضوع الكفايات في العصر الحالي الذي يتسم بالتغير السريع ولا يسع من يروم مجاراته إلا التحول نحو الأفضل وامتلاك الكفايات التي تمكنه من التكيف مع المتغيرات لتحقيق الأهداف المنشودة.

ب. يمكن أن تفتح هذه الدراسة المجال لمزيد من الدراسات تستهدف عمداء الكليات والمؤسسات التعليمية بشكل عام.

ت. تأمل الباحثة أن تكون الدراسة الحالية مساهمة متواضعة في التقليل من الندرة فيما يتعلق بكفايات اتخاذ القرارات .

2. الأهمية التطبيقية: تتمثل أبرز جوانب الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية في الآتي:

أ. المساهمة في إعداد معايير اختيار وتقويم وتطوير عمداء الكليات في المملكة العربية السعودية. و يساعد في إعداد البرامج والدورات التدريبية المتخصصة في عملية اتخاذ القرارات لعمداء الكليات وباقي القادة الأكاديميين في جامعة شقراء والجامعة الأخرى.

رابعاً: أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة لتحقيق هدف عام يتمثل في: التعرف على الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر عمداء الكليات بجامعة شقراء. ولتحقيق الهدف العام للدراسة فإنها تسعى لتحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على الكفايات المعرفية ، الأدائية ، الوجدانية، اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر عمداء الكليات..

2. التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية (إن وجدت) في آراء أفراد الدراسة حول

الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية

خامساً: أسئلة الدراسة :

تسعى الدراسة للإجابة على سؤال رئيس هو: ما الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر عمداء الكليات بجامعة شقراء؟ ولتحقيق هذا الهدف العام فإن الدراسة تسعى لتحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. ما الكفايات : (المعرفية، الوجدانية، الأدائية) اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر عمداء الكليات.

2. ما الفروق ذات الدلالة الإحصائية (إن وجدت) في آراء أفراد الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية التي تُعزى لمتغيرات: الجنس، نوع الكلية، التخصص، الدرجة العلمية، الخبرة في مجال العمل الحالي، التدريب في مجال الكفايات الإدارية.

سادساً: حدود الدراسة :

- الحدود الموضوعية: تتمثل الحدود الموضوعية للدراسة الحالية في التعرف على الكفايات (المعرفية، الوجدانية، الأدائية) اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر عمداء الكليات بجامعة شقراء.

- الحدود المكانية: تقتصر الحدود المكانية للدراسة الحالية على الكليات التابعة لجامعة شقراء.

- الحدود الزمنية: تتمثل الحدود الزمنية للدراسة الحالية في الفصل الدراسي الثاني العام الجامعي 1434-1435هـ.

- الحدود البشرية: تقتصر الحدود البشرية للدراسة الحالية على عمداء وعميدات الكليات بجامعة شقراء.

سابعاً: مصطلحات الدراسة :

• الكفاية The Competency: الكفاية في اللغة أسم مشتق من الفعل "كَفَى" وفي لسان العرب كَفَى يَكْفِي كَفَاية إذا قام بالأمر. أما الكفاية من الناحية الاصطلاحية

فتعرف بأنها: "مجموعة من القدرات والمهارات والانجازات والاتجاهات التي يمتلكها الفرد ويمارسها في مجال مهني معين" (العقلاء، 1430هـ، ص 389).

- عملية اتخاذ القرارات Decision Taking: هي "عمل فكري وموضوعي يسعى إلى اختيار البديل أو الحل "الأنسب" من بين بدائل متعددة ومتاحة أمام متخذ القرار وذلك عن طريق المفاضلة بينهم باستخدام معايير تخدم ذلك وما يتماشى مع الظروف الداخلية والخارجية التي تواجه متخذ القرار (بخيت، 2009، ص 210).
- الجامعة: هي "مؤسسة تنشأ بموجب قانون خاص بها، وتتمتع بشخصية اعتبارية ذات استقلال مالي وإداري وعلمي، وتشرف عليها الدولة، ومدة الدراسة فيها لا تقل عن أربع سنوات أو ما يعادلها، وتمنح الدرجة الجامعية الأولى- الليسانس على الأقل أو البكالوريوس" (محمد، 2013، ص 48).
- عميد الكلية: يعرفه راشد (1988) بأنه: "الشخص المسؤول عن إدارة كليته، ويساعده في ذلك مجلس الكلية الذي يتكون غالباً من وكيل الكلية لشؤون الدراسات العليا والبحوث، ووكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب، ومدير الشؤون المالية والإدارية، ورؤساء الأقسام التي تتبع الكلية" (الوزرة، 1427هـ، ص 8).
- كفايات عملية اتخاذ القرارات اللازمة لعمداء الكليات: تُعرف الباحثة كفايات عملية اتخاذ القرارات اللازمة لعمداء الكليات إجرائياً وفق لموضوع وأهداف الدراسة الحالية بأنها: "القدرات والمهارات والسلوكيات المعرفية والوجدانية والأدائية التي تمكن عمداء الكليات من القيام بعملية اتخاذ القرارات .

الإطار النظري والدراسات السابقة

يتم من خلاله استعراض الجوانب والموضوعات النظرية التي قدمتها الأدبيات المختلفة ذات الصلة بموضوع وأهداف الدراسة من خلال مجموعة من المباحث، حيث خصص مبحث لكل جانب رئيس من الجوانب المتعلقة بموضوع وأهداف الدراسة،

الإطار النظري:

-القرارات الإدارية:

تُعد القرارات الإدارية من أهم الأنشطة التي يقوم بها مديري المنظمات على اختلاف أنواعها، حيث أنها تمثل الأساس الذي تمارس المنظمات من خلاله أنشطتها ومهامها المختلفة.

أولاً: المفهوم العام للقرار:

1. المعنى الاصطلاحي: يُعرف القرار (Decision) من الناحية الاصطلاحية بأنه: سلوك، تصرف واعٍ من بين عدة بدائل، وإنه اختيار واعٍ من بين بديلين فأكثر تم تحليلها، يتبعه فعل أو إجراء لتنفيذ هذا الاختيار (حريم، 1426هـ، ص 87).

ثانياً: مفهوم القرار الإداري:

هناك العديد من التعريفات التي وضعها علماء الفكر الإداري لمفهوم القرار الإداري، فالقرار الإداري عند (تانبوم ويشلر ومارساريك) على سبيل المثال هو: "الاختيار الحذر والدقيق لأحد البدائل من بين اثنين أو أكثر من مجموعات البدائل السلوكية"، أما (نيجرو) فيعرفه على أنه: "الاختيار الواعي بين البدائل المتاحة في موقف معين" (جلدة، 1430هـ، ص 13). وهناك جوانب إلهام يضعها الله في نفس الإنسان عند اتخاذ القرارات، لهذا فإن رسول الله يقول: "اتقوا فراسة المؤمن فإنه يرى بنور الله". فالشرعية الإسلامية تراعي القدرة البشرية ولا تكلف الإنسان فوق طاقته استناداً إلى قوله تعالى: { لا يكلف الله نفساً إلا وسعها } (البقرة، الآية: 286).

ومن المنظور الإسلامي يجب أن يتمتع متخذ القرار بالعديد من الصفات والخصال، يذكر (محمد، 1414هـ، ص 181-184) مجموعة من أبرزها على النحو التالي:

1. الأمانة والحياد: مصدر القرار ينبغي أن يكون أميناً، والخشية من الله تصديقاً لقول الله تعالى: { فلا تخشوا الناس واخشون ولا تشتروا بآياتي ثمناً قليلاً } (المائدة، الآية: 44).
2. متخذ القرار ملتزم بدراسته جيداً: التأكد من أن قراره نابع من فكر سديد وليس عن هوى متبع، مصداقاً لقوله تعالى: { يا داود إنا جعلناك خليفة في الأرض فاحكم بين الناس بالحق ولا تتبع الهوى فيضلك عن سبيل الله } (ص، الآية: 26).
3. البعد عن الهوى، والأخذ بالمشورة: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: " ما استغنى مستبد برأيه، وما هلك أحد عن مشورة".
4. عدم المحاباة والبعد عن المحسوبية: متخذ القرار أن يراعي عدم محاباة مصلحة شخص أو جماعة على حساب مصلحة الآخرين.
5. يجب على متخذ القرار أن يكون قدوة حسنة في العمل بنصوص القرار الذي أصدره والاقتناع به: وفي هذا يقول الله تبارك وتعالى: { تأمرون الناس بالبر وتنسون أنفسكم } (البقرة، الآية: 44).

رابعاً: أنواع القرارات الإدارية :

قام العديد من كتاب وعلماء الإدارة بتقديم مجموعة من التصنيفات الخاصة بأنواع القرارات الإدارية، من أبرزها ما يلي:

1. التصنيف القانوني: يتضمن مدى القرار وعموميته، وتكوينه، وأثره على الأفراد، وقابليته للإلغاء أو التعويض (الجهني، 1431هـ، ص34).

أ. التصنيف وفقاً لأثره على المنظمة والعاملين بها وعلاقته بشخصية متخذ القرار: وتقسّم الى قرارات تنظيمية أو وظيفية وقرارات شخصية (أدهم، 2001، ص221).

2. القرارات الصريحة والقرارات الضمنية: ويقصد بالقرار الصريح القرار التي يُفصح فيه الرئيس الإداري عن مسلكه في موقف معين بالموافقة أو عدمها. القرار الضمني فهو القرار المبني على قرار يتصل بموضوع آخر، أو القرار المبني على مسلك المدير وإن لم يعبر عنه صراحة.

3. القرارات ذات الأبعاد الكمية والقرارات ذات الأبعاد الكيفية: (ماهر، 2008، ص25)
أ. القرارات ذات الأبعاد الكمية: ترتبط بمشكلات ذات أبعاد رقمية وكمية، مثل: الزمن وأرباح وتكاليف وأسعار... الخ.

ب. القرارات ذات الأبعاد الكيفية (الوصفية): ترتبط بمشكلات ذات طابع وصفي مرتبطة بالمشاعر والادراكات والدوافع يكون القرار الخاص بها تقديري أو ضمني يعتمد على خبرة وشخصية متخذ القرار وأخلاقه وقيمه الشخصية.

أ. تصنيف القرارات وفقاً لمدى توافر المعلومات وحجمها (درجة التأكد أو المخاطرة): تتمثل القرارات الإدارية وفقاً لهذا التصنيف في الآتي: القرارات في حالة التأكد الكامل والقرار في حالة المخاطرة: والقرار في حالة عدم التأكد.

4. القرارات الروتينية والقرارات الأساسية أو الإنشائية: (أدهم، 2001، ص222)
أ. القرارات الروتينية: قرارات متكررة، تتعلق بالأعمال اليومية المعتادة، ومن أمثلتها: القرار بمنح إجازة لأحد العاملين في التنظيم.

ب. القرارات الأساسية أو الإنشائية: وتسمى أيضاً بالقرارات غير المتكررة، وهي القرارات التي لا تتكرر في حياة التنظيم.

عملية اتخاذ القرارات:

تُعد عملية اتخاذ القرارات الركيزة الأساسية في العمل الإداري، كما أن كفاءة المنظمة ترتبط بكفاءة القرارات التي تتخذها في مستوياتها المختلفة (النمر وآخرون، 1426هـ، ص 349-350).

أولاً: أهم المفاهيم المتعلقة بعملية اتخاذ القرارات:

هناك مجموعة من المفاهيم التي ينبغي التعرف عليها قبل التعرض لعملية اتخاذ القرارات، وهي: المشكلة، المشكلة الإدارية، حل المشكلة، الظاهرة، صنع القرار، المعلومات والبيانات.

مفهوم عملية اتخاذ القرارات الإدارية:

تعددت وتنوعت التعريفات التي تناولت مفهومها، فيعرفها البعض بأنها: "الاختيار القائم على أساس بعض المعايير لبديل واحد من بين بديلين محتملين أو أكثر". كما يعرفها آخرون بأنها: "العملية التي يتم من خلالها صنع البدائل والخيارات المختلفة، وقد تتم هذه العملية داخل ذهن شخص واحد، أو من خلال مجموعة صغيرة، أو من خلال التنظيم ككل، كما أن هذه العملية تتضمن قدراً كبيراً من المبادأة والابتكار، أو تتم من خلال خطوات معروفة ومهيكله" (الرشيد، د.ت، ص 68-69).

ثالثاً: خصائص عملية اتخاذ القرارات الإدارية:

هناك مجموعة من الخصائص التميز بها عملية اتخاذ القرارات الإدارية، من أهمها أنها: عملية قابلة للتشديد، تتأثر بعوامل ذات صبغة إنسانية واجتماعية، أداة المدير في عمله، عملية تمتد في الماضي والمستقبل، عملية تقوم على الجهود الجماعية المشتركة، عملية مستمرة ودينامية، عملية تتصف بالعمومية والشمول، عملية معقدة وتتسم بالبطء أحياناً.

رابعاً: مراحل عملية اتخاذ القرارات الإدارية:

2. تحديد المشكلة: وتعتبر هذه المرحلة الأساس الذي تقوم عليه عملية اتخاذ القرارات، وفيها يقوم متخذ القرار الإداري بتحديد نوعية المشكلات التي تعترض سير العمل في منظمته من ناحية، وترتيب هذه المشكلات بحسب الأولوية.
3. تعيين الحلول البديلة: وفي هذه المرحلة يُكلف الرئيس الإداري عدداً من معاونيه ومن الخبراء في المنظمة للبحث عن الحلول الممكنة، وتقويم كل بديل منها.

4. اختيار أفضل الحلول وتحديد خطة التنفيذ: وتعتبر هذه المرحلة أدق مراحل عملية اتخاذ القرارات جميعاً، وتحتاج هذه المرحلة إلى قدر كبير من الكفاءة والكفاية والحنكة والخبرة والقدرة الذاتية لدى المدير على تحقيق الاختيار السليم. وبالرغم من منطقية وإيجاز المراحل السابقة وتعبيرها عن مجموعة من أهم الخطوات الرئيسية لعملية اتخاذ القرارات، إلا أن هناك عدد كبير من فقهاء وكتاب الإدارة يكادون يجمعون على بخمس مراحل أساسية، تمر بها معظم عمليات اتخاذ القرارات، ولا يمكن الاستغناء عنها أو تجاهلها، وتتمثل هذه المراحل الخمس في الآتي:
 - تشخيص المشكلة، جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالمسألة، تحديد البدائل وتقويمها، اختيار البديل المناسب لحل المشكلة، متابعة تنفيذ القرار وتقويمه؛
 - خامساً: أساليب اتخاذ القرارات الإدارية؛
- يمكن تعريفها بصفة عامة (إجرائياً) بأنها: "الطرق التي يستخدمها الفرد - أياً كان وضعه ووظيفته الإدارية- في تحديد مجموعة من البدائل (الحلول) التي يمكن من خلالها حل مشكلة ما واختيار البديل المناسب للحل". وهناك أنواع مختلفة من أساليب اتخاذ القرارات الإدارية من أبرزها ما يلي: (الجهني، 2010)، و(كنعان، 2007)
 - النوع الأول: الأساليب التقليدية: ومن أشهرها:
 1. الخبرة: ويقصد بها التجارب التي يمر بها المدير أثناء ممارسته لمهام عمله.
 2. الحكم الشخصي والبديهة: ويعني استخدام متخذ القرار حكمه الشخصي وسرعة البديهة والتقدير السليم لأبعاد المشكلات.
 3. أسلوب دراسة الآراء والاقتراحات: يقوم متخذ القرار بعرض قراره المبدئي على العاملين معه لأخذ وجهة نظرهم حول ما يحتاجه القرار من تعديل أو إقرار أو إلغاء بهدف الوصول للقرار الأنسب، ثم يقوم متخذ القرار بدراسة الاقتراحات المقدمة إليه من قبل العاملين معه.
 4. أسلوب إجراء التجارب: وفيه يتولى متخذ القرار بنفسه إجراء التجارب على البدائل آخذاً في الاعتبار جميع العوامل الملموسة وغير الملموسة والاحتمالات المرتبطة بالمسألة محل القرار.

النوع الثاني: الأساليب العلمية (الكمية): وهي الأساليب التي تعتمد على لغة الأرقام وعمليات الإحصاء في تجميع البيانات، وتحليل البيانات عن طريق أجهزة الحاسب الآلي، ومن أهم هذه الأساليب ما يلي: .(الجهني، 2010)، و(كنعان، 2007) أسلوب الأرقام القياسية، أسلوب دراسة الحال، أسلوب بيرت، أسلوب شجرة القرارات، سادساً، معوقات عملية اتخاذ القرارات الإدارية. كفايات عملية اتخاذ القرارات الإدارية:

ظهر الاهتمام بالكفايات في منتصف القرن الماضي، وكان التركيز في البداية على جانب الأداء حيث كان الاهتمام بما يفعله الفرد أكثر مما يعرفه. أولاً: المفهوم العام للكفايات Competency:

1. المعنى اللغوي للكفايات: الكفاية اسم مشتق من الفعل "كَفَى" وفي لسان العرب كَفَى يَكْفِي كفاية إذا قام بالأمر، وَيُقَال اسْتَكْفَيْتَهُ أَمراً، ويقال: كفاك هذا الأمر أي حَسْبُكَ، وكفاك هذا الشيء. وفي الحديث الشريف: "من قرأ الآيتين من آخر سورة البقرة في ليلة كفتاه" أي أغنتاه عن قيام الليل، وقيل تكفيان الشر وتقيان من المكروه، وفي الحديث أيضاً: سيفتح الله عليكم ويكفيكم الله " أي يكفيكم القتال بما فتح عليكم.
2. المعنى الاصطلاحي: ورد في بيان المعنى الاصطلاحي للكفاية (Competency) العديد من التعريفات، إذ يعرفها كل من هوستون وهاوسام (Houston & Howsam) بشكل عام بأنها: "أهداف سلوكية محددة بدقة وتصف معارف واتجاهات تعكس الوظائف المختلفة التي على الفرد أن يكون قادراً على أدائها" (الوزرة، 1427هـ، ص48)، ويعرفها دريك وميلر (Drake & Miller) بأنها "القدرة على أداء مهارات معينة تتعلق بعمل معين بالشكل المطلوب" (عودة، 2010، ص14) ومن الأهمية بمكان وحتى يكتمل التعرف الجيد على مفهوم الكفايات يجب التعرف على الفرق بين الكفايات والكفاءات.

ثانياً: أنواع الكفايات:

هناك العديد من التصنيفات الخاصة بأنواع الكفايات من أشهرها تصنيف الكفايات إلى الآتي: كفايات معرفية (Cognitive Competencies) وكفايات وجدانية (Effective Competencies): كفايات أدائية أو حركية (Performance Competencies).

ثالثاً: مفهوم الكفايات الإدارية:

عرفت هويت (Hewitt) الكفايات من الناحية الإدارية بأنها "مجموعة المهارات والمعارف والأساليب، وأنماط السلوك التي يمارسها الإداريون بصورة ثابتة ومستمرة في أثناء تأديتهم لأعمالهم" (عودة، 2010، ص14). وتعرفها الباحثة بأنها: "القدرات والمهارات والسلوكيات المعرفية والوجدانية والأدائية التي تمكن عمداء الكليات من القيام بالوظائف والأنشطة والمهام الإدارية التي تتطلبها إدارة الكلية بكفاءة وفاعلية وبما يحقق الأهداف المرجوة في ضوء الأهداف العامة للجامعة وفي ضوء الإمكانيات المتاحة".

خامساً: أسس اشتقاق الكفايات في المجال التربوي والتعليمي:

هناك مجموعة من الأسس العامة لاشتقاق الكفايات بصفة عامة، والتي يمكن الاعتماد عليها في اشتقاق الكفايات المتعلقة بالمجال التربوي والتعليمي، ومن ثم الكفايات المتعلقة بعملية اتخاذ القرارات لدى عمداء الكليات في مجتمع الدراسة الحالية، وتتمثل أبرز هذه الأسس في الآتي: الأساس الفلسفي: أساس الممارسة: الأساس التطبيقي: الأساس الواقعي.

سادساً: الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات:

يُعد تعريف العتيبي (2009) لكفايات حل المشكلات من أقرب التعريفات لمفهوم كفايات اتخاذ القرارات، حيث يُعرف العتيبي كفايات حل المشكلات بأنها: "قدرات مكتسبة تسمح بالسلوك والعمل في سياق معين، ويتكون محتواها من معارف ومهارات وقدرات واتجاهات مندمجة بشكل مركب، ويقوم الفرد الذي اكتسبها بإثارتها وتجنيدتها وتوظيفها لمواجهة مشكلة ما وحلها في وضعية محددة".

سابعاً: الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات لدى عمداء الكليات:

للتعرف على الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات لدى عمداء الكليات، يجب التعرف على مجموعة من المفاهيم المتمثلة في الآتي:

1. مفهوم الجامعة أنها: "مؤسسة تنشأ بموجب قانون خاص بها، وتتمتع بشخصية اعتبارية ذات استقلال مالي وإداري وعلمي، وتشرف عليها الدولة، ومدة الدراسة فيها لا تقل عن أربع سنوات أو ما يعادلها، وتمنح الدرجة الجامعية الأولى - اليسانس على الأقل أو البكالوريوس" (محمد، 2013، ص48).

2. الوظائف الرئيسية: هناك مجموعة من الوظائف الرئيسية للجامعة والتي يندرج تحتها مجموعة من الوظائف الفرعية لتشكل في مجموعها وظائف الجامعة، وتتمثل الوظائف الرئيسية للجامعة في ثلاث وظائف هي: وظيفة إعداد القوى البشرية، البحث العلمي، خدمة المجتمع.

3. الجامعة في المملكة العربية السعودية: حظيت الجامعة والتعليم العالي بصفة عامة باهتمام المسؤولين في المملكة العربية السعودية، وذلك يعود إلى الصلة الوثيقة بين هذا النوع من التعليم والتنمية، والحاجة الماسة إلى الكوادر السعودية المؤهلة والمدرّبة في مختلف مجالات العمل بالمملكة. وقد أنشئت العديد من الجامعات والكليات والمعاهد العلمية وتطورت مع تطور المملكة.

4. عميد الكلية: العميد من منظور أكاديمي فهو الشخص الذي يتحمل مسؤولية قيادة الكلية، وبصفة عامة يُعرف عميد الكلية بأنه: "الشخص المسؤول عن إدارة كليته، ويساعده في ذلك مجلس الكلية (راشد، 1988، ص75).

5. كيفية اختيار عمداء الكليات في الجامعات السعودية: يتم من خلال لوائح نظام مجلس التعليم العالي والجامعات في المملكة تصف فيها المواد الواردة في فيما يتعلق باختيار عمداء الكليات واجبات عميد الكلية في الجامعات السعودية:

نصت المواد الواردة في لوائح نظام مجلس التعليم العالي والجامعات السعودي في مجال العمداء ووكلاؤهم على الواجبات التالية: (مجلس التعليم العالي، 1994، ص 27-28)

أ. يتولى عميد الكلية إدارة الشؤون العلمية والإدارية والمالية للكلية. ب- يقدم عميد الكلية تقريراً في بداية كل سنة جامعية عن شؤون التعليم وسائر وجوه النشاط في الكلية. وفي سياق متصل ترى الباحثة أن المهمتين السابقتين يشمان معظم الواجبات والمهام المتعلقة بوظيفة عميد الكلية وما تتضمنه من مسؤوليات ومهام.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات المحلية (السعودية)

- دراسة الشويعر (2012) بعنوان "مدى تحقق الكفايات الإدارية لدى مديري المكتبات الجامعية من وجهة نظر العاملين بها: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تحقق

الكفايات الإدارية لدى مديري المكتبات الجامعية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر العاملين بهذه المكتبات، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي. توصلت الدراسة عن مجموعة من النتائج أبرزها: موافقة أفراد عينة الدراسة على تحقق الكفايات الإدارية لمديري المكتبات الجامعية بجامعة الملك سعود.

- دراسة نصيف (2010) بعنوان " دور كفايات المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات " هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور كفايات المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات في الشركات الخاصة، استخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الاستبانة أداة . توصلت الدراسة عن مجموعة من النتائج أبرزها: أن أفراد الدراسة موافقون على أهمية وجود مصادر للحصول على المعلومات اللازمة لفاعلية اتخاذ القرارات
- دراسة السميح (2009) بعنوان نمط القيادة التحويلية والتعاملية لدى رؤساء الأقسام العلمية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وعلاقته بمشاركة أعضاء هيئة التدريس في صنع القرار

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة رؤساء الأقسام بجامعة الإمام محمد بن سعود لنمطي القيادة التحويلية والقيادة التعاملية، والتعرف على درجة مشاركة أعضاء هيئة التدريس بالجامعة في صنع القرارات، توصلت الدراسة عن مجموعة من النتائج أبرزها: أن أعضاء هيئة التدريس أكدوا أنهم يشاركون في صنع القرارات بدرجة كبيرة جداً.

- دراسة الوزرة (1427هـ) بعنوان "كفايات عمداء الكليات في الجامعات السعودية: برنامج لتطوير الأداء"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الكفايات اللازمة لعمداء الكليات بالجامعات السعودية، والتعرف على أهمية الكفايات ومدى ممارسة عمداء الكليات لتلك الكفايات من وجهة نظر أفراد الدراسة، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الاستبانة أداة لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة . توصلت الدراسة عن مجموعة من النتائج، أبرزها: التوصل إلى قائمة بالكفايات اللازمة لعمداء الكليات في الجامعات السعودية بلغ عددها (85) كفاية.

ثانياً: الدراسات العربية:

- دراسة محمد (2013) بعنوان "واقع المشاركة في صناعة القرار لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الجزائرية: دراسة ميدانية" هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى المشاركة في صناعة القرار لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الجزائرية، استخدم الباحث المنهج الوصفي، كما استخدم الاستبانة أداة لجمع البيانات. توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج، أبرزها: تدني مستوى مشاركة أعضاء هيئة التدريس في صناعة القرار بالجامعات الجزائرية،
- دراسة العضايلة وآخرون (2011) بعنوان "درجة ممارسة القادة الأكاديميين لعمليات القيادة الإدارية: دراسة ميدانية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة القادة الأكاديميين لعمليات القيادة الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، استخدم الباحثون المنهج الوصفي في إجراء الدراسة، والاستبانة أداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة. توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج، أبرزها: أن درجة ممارسة القادة الأكاديميين لعمليات القيادة الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك كانت عالية، وأن مجالات الاتصال والرقابة والتخطيط واتخاذ القرارات كانت عالية.
- دراسة شيخان (2011) بعنوان "أثر المعلومات في عملية اتخاذ القرار: دراسة تخطيطية تطبيقية في مديرية بلدية الرمادي" هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر المعلومات في اتخاذ القرارات في مديرية بلدية الرمادي. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الاستبانة أداة لجمع بيانات ومعلومات الدراسة. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج، أبرزها: أن الأنظمة واللوائح والقوانين تُعد من المصادر ذات الأهمية القصوى في جمع المعلومات المطلوبة في اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمة قيد الدراسة.
- دراسة سلمان (2009) بعنوان "الكفايات الإدارية في بعض المنظمات العامة العراقية: دراسة مقارنة بين الهيئة العامة للضرائب والشركة العامة للصناعات الكهربائية". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الكفايات الإدارية في بعض المنظمات العامة العراقية ممثلة في الهيئة العامة للضرائب والشركة العامة للصناعات

الكهربائية، استخدم الباحث المنهج الوصفي المقارن. كما استخدم الاستبانة أداة لجمع البيانات والمعلومات. توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج، أبرزها: اختلاف المنظمتان موضوعي البحث في مدى وجود الكفايات فيهما .

- دراسة أبو عامر (2008) بعنوان "واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر الجودة الإدارية داخل الجامعة من وجهة نظر الإداريين، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة أداة لجمع بيانات الدراسة من مجتمعها .

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج، أبرزها: أن الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية في محافظة غزة تتوافر بدرجة كبيرة

- دراسة مهنا (2006) بعنوان "العلاقة بين تفويض السلطة وفاعلية اتخاذ القرارات في الأقسام الأكاديمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين تفويض السلطة وفاعلية اتخاذ القرارات في الأقسام الأكاديمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، استخدم الباحث المنهج الوصفي الميداني، كما استخدم الاستبانة أداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة ، توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج، أبرزها: أن درجة تفويض السلطة في الأقسام الأكاديمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية كانت كبيرة جداً.

ثالثاً: الدراسات الأجنبية :

- دراسة (Crawford & Nahmias,2010) بعنوان "الكفايات من أجل إدارة التغيير" Competencies for managing change

- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الكفايات المطلوب توافرها في المديرين لتحقيق التغيير في المؤسسات ، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، وكذلك منهج دراسة الحالة، توصلت الدراسة عن مجموعة من النتائج، أبرزها: أن هناك العديد من العوامل داخل المؤسسات تؤثر وتتأثر بأي تغيير يحدث داخل المؤسسة مما يؤثر بدوره على الكفايات المطلوبة لحدوث التغيير. .

- دراسة (Rosnarizah,et al ,2006) بعنوان "الإبداع في الإدارة التربوية والقيادة-

التأثير الكبير للكفايات بالنسبة لقادة المدارس الماليزية"

Innovation in Educational Management and Leadership: High Impact Competency for Malaysian School Leaders

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر كفايات الإبداع لدى قادة المدارس الماليزية، من خلال تحديد مستوى الكفايات المدركة الحالية لدى قادة هذه المدارس، والكفايات عالية التأثير التي يحتاجها قادة المدارس حالياً وللنمو في المستقبل من وجهة نظر وزارة التربية والتعليم ومديري وقادة المناطق التعليمية الماليزية، توصلت الدراسة عن مجموعة من النتائج، أبرزها: أن توافر الكفايات على المستوى العام لكل من مديري ومعلمي المدارس معتدل (متوسط)، .

- دراسة (Harris & Ho,1996) بعنوان "الكفايات التنفيذية للتوظيف المتعلقة بإدارة

الموارد البشرية"

Executive Staffing Competencies Relating To Human Resource Practices

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الكفايات التنفيذية والكفايات الإدراكية في التوظيف والممارسات الإدارية وإدارة الموارد البشرية والمخرجات لدى مديري التعليم، وقد أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج أبرزها: أن ممارسة مديري التعليم الذين حصلوا على أعلى الدرجات في الكفايات الإدراكية للتوظيف لديها فاعلية أكثر في ممارستها في إدارة الموارد البشرية .

منهجية الدراسة وإجراءاتها

أولاً: منهج الدراسة :

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بمدخله المسحي والتحليلي باعتباره أنسب المناهج البحثية لموضوع وأهداف الدراسة، حيث يقوم على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفاً جيداً والتعبير عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً من أجل فهم وتحليل علاقات هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر الأخرى .

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة :

يتمثل مجتمع وعينة الدراسة الحالية في جميع عمداء وعميدات الكليات التابعة لجامعة شقراء والبالغ عددهم (22) عميد كلية، و(2) عميدة كلية، فيكون إجمالي مفردات مجتمع الدراسة (24) عميد وعميدة كلية، .

ثالثاً: خصائص أفراد عينة الدراسة:

1-الجنس

جدول رقم (1) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	
94.1	16	ذكر
5.9	1	أنثى
100.0	17	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (1) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الجنس، حيث أن الغالبية العظمى من أفراد مجتمع الدراسة (94.1%) من الذكور، في حين أن هناك عضو هيئة تدريس واحد بنسبة (5.9%) من الإناث. يعزى إلى انخفاض نسبة الإناث في العينة إلى انخفاضها بالأساس في مجتمع الدراسة فعدد عمداء الكليات الذكور يبلغ (22) عميد، حين يبلغ عدد عمداء الكليات الإناث (2) فقط.

2-نوع الكلية:

جدول رقم (2) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير نوع الكلية

النسبة المئوية	التكرارات	
11.8	2	علمية
29.4	5	العلوم والدراسات الإنسانية
11.8	2	صحية
47.1	8	أخرى
100.0	17	الإجمالي

يتضح من خلال الجدول رقم (2) أن ما يزيد على نصف أفراد عينة الدراسة (8) أعضاء هيئة تدريس بنسبة (47.1%) بكليات أخرى (المجتمع - كلية إدارة الأعمال - تربيه)، كما أن هناك (5) أعضاء هيئة تدريس بنسبة (29.4%) بكلية العلوم والدراسات الإنسانية، وفي الأخير هناك عدد (2) عضو هيئة تدريس بنسبة (11.8%) بكليات (علمية - صحية). وتعزى الباحثة ارتفاع نسبة أفراد العينة المنتمين للكليات الخاصة بالعلوم الإنسانية، حيث بلغت نسبتهم (76,5%) ..

2. الدرجة العلمية:

جدول رقم (3) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الدرجة العلمية

النسبة المئوية	التكرارات	
94.1	16	أستاذ مساعد
5.9	1	أستاذ مشارك
100.0	17	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (3) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الدرجة العلمية، حيث أن الغالبية العظمى من أفراد مجتمع الدراسة (16) عضو هيئة تدريس بنسبة (94.1%) درجتهم العلمي أستاذ مساعد، في حين أن هناك (عضو هيئة تدريس واحد) بنسبة (5.9%) درجته العلمية أستاذ مشارك.

3. التخصص

جدول رقم (4) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير التخصص

النسبة المئوية	التكرارات	
47,1%	8	تربوي
17,6%	3	إداري وشرعي
11,8%	2	علمي
5,9%	1	صحي
17,6%	3	أخرى
100.0	17	الإجمالي

يتضح من خلال الجدول رقم (4) أن النسبة الأكبر من أفراد مجتمع الدراسة (8) أعضاء هيئة تدريس بنسبة (47.1%) تخصصهم تربوي، في حين أن هناك (3) أعضاء هيئة تدريس بنسبة (17.6%) تخصصهم (إداري - شرعي)، وهناك (2) من أعضاء هيئة التدريس بنسبة (11.8%) تخصصهم علمي، وفي الأخير هناك (عضو هيئة تدريس واحد) بنسبة (5.9%) تخصصه صحي.

وتعزي الباحثة ارتفاع نسبة التخصصات الإنسانية في مقابل التخصصات العلمية إلى أن معظم الكليات في جامعة شقراء ذات تخصصات إنسانية سواء كانت تربوية أم إدارية.

4. سنوات الخبرة في العمل الحالي

جدول رقم (5) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة في العمل الحالي

النسبة المئوية	التكرارات	
64.7	11	أقل من سنتين
17.6	3	2 إلى أقل من 4 سنوات
11.8	2	4 سنوات فأكثر
5.9	1	أخرى
100.0	17	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (5) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة في العمل الحالي، حيث أن هناك (11) من أفراد مجتمع الدراسة بنسبة (64.7%) خبرتهم في العمل الحالي أقل من سنتين، في حين أن هناك (3) من أفراد مجتمع الدراسة بنسبة (17.6%) تتراوح سنوات خبرتهم في العمل الحالي ما بين (2 إلى أقل من 4 سنوات)، وهناك (2) من أفراد مجتمع الدراسة بنسبة (11.8%) خبرتهم في العمل الحالي (4 سنوات فأكثر)، وفي الأخير هناك (1) من أفراد مجتمع الدراسة بنسبة (5.9%) خبرتهم بخلاف ما تم ذكره سابقاً (أخرى). وتعزي الباحثة انخفاض مستوى الخبرة في العمل الحالي لدى معظم أفراد الدراسة إلى أن وظيفة معيد كلية تأتي بعد قضاء عميد الكلية عدد كبير من السنوات في العمل كعضو هيئة تدريس، بالإضافة إلى سرعة تغير العمداء سواء بسبب الإحالة للتقاعد أو لتغييرات تتعلق بسياسة الجامعة.

5. الدورات التدريبية في كفايات اتخاذ القرارات الإدارية

جدول رقم (6) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الدورات التدريبية في كفايات

اتخاذ القرارات الإدارية

النسبة المئوية	التكرارات	
35.3	6	لم أحصل على أي دوره
11.8	2	دورة تدريبية واحدة
52.9	9	أكثر من دورتين تدريبيتين
100.0	17	الإجمالي

يتضح من خلال الجدول رقم (6) أن ما يزيد على نصف أفراد مجتمع الدراسة (9) أعضاء هيئة تدريس بنسبة (52.9%) حصلوا على أكثر من دورتين تدريبيتين، في

حين أن هناك (6) من أفراد مجتمع الدراسة بنسبة (35.3%) لم يحصلوا على أي دورة تدريبية، وفي الأخير هناك (2) من أفراد مجتمع الدراسة بنسبة (11.8%) حصلوا على دورة تدريبية واحدة. وتعزي الباحثة ارتفاع نسبة من حصلوا على دورات تدريبية في مجال كفايات اتخاذ القرارات، والتي بلغت نسبتهم (64,7%) إلى ما أصبح يتمتع به مجال الكفايات الإدارية عموماً وكفايات اتخاذ القرارات خصوصاً من اهتمام من قبل المسؤولين وخصوصاً الأكاديميين منهم.

رابعاً: أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبانة أداة لجمع البيانات الميدانية اللازمة لتحقيق الأهداف والإجابة على التساؤلات.

الجزء الأول: وهو يتناول البيانات الأولية أو المتغيرات الشخصية الخاصة بأفراد عينة الدراسة.

الجزء الثاني: وهو يتكون من (51) فقرة مقسمة على ثلاثة محاور، وبصفة عامة تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس آراء عينة الدراسة حول كل من الكفايات اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية وكذلك للتعرف على أبرز جوانب أهمية توافر كفايات اتخاذ القرارات لدى عمداء الكليات من وجهة نظر عمداء وعميدات الكليات بجامعة شقرا.

خامساً: صدق وثبات أداة الدراسة: 1- صدق أداة الدراسة: صدق الاستبانة يعني: "التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه" (العساف، 2000، ص429، وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق الأداة من خلال ما يأتي:

أ. الصدق الظاهري (صدق المحكمين): بعد الانتهاء من بناء أداة الدراسة، والتي تتناول "الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى عمداء الكليات بجامعة شقراء"، تم عرضها على عدد (4) من المحكمين المتخصصين في التربية والأداة التربوية.

ب. الصدق الداخلي (صدق الاتساق): بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قامت الباحثة بتطبيقها ميدانياً وعلى بيانات العينة قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة.

ليتضح من خلال عملية الحساب أن جميع العبارات دالة عند مستوى (0.01) مما يدل على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، وارتفاع مؤشرات الصدق بدرجة كافية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية.

2. ثبات أداة الدراسة:

ثبات الاستبانة يعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة (العساف، 2000، ص430)، وقد قامت الباحثة بقياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ، وتبين من خلال الحساب أن مقياس الدراسة يتمتع بثبات مقبول إحصائياً، حيث بلغت قيمة معامل الثبات الكلية (ألفا) (0.957) وهي درجة ثبات عالية، كما ترواحت معاملات ثبات أداة الدراسة بين (0.847 ، 0.926)، وهي معاملات ثبات مرتفعة يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية.

سادساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة بيانات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS). وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية ، معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation)،

معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha)، المتوسط الحسابي " Mean " ، تم استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation" ، تم استخدام اختبار مان ويتني (Mann-Whitney) ، تم استخدام اختبار كروسكال والاس (kruskal-wallis) .

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بالإجابة على أسئلة الدراسة ومناقشتها من خلال عرض إجابات أفراد الدراسة على عبارات الاستبانة وذلك على النحو التالي:

أولاً: النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الأول: ما الكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر عمداء الكليات بجامعة شقراء؟

للإجابة على التساؤل السابق قامت الباحثة بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو الكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر عمداء الكليات بجامعة شقراء، كما تم ترتيب هذه الفقرات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، وذلك كما يلي:

جدول رقم (11) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري

لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو الكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات

الإدارية من وجهة نظر عمداء الكليات بجامعة شقراء

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة										الفقرات	م
			غير موافق بشدة		غير موافق		لم أحدد		موافق		موافق بشدة			
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
1	0.59	4.71	0.0	0	0.0	0	5.9	1	17.6	3	76.5	13	القدرة على تحويل البيانات إلى معلومات مفيدة في حل المشكلات.	5
2	0.79	4.65	0.0	0	5.9	1	0.0	0	17.6	3	76.5	13	معرفة الإمكانيات المتوفرة لتنفيذ القرار.	11
3	0.62	4.59	0.0	0	0.0	0	5.9	1	29.4	5	64.7	11	المعرفة بالآثار المترتبة على تبني وتنفيذ كل بديل من البدائل المطروحة.	9
	0.80	4.53	0.0	0	5.9	1	0.0	0	29.4	5	64.7	11	المعرفة بكيفية صياغة وتحديد الأهداف المرجوة من تحديد المشكلات.	4
5	0.80	4.47	0.0	0	5.9	1	0.0	0	35.3	6	58.8	10	معرفة الأساليب والطرق المناسبة لتنفيذ القرار وبالجودة المطلوبة.	12
6	0.51	4.41	0.0	0	0.0	0	0.0	0	58.8	10	41.2	7	معرفة الطرق العلمية للوصول لاستنتاجات صحيحة من نتائج التحليل.	8
6 مكرر	0.51	4.41	0.0	0	0.0	0	0.0	0	58.8	10	41.2	7	المعرفة الجيدة بالظروف المحيطة بعملية تنفيذ القرار.	15
8	0.87	4.41	0.0	0	5.9	1	5.9	1	29.4	5	58.8	10	معرفة التكلفة والزمن اللازمين لتحقيق كل بديل.	10

م	الفقرات	درجة الموافقة													
		موافق بشدة				موافق		لم أحدد		موافق		موافق بشدة			
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
13	معرفة أساليب وطرق الرقابة والمتابعة لتنفيذ القرار.	10	58.8	5	29.4	1	5.9	1	5.9	0	0	0.0	4.41	0.87	8 مكرر
6	المعرفة بالأساليب والطرائق المستخدمة في تحليل البيانات والمعلومات.	7	41.2	9	52.9	1	5.9	0	0.0	0	0	0.0	4.35	0.61	10
1	المعرفة بالأنواع المختلفة للمشكلات.	9	52.9	6	35.3	1	5.9	1	5.9	0	0	0.0	4.35	0.86	10 مكرر
14	معرفة الأساليب التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تنفيذ القرار.	8	47.1	7	41.2	1	5.9	1	5.9	0	0	0.0	4.29	0.85	12
2	المعرفة بالطرق والأساليب المختلفة لتحديد المشكلات.	9	52.9	6	35.3	0	0.0	2	11.8	0	0	0.0	4.29	0.99	13
7	المعرفة بالأساليب العلمية (الكمية والنوعية) لتقييم البدائل المطروحة.	9	52.9	4	23.5	3	17.6	1	5.9	0	0	0.0	4.24	0.97	14
3	المعرفة بالأساليب والتقنية الحديثة في جمع وتخزين المعلومات واسترجاعها.	5	29.4	10	58.8	2	11.8	0	0.0	0	0	0.0	4.18	0.64	15
المتوسط الحسابي العام															
													4.42	0.48	-

يتضح من الجدول السابق رقم (11) أن محور الكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات يتضمن (15) فقرة، جاءت (14) فقرة بدرجة (موافق بشدة)، حيث تتراوح المتوسطات الحسابية لهم بين (4.24 ، 4.71)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (4.20 إلى 5.0)، في حين جاءت (فقرة واحدة) بدرجة (موافق)، وهي الفقرة رقم (3)، حيث أن المتوسط الحسابي لها (4.18)، وهذا المتوسط يقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (3.40 إلى 4.19)، وتشير النتيجة السابقة إلى تفاوت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو الكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات. كما يوضح الجدول

أن أهم الكفايات المعرفية لعملية اتخاذ القرارات والتي جاءت بدرجة (موافق بشدة)، تتمثل في الفقرات رقم (5 ، 11 ، 9 ، 4 ، 12 ، 8 ، 7)، والتي تم ترتيبها تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي لها، وذلك كما يلي:

1. جاءت الفقرة رقم (5) وهي (القدرة على تحويل البيانات إلى معلومات مفيدة في حل المشكلات) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.71) وانحراف معياري (0.59)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة.

2. جاءت الفقرة رقم (11) وهي (معرفة الإمكانيات المتوافرة لتنفيذ القرار) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.65) وانحراف معياري (0.79)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة.

3. جاءت الفقرة رقم (9) وهي (المعرفة بالآثار المترتبة على تبني وتنفيذ كل بديل من البدائل المطروحة) بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.59) وانحراف معياري (0.62)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة.

4. جاءت الفقرة رقم (4) وهي (المعرفة بكيفية صياغة وتحديد الأهداف المرجوة من تحديد المشكلات) بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.53) وانحراف معياري (0.80)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة.

5. جاءت الفقرة رقم (12) وهي (معرفة الأساليب والطرق المناسبة لتنفيذ القرار وبالجودة المطلوبة) بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (4.47) وانحراف معياري (0.80)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة.

6. جاءت الفقرة رقم (8) وهي (معرفة الطرق العلمية للوصول لاستنتاجات صحيحة من نتائج التحليل) بالمرتبة السادسة بمتوسط حسابي (4.41) وانحراف معياري (0.51)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة.

7. جاءت الفقرة رقم (15) وهي (المعرفة الجيدة بالظروف المحيطة بعملية تنفيذ القرار) بالمرتبة السادسة مكرر بمتوسط حسابي (4.41) وانحراف معياري (0.51)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة.

8. جاءت الفقرة رقم (10) وهي (معرفة التكلفة والزمن اللازمين لتحقيق كل بديل) بالمرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (4.41) وانحراف معياري (0.87)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة.

9. جاءت الفقرة رقم (13) وهي (معرفة أساليب وطرق الرقابة والمتابعة لتنفيذ القرار) بالمرتبة الثامنة مكرر بمتوسط حسابي (4.41) وانحراف معياري (0.87)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة.

كما يوضح الجدول كذلك أن الفقرة رقم (3) ، والتي تنص على (المعرفة بالأساليب والتقنية الحديثة في جمع وتخزين المعلومات واسترجاعها) بمتوسط حسابي (4.18) وانحراف معياري (0.64)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على أن المعرفة بالأساليب والتقنية الحديثة في جمع وتخزين المعلومات واسترجاعها من الكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات.

وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد الدراسة على المحاور المتعلقة بالكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات لعمداء الكليات (4.42)، يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة على الكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات

ثانياً: النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الثاني: ما الكفايات الوجدانية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر عمداء الكليات بجامعة شقراء؟ للإجابة على التساؤل السابق قامت الباحثة بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو الكفايات الوجدانية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر عمداء الكليات بجامعة شقراء ، كما تم ترتيب هذه الفقرات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، وذلك كما يلي:

جدول رقم (12)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو الكفايات الوجدانية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر عمداء الكليات بجامعة شقراء

م	الفقرات	درجة الموافقة										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق بشدة		موافق		لم أحدد		غير موافق بشدة						
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك					
2	الرغبة الصادقة في إيجاد حلول للمشكلات.	13	76.5	4	23.5	0	0.0	0	0.0	0	4.76	0.44	1	
14	إدراك أهمية اتخاذ القرار في الوقت المناسب.	14	82.4	2	11.8	1	5.9	0	0.0	0	4.76	0.56	2	

م	الفقرات	درجة الموافقة										التعليق	البيانات	البيانات
		موافق بشدة		غير موافق		لم أحدد		موافق		موافق بشدة				
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك			
3	الشعور بأهمية المعلومات والبيانات لحل المشكلات.	12	70.6	5	29.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.47	3
17	إدراك أهمية متابعة تنفيذ (القرار).	11	64.7	6	35.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.49	4
10	الحيادية والموضوعية في تناول وتقييم البدائل المطروحة لحل المشكلة.	11	64.7	5	29.4	1	5.9	0	0.0	0	0.0	0	0.62	5
15	الاقتناع بأهمية توفير الإمكانيات والجو المناسب لتنفيذ القرار.	12	70.6	4	23.5	0	0.0	1	5.9	0	0.0	0	0.80	6
18	الاستعداد لمواجهة الانحرافات التي قد تحدث أثناء تنفيذ القرار.	12	70.6	4	23.5	0	0.0	1	5.9	0	0.0	0	0.80	6 مكرر
4	التمييز بين البيانات والمعلومات والآراء الشخصية.	11	64.7	5	29.4	0	0.0	1	5.9	0	0.0	0	0.80	8
7	إدراك أهمية إشراك المعنيين بالمشكلة في تحليل البيانات والمعلومات.	7	41.2	10	58.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.51	9
11	الاستعداد لتبني البديل الذي سيسفر عنه التقييم.	9	52.9	7	41.2	0	0.0	1	5.9	0	0.0	0	0.80	10
9	إدراك أهمية النتائج التي أسفر عنها تحليل البيانات والمعلومات.	7	41.2	9	52.9	1	5.9	0	0.0	0	0.0	0	0.61	11
16	إدراك أهمية تحفيز المعنيين بتنفيذ القرار لضمان التنفيذ الجاد للقرار.	8	47.1	8	47.1	0	0.0	1	5.9	0	0.0	0	0.79	12
5	امتلاك روح المبادرة لحل المشكلات.	11	64.7	3	17.6	1	5.9	2	11.8	0	0.0	0	1.06	13
8	الاستعداد لتقبل النتائج المترتبة على تحليل البيانات والمعلومات.	7	41.2	9	52.9	0	0.0	1	5.9	0	0.0	0	0.77	14
1	الحساسية للمشكلات والقدرة على اكتشافها.	9	52.9	5	29.4	2	11.8	0	0.0	0	0.0	0	0.92	15
6	إدراك أهمية استخدام التقنية الحديثة في جمع البيانات والمعلومات.	6	35.3	10	58.8	0	0.0	1	5.9	0	0.0	0	0.75	16
12	القدرة على إقناع المعنيين بتنفيذ البديل المطروح	8	47.1	4	23.5	3	17.6	2	11.8	0	0.0	0	1.09	17

م	الفقرات	درجة الموافقة										المتوسط الحسابي	الاحراف العباري	الترتيب
		موافق بشدة		موافق		لم أحدد		موافق		غير موافق بشدة				
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
	يجدوا في حل المشكلة.													
13	الاقتناع بأن البديل المختار هو انسب البدائل لحل المشكلة.	7	41.2	5	29.4	1	5.9	4	23.5	0	0.0	3.88	1.22	18
المتوسط الحسابي العام														
												4.43	0.52	-

يتضح من الجدول السابق رقم (12) أن محور الكفايات الوجدانية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات يتضمن (18) فقرة، جاءت (16) فقرة بدرجة (موافق بشدة)، حيث تتراوح المتوسطات الحسابية لهم بين (4.24 ، 4.76)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الخامسة من فئات المقياس المدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (4.20 إلى 5.0)، في حين جاءت (فقرتين) بدرجة (موافق)، وهما الفقرتين رقم (12 ، 13)، حيث تتراوح المتوسطات الحسابية لهما بين (3.88 ، 4.06) وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (3.40 إلى 4.19)، وتشير النتيجة السابقة إلى تفاوت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو الكفايات الوجدانية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات. كما يوضح الجدول أن أهم الكفايات الوجدانية لعملية اتخاذ القرارات والتي جاءت بدرجة (موافق بشدة)، تتمثل في الفقرات رقم (2 ، 14 ، 3 ، 17 ، 10 ، 15 ، 18 ، 4)، والتي تم ترتيبها تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي لها . كما يوضح الجدول كذلك أن من أهم الكفايات الوجدانية لعملية اتخاذ القرارات والتي جاءت بدرجة (موافق)، تتمثل في الفقرتين رقم (12، 13)، والتي تم ترتيبها تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي لها، وذلك كما يلي:

1. جاءت الفقرة رقم (12) وهي (القدرة على إقناع المعنيين بتنفيذ البديل المطروح بجدواه في حل المشكلة) بالمرتبة السابعة عشر بمتوسط حسابي (4.06) وانحراف معياري (1.09)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على أن القدرة على إقناع المعنيين بتنفيذ البديل المطروح بجدواه في حل المشكلة من الكفايات الوجدانية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات.

2. جاءت الفقرة رقم (13) وهي (الاقتناع بأن البديل المختار هو انسب البدائل لحل المشكلة) بالمرتبة الثامنة عشر بمتوسط حسابي (3.88) وانحراف معياري (1.22)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على أن الاقتناع بأن البديل المختار هو انسب البدائل لحل المشكلة من الكفايات الوجدانية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات.

وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد الدراسة على المحور المتعلق بالكفايات الوجدانية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات لعمداء الكليات (4.43)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة على الكفايات الوجدانية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات، ومن أهم تلك الكفايات (الرغبة الصادقة في إيجاد حلول للمشكلات وكذلك إدراك أهمية اتخاذ القرار في الوقت المناسب إضافة إلى الشعور بأهمية المعلومات والبيانات لحل المشكلات وإدراك أهمية متابعة تنفيذ القرار) إضافة إلى الاقتناع بأهمية توفير الإمكانيات والجو المناسب لتنفيذ القرار والاستعداد لمواجهة المشكلات التي قد تحدث أثناء تنفيذ القرار وكذلك التمييز بين البيانات والمعلومات والآراء (الشخصية).

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الثالث: ما الكفايات الأدائية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر عمداء الكليات بجامعة شقراء؟ للإجابة على التساؤل السابق قامت الباحثة بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو الكفايات الأدائية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر عمداء الكليات بجامعة شقراء ، كما تم ترتيب هذه الفقرات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، وذلك كما يلي:

جدول رقم (13) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو الكفايات الأدائية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر عمداء الكليات بجامعة شقراء

م	الفقرات	درجة الموافقة										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق بشدة		موافق		لم أحدد		غير موافق		غير موافق بشدة				
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
14	تحديد المهام المطلوبة من المعنيين بالمشكلة لتنفيذ	9	52.9	7	41.2	0	0.0	1	5.9	0	0.0	4.88	0.33	1

م	الفقرات	درجة الموافقة														
		موافق بشدة				موافق		لم أحدد		غير موافق		غير موافق بشدة				
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%					
	القرار المتخذ.															
6	تقييم البيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها بحيادية وموضوعية.	13	76.5	3	17.6	0	0.0	0	0.0	1	5.9	0	0.0	4.65	0.79	2
16	استخدام الأساليب المناسبة لتحفيز العاملين على تنفيذ القرار في الأوقات المحددة.	7	41.2	8	47.1	2	11.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4.53	0.51	3
17	الدقة في متابعة عملية تنفيذ القرار.	15	88.2	2	11.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4.53	0.51	3 مكرر
8	الاشتراك في تحليل البيانات ومناقشة نتائجه مع المعنيين بالمشكلة داخل الكلية.	11	64.7	4	23.5	2	11.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4.53	0.62	5
15	وضع جدول زمني لتنفيذ البديل المقترح في التوقيات المطلوبة.	9	52.9	6	35.3	1	5.9	1	5.9	1	5.9	0	0.0	4.53	0.62	5 مكرر
11	تحديد مدى مناسبة البدائل المطروحة لظروف وأوضاع الكلية.	9	52.9	8	47.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4.53	0.72	7
7	التأكد من استخدام الأساليب والطرائق المناسبة لتحليل البيانات والمعلومات.	10	58.8	6	35.3	1	5.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4.47	0.62	8
10	ترتيب البدائل المطروحة وفقاً لنتائج التقييم.	9	52.9	8	47.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4.41	0.80	9
3	الشرح الدقيق لأسباب وتداعيات المشكلات للمعنيين بها داخل الكلية.	10	58.8	5	29.4	1	5.9	1	5.9	1	5.9	0	0.0	4.41	0.87	10
1	استقراء المشكلات واكتشافها.	6	35.3	11	64.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4.35	0.49	11
5	استخدام الأساليب والوسائل التقنية الحديثة في جمع وتبويب البيانات والمعلومات.	8	47.1	7	41.2	2	11.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4.35	0.70	12
12	الاستقرار على البديل المختار وصياغة القرار	9	52.9	7	41.2	1	5.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4.35	0.86	13

م	الفقرات	درجة الموافقة												
		موافق بشدة				غير موافق		لم أحدد		موافق		موافق بشدة		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
	الخاص به.													
13	اتخاذ القرار بتنفيذ البديل المختار.	8	47.1	7	41.2	0	0.0	2	11.8	0	0.0	4.29	0.69	14
4	تحديد حجم ونوعية البيانات والمعلومات المطلوبة لحل المشكلات.	8	47.1	6	35.3	2	11.8	1	5.9	0	0.0	4.24	0.90	15
9	تحديد البدائل المترتبة على تحليل البيانات والمعلومات.	10	58.8	6	35.3	1	5.9	0	0.0	0	0.0	4.24	0.97	16
2	صياغة المشكلات بتعابير لفظية دقيقة.	8	47.1	6	35.3	1	5.9	2	11.8	0	0.0	4.18	1.01	17
18	التكيف مع الظروف المحيطة بتنفيذ القرار لضمان الالتزام بالجودة والأوقات المحددة	5	29.4	10	58.8	1	5.9	1	5.9	0	0.0	4.12	0.78	18
	المتوسط الحسابي العام											4.42	0.39	-

يتضح من الجدول السابق رقم (13) أن محور الكفايات الأدائية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات يتضمن (18) فقرة، جاءت (16) فقرة بدرجة (موافق بشدة)، حيث تتراوح المتوسطات الحسابية لهم بين (4.24 ، 4.88)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (4.20 إلى 5.0)، في حين جاءت (فقرتين) بدرجة (موافق)، وهما الفقرتين رقم (18 ، 2)، حيث تتراوح المتوسطات الحسابية لهما بين (4.12 ، 4.18) وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (3.40 إلى 4.19)، وتشير النتيجة السابقة إلى تفاوت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو الكفايات الأدائية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات.

كما يوضح الجدول أن أهم الكفايات الأدائية لعملية اتخاذ القرارات والتي جاءت بدرجة (موافق بشدة) تتمثل في الفقرات رقم (14 ، 6 ، 8 ، 16 ، 17 ، 15 ، 11 ، 7)، والتي تم ترتيبها تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي لها، وذلك كما يلي:

1. جاءت الفقرة رقم (14) وهي (تحديد المهام المطلوبة من المعنيين بالمشكلة لتنفيذ القرار المتخذ) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.88) وانحراف معياري (0.33)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة.
 2. جاءت الفقرة رقم (6) وهي (تقييم البيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها بحيادية وموضوعية) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.65) وانحراف معياري (0.79)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة.
 3. جاءت الفقرة رقم (16) وهي (استخدام الأساليب المناسبة لتحفيز العاملين على تنفيذ القرار في الأوقات المحددة) بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.53) وانحراف معياري (0.51)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة.
 4. جاءت الفقرة رقم (17) وهي (الدقة في متابعة عملية تنفيذ القرار) بالمرتبة الثالثة مكرر بمتوسط حسابي (4.53) وانحراف معياري (0.51)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة.
 5. جاءت الفقرة رقم (8) وهي (الاشتراك في تحليل البيانات ومناقشة نتائجه مع المعنيين بالمشكلة داخل الكلية) بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (4.53) وانحراف معياري (0.62)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة.
 6. جاءت الفقرة رقم (15) وهي (وضوح جدول زمني لتنفيذ البديل المقترح في التوقعيات المطلوبة) بالمرتبة الخامسة مكرر بمتوسط حسابي (4.53) وانحراف معياري (0.62)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة.
 7. جاءت الفقرة رقم (11) وهي (تحديد مدى مناسبة البدائل المطروحة لظروف وأوضاع الكلية) بالمرتبة السابعة بمتوسط حسابي (4.53) وانحراف معياري (0.72)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة.
 8. جاءت الفقرة رقم (7) وهي (التأكد من استخدام الأساليب والطرائق المناسبة لتحليل البيانات والمعلومات) بالمرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (4.47) وانحراف معياري (0.62)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة.
- كما يوضح الجدول كذلك أن من أهم الكفايات الأدائية لعملية اتخاذ القرارات والتي جاءت بدرجة (موافق) تتمثل في الفقرتين رقم (2، 18)، والتي تم ترتيبها تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي لها . وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد الدراسة

على المحور المتعلق بالكفايات الأدائية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات لعمداء الكليات (4.42)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة على الكفايات الأدائية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات، ومن أهم تلك الكفايات (تحديد المهام المطلوبة من المعنيين بالمشكلة لتنفيذ القرار المتخذ وكذلك تقييم البيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها بحيادية وموضوعية إضافة إلى استخدام الأساليب المناسبة لتحفيز العاملين على تنفيذ القرار في الأوقات المحددة والدقة في متابعة عملية تنفيذ القرار وكذلك الاشتراك في تحليل البيانات ومناقشة نتائجه مع المعنيين بالمشكلة داخل الكلية وكذلك وضع جدول زمني لتنفيذ البديل المقترح في التوقيت المطلوب إضافة إلى تحديد مدى مناسبة البدائل المطروحة لظروف الكلية والتأكد من استخدام الأساليب المناسبة لتحليل البيانات والمعلومات).

ومن خلال العرض السابق للكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر عمداء الكليات بجامعة شقراء نجدها جاءت كما يلي:

جدول رقم (14) الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر عمداء

الكليات بجامعة شقراء

م	الكفايات	المتوسط الحسابي	الترتيب
1	الكفايات المعرفية	0.48 ± 4.42	3
2	الكفايات الأدائية	0.39 ± 4.42	2
3	الكفايات الوجدانية	0.52 ± 4.43	1
-	الدرجة الكلية للكفايات	4.42	-

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن هناك موافقة بشدة بين عمداء الكليات بجامعة شقراء على الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية بمتوسط عام (4.42)، حيث تأتي الكفايات الوجدانية بالمرتبة الأولى بمتوسط عام (4.43)، تليها الكفايات الأدائية بمتوسط عام (4.42)، وفي الأخير الكفايات المعرفية بمتوسط عام (4.42).

النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الرابع: ما الفروق ذات الدلالة الإحصائية في آراء أفراد الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية تعزى لمتغيرات (الجنس، نوع الكلية، التخصص، الخبرة في مجال العمل الحالي، الدرجة العلمية، التدريب في مجال الكفايات الإدارية)؟

1. الفروق باختلاف متغير الجنس

لمعرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية باختلاف متغير الجنس تم استخدام اختبار مان ويتني (Mann-Whitney) بدلاً عن اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (Independent Sample T-Test) وذلك لصغر حجم العينة ولوجود فروق كبيرة بين فئات متغير الجنس وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (15)

جدول رقم (15) نتائج اختبار مان ويتني (Mann-Whitney) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية باختلاف متغير الجنس

الأبعاد	الجنس	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة (Z)	مستوى الدلالة
الكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية	ذكر	16	9.38	150.00	-1.229	0.219
	أنثى	1	3.00	3.00		
الكفايات الأدائية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية	ذكر	16	9.34	149.50	-1.127	0.260
	أنثى	1	3.50	3.50		
الكفايات الوجدانية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية	ذكر	16	9.19	147.00	-0.617	0.538
	أنثى	1	6.00	6.00		
الدرجة الكلية للكفايات	ذكر	16	9.31	149.00	-1.021	0.307
	أنثى	1	4.00	4.00		

يتضح من خلال الجدول رقم (15)، أنه لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية باختلاف متغير الجنس، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة للأبعاد (0.219 ، 0.260 ، 0.538) وللدرجة الكلية (0.307). وتشير النتيجة السابقة إلى تقارب وجهات نظر أفراد عينة الدراسة (عمداء - عميدات) حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية .

2. الفروق باختلاف متغير نوع الكلية

لمعرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية باختلاف متغير نوع الكلية تم استخدام اختبار كروسكال والاس (Kruskal Wallis) بدلاً عن اختبار تحليل التباين

الأحادي (One Way Anova) وذلك لصغر حجم العينة، وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (16)

جدول رقم (16) نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal Wallis) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية باختلاف متغير نوع الكلية

الأبعاد	التخصص	العدد	متوسط الرتب	مستوى الدلالة
الكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية	علمية	2	8.75	0.271
	العلوم والدراسات الإنسانية	5	7.50	
	صحية	2	15.50	
	أخرى	8	8.38	
الكفايات الأدائية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية	علمية	2	6.75	0.797
	العلوم والدراسات الإنسانية	5	8.00	
	صحية	2	10.75	
	أخرى	8	9.75	
الكفايات الوجدانية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية	علمية	2	7.00	0.893
	العلوم والدراسات الإنسانية	5	8.40	
	صحية	2	10.25	
	أخرى	8	9.56	
الدرجة الكلية للكفايات	علمية	2	6.50	0.696
	العلوم والدراسات الإنسانية	5	7.80	
	صحية	2	11.50	
	أخرى	8	9.75	

يتضح من الجدول رقم (16)، أنه لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية باختلاف متغير نوع الكلية، بلغت قيمة مستوى الدلالة للأبعاد الفرعية (0.271)، (0.797، 0.893) وللدرجة الكلية (0.696) وجميعها قيم أكبر من (0.05) أي غير دالة إحصائياً. وتشير النتيجة السابقة إلى تقارب وجهات نظر أفراد عينة الدراسة على اختلاف الكليات التي يعلمون بها حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية.

3. الفروق باختلاف متغير الدرجة العلمية

لمعرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية باختلاف متغير الدرجة

العلمية تم استخدام اختبار مان ويتني (Mann-Whitney) بديلاً عن اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (Independent Sample T-Test) وذلك لصغر حجم العينة ولوجود فروق كبيرة بين فئات متغير الدرجة العلمية وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (17) جدول رقم (17) نتائج اختبار مان ويتني (Mann-Whitney) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية باختلاف متغير الدرجة العلمية

الأبعاد	الدرجة العلمية	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة (z)	مستوى الدلالة
الكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية	أستاذ مساعد	16	8.94	143.00	-0.205-	0.838
	أستاذ مشارك	1	10.00	10.00		
الكفايات الأدائية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية	أستاذ مساعد	16	8.88	142.00	-0.410-	0.682
	أستاذ مشارك	1	11.00	11.00		
الكفايات الوجدانية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية	أستاذ مساعد	16	8.97	143.50	-0.103-	0.918
	أستاذ مشارك	1	9.50	9.50		
الدرجة الكلية للكفايات	أستاذ مساعد	16	8.88	142.00	-0.408-	0.683
	أستاذ مشارك	1	11.00	11.00		

خلال الجدول رقم (17)، أنه لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية باختلاف متغير الدرجة العلمية، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة للأبعاد (0.838 ، 0.682 ، 0.918) وللدرجة الكلية (0.683). وتفسر الباحثة النتيجة السابقة بأن الغالبية العظمى من أفراد العينة درجتهم العلمية أستاذ مساعد، الأمر الذي يجعلهم متجانسين من حيث الدرجة العلمية الأمر الذي يجعلهم متفقين في آرائهم حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية.

4. الفروق باختلاف متغير التخصص : ولعرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية باختلاف متغير التخصص تم استخدام اختبار كروسكال والاس (Kruskal Wallis) بديلاً عن اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) وذلك لصغر حجم العينة.

جدول رقم (18) نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal Wallis) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية باختلاف متغير التخصص

الأبعاد	التخصص	العدد	متوسط الرتب	مستوى الدلالة
الكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية	إداري	3	14.33	0.031
	تربوي	8	6.50	
	علمي	2	14.50	
	صحي	1	14.00	
	شرعي	3	5.00	
الكفايات الأدائية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية	إداري	3	14.50	0.185
	تربوي	8	7.50	
	علمي	2	12.00	
	صحي	1	5.00	
	شرعي	3	6.83	
الكفايات الوجدانية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية	إداري	3	13.33	0.152
	تربوي	8	7.13	
	علمي	2	14.25	
	صحي	1	4.00	
	شرعي	3	7.83	
الدرجة الكلية للكفايات	إداري	3	14.50	0.117
	تربوي	8	7.19	
	علمي	2	13.50	
	صحي	1	6.00	
	شرعي	3	6.33	

يتضح من خلال الجدول رقم (18)، أنه لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة الكلية نحو كلاً من (الكفايات الأدائية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية - الكفايات الوجدانية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية - الدرجة الكلية للكفايات) باختلاف متغير التخصص، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة للأبعاد (0.185، 0.152، 0.117)، وجميعها قيم أكبر من (0.05) أي غير دالة إحصائية. في حين أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية باختلاف متغير التخصص، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.03)، وذلك لصالح أعضاء هيئة التدريس ممن تخصصهم علمي بمتوسط رتب (14.50)، وتشير

النتيجة السابقة إلى أن أعضاء هيئة التدريس ممن تخصصهم علمي يوافقون بدرجة أكبر على الكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية.

5. الفروق باختلاف متغير سنوات الخبرة : لمعرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية باختلاف متغير سنوات الخبرة تم استخدام اختبار كروسكال والاس (Kruskal Wallis) بدلاً عن اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) وذلك لصغر حجم العينة. وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (19)

جدول رقم (19) نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal Wallis) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية باختلاف متغير سنوات الخبرة

الأبعاد	الخبرة	العدد	متوسط الرتب	مستوى الدلالة
الكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية	أقل من سنتين	11	8.64	0.493
	2 إلى أقل من 4 سنوات	3	10.33	
	4 سنوات فأكثر	2	12.00	
	أخرى	1	3.00	
الكفايات الأدائية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية	أقل من سنتين	11	9.05	0.589
	2 إلى أقل من 4 سنوات	3	11.33	
	4 سنوات فأكثر	2	8.00	
	أخرى	1	3.50	
الكفايات الوجدانية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية	أقل من سنتين	11	8.82	0.579
	2 إلى أقل من 4 سنوات	3	12.17	
	4 سنوات فأكثر	2	6.75	
	أخرى	1	6.00	
الدرجة الكلية للكفايات	أقل من سنتين	11	9.09	0.722
	2 إلى أقل من 4 سنوات	3	10.67	
	4 سنوات فأكثر	2	8.50	
	أخرى	1	4.00	

يتضح من خلال الجدول رقم (19)، أنه لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية باختلاف متغير سنوات الخبرة ، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة للأبعاد الفرعية (0.493 ، 0.589 ، 0.579) وللدرجة الكلية (0.722) وجميعها قيم أكبر من (0.05) أي غير دالة

إحصائياً. وتشير النتيجة السابقة إلى تقارب وجهات نظر أفراد عينة الدراسة على اختلاف خبرتهم العملية حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية.

6. الفروق باختلاف متغير الدورات :

لمعرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية باختلاف متغير الدورات التدريبية تم استخدام اختبار كروسكال والاس (Kruskal Wallis) بدلاً عن اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) وذلك لصغر حجم العينة، وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (20)

جدول رقم (20) نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal Wallis) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية باختلاف متغير الدورات التدريبية

الأبعاد	الدورات التدريبية	العدد	متوسط الرتب	مستوى الدلالة
الكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية	لم أحصل على أي دوره	6	8.08	0.555
	دورة ت تدريبية واحدة	2	6.50	
	أكثر من دورتين تدريبيتين	9	10.17	
الكفايات الأدائية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية	لم أحصل على أي دوره	6	9.58	0.919
	دورة ت تدريبية واحدة	2	8.00	
	أكثر من دورتين تدريبيتين	9	8.83	
الكفايات الوجدانية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية	لم أحصل على أي دوره	6	9.58	0.878
	دورة ت تدريبية واحدة	2	7.50	
	أكثر من دورتين تدريبيتين	9	8.94	
الدرجة الكلية للكفايات	لم أحصل على أي دوره	6	9.58	0.666
	دورة ت تدريبية واحدة	2	6.00	
	أكثر من دورتين تدريبيتين	9	9.28	

يتضح من خلال الجدول رقم (20)، أنه لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية باختلاف متغير الدورات التدريبية، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة للأبعاد الفرعية (0.555) ، (0.919 ، 0.878) وللدرجة الكلية (0.666) وجميعها قيم أكبر من (0.05) أي غير دالة إحصائياً. وتشير النتيجة السابقة إلى تقارب وجهات نظر أفراد عينة الدراسة ممن حصل على دورات تدريبية ومن لم يحصل حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية. وهذا قد

يشير الى عدم جدوى الدورات التدريبية في مجال كفايات اتخاذ القرار، مما يدعو الى إعادة النظر في هذه الدورات ومحتواها حتى تكون مؤثرة وتحقق أهدافها.

النتائج العامة والتوصيات

يشمل هذا الفصل على عرض لأبرز النتائج التي تم التوصل إليها ومن ثم التوصيات المقترحة في ضوء تلك النتائج.

أولاً: النتائج العامة للدراسة: أظهرت نتائج الدراسة موافقة أفراد الدراسة بشدة على الكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية لعمداء الكليات، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد الدراسة على المحور المتعلق بالكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات لعمداء الكليات (4.42). وقد جاء في مقدمة الكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات لدى عمداء الكليات - وفقاً لآراء أفراد الدراسة - على الترتيب: القدرة على تحويل البيانات إلى معلومات مفيدة في حل المشكلات، معرفة الإمكانيات المتوافرة لتنفيذ القرار، إضافة إلى المعرفة بالآثار المترتبة على تبني وتنفيذ كل بديل من البدائل المطروحة، ومعرفة الأساليب والطرق المناسبة لتنفيذ القرار وبالجودة المطلوبة وكذلك معرفة الطرق العلمية للوصول لاستنتاجات صحيحة من نتائج التحليل، وكذلك المعرفة الجيدة بالظروف المحيطة بعملية تنفيذ القرار، ومعرفة التكلفة والزمن اللازمين لتحقيق كل بديل.

- كشفت نتائج الدراسة موافقة أفراد الدراسة بشدة على الكفايات الوجدانية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية لعمداء الكليات، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد الدراسة على المحور المتعلق بالكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات لعمداء الكليات (4.43). وقد جاء في مقدمة الكفايات الوجدانية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات لدى عمداء الكليات - وفقاً لآراء أفراد الدراسة - على الترتيب ما يلي: الرغبة الصادقة في إيجاد حلول للمشكلات وكذلك إدراك أهمية اتخاذ القرار في الوقت المناسب إضافة إلى الشعور بأهمية المعلومات والبيانات لحل المشكلات وإدراك أهمية متابعة تنفيذ القرار إضافة إلى الاقتناع بأهمية توفير الإمكانيات والجهود المناسبة لتنفيذ القرار والاستعداد لمواجهة المشكلات التي قد تحدث أثناء تنفيذ القرار وكذلك التمييز بين البيانات والمعلومات والآراء الشخصية.

- أظهرت نتائج الدراسة موافقة أفراد الدراسة بشدة على الكفايات الأدائية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية لعمداء الكليات، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد الدراسة على المحور المتعلق بالكفايات الأدائية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات لعمداء الكليات (4.42). وقد جاء في مقدمة الكفايات الوجدانية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات لدى عمداء الكليات - وفقاً لأراء أفراد الدراسة - على الترتيب ما يلي: تحديد المهام المطلوبة من المعنيين بالمشكلة لتنفيذ القرار المتخذ وكذلك تقييم البيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها بحيادية وموضوعية إضافة إلى استخدام الأساليب المناسبة لتحفيز العاملين على تنفيذ القرار في الأوقات المحددة والدقة في متابعة عملية تنفيذ القرار وكذلك الاشتراك في تحليل البيانات ومناقشة نتائجه مع المعنيين بالمشكلة داخل الكلية وكذلك وضع جدول زمني لتنفيذ البديل المقترح في التوقيت المطلوب إضافة إلى تحديد مدى مناسبة البدائل المطروحة لظروف وأوضاع الكلية والتأكد من استخدام الأساليب والطرائق المناسبة لتحليل البيانات والمعلومات. وبصفة عامة دلت النتائج السابقة على موافقة أفراد الدراسة من عمداء الكليات بشدة بجامعة شقراء على الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية، بلغ المتوسط العام لموافقتهم (4.42)، وجاءت الكفايات الوجدانية بالمرتبة الأولى بمتوسط عام (4.43)، تليها الكفايات الأدائية بمتوسط عام (4.42)، وفي الأخير الكفايات المعرفية بمتوسط عام (4.42).

- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية باختلاف متغيرات الدراسة المتمثلة في: الجنس، نوع الكلية، الدرجة العلمية، التخصص، سنوات الخبرة في العمل الحالي، الدرجة العلمية، التدريب في مجال الكفايات الإدارية.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية باختلاف متغير التخصص، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.03)، وذلك لصالح أعضاء هيئة التدريس ممن تخصصهم علمي بمتوسط رتب (14.50)، وتشير النتيجة السابقة إلى أن أعضاء هيئة التدريس ممن تخصصهم علمي يوافقون بدرجة أكبر على الكفايات المعرفية اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية.

ثانياً: توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، تتقدم الباحثة بعض التوصيات التي يمكن تقسيمها إلى قسمين: القسم الأول: التوصيات المتعلقة بنتائج الدراسة الحالية، والقسم الثاني: التوصيات المتعلقة بإجراء بحوث ودراسات مستقبلية.

1. التوصيات المتعلقة بنتائج الدراسة:

- أظهرت النتائج موافقة أفراد الدراسة بشدة على الكفايات (المعرفية، الوجدانية، الأدائية) اللازمة لعملية اتخاذ القرارات لعمداء الكليات، مما يوجب الاهتمام بهذه الكفايات عند ترشيح واختيار عمداء الكليات، ووضع امتلاكها والقدرة على ممارستها ضمن الشروط الواجب توافرها في من يشغل موقع عميد كلية.
- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد الدراسة حول الكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات باختلاف متغير الدورات التدريبية في مجال الكفايات الإدارية، بالرغم من حصول أكثر من (64%) من أفراد الدراسة على دورة تدريبية في مجال الكفايات الإدارية على الأقل، وهذا بدوره يشير إلى عدم تأثير هذه الدورات على معرفة أفراد الدراسة بالكفايات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات، مما يستدعي إعادة النظر في محتوى هذه الدورات وطريقة تقديمها حتى تحقق المعارف والمهارات المطلوبة منها.
- الاهتمام بتدريب أعضاء هيئة التدريس لإكسابهم الكفايات الإدارية المختلفة وخصوصاً كفايات اتخاذ القرارات (الكفايات المعرفية، الكفايات الوجدانية، الكفايات الأدائية) لما تمثله من أهمية كبيرة عند ترقّي هؤلاء الأعضاء إلى مناصب إدارية أعلى كرئيس قسم أو عميد كلية أو رئيس جامعة.
- الاهتمام بتدريس الإدارة التربوية بأنواعها وأنشطتها المختلفة من مدخل الكفايات لطلاب وطالبات كليات الدراسات العليا، ومرحلة البكالوريوس لما لهذه الكفايات من أهمية كبيرة عند ممارستهم للحياة العملية.

2/3/5- التوصيات المتعلقة بإجراء بحوث ودراسات مستقبلية:

1. إجراء دراسات مماثلة على عمداء الكليات في الجامعات السعودية المختلفة.
2. إجراء دراسات تهدف الوقوف على مدى امتلاك وممارسة عمداء الكليات بالجامعات السعودية للكفايات الإدارية بصفة عامة والكفايات لعملية اتخاذ القرارات بصفة خاصة، من وجهة نظرهم، ومن وجهة نظر باقي هيئة التدريس بالجامعات التي ينتمون إليها.
3. إجراء دراسات وأبحاث تهدف إلى التعرف على كيفية التغلب على معوقات اكتساب وممارسة الكفايات المتعلقة بعملية اتخاذ القرارات.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب:

- ابن منظور، محمد بن مكرم بن علي. (630-711هـ). لسان العرب، تحقيق ياسر سليمان أبو شادي ومجدي فتحي السيد، القاهرة: طبعة دار التوفيقية للتراث.
- أدهم، فوزي كمال. (2001). الإدارة الإسلامية: دراسة مقارنة بين النظم الإسلامية والوضع الحديثة، بيروت: دار النفائس.
- آل سعود، عبد العزيز بن سطاتم بن عبد العزيز. (1426هـ). اتخاذ القرار بالمصلحة، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر.
- حريم، حسين. (1426هـ). مبادئ الإدارة الحديثة: النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة، ط1، الرياض: دار الحامد للنشر.
- الحيزان، محمد بن عبد العزيز. (2010). البحوث الإعلامية: أسسها - أساليبها - مجالاتها. ط3، الرياض: مكتبة الملك فهد أثناء النشر.
- الرشيد، محمد عبد الله محمد. (د.ت). مقومات ومعوقات العملية الإدارية، الرياض: فهرس مكتبة الملك عبد العزيز أثناء النشر.
- السمالوطي، نبيل. (1980). التنظيم المدرسي والتحديث التربوي، الطبعة الأولى، جدة: دار الشرق.
- السنبل، عبد العزيز بن عبد الله؛ الخطيب، محمد بن شحات؛ متولي، مصطفى محمد؛ عبد الجواد، نور الدين محمد. (2004). نظام التعليم في المملكة العربية السعودية، الطبعة الثامنة، الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع.
- مجلس التعليم العالي. (1994). نظام مجلس التعليم العالي والجامعات، الرياض: مطابع جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- ثانياً: البحوث والدراسات المنشورة في الدوريات العلمية:
- بسندي، خالد. (2009). مصطلح الكفايات وتداخل المفهوم في اللسانيات التطبيقية، المجلة الأردنية في اللغة العربية وآدابها، المجلد (5)، العدد الأول، ص ص (49-79).
- الجبوري، وداد مهدي محييد. (2011). الكفايات الإدارية لرؤساء الأقسام العلمية في كليات جامعة القادسية من وجهة نظرهم، مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية، مج (5) ع (8)، ص ص (116-132).

- الجلدة، سليم بطرس. (1430هـ). أساليب اتخاذ القرارات الإدارية الفعالة، الطبعة الأولى، عمان: دار الراية للنشر والتوزيع.
- سلمان، فاضل حمد. (2009م). الكفايات الإدارية في بعض المنظمات العامة العراقية: دراسة مقارنة بين الهيئة العامة للضرائب والشركات العامة للصناعات الكهربائية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مج (18)، ع (65)، ص ص (52-71).
- سلمان، فاضل حمد. (2010). الكفايات الإدارية في بعض المنظمات العامة العراقية: دراسة مقارنة بين الهيئة العامة للضرائب والشركات العامة للصناعات الكهربائية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مج (18)، ع (65)، ص ص (52-71).
- السميع، عبد المحسن بن محمد. (2009م). نمط القيادة التحويلية والتعاملية لدى رؤساء الأقسام العلمية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وعلاقته بمشاركة أعضاء هيئة التدريس في صنع القرارات، مجلة رسالة التربية وعلم النفس، ع (32)، ص ص (1-238).
- سنقر، صالحة؛ بركة، قاسم محمد. (2010). آراء رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة ذمار نحو مهامهم الإدارية والأكاديمية، مجلة جامعة دمشق، مج (26)، ملحق 2010، ص ص (59-92).
- شبحان، شهاب حمد. (2011). أثر المعلومات في عملية اتخاذ القرارات: دراسة تخطيطية تطبيقية في مديرية بلدية الرمادي، مجلة جامعة الأنبار للعلوم والاقتصادية والإدارية، مج (4)، ع (7) سنة 2011م، ص ص (111-125).
- الصرايرة، خالد أحمد. (2011). الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة جامعة دمشق، مج (27)، ع (2+1)، ص ص (601-652).
- العريني، عبد العزيز بن عبد الله بن عبد العزيز. (1424هـ). الكفايات الأساسية لمديري مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية، مجلة رسالة الخليج العربي، العدد (91)، ص ص (183-186).
- العسيلي، رجاء زهير. (2007). الكفايات التي ينبغي توافرها في المشرف الأكاديمي الفعال في جامعة القدس المفتوحة وعلاقتها ببعض المتغيرات، المجلة الفلسطينية للتربية والمفتوحة عن بعد، مج (1)، ع (1) كانون الثاني، ص ص (139-187).
- العضيلة، عدنان عبد السلام؛ العمري، جمال فواز؛ الإبراهيم، عدنان بدري. (2011). درجة ممارسة القادة الأكاديميين لعمليات القيادة الإدارية: دراسة ميدانية من وجهة نظر أعضاء

- هيئة التدريس في جامعة اليرموك، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، مج (26)، ع(4)، ص ص(223-268).
- العقلاء، على بن فراج. (1430هـ). الكفايات المهنية لمشرفي مراكز مصادر التعلم بمدارس التعليم العام بالملكة العربية السعودية ومدى ممارستهم لها، مجلة كلية التربية - جامعة المنصورة، العدد (74)، الجزء الثاني، ديسمبر 2010.
- العمران، حمد بن إبراهيم. (2008). مدى توافر الكفايات المهنية اللازمة في اختصاصيات مراكز التعلم، دراسة منشورة في مجلة دراسات المعلومات، العدد الثاني، مايو 2008م، ص ص(47-88)، الرياض.
- محمد، ربيب الله. (2013). واقع المشاركة في صناعة القرار لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الجزائرية: دراسة ميدانية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج (6)، ع (11)، ص ص(44-62).
- نصيف، عمر عبد الله. (2010). دور كفاية المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات، مجلة دراسات المعلومات، ع(9)، سبتمبر 2010م، ص ص(41-72).
- ثالثاً: رسائل الدكتوراه والماجستير غير المنشورة:
- أبو عامر، آمال محمود محمد. (2008). واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية بقسم أصول التربية والإدارة التربوية في كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- بواقنة، على خالد يوسف. (1422هـ - 2001م). الكفايات الإدارية المتوافرة ومعيقات تطويرها لدى مديري الدوائر الحكومية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية، نابلس.
- الجهني، عبد الله مسعود غيث. (1431هـ). أساليب اتخاذ القرارات في إدارة الأزمة المدرسية من وجهة نظر مديري المدارس بمحافظة ينبع، بحث مقدم استكمالاً لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
- الشويعر، منال بنت فهد بن إبراهيم. (2012). مدى تحقق الكفايات الإدارية لدى مديري المكتبات الجامعية من وجهة نظر العاملين بها: دراسة مسحية على عينة من العاملين بمكتبات جامعة الملك سعود بمدينة الرياض، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة في كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، الرياض.

- عودة، هديل محمد. (2010). الكفايات الإدارية لمديري المدارس الأساسية في محافظة مادبا وعلاقتها بالروح المعنوية للمعلمين، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية بكلية التربية في جامعة الشرق الأوسط.
- الكريدا، سليمان بن علي. (1425هـ). الكفايات التخطيطية اللازمة لمديري التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير بقسم الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض.
- مهنا، إبراهيم عفيف إبراهيم. (2006). العلاقة بين تفويض السلطة وفاعلية اتخاذ القرارات في الأقسام الأكاديمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، أطروحة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية بكلية الدراسات العليا، جامعة النجاح، نابلس.
- رابعاً: أوراق العمل المنشورة في المؤتمرات والندوات والملتقيات:
- بخيت، قمر محمد. (2009م). معوقات اتخاذ القرار الإداري وسبل تذليلها، ورقة عمل مقدمة في ندوة الإحصاء وبحوث العمليات ومعوقات اتخاذ القرارات الإدارية في الدول العربية، القاهرة، يوليو 2009م، ص ص (207-218)

خامساً: المراجع الأجنبية:

- Abdul Halim, Rosnarizah; Senin, AMin; Manaf, Abdul Razak. (2006). **Innovation in Educational Management and Leadership: High Impact Competency for Malaysian School Leaders**, Institute Aminuddin Baki, Ministry of Education Malaysia
- Crawford & Nahmias, (2010). **Competencies for managing change**, Journal of personnel evaluation in education vol 11 n.1 netherlands academe publishers.
- Holt, david. (1993). **Management: Principles and Practices**, third Ed Englewood and Chiffs, NJ.

سادساً: المراجع الالكترونية:

- الحليق، محمود علي؛ الطحاينة، زياد لطفي؛ المومني، زياد. (2008م). الكفايات القيادية لدى مدربي المنتخبات الوطنية الأردنية للألعاب الفردية من وجهة نظر اللاعبين واللاعبات. www.minshawi.com موقع المنشاوي للدراسات والبحوث www.pdfactory.com
- النبراوي، إيهاب سعد عبد العزيز. (2008م). برنامج مقترح لإعداد معلمي التربية الرياضية لذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء الكفايات، رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في التربية البدنية والرياضية بقسم المناهج وطرق التدريس، كلية التربية الرياضية بالهرم، جامعة حلوان، المكتبة الالكترونية. www.gulfkids.com

أثر اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان

The Effect of Strategic Vigilance in Health Services Quality at
Jordanian Private Hospitals in Amman

حسام عارف سعيد حماد

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، اليقظة التجارية)، في جودة الخدمات الصحية بأبعادها مجتمعه (المموسية، الاستجابة، الموثوقية، الضمان، التعاطف)، تم اخذ عينة عشوائية تناسبية من الموظفين الإداريين (إدارة العليا، وإدارة وسطى) في المستشفيات الخاصة الأردنية في العاصمة عمان وعددها ست (6) مستشفيات، حيث بلغ مجتمع الدراسة (1425) موظفاً، فيما تكونت وحدة المعاينة من (299) موظفاً. تم استخدام الأسلوب الوصفي الكمي. توصلت الدراسة الى عدد من النتائج كان من أهمها وجود اثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، اليقظة التجارية) في جودة الخدمات الصحية بأبعادها مجتمعه (المموسية، الاستجابة، الموثوقية، الضمان، التعاطف) في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان. وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بعدد من التوصيات كان أهمها : تعزيز العمل على نشر ثقافة اليقظة الاستراتيجية بين الموظفين ، والوعي بمدى أهميتها في تحسين جودة الخدمات في المستشفيات الخاصة في عمان . الكلمات المفتاحية: اليقظة الاستراتيجية، جودة الخدمة الصحية، المستشفيات الخاصة في عمان/ الأردن

Abstract

This study aimed to demonstrate the impact of strategic vigilance with its dimensions (technological vigilance, competitive vigilance, environmental vigilance, commercial vigilance), on the quality of health services in its combined dimensions (tangibility, response, adaptation, assurance, empathy), a proportional random sample was taken from administrative staff (administration upper and middle management) in the Jordanian private hospitals in the capital, amman, which are six(6) hospitals, where the study population reached (1425) employees, while the sampling (Analyzing) unit consisted of (299) employees in hospitals. The descriptive analytical method was used, which satisfies the purposes of the study.

The study reached a number of results, the most important of which was the presence of a statistically significant effect at the level ($\alpha \leq 0.05$) of strategic vigilance with its dimensions (technological vigilance, competitive vigilance, environmental vigilance, commercial vigilance) on the quality of health services with its combined dimensions (tangibility, responsiveness, reliability, Assurance, Sympathy) in Jordanian private hospitals in Amman. In light of these results, the study recommended a number of recommendations, the most important : of which was strengthening the work to spread the culture of strategic vigilance among employees, and awareness of its importance in improving the quality of services in private hospitals in amman.

Keywords: Strategic Vigilance, Health Service Quality, Private Hospitals in Amman/Jordan.

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

في ظل العولمة ونتيجة التطور الهائل في قطاع الرعاية الصحية، كانت المستشفيات في الماضي عبارة عن مكان لإقامة المرضى وتلقي العلاج، أما حديثاً فقد أصبحت المستشفيات مسؤولة عن تقديم خدمات صحية تشخيصية وعلاجية وتعليمية بشكل متكامل خاصة بعد خضوع هذه المستشفيات إلى أساليب إدارية متقدمة تستخدم الموارد البشرية والمادية والمالية بتزايد أحجامها وقيمتها نسبة إلى التقدم التقني والصحي، واتفاقاً مع ذلك تظهر التحديات أمام إدارات المستشفيات والكوادر البشرية والفنية لتقديم خدمات صحية ذات جوده مميزة (بن خديجة وآخرون، 2018).

وفي الآونة الأخيرة، أصبح تحسين مستوى الرعاية الطبية وخدمات العلاج حاجة ملحة على المستويين المحلي والعالمي، لذا فقد أصبحت الخدمة الصحية تؤدي دوراً مهماً في حياة المجتمع وتسهم في رفاهيته وتوفير الاستقرار له، فشهدت السنوات الأخيرة الماضية تطورات كبيرة في مجالات تقديم هذه النشاطات، كما اهتمت الحكومات بالإشراف والرقابة عليها لأنها تؤثر على رفاهية الفرد والمجتمع (دريدي، 2014). وبدأت الحكومات أو قطاع الرعاية الصحية في اعتماد إدارة الجودة الشاملة (EL-jardali and Fadlallah, 2017).

كما أن جودة الخدمة الصحية أصبحت من أساسيات التسويق لخدمات الرعاية الصحية، وكان لا بد من التركيز من قبل إدارات المستشفيات، والمستفيدين من كافة خدمات الرعاية الصحية، والأطباء، وحتى الجهات الممولة لهذه الخدمات على موضوع جودة الخدمات الصحية لتحقيق الأهداف والمصالح المرجوة، إذ أن الخلل والأخطاء في جودة الرعاية الصحية مرفوض، فلا تتجسد آثار أضراره في الضرر المادي فقط بل تتعداها إلى الأضرار الجسدية والنفسية، ولابد من التطلع إلى ممارسات صحية خالية من العيوب (الطاهر وعبدالقادر، 2015).

ومع تزايد حدة المنافسة أصبحت المنظمات مطالبة بفهم ودراسة ما يجري في البيئة الخارجية، بهدف الاستفادة من الفرص واستغلالها وتجنب التهديدات التي من الممكن أن تواجهها، وحتى تنجح بذلك يتوجب عليها تطوير نظام إنذار استراتيجي

لتزويد المنظمة بالمعلومات التي تجعلها قادرة على مواجهة تلك التحديات ومتابعة كل ما هو جديد (الزعيبي، 2019).

كما تحتاج المنظمات الصحية إلى تبني مفاهيم إدارية تكون قادرة على الوصول إلى مفهوم الجودة الصحية لتتمكن من تحقيق أهدافها في تحسين الرعاية الصحية المقدمة. ومن هذه المفاهيم التي يمكن أن تبنيها من قبل إدارات المنظمات الصحية مفهوم اليقظة الاستراتيجية (العابدين، 2011).

تظهر أهمية وضع نظام يقظة استراتيجي لجمع معلومات عن كل ما يستجد باستمرار للكشف والاستعلام عن سلوكيات المنافسين لمواجهة التغيرات والتحديات التي قد تطرأ، ودراسة العلاقة بين البيئة الداخلية والخارجية، فاليقظة الاستراتيجية هي عملية إعلامية منظمة للحصول على المعلومات لاستخدامها بما يتماشى مع التغيرات في المحيط الخارجي المحتملة الحدوث ومحاولة التكيف معها (ضياء الدين، 2012).

بناء على ما سبق فقد جاءت هذه الدراسة بهدف التعرف على اثر اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات الصحية في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان.

2.1 أهمية الدراسة

تنبثق أهمية الدراسة من أهمية الموضوع التي تبحث فيه، والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وتبرز أهميتها في الآتي:

أولاً: الأهمية النظرية

تبرز الأهمية النظرية للدراسة الحالية من خلال أهمية متغيرات الدراسة وأبعادها ومحاولتها توفير الأدب النظري المتعلق باليقظة الاستراتيجية (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، اليقظة التجارية)، جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الموسمية، الاستجابة، الموثوقية، الضمان، التعاطف) حيث من المؤمل أن تكون هذه الدراسة نقطة انطلاق لمساعدة الباحثين بما تضيفه من أدبيات نظرية حول متغيرات الدراسة وأبعادها بحيث يتم الاستفادة من نتائجها وتوصياتها في إجراء دراسات مستقبلية وتكون منطلقاً لدراسات جديدة تركز على أهمية و دور اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات الصحية.

كما تنبع أهمية الدراسة من خلال الدور الذي تلعبه اليقظة الاستراتيجية بأبعادها، بالإضافة إلى التغييرات الحاصلة في القطاع الخدمي الصحي خاصة في ظل الأزمة الصحية التي يمر بها العالم وظهور فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، وتزايد أهمية استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية على مختلف المجالات لتحقيق اليقظة الاستراتيجية. بالإضافة إلى رفد المكتبات المحلية والخارجية بمراجع حديث يختص في مجال اليقظة الاستراتيجية وجودة الخدمات الصحية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية من الاهتمام المتزايد في القطاع الصحي الخدمي وجودة الخدمات الصحية في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، والاهتمام المتزايد في المعلومات المتوفرة عن واقع اليقظة الاستراتيجية في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان وكيفية إدارتها خلال الأزمة وعن مستوى جودة الخدمات الصحية، ونظراً لتطبيق هذه الدراسة في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان التي سجلت أعلى نسبة إصابات في فيروس كورونا المستجد منذ بداية ظهوره في آذار 2020، فمن المؤمل أن تساعد النتائج التي سوف يتم التوصل إليها في المستشفيات الخاصة الأردنية في تعزيز جودة الخدمات الصحية، وأن تسعى لتلافي الثغرات التطبيقية، بحيث تحقق المستشفيات الخاصة الأردنية الغايات الحقيقية من تطبيق اليقظة الاستراتيجية.

3.1 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى معرفة اثر اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، اليقظة التجارية) في جودة الخدمات في المستشفيات الخاصة في عمان، وذلك من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية

1. التعرف إلى اثر اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان.

2. التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي تساعد أصحاب القرار على التعرف إلى اثر اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان.

4.1 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

تكمن مشكلة الدراسة في تحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان، من خلال ممارسة اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، اليقظة التجارية)، وذلك بعد الضغط الشديد الذي طال القطاع الطبي في ظل أزمة كورونا، وأن هنالك تراجعاً في تقديم الخدمات جراء هذه الجائحة، وعليه فإن الباحث يرى أن هنالك ضرورة ملحة لطرح هذه المشكلة ومعالجتها حفاظاً على سمعة المستشفيات وتعزيزاً لاستقطاب السياحة الطبية التي يعتز بها الأردن.

يمكن تحقيق غرض هذه الدراسة من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

السؤال الرئيس الأول: ما اثر اليقظة الاستراتيجية بدلالة أبعادها (اليقظة البيئية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة التجارية) في جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان؟

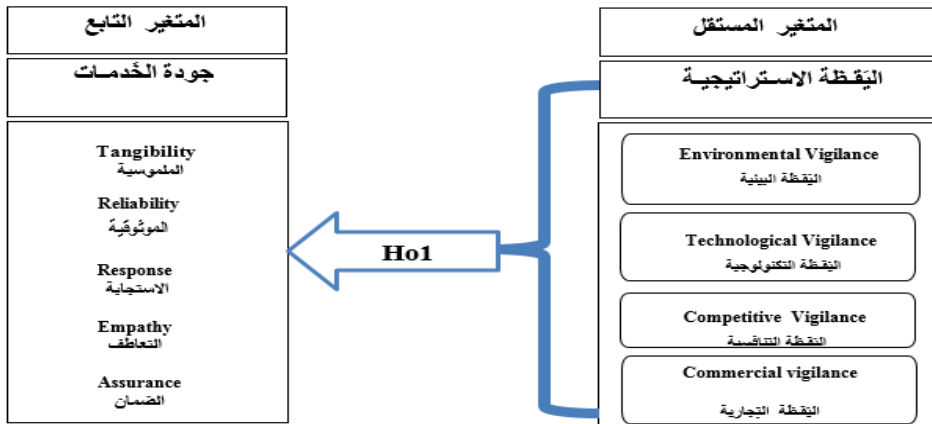
5.1 فرضيات الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة وأسئلتها تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسة (Ho1-1): "لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة البيئية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة التجارية) في جودة الخدمات الصحية بأبعادها مجتمعه (المللموسية، الموثوقية، الاستجابة، التعاطف، الضمان) في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان".

6.1 أنموذج الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة، ومراجعته الأدبيات ذات العلاقة قام الباحث باعداد الانموذج التالي استنادا الى متغيرات الدراسة التي تم اعتمادها شكل (1)



المتغير المستقل (علوط والسيد، 2018؛ محمود، 2017؛ ملياء، 2014؛ مدور، 2012؛ Khalili, 2019; Fadhiela and Ali, 2018). والمتغير التابع (السعيدة والساعد، 2019؛ البروي وباشيوة، 2011؛ El-Jardali Fadlallah, 2017).

7.1 التعريفات المفاهيمية

- اليقظة الاستراتيجية (Strategic Vigilance) : العملية الجماعية التي تتم من خلال مجموعة من الأفراد يقومون بمتابعة المعلومات الاستباقية حول التغييرات التي قد تحدث في البيئة الخارجية للمنظمة طوعا، بهدف خلق فرصا لأعمال تجارية والحد من المخاطر والتقليل من آثارها، وفتح منافذ على الفرص المناسبة لاستغلالها في وقتها (علوط والسيد، 2018).
- اليقظة البيئية (Environmental Vigilance) : وهي اليقظة المحيطية وتسعى للتيقظ والمراقبة المستمرة للتطورات التي تطرأ على الميادين الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والمالية والقانونية والتشريعية (محمود، 2017).
- اليقظة التكنولوجية (Technological Vigilance) : مراقبة و تحليل المحيط العلمي، التقني والتكنولوجي من أجل توقع المخاطر والتهديدات وفرص التطوير (محمود، 2017).
- اليقظة التنافسية (Competitive Vigilance): عملية البحث، المعالجة ونشر معلومات متعلقة بمنافسي المؤسسة، فالأمر يتعلق بمراقبة وترصد المنافسين الحاليين والمحتملين (ولد وعلوطي، 2018).

- اليقظة التجارية (Commercial vigilance) : النشاط المتخصص بمراقبة ودراسة الموردين والزبائن والسعي لتلبية احتياجات الزبائن في حالات التنبؤ بها، والسعي للحصول على المعلومات المتعلقة بالموردين اللذين تتعامل معهم المؤسسة (ولد وعلوطي، 2017).
- جودة الخدمات الصحية (Health Services Quality): وهي مجموعة من الإجراءات والطرق التي تستخدمها المنظمات الصحية لتحقيق مستوى عالٍ من جودة الخدمة الصحية لتمييزها عن المنظمات الصحية الأخرى المشابهة (السعيدة والساعد، 2020).
- الملموسية (Tangibility): الملموسية تشير إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الاتصال (السعيدة والساعد، 2020).
- الموثوقية (Reliability): وهي اعتماد أو ثقة المرضى بالأطباء وكادر المستشفى، والثقة بمؤهلاتهم ومقدرتهم (السعيدة والساعد، 2020).
- الاستجابة (Response): قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم (السعيدة والساعد، 2020).
- التعاطف (Empathy): اهتمام العاملين في المنظمة بالمستفيدين اهتماماً شخصياً، تفهم العاملين في المنظمة لحاجات المستفيدين، ملاءمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع المستفيدين (السعيدة والساعد، 2020).
- الضمان (Assurance): الشعور بالأمان في التعامل، والأدب وحسن الخلق لدى العاملين، ومهارة الأطباء، سرية المعلومات الخاصة بالمريض، واستمرارية متابعة حالته (حسين، 2018).

الدراسات السابقة

1.2 الدراسات في البيئة العربية

دراسه الشمري (2020) بعنوان: "الهندسة البشرية واثرها في جودة الخدمات: الدور المعدل للثقافة التنظيمية في وزارة التجارة والصناعة في دولة الكويت".

هدفت الدراسه للتعرف الى الهندسة البشرية واثرها في جودة الخدمات وتناولت أبعاد الهندسة البشرية وهي (تصميم وتنظيم العمل، المعلومات والعمليات،

العوامل البيئية، الخصائص البشرية) كمتغير مستقل، وفي جودة الخدمات بأبعادها (الملموسة، الاستجابة، الموثوقية، التعاطف، الضمان) كمتغير تابع.

كما وهدفت إلى بيان الدور المعدل للثقافة المنظمة في تحسين اثر الهندسة البشرية في جودة الخدمة في وزارة التجارة والصناعة في دولة الكويت. وقد تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي لإجراء هذه الدراسة. تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المستويات الإدارية (العليا، والوسطى، والدنيا) في وزارة التجارة والصناعة في دولة الكويت والبالغ عددهم (3250) موظفا، وقد تم سحب عينة عشوائية مؤلفة من 345 موظفا، وتوصلت الدراسة الى نتائج عدة أهمها : وجود اثر للهندسة البشرية بأبعادها (تصميم وتنظيم العمل، والمعلومات والعمليات، والعوامل البيئية، والخصائص البشرية) في جودة الخدمات في وزارة التجارة والصناعة في دولة الكويت. ووجود اثر للثقافة المنظمة في تحسين اثر الهندسة البشرية في جودة الخدمات في وزارة التجارة والصناعة في دولة الكويت.

دراسة قنوني وعبد الكريم (2020) بعنوان : "واقع اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية لعينة من مؤسسات جزائرية)"

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية لعينة من مؤسسات جزائرية) وتناولت أبعاد واقع اليقظة الاستراتيجية وهي (اليقظة التنافسية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة العلمية، اليقظة التسويقية) كمتغير مستقل، لمواجهة التحديات ومساعدة المؤسسات الاقتصادية بأبعادها (القطاع الصناعي، قطاع الخدمات، القطاع التجاري) كمتغير تابع على الاستمرار والبقاء. أجريت الدراسة في الدولة الجزائرية، واستخدمت الدراسة المنهج الاستدلالي والمنهج الوصفي التحليلي.

استخدمت الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في كل من ولاية البويرة وولاية بومرداس، والبالغ عددهم (62) مؤسسة. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن (80%) من المؤسسات المستجوبة صرحت أن لمعلومات اليقظة أهمية في جميع مراحل اتخاذ القرار الإداري؛ سواء كان مالي، محاسبي، تسويقي، ترويجي.

دراسه سالم وعيساني (2020) بعنوان : نظام المعلومات كدعامة لتفعيل اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الحكومية دراسه حالة بلدية بشار.

هدفت الدراسه إلى التعرف على تأثير نظام المعلومات كدعامة لتفعيل اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الحكومية دراسه حالة بلدية بشار في الجزائر، واشتملت على متغيرين: نظام المعلومات بأبعادها (تجميع المعلومات، معالجة المعلومات، تخزين المعلومات، استرجاع المعلومات) كمتغير مستقل، واليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة الالكترونية، اليقظة التجارية اليقظة التنافسية، اليقظة الاجتماعية) كمتغير تابع.

واستخدمت الدراسه المنهج الوصفي التحليلي. تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسه، وتكونت عينة الدراسه من موظفي بلدية بشار، والبالغ عددهم (65) موظفاً. توصلت الدراسه إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة معنوية لنظام المعلومات في المؤسسة محل الدراسه في تفعيل اليقظة الاستراتيجية. دراسه نجم و خليل (2020) بعنوان: تأثير اليقظة الاستراتيجية في التحسين المستمر للمنظمات.

هدفت الدراسه إلى تحديد تأثير اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة البيئية، والقدرة التنافسية، والتجارية، والتكنولوجية) كمتغير مستقل على التحسين المستمر للمنظمات ببعديه (التدريب، والتقييم) كمتغير تابع . أجريت الدراسه في الشركة العامة للمنتوجات الغذائية الواقعة في العاصمة بغداد، واستخدمت الدراسه المنهج الوصفي التحليلي.

تم اعتماد الاستبانة والمقابلات الشخصية كأداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسه من مديري ورؤساء أقسام ورؤساء أفراد ،ومجموعة من المهندسين والمديرين الفنيين، والبالغ عددهم (63) فرداً. توصلت الدراسه إلى عدة نتائج أهمها: وجود علاقة ارتباط معنوية طردية وقوية بين اليقظة الاستراتيجية والتحسين المستمر.

دراسه النسور (2019) بعنوان : مدى الجاهزية للتغيير التنظيمي واثرها على جودة الخدمات الصحية من خلال تطوير الهيكل التنظيمي في ضوء نظرية القدرات الديناميكية دراسه حالة المستشفيات الجامعية في الاردن

هدفت هذه الدراسه إلى اختبار مدى الجاهزية للتغيير التنظيمي واثرها على جودة الخدمات الصحية من خلال تطوير الهيكل التنظيمي في ضوء نظرية القدرات

الديناميكية في المستشفيات الجامعية في الاردن، وتبنت الهيكل التنظيمي كمتغير وسيط بين المتغير المستقل مدى الجاهزية للتغيير التنظيمي بأبعاده (مستوى التعقيد، التخصص، المعيارية، المركزية) والمتغير التابع جودة الخدمات بأبعاده (ملموسية الخدمة، اعتمادية الخدمة، وقت الاستجابة، الاهتمام العاطفي، ضمان جودة الخدمة).

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. واعتمدت الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من الممرضين، والأطباء، والإداريين، والعمال في المستشفيات الجامعية، والبالغ عددهم (195) فرداً. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود اثر ذي دلالة إحصائية لمدى الجاهزية للتغيير التنظيمي على كل من جودة الخدمات المقدمة، وتطوير الهيكل التنظيمي بشكل مباشر.

2.2 الدراسات في البيئة الأجنبية

Othman & Others (2020), The Sustainability Stimulus of Malaysian Seaport Cluster Toward Competitive Vigilance: The Total Quality Management (TQM) Approach

هدفت هذه الدراسة إلى تحسين استجابة المنتجات وخدمات مجموعة الموانئ البحرية من كيانات المنبع إلى كيانات المصب. أجريت الدراسة في ماليزيا. ولقد تبنت اليقظة التنافسية (إرضاء العملاء، خفض التكاليف، تحسين الإنتاجية) كمتغير مستقل، والاداء التنظيمي (التمويل، التأمين، الهيكل التنظيمي) كمتغير تابع.

وقد قامت الدراسة بإظهار الوضع الحالي في الموانئ الماليزية التي تستخدم حالياً ISO لتحسين الاداء التنظيمي، واقتراح نهج استراتيجي للموانئ البحرية في الوقت الحاضر والمستقبل. حيث تركز إدارة الجودة على: إرضاء العملاء، وخفض التكاليف، وتحسين الإنتاجية؛ ولتحسين عمليات الميناء البحري، في حين أن تأثير الجودة على تصورات العملاء وسلوك الاستهلاك أصبح عاملاً رئيسياً يؤثر على اختيار المستخدم النهائي للمطارات. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها: قابلية تطبيق ثقافة الجودة في مجموعة الموانئ البحرية.

Akdere, Top, & Tekingündüz (2020), Examining Patient Perceptions of Service Quality in Turkish Hospitals: The SERVQUAL Model

فحص تصورات المريض عن جودة الخدمة في المستشفيات التركية؛ نموذج جودة الخدمة هدفت هذه الدراسة الى استخدام نموذج (SERVQUAL) لقياس تصورات العملاء حول جودة خدمة المستشفيات في تركيا لمعرفة مستوى جودة الخدمات المقدمة

للمرضى وتحليل تنبؤات جودة الخدمة المستقبلية. ولقد تبنت تصورات المريض كمتغير مستقل، وجودة الخدمة أبعاده الخمسة (الملموسية، والموثوقية، والاستجابة، والتعاطف، والضمان) كمتغير تابع. أجريت هذه الدراسة في المستشفيات التركية. استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لتحليل علاقه بين أبعاد جودة الخدمة والجودة المحققة من وجهه نظر المرضى، وقد أشارت نتائج الدراسة الى وجود علاقات إيجابية وهامة بين أبعاد جودة الخدمة، حيث كان الارتباط الأكثر أهمية بين الموثوقية والجودة.

Nguyen & Nagase, (2019), The Influence of Total Quality Management on Customer Satisfaction in Hospitals

هدفت هذه الدراسه للتعرف الى تأثير إدارة الجودة الشاملة (التحسين، والتحفيز، والتدريب) كمتغير مستقل، من قبل منشأة الرعاية الصحية على جودة الخدمة الفعلية بأبعادها (التعاطف، الملموسية، والاستجابة، ورضا المرضى) كمتغير تابع في فيتنام. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكونت عينة الدراسه من (550) مريضاً. وتوصلت نتائج الدراسه الي أن إدارة الجودة الشاملة لها تأثير واضح على جودة الخدمات الصحية. كما أشارت النتائج إلى أن لجودة الخدمات الصحية تأثيراً إيجابياً على رضا المرضى.

Cruz-Paez & Vanegas-Florez (2019), Competitive Intelligence, Technological Vigilance and Organizational Culture :Case Study at Universidad Second in American Facatativá University.

هدفت الدراسه إلى تشخيص أهمية وتطبيق وإدارة اليقظة التكنولوجية والذكاء التنافسي كمحاور للتفاعل تعزز في علاقتهم تقوية الثقافة التنظيمية في جامعة كوندينا ماركا كولومبيا. ولقد تبنت الذكاء التنافسي (التخطيط الاستراتيجي، الابداع والتميز) واليقظة التكنولوجية كمتغير مستقل، والثقافة التنظيمية (التكيف، وتحمل المسؤولية الاجتماعية، الاهتمام بالنتائج) كمتغير تابع، واستخدمت الدراسه المنهج الكمي والنوعي والمنهج الوصفي.

وتم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسه، وتكونت عينة الدراسه من الطلبة والمدرسين والإداريين في الجامعة، والبالغ عددها (69) مبحوث. توصلت الدراسه إلى وجود علاقة ذات دلالة إيجابية بين اليقظة التكنولوجية والذكاء التنافسي والثقافة التنظيمية.

الإطار النظري

1.3 اليقظة الاستراتيجية

تسعى المؤسسات للانتقال السريع للاقتصاد المبني على المعرفة، والاقتصاد القائم على الأصول الفكرية والمعرفية، والأكثر ارتباطاً بالمعلومات والمعارف، وذلك لمواجهة التطورات السريعة في البيئات الخارجية بشكل مستمر، وهذا يتطلب من المؤسسات أن تكون على استعداد لحدوث أي تغيير أو تطور للقيام بردة فعل سريعة جراء ما يحدث لتواكب كل ما هو جديد، وتكون ضمن البيئة التنافسية، وهذا ما يشار إليه باليقظة الاستراتيجية (النجار والشوابكة، 2020).

1.1.3 مفهوم اليقظة الاستراتيجية

تعد اليقظة بمفهومها الشامل من المفاهيم حديثة النشأة، إذ ظهر في أدبيات إدارة الأعمال، وفي العديد من المجالات التي تعنى بالمعلومة وتسييرها، فاليقظة الإستراتيجية أداة ووسيلة من شأنها أن تساهم في خلق وتنفيذ عمليات الإبداع والابتكار (زرقين وآخرون، 2014).

وقد تزايد الاهتمام بموضوع اليقظة الاستراتيجية لما لها من أثر إيجابي في تنمية المؤسسة والمنظمة، فقد عرفتها لسكا (Lesca, 2003) على أنها: "عملية جماعية مستمرة تقوم بها مجموعة من الأفراد طوعية، وتستخدم معلومات استباقية حول التغييرات التي قد تحدث في البيئة الخارجية للمنظمة، من أجل خلق الفرص والحد من التهديدات والأخطار الناتجة عن عدم اليقين بشكل عام، مما يسمح للمنظمة التصرف بسرعة وفي الوقت المناسب".

كما عرفها أبو عريش (2016) على أنها: "نظام يساعد لاتخاذ القرارات في ملاحظة تحليل البيئة العملية التقنية التكنولوجية والآثار الاقتصادية الحالية والمستقبلية من أجل استخراج الفرص والتهديدات. كما أنها تركز أساساً على المعلومات الاستراتيجية، يعني كل الأفعال الهادفة للرصد المستمر أو غير المستمر، مهما كانت درجة قوتها أو ضعفها القابلة لاحتوائها معلومات ذات معنى للمؤسسة في ميدان إستراتيجي معين".

في حين يعرفها بن خليفه(2018) بأنها إحدى العمليات المستمرة المؤدية إلى الجمع المخصص والمتكرر للبيانات أو المعلومات، واستخدامها حسب الأغراض بواسطة الخبرة المتصلة بالموضوع أو كيفية وطريقة جمع المعلومات. وتعرف أيضا بأنها: "العملية الجماعية التي تتم من خلال مجموعة من الأفراد يقومون بمتابعة المعلومات الاستباقية حول التغييرات التي قد تحدث في البيئة الخارجية للمنظمة طوعا، بهدف خلق فرص لأعمال تجارية والحد من المخاطر والتقليل من آثارها، وفتح منافذ على الفرص المناسبة لاستغلالها في وقتها" (علوط والسيد، 2018).

2.1.3 أهمية اليقظة الاستراتيجية

تعد اليقظة الاستراتيجية أسلوب منظم في الإدارة، فهي تختص بالتسيير الأمثل للمعلومات التي تسهم في عملية صناعة القرارات التي تنعكس على تطوير المنظمة، وضمان نشاطها وتحسين الميزة التنافسية لها، من خلال خطوات عمل مدروسة تبدأ من جمع المعلومات من محيط المنظمة، ومعالجتها، وتحليلها ثم العمل على نشرها واستخدامها من أجل استغلال الفرص المتاحة، وتجنب أي مخاطر محتملة، وكل هذا ضمن طابع استباقي توقعي لمواكبة المتغيرات الخارجية(ولد وعلوطي، 2017).

كما وتسهم اليقظة الاستراتيجية في تحديد الظواهر وماهية الأحداث المحتملة المثيرة للاهتمام لتنمية وتطوير مُنتجات أو خدمات جديدة، مما يساعد على تغذية وتعزيز الخطوات للإبداع، والسعي لمعالجة وتحليل ورصد البيئة اللازمة لتوفير المعلومات التي تساعد المديرين في توليد المعرفة المفيدة لاتخاذ قراراتهم، كجزء من مختلف الأنشطة التي تتعلق بتطوير الإبداعات الجديدة، كما وقد لخص قادري (2016) أهمية اليقظة الاستراتيجية فيما يلي:

1. تسمح اليقظة الاستراتيجية للمنظمة باتخاذ قراراتها بكل أمان وثقة، وتساعدنا بأن تكون على دراية بما يحدث من حولها.
2. تقوم اليقظة الاستراتيجية برصد تنبؤ وتوقع الأحداث بشكل استباقي، دون حدوث مفاجآت في التغيرات البيئية والتكنولوجية وغيرها من العوامل الأخرى، والتي تعمل على كشف الفرص وبيان التهديدات
3. تقييم موقع المنظمة التنافسي الحالي والمستقبلي بكل موضوعية مقارنة مع منافسيها.
4. زيادة أرباح المنظمة من خلال تسويق المُنتجات بشكل أفضل.

5. دعم وتعزيز القدرات والعمليات الإبداعية من طرح مُنتجات جديدة، ودخول الأسواق جديدة.

6. امتلاك وجهة نظر ورؤية جيدة ثابتة ومستقبلية حول أعمال ونشاطات المنافسون الحالية والمستقبلية ، وتوقع نواياهم.

كما وتكمن أهمية اليقظة الاستراتيجية في مساعدة المنظمة على معرفة مختلف التهديدات التي سوف تواجهها في مجالاتها النشاطية (أبو عريش، 2016).

كما أضاف عابد (2017) على أهمية اليقظة الاستراتيجية اليقظة بتحقيق الوفرة المالية لأن المعلومات التي يتم جمعها قادرة على التحسين من الخصائص التقنية للمُنتج، والتخفيض من كلفته، وجودته، كما أنها تحذر وتنبأ بالعراقيل المستقبلية التي سوف تواجهها المنظمة.

3.1.3 خصائص اليقظة الاستراتيجية

تركز اليقظة الاستراتيجية على تحسين تنافسيتها عن طريق جمع ومعالجة المعلومات، ونشر المعرفة المفيدة للتحكم في المحيط من خلال التهديدات والفرص مما يسهم في أخذ القرارات السليمة وذلك ضمن خصائص تتميز بها وهي:

الاستراتيجية: تساعد الاستراتيجية على اتخاذ القرارات، فهي ليست امتيازاً بالأخذ بالمفهوم الآني، إذ تستعمل من أجل الإشارة إلى أن المعلومات المزودة لليقظة الاستراتيجية لا تتعلق بالعملية الحالية والمكررة، لكنها من الممكن أن تعبر عن القرارات المؤثرة بشكل كبير جداً على تنافسية وبقاء واستمرار الشركة (الحياسات، 2019).

إنشاء الإبداع: تتضمن اليقظة الاستراتيجية مع الأخذ بعين الاعتبار خصائص المعلومات المعنية والمستقصاة وتفسر إشارات الإنذار المبكرة والتي ترتبط بعنصر الإبداع، فالمعلومات المعنية التي هي بصدد التقصي عنها، لا تصف أياً من الأحداث والأعمال المنفذة سابقاً، ولكنها تسمح بصياغة الفرضيات وإنشاء رؤية تطوعية (زكي، 2019).

الذكاء الجماعي: يقتضي وضع جهاز اليقظة الاستراتيجية إنشاء ذكاء جماعي في الشركة، فلا يمكن للأبحاث الإدارية، والتي تتمثل في التنشيط القبلي لمعلومات اليقظة الاستراتيجية، واستخدامها كخطوة فردية، كما يتمثل الذكاء الجماعي في وجود

مجموعة من الأفراد تقوم بمتابعة الإشارات في البيئة الخارجية، واختيارها وبتفعيلها أو مقارنتها لإكسابها معنى رشيد، وهذا الهدف يمثل الاتصال والتفاعل بانسجام لأعضاء فرق العمل الجماعي، مع عدم تجاوز واحترام القواعد السلوكية لعمل المجموعة أو الفريق (Li & Liu, 2014)

متطوع: لا يمكن أن تكون المراقبة الاستراتيجية سلبية وتقتصر على المراقبة والمراقبة البسيطة للبيئة لأنها هدف إبداعي. على العكس من ذلك، فهو يعتبر طوعياً لأنه يتطلب إيلاء اهتمام كبير لمواجهة المعلومات المتوقعة، ومناشدة جميع الحواس وأحياناً المعلومات التي تحتاج إلى البحث.

التنبؤ: هذه معلومات لها خصائص تنبؤ خاصة بها، لذا يجب أن تقدم تفسيرات عن المستقبل وليس بالضرورة أن تتكلم عن الحاضر أو الماضي (Li & Liu, 2014)
المحيط: محيط المنظمة ليس مفهوماً مجرداً أو شيئاً إحصائياً، فهو مكون من عدة عوامل مؤثرة، لذا تأثيرها بطريقة عملية، لا سيما عند التكلم عن استهداف اليقظة الاستراتيجية (زكي، 2019).

4.1.3 أهداف اليقظة الاستراتيجية

تهدف اليقظة الاستراتيجية إلى دراسته تفضيلات الزبائن وسلوكياتهم ومواقفهم الشرائية باعتبارهم المورد الرئيسي والأكثر أهمية بالنسبة لضمان نجاح الشركات، وذلك من خلال التتبع الدائم لأحوال السوق، بالإضافة إلى رفع الخبرات لدى العملاء وذلك من خلال تلبية الاحتياجات والاولويات لهم، بواسطة أنظمة العلاقات مع العملاء وذلك لرفع درجات الولاء لديهم

كما وتركز أهداف اليقظة الاستراتيجية على المخرجات من خلال السرعة في المعلومة وجودتها، وقد أشارت بلحاج (2017) إلى عدة أهداف لليقظة الاستراتيجية كما يلي:

1. تقدم نظم اليقظة الاستراتيجية المعلومات الكافية عن تحركات المنافسين وأوضاعهم وعن المستجدات التكنولوجية التي تعتبر أساس نجاح المنظمة وتفوقها في ظل ما تفرضه المنافسة الحالية بشدتها وحدتها فعلى المنظمة أن تكون الرائد في السوق لضمان بقائها.

2. تحقيق التكامل والحد من المركزية من خلال تحسين عملية الاتصال داخل المنظمة والتنسيق بين النشاطات وبالتالي رفع المرونة، وضمان سرعة الاستجابة للتغيرات الداخلية والخارجية.

3. زيادة معرفة العميل بالمعايير من خلال الإعلام والمشاركة في تحليل مشاكل العمل.
4. يساعد على ضمان جودة وسرعة ودقة القرارات من خلال جودة ودقة المعلومات التي تؤدي إلى زيادة الأرباح وتقليل التكاليف، فضلاً عن المساعدة في تقليل الوقت وسرعة الاستجابة.

5. تُعرف علامات الضعف في البيئة، بحيث يمكن أن تقلل من عدم اليقين وإمكانية مواجهة التهديدات والتحديات، والحصول على الفرص، والقدرة على التنبؤ بالتغيرات المستقبلية.

6. تساعد في التحليل الجيد للأنشطة التي تمثل سلسلة القيمة للمؤسسة، من إدارة الإنتاج، وإدارة الموارد البشرية، وإدارة سلسلة التوريد، والتحليل الاقتصادي، وخصائص السوق.

5.1.3 مراحل اليقظة الاستراتيجية

توجد عدة تقسيمات لمراحل اليقظة الاستراتيجية، وجميعها أشارت إلى عدة نقاط أساسية تتلخص فيما يلي (حليمي ودروازي، 2017):

الاستهداف: من خلال تحديد المصادر التي سيتم جمع المعلومات منها، ومعرفة كيفية الوصول إليها، ويتم ذلك بتحديد مجالات تعقب المعلومات، والحرص على الدقة والتعمق في استقبال الإشارات الضعيفة، والتي تعد مدخلا مهما لعملية التنبؤ.

جمع المعلومات: وتشير للعملية الإيجابية التي يحصل أعضاء المؤسسة أو الوحدة بموجبها على معلومات اليقظة الاستراتيجية، عن طريق مجهود تطوعي استباقي للبحث عن المعلومات وتعقبها وجمعها.

تحليل المعلومات: يعد جمع المعلومات يتكون لدى المنظمة رصيد مهم منها، تتم تصنيفها وفرزها والإبقاء على الأساسية منها، إذ يتم التمييز بين الإشارات الضعيفة والقوية، واستخلاص المادة المعلوماتية للمساهمة في عملية التوقعات، ومن ثم تخزين المعلومات في ملفات مجهزة ليسهل العودة إليها بأي وقت.

نشر المعلومات؛ ويتم في هذه المرحلة وضع المعلومات والمعرفة التي تم معالجتها في متناول متخذي القرارات الاستراتيجية.

6.1.3 أبعاد اليقظة الاستراتيجية

1. اليقظة التكنولوجية (Technological Vigilance)؛

اليقظة التكنولوجية عبارة عن عمليتي تحليل وملاحظة للبيئة متبوعة بنشر المعلومات التي تم انتقاؤها ومعالجتها حتى تكون مفيدة في عملية اتخاذ القرار، كما تمثل النشاط الذي يسمح باستخدام تقنيات مشروعة لرصد ومراقبة ما يحدث في البيئة التكنولوجية، والتقنية، والعلمية، من تطورات، من خلال جمع وتنظيم، وتحليل ونشر المعلومات الاستراتيجية، التي تسمح للمؤسسة بتنبؤ تلك التطورات وتسهيل عملية الإبداع المتوقع.

فاليقظة التكنولوجية بشكل مفصل عبارة عن عملية أو نشاط يمر بعدة مراحل، كمتابعة ورصد ما يجري في محيط المنظمة من أحداث، تحليل المعطيات من إشارات ومعلومات يتم اختيارها ومعالجتها ومن ثم نشرها وإيصالها للجهات المختصة (قادري، 2019).

تشير اليقظة التكنولوجية إلى الجهود المبذولة من طرف المؤسسة، والوسائل المسخرة، والإجراءات المتخذة بهدف الكشف عن كل التطورات والمستجدات الحاصلة في الميادين التقنية والتكنولوجية، والتي تهم المؤسسة حالياً أو التي تهمها مستقبلاً (بلحاج، 2017).

وتتمثل اليقظة التكنولوجية بشكل عام بمجموعة من الابتكارات العلمية والتكنولوجية التي يتم استغلالها. تحديد التقنيات المستخدمة من قبل المنافسين. تشمل المسؤولية عن تطور التكنولوجيا؛ الاكتشافات العلمية، والابتكار في السلع والخدمات، وتطوير الأساليب، والمواد الجديدة والمفاهيم الناشئة (بن خليفة، 2018).

2. اليقظة التنافسية (Competitive Vigilance)؛

نستطيع في اليقظة التنافسية إيجاد الترابط بين الأنواع الأخرى، لأنها تهتم بمختلف المعلومات الخاصة بالمنافسين، والتي بدورها قد تكون مفيدة لكل نشاطات المنظمة. حيث إن الهدف من هذه اليقظة التنافسية هو تفصيل وتحديد منتجات المنافسين التي

يمكن أن تدخل السوق من أجل تحليل إستراتيجياتهم، والإهتمام بوظائف المنتج من وجهة نظر المستهلك، وحساب تكاليف هذه الوظائف (محمود، 2019).

فهي العملية التي تمكن المنظمة من تحديد منافسيها الحاليين والمحتملين وخططها المستقبلية بهدف اتخاذ القرار المناسب لأن أي قرار لا يراعى فيه نوايا المنافسين يعطل أعمال المنظمة ويفوت عليها فرصاً عديدة (حليمي ودروازي، 2017).

فاليقظة التنافسية تهتم بالمنافسين الحاليين والمرتقبين والداخلين الجدد للسوق بمنتجات بديلة، فهي مكمل لليقظة التكنولوجية والتجارية على اعتبار أن الهدف الاساسي لها تمكين المؤسسة من تحقيق ميزة تنافسية للتوقع في السوق ومواجهة المنافسة التي يشيدها قطاع النشاط، فهي تسعى لجمع معلومات من البيئة التنافسية بالمتابعة الدقيقة والصارمة لتحركات المنافسين ونشاطاتهم (الحياصات، 2019).

حيث تعتبر أهداف اليقظة التنافسية كما يلي: (بن علي، 2017)

- التحري عن تشكيلة المنتجات المنافسة، اداء المنافسين.
- تتبع الأعمال التجارية للمنافسين ومبيعاتهم.
- تحليل التكاليف ومقارنتها بتكاليف المنافسين.
- ثقافة المنظمة وشبكات الاتصال داخليا.
- معرفة الاشياء التي لا يستطيع المنافسون القيام بها.

3. اليقظة البيئية (Environmental Vigilance):

وهي اليقظة المتعلقة بأنماط السلوك في الجوانب الجيوسياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية، والتشريعية أي مكونات البيئة الخارجية المرتبطة بشكل غير مباشر مع المنظمة. وقد صنف النجار والشوابكة (2020) جوانب اليقظة البيئية كما يلي:

1. اليقظة التشريعية والسياسية: التي تهدف إلى متابعة جميع التطورات في البيئة السياسية من إعفاءات وإجراءات وقوانين وتسهيلات؛ لما لها اثر حالي ومستقبلي على نشاطات المنظمة.

2. اليقظة الاقتصادية: وهي اليقظة المرتبطة بجميع التطورات والتغيرات الاقتصادية في المنظمة كمتابعة البنوك، وأسعار الإنتاج والاستهلاك، ومستوى الأجور والدخل، والوضع الاقتصادي العام.

3. اليقظة الاجتماعية: وهي التنقيب والملاحظة في البيئة الثقافية و الاجتماعية للتمكن من الاطلاع الدائم بأهم التطورات الحاصلة في تلك البيئة من التغيرات الدينية والعرقية، والصراعات، والتقاليد والعادات والتركيبات الأخلاقية والثقافية. وتخص اليقظة البيئية ما تبقى من عناصر في بيئة المؤسسة والتي لم تأخذ الأنواع السابقة بعين الاعتبار، كاليقظة التشريعية، المالية، السياسية، الجيوسياسية، اليقظة الخاصة بعلم البيئة، واليقظة الثقافية (رملي، 2014).

ويعتبر تطبيق اليقظة البيئية مهمة صعبة بالنسبة للمؤسسة بما أنه يتعلق الأمر بجانب واسع من البيئة المتبقية، وعليه يجدر بالمؤسسة التعامل مع المعلومات المنتقا بعناية كبيرة من حيث تحليلها ومعالجتها وإرسالها لمتخذي القرار حتى يحددوا بدورهم المعلومة الاساسية في عملية اليقظة هذه (زرقين وآخرون، 2014).

4. اليقظة التجارية (Commercial vigilance):

هي دراسته تطورات السوق كسلوك كل من المنافسين ومتلقي الخدمة من خلال التنبؤ ومراقبة تطورات الطلب والسوق، وسلوك المنافسين ومتلقي الخدمة والمستهلكين، وتطور رغباتهم، وكل ما يهم المنظمة وتجاريتها وخدماتها. فهذه اليقظة تعطي الاهتمام الكبير بمتلقي الخدمة باعتبارهم أذان وعيون المنظمة (قرون وغضبان، 2019).

كما لخص رملي (2014) ميزة الحماية التجارية لمتلقي الخدمة (المنتدى): فيما يتعلق باحتياجات التنمية لمتلقي الخدمة على المدى الطويل، فضلاً عن تطوير العلاقات والتنظيم؛ والموردين من خلال اليقظة في تطوير وتقديم منتجات جديدة، وتطوير العلاقة بين الموردين والمنظمة وقدراتهم على اختيار المنتجات اللازمة.

كحالة خاصة، نجد سوق العمل الذي يجب فيه التحقيق في تطور الحرف الجديدة وتطوير موارد القيمة المضافة. أخيراً، يجب أخذ عدم رضا العملاء في الاعتبار، وحتى إذا كان 80% من العملاء راضين عن المنتج، فيجب البحث عن آراء الـ 20% غير الراضين وذلك لتحسين جودة المنتج (ضياء الدين، 2012).

2.3 جودة الخدمة Service Quality

1.2.3 مفهوم جودة الخدمات الصحية

يعد مفهوم الجودة من المواضيع التي أثارت اهتمام مختلف الباحثين، فقد عرفت الجودة بأنها تلبية متطلبات العميل وتوقعاته، وتعرف أيضاً بأنها فلسفة منهجية لإدارة

المنظمات تتضمن إطاراً من المبادئ والإجراءات والأدوات التي تسهم في الإمداد بإطار توجيهي لكل المسائل بالمؤسسة، فالفلسفة تمتد جذورها لمداخل العلاقات الإنسانية في الإدارة وتُنظر للمؤسسة كنظام مفتوح، وتقوم على تدعيم الإدارة بالمشاركة، وتستند للتخطيط الاستراتيجي وتسعى إلى تعهد قوى بإرضاء العملاء، والاستمرارية في الرقابة والتحكم (الدرادكه، 2011).

أما فيما يتعلق بمفهوم جودة الخدمات الصحية فقد تعددت التعاريف الخاصة فليس هناك اتفاق بين المختصين، إذ ينظر كل منهم إلى هذا المفهوم من زاوية معينة حسب وجهة نظره؛ إذ أنه كلما تم الاهتمام بتدريب مقدمي الخدمة بالمستشفيات والمنظمات الصحية أدى ذلك إلى زيادة المعرفة لديهم بشكل كبير مما ينعكس مباشرة وإيجابياً على عمق المفهوم ومن ثم تحسين جودة الخدمات المقدمة (Durrah&Alkhalaf, 2018). كما ويمكن تعريف جودة الخدمات الصحية بأنها "تطبيق العلوم والتقنيات الطبية لتحقيق أقصى استفادة للصحة العامة، دون زيادة التعرض للمخاطر، وبناء على ذلك فإن درجة الجودة تحدد بأفضل موازنة بين المخاطر والفوائد" (البرواري وباشيوة، 2011، 566).

وتعرف أيضاً بأنها: "القدرة على بناء علاقات تبادلية تفاعلية بين المؤسسات الصحية والمستفيد منها، عن طريق تبادل المعلومات عن الاحتياجات الصحية وكيفية الحصول عليها" (Nwakanma, 2011). وترى الدحيلان (2019) بأن الخدمات الصحية هي: "الخدمات الطبية المتعلقة بصحة الإنسان، والتي تقدمها المستشفيات والوحدات الصحية للمستفيدين منها، وذلك من خلال تقييم احتياجاتهم الصحية وتقديم الخدمة الطبية وفقاً للطريقة التي تم الوعد بها مسبقاً".

كما وتعرف جودة الخدمات الصحية بأنها "تلك الخدمات التي تعنى بتعزيز الصحة وصونها واستعادتها وتشمل كافة الخدمات الصحية الشخصية والمركزة على الإنسان" (صوص وعمر، 2020).

كما يعتبر مفهوم جودة الخدمات الصحية من أهم العوامل وأكثرها حيوية في المنظمة الصحية حيث يساعدها على تعزيز الميزة التنافسية، وتحقيق الاستقرار والنجاح وتجاوز المنظمة على المدى البعيد (Durrah& others, 2015).

وقد لخصت عتيق (2019) خطوات تستطيع المنظمات ومنشآت الخدمات اعتمادها لتخفيف اختلاف الجودة في خدماتها ومن تلك:

تدريب مقدمي الخدمة تدريباً جيداً واختيار أفضلهم لخدمة زبائن المنشأة، الوقوف على مدى قابلية الزبائن للخدمة ومستوى رضاهم عنها عبر بحوث صغيرة تجريها المنشأة ومعرفة اقتراحات المستهلك لتطوير الخدمة، قدرة منشأة الخدمات على تحديد معايير وأنماط محددة لإنتاج الخدمة مع وجود رقابة فاعلة للالتزام بهذه المعايير والأنماط الموضوعية.

تنظر المؤسسة إلى جودة الرعاية الصحية على أنها طريقة ونهج سليمين لتقديم خدمات صحية أفضل ومتفوقة بحيث تلبّي احتياجات المرضى وتضمن رضاهم. وقد صاحب زيادة المعرفة الصحية بين أفراد المجتمع، وكذلك زيادة الأمراض المزمنة والأوبئة، وزيادة عدد المرضى ظهور المزيد من المظاهر والمشاكل الجديدة، مثل وجود طوابير طويلة للمرضى أمام مراكز الخدمة والمرضى الذين ينتظرون لفترات طويلة، مما قد يؤدي في بعض الأحيان إلى مزيد من التدهور في حالتهم الصحية، مما يؤثر بشكل مباشر على جودة خدمة الرعاية الصحية المقدمة (فراس، 2016).

ويعد القطاع الصحي من بين أهم القطاعات الاستراتيجية التي تساعد على دفع عجلة التنمية الاقتصادية في العديد من البلدان. وتولي الدولة أهمية كبيرة لهذا القطاع باعتباره الناتج النهائي، والممثل للصحة كسلعه استثمارية تساعد الأيدي العاملة على مواصلة الإنتاج ومن ثم تحقيق الازدهار من خلال التأثير في الإنتاج القومي. لذا تسعى المستشفيات إلى تحسين جودة خدماتها وتطويرها في سبيل كسب زبائنهم، وبقاء استمراريته في الوسط التنافسي النشط، إذ يجب أن تكون إدارة المستشفيات على وجه الاستعداد الكامل لمواجهة توقعات المرضى لجودة الخدمة، وبالتالي يجب العمل بكفاءة وفاعلية، والتواصل الفعال مع المرضى، ومعرفة احتياجاتهم، والسعي لتوفير كافة الإمكانيات اللازمة التي تتطلب رفع مستوى الخدمات المقدمة، وهذا بالتالي سينعكس على رضى المرضى والمستفيدين من الخدمات الصحية (طائي وآخرون، 2005، 123).

2.2.3 أهمية الجودة للمؤسسات الصحية

تعد جودة خدمات الرعاية الصحية من أهم القضايا الأساسية في تسويق خدمات الرعاية الصحية، حيث إنها من أهم مجالات اهتمام إدارات المستشفيات ومتلقي

خدمات الرعاية الصحية والأطباء، والجهات التي تمول هذه الخدمة أيضاً، وذلك حتى تستطيع تحقيق أهدافها والمصالح التي ترجوها (عبد الفتاح وآخرون ، 2020). وعلى مدى العقود السابقة فقد زاد الإنفاق الحكومي على توفير الخدمات الصحية التي ترضي المستفيدين، إذ تم استخدام التقنيات الحديثة والوسائل التكنولوجية من أجل توسيع رقعة التغطية الصحية؛ ورفع الكفاءة والكفاية المهنية لتحسين وتطوير النظم الصحية (Pantouvakis, 2013).

3.2.3 أهداف جودة الخدمات الصحية

تعتبر الجودة من الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية للتحقق من حسن إتقان العمل المؤدى من مختلف جوانبه، ثم اتخاذ كافة ما يلزم من تدابير وإجراءات للنهوض به على نحو مستمر ضمن إطار تتحقق فيه الأهداف التالية:

تلبية رغبات المستفيدين على النحو الذي يتطابق مع توقعاتهم ويحقق رضاهم التام عن الخدمات المقدمة لهم، ملاءمة العلاج والرعاية لمختلف الحالات المرضية (بريمه، 2018)، معرفة الآراء للمرضى وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية المقدمة لهم وسيلة مهمة في مجال التخطيط للرعاية الصحية، وتدريب العلاقات وتعزيز وتحسين قنوات الاتصال بين المستفيدين ومقدمي الخدمة والمؤسسات الصحية للقيام بوظائفها بكفاءة عالية، لتحقيق مستوى عالٍ من الإنتاجية لأنها تحقق المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة إلى المرضى. الهدف الرئيسي من تنفيذ أنظمة الجودة (صوص وعمر، 2020).

4.2.3 أسباب الاهتمام بالخدمات الصحية

شكل الاهتمام بتطوير الخدمات الصحية أحد الركائز الرئيسة في خطط التنمية المتعاقبة، ويأتي ذلك من منطلق أهمية توفير مقومات الخدمات الصحية، دعماً لتطوير المستوى الصحي والقدرات الصحية للمواطنين، وبما أن المستشفيات تعد مؤسسات إنسانية واجتماعية وخدمية، وجزءاً مهماً من المجتمع وتتأثر به في الوقت نفسه، وتعمل على تقديم خدماتها بشكل مباشر إلى المريض فإن تحقيق الرضا للمرضى من هذه الخدمات وجودتها يكتسب أهمية كبيرة لعدة أسباب لخصها صيام (2019):

– يعتبر الهدف النهائي للخدمات الصحية ضمان الصحة الجسدية والنفسية للمريض.

- إن تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية يسهم في تحقيق رضا المريض الذي هو وسيلة لتحقيق العديد من الأهداف الأخرى كتعاون المريض مع الأطباء والجهاز التمريضي بالإضافة إلى قبوله لتنفيذ توصياتهم، وبالتالي الوصول إلى تشخيص سليم وعلاج ملائم.

- يتطلب تقديم خدمات صحية فعالة توفر مشاركة مسؤولة لدى المرضى من خلال قنوات اتصال فعالة بين مقدمي الخدمة الصحية والمرضى بصورة مستمرة لتحديد الخطوة الأولى في تطوير قنوات الاتصال بين المستفيدين من الخدمة الصحية ومقدميها.

- لإعطاء اهتماما أكبر لجمهور المستفيدين باعتبارهم أهم عناصر بيئتها الخارجية كان لا بد من استمرار المستشفيات في النمو وتأدية مهامها بفعالية.

5.2.3 الخصائص المميزة للخدمة الصحية

تتعدد الخصائص المميزة للخدمات الصحية المقدمة من قبل المستشفيات مما ينعكس على الأسلوب والآلية التي يمكن أن تقدم بها هذه الخدمات للمستفيدين من المراجعين، ويمكن تحديد هذه الخصائص كما ذكرها البكري (2010، 134) بأنها خدمات عامة للمراجعين، فهي تهدف إلى تحقيق منفعة عامة لمختلف الجهات سواء كانوا أفراد أو منظمات أو هيئات كما انها تتميز بكونها على درجة مرتفعة من الجودة لأنها مرتبطة بحياة الإنسان وشفائه، تؤثر القوانين والأنظمة على عمل المستشفيات بشكل عام، وعلى وجه التحديد إذا كانت تابعة للقطاع العام، وجوب الاتصال المباشر بين المستشفى والمراجعين من المرضى، فلا يمكن تقديم الخدمات في الغالب إلا بحضور المراجع نفسه للفحص والتشخيص العلاج وإجراء التحاليل، يصعب على إدارات المستشفيات أن تعتمد المعايير ذاتها، والمفاهيم الاقتصادية التي تطبقها على خدمات أخرى على عملها، وذلك لأن الخدمة الصحية مرتبطة بالإنسان، يستوجب تقديم الخدمة الصحية لطالبيها بغض النظر عن الساعة أو اليوم فلا يمكن الاعتذار عن تقديمها.

6.2.3 أبعاد جودة الخدمات الصحية

يقول الإمام (2003) أن هناك ثلاثة أبعاد كما يراها وهي : الجودة المادية التي تتعلق بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة، وجودة المنظمة الانطباع الذهني للخدمة،

التنظيم وجودة تفاعل الموظفين مع العملاء. وقد حدد البرواري وباشيوة (2011، 552) عشرة معايير تم استخدامها في تقييم جودة الخدمة كما وردت في الجدول (1).

جدول (1): معايير قياس جودة الخدمة

المعيار	التعريف
1. المصداقية	امكانية تصديق والجدير بالثقة
2. الامن	خلو من الشك او الخطر
3. سهولة الوصول للشيء	من سهل ان تصل اليه
4. الاتصالات	الاصفاء للزبون والقدرة على تواصل معهم
5. فهم ومعرفة الزبائن	فهم ماهي احتياجاتهم
6. الملموسية	التسهيلات المادية، المعدات والادوات
7. الاعتمادية	انجاز الوعود بالخدمة المطلوبة
8. الاستجابة	استجابة للزبائن وتقديم الخدمة بسرعة
9. الكفاية	امتلاك الخبرات والمهارات
10. الكياسة	الاحترام ولطف في المعاملة

وتم اختصار هذه الابعاد العشرة الى خمسة ابعاد وهي التي اعتمدها الباحث في

هذه الدراسة:

1. الملموسية (Tangibility):

يشير هذا البعد إلى تصوير الخدمة ماديا و التي تزيد من إقبال المستفيدين بين المرضى وزوار المستشفى وللتسهيلات المادية والمستلزمات والاشخاص ومواد الاتصال، وتصور للزبون عن الخدمة وعودتهم إلى نفس مزود الخدمة الصحية، وخاصة الزبون الجديد الذي سيستخدمها في تقييم الجودة وتتضمن خدمات المطاعم والفنادق والمصارف والمستشفيات وغيرها. وتشمل السطح الخارجي للمبنى ووسائل الراحة والترفيه مثل البرامج التعليمية الطبية باستخدام أجهزة العرض التعليمية. الوسائل والكتب والمظهر المادي للمنشآت الصحية ونظافتها وحداثة المعدات والأجهزة والأدوات الطبية والمختبرات الصحية وأشعة التمرير وغيرها، النظافة والعناية السليمة للعاملين، مظهر الأثاث والديكور، جاذبية المؤسسة وتصميمها وتنظيمها الداخلي (البرواري وباشيوة، 2011، 552) أوضح (Shaikh and Rabbani 2005,95) بأن الملموسية تشير إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومعدات الاتصال والمباني والتكنولوجيا المستخدمة، والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، وصالات

الانتظار للمرضى، ومكاتب الأطباء، والنزي الرسمي، والأجهزة والمعدات و التصميم والتنظيم الداخلي للمباني، والأجهزة الطبية وأوضح البكري (2005، 214) بأن الملموسية تتمثل بالقدرات والتسهيلات المادية والتجهيزات والأفراد ومعدات الاتصال، ويمثل هذا البعد (16%) كأهمية نسبية قياساً بالأبعاد الأخرى، على وجه التحديد، يتعلق الأمر بمراعاة النظافة في مرافق الرعاية الصحية، واستخدام الأدوات النظيفة والعمليات الموحدة في المرافق وأخيراً لائحة يسهل على المرضى فهمها. حيث أنه تشمل على عدد من الوقائع والمعطيات الفعلية للخدمة، مثل التسهيلات في الدفع المالي والمرافق التي يتم الانتفاع منها من قبل المرضى

2. الاستجابة (Response):

يشير مفهوم الاستجابة إلى الرغبة في المساعدة، ووجود الإرادة لمساعدة المرضى وتقديم خدمات فورية لهم، وسيتلقى جميع المرضى من أي أصل وحالة وتاريخ مساعدة فورية من الموظفين في معهد الرعاية الصحية (المستشفى). بعناية وتعاون جيدين بانتظار وقت مناسب وكذلك مبادرة سريعة لمساعدة المستفيدين (المرضى) من خدمات الرعاية الصحية والاستجابة بسرعة لجميع أسئلتهم وشكاواهم، وكذلك سرعة التعامل مع الخدمات الصحية وتقديمها عند الحاجة (البرواري وباشيوة، 2011، 552) .

يرى (Lovelock 1996، 456) بأن الاستجابة قدرة مقدم الخدمة واستجابته للرد على استفسارات متلقي الخدمة، والاستجابة في مجال الخدمات الصحية تعني مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة لتقديم الخدمة لمتلقي الخدمة على أساس مستدام، إذا كانوا بحاجة إليه .

ويبين (Shaikh 2005، 55) بأن الاستجابة في نظام الرعاية الصحية تظهر أن جميع المرضى، بغض النظر عن أصلهم وحالتهم وتاريخهم الطبي، يتلقون رعاية فورية من موظفي المستشفى مع العلاج والتعاون الجيدين بالإضافة إلى وقت انتظار مناسب .

واضاف البكري (2005، 223) إن الاستجابة تعني مساعدة حقيقية في تقديم الخدمة للمريض. ويمثل هذا البعد (22%) أهمية نسبية للجودة مقارنة بالأبعاد الأخرى، ومن معايير تقييم بعد الاستجابة تقديم خدمات علاجية فورية، استجابة لنداءات الطوارئ الخارجية، والعمل على مدار الساعة.

ويمكن القول بأن بعد الاستجابة في مجال جودة الخدمات الصحية قيام العاملين في المستشفيات بالاستجابة السريعة في جميع الأوقات للحالات المرضية وتقديم المساعدة للمرضى على جميع استفساراتهم والشكاوى المقدمة من قبلهم وكذلك سرعة إنجاز وتقديم الخدمات الصحية لهم عند احتياجهم لها (فراس، 2016).

3. الاعتمادية (Reliability):

يشير مفهوم الاعتمادية انه على العاملين تقديم الخدمة بأمانة ودقة في الوقت المحدد وفي الخدمة. تشير موثوقية الخدمة إلى مستوى المستفيدين في خدمة الرعاية الصحية ودرجة اعتمادهم على الشخص المتوقع الحصول على الخدمات الطبية. يشير هذا العنصر إلى قدرة التدريب على تلبية متطلبات العاملين الطبيين في الوقت المحدد وبدرجة عالية من الدقة والفعالية والسهولة والسرعة في الحصول على هذه الخدمات (البرواري وباشبوة، 2011، 552).

يرى Cronin & Tylor (1992, 55) ان الاعتمادية تعني قدرة مقدم الرعاية الصحية على تقديم الخدمة الموعودة بشكل موثوق ودقة عالية.

وأوضح Lovelock (1996, 465) ان الاعتمادية تشير إلى قدرة مزود الخدمة على تقديم الخدمة والالتزام بها بموثوقية ودقة واستقرار.

ويرى Slack, et.al (2004, 49-50) ان الاعتمادية في الخدمات الصحية تعني أن المواعيد النهائية المحددة للمرضى قد تم الوفاء بها وأن نتائج الفحوصات المخبرية والأشعة السينية يتم تسليمها لهم في المواعيد النهائية المحددة، وأن موثوقية الرعاية الصحية تعتبر الحل للمشكلات التي يجب معالجتها.

وبين البكري (2005، 212-213) بان الاعتمادية في الرعاية الصحية تعني القدرة على القيام بالضبط بما تم تحديده مسبقاً، مع كون أحد الأبعاد (32%) مهماً نسبياً من الناحية النوعية فيما يتعلق بالأبعاد الأخرى. وأحد معايير تقييم هذا البعد هو دقة السجلات المعتمدة من قبل إدارة المستشفى، والتواريخ الدقيقة في الإجراءات الطبية، والتسليم الدقيق والموثوق والدقيق والمستقر والخالي من الأخطاء والموثوق به للخدمة، ووضع الحلول لمشكلات المريض مما يعطية احساساً وثقة بمقدمي الخدمة الطبية.

4. الضمان (Assurance):

وهو خلق الثقة وكسبها شعور المريض باللطف والكرامة والراحة والاطمئنان عند التعامل مع المؤسسة الصحية وكوادرها الطبية المختلفة ويعد الضمان في جودة الخدمات الصحية، ويشمل مجموعة من المتغيرات: كالشعور بالأمان في التعامل، وحسن الخلق والأدب لدى العاملين، والمهارة والمعرفة المتخصصة للأطباء، وسرية المعلومات الخاصة بالمريض، دعم وتأييد الإدارة للعاملين لاداء وظائفهم بدقة وكفاءة بالإضافة إلى متابعة حالة المريض باستمرار. ويقصد بهذا البعد توفير الخدمة في جو آمن يخلو من المخاطر قدر الإمكان، ويلاحظ أن الأنظمة والقوانين في دول العالم تحرص على توفير خدمات آمنة (البرواري وباشيوة، 2011، 552).

ويقصد به معلومات القائمين على تقديم الخدمة وكياستهم، وقدراتهم على إجابة أسئلة المرضى بكل ثقة. وذكر (Shaikh (2002,115 ان ثقة المريض أو اعتماده بالكادر الطبي المتواجد داخل المستشفى هو الضامن في مجالات الخدمة الصحية.

أما البكري (2005، 215) فقد اعطاه مسمى التأكيد، والذي يعني المواصفات التي يتصف بها العاملون من دراية ومعرف في تقديم الخدمات، حيث أن هذا البعد ومن خلال رأي البكري يمثل (19%) وذلك من الأهمية النسبية للجودة نظرا ومقارنة بالأبعاد الثانية. تشمل معايير تقييم ذلك إيمان وكرامة المستشفى، ومعرفة وخبرة مقدمي الخدمات، والصفات الشخصية للموظفين، والمعاملة الجيدة، ونشر الولاء والصدق، والتواصل بين مقدمي الخدمة والمرضى.

5. التعاطف (Empathy):

يمثل التعاطف العلاقة والتفاعل بين الجمهور وأعضاء الجماهير الصحية والتقنية والإدارية والمحاسبية لنظام الرعاية الصحية، وكذلك وجودهم. الثقة والاحترام واللباقة والكرم والود والسرية والتفاهم والاستماع والتواصل بين مقدمي خدمات الرعاية الصحية والمستفيدين (المرضى)، لأن العلاقة الجيدة بين الطرفين تساهم في رفاهية الخدمات الصحية والاستجابة. حيث يهتم المريض بالاستماع اليه و تلبية احتياجاته بكل عطف وتهذيب (البرواري وباشيوة، 2011، 552).

يشمل هذا البعد الاهتمام الشخصي لموظفي المستشفى بالمرضى، وفهمهم لاحتياجات المريض والمراسلات بين المستشفى وأوقات المريض. ويرى العلاق (2006،

42) بأن التعاطف يشير إلى درجة العناية بالمريض ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية، ويشمل هذا البعد على مدى توفير الخدمة من حيث الزمان والمكان، والاتصالات و إبداء روح الصداقة والحرص على مصالح المريض.

ويرى البكري (2005، 217) بأن التعاطف يعني مستوى العناية الشخصية والاهتمام بالمستفيد (المريض)، ويمثل هذا البعد (16%) أهمية نسبية في الجودة بالنسبة للأبعاد الأخرى. ومن معايير التقييم لهذا البعد الاهتمام الشخصي بالمريض والاستماع الكامل لشكاوى المريض وتلبية احتياجاته بشكل جيد. يجب أن يكون موظفو المستشفى طبيبين ومهذبين، وأن يهتموا بالمريض بشكل شخصي، وأن يقدموا الرعاية الشخصية للمريض، وأن يحترموا عادات وتقاليد المريض.

الطريقة والاجراءات

1.4 نوع الدراسة وطبيعتها

تعتبر هذه الدراسة تطبيقية من حيث الطبيعة وايضاحية من حيث الغرض، ومن حيث التخطيط فهي غير مخططة لانها تجري في البيئة الطبيعية للمنظمة كما وتعتبر مقطعية من حيث الافق الزمني لانها تجري على عينة في وقت واحد، وفي العموم فهي دراسة وصفية كمية.

2.4 الاستراتيجية المتبعة في الدراسة

اعتمد الباحث استراتيجية المعاينة حيث تم سحب عينه عشوائية متناسبه ممثلة لمجتمع الدراسة استنادا الى (النجار، وآخرون 2020، 109)

3.4 مجتمع الدراسة

يتألف مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين (إدارة وسطى، وإدارة عليا) في المستشفيات الخاصة بالمبحوثة وعددهم ست مستشفيات(6)، وقد بلغ عدد الإداريين استنادا الى مقابلة مع مديري الموارد البشرية في تلك المستشفيات (1425) موظفا. توزعت على النحو التالي

جدول (2) توزيع عينه الدراسه على المستشفيات الخاصه الاردنية في العاصمة عمان

الرقم	اسم المستشفى	الكادر	النسبه (0.55) *عدد الاداريين في كل مستشفى	عدد افراد العينه في كل مستشفى
1	مستشفى الاردن	350	350*0.21	74
2	مستشفى الاسلامي	280	280*0.21	59
3	مستشفى ابن الهيثم	220	220*0.21	46
4	مستشفى التخصصي	210	210*0.21	45
5	مستشفى الاستقلال	190	190*0.21	41
6	مستشفى الجاردنز	175	175*0.21	37
المجموع		1425		302

4.4 عينة الدراسة

اعتمد الباحث اسلوب العينه العشوائيه المتناسبة لسحب العينه من مجتمع الدراسة من الموظفين في الإدارتين (الوسطى، والعليا) والبالغ عددهم (302) موظفاً، حسب جدول اختيار العينات(النجار، وآخرون 2020، 109)

5.4 وحدة التحليل

تمثلت وحدة التحليل من الموظفين في الادارتين الوسطى والعليا في المستشفيات الخاصة في الاردن والبالغ عددهم (299) موظفا بعد ان تم استبعاد ثلاثة استبانات غير صالحة للتحليل من اصل (302) .

6.4 اختبار ثبات أداة الدراسة

تم التأكد من مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها الاستبانة من خلال احتساب قيمة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) حيث تكون النتيجة مقبولة إحصائياً إذا كانت قيمته أكبر من (0.70)، وكلما اقتربت القيمة من (1) واحد أي 100%، دل هذا على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة (Sekaran & Bougie, 2016).

جدول رقم (3) قيم معامل الاتساق الداخلي (Cronbach Alpha) لفقرات أداة الدراسة

أبعاد المتغير المستقل: اليقظة الاستراتيجية (0.929)					
البعد	اليقظة البيئية	اليقظة التكنولوجية	اليقظة التنافسية	اليقظة التجارية	
Cronbach Alpha	.779	.753	.867	.846	
عدد الفقرات	5	5	5	5	
أبعاد المتغير التابع: جودة الخدمة (0.960)					
البعد	الملموسة	الموثوقة	الاستجابة	التعاطف	الضمان
Cronbach Alpha	.824	.778	.888	.898	.913
عدد الفقرات	5	5	6	5	5

بناءً إلى البيانات الواردة في الجدول رقم (3)، نجد أن نتيجة ألفا كرونباخ والتي تراوحت بين (753% - 913%) ، لذا يمكن وصف أداة الدراسة بالثبات وأن البيانات التي تم الحصول عليها من خلالها مناسبة لقياس المتغيرات وتخضع لدرجة اعتمادية عالية.

7.4 اختبار الارتباط الخطي المتعدد (Multicollinearity):

تم استخدام معاملات ارتباط بيرسون (Pearson) بين أبعاد المتغير المستقل للتأكد من عدم وجود ارتباط خطي متعدد عالي بين المتغيرات المستقلة والنتائج موضحة في الجدول رقم (4).

جدول رقم (4) مصفوفة معاملات ارتباط (Pearson) لأبعاد المتغير المستقل

المتغير	اليقظة البيئية	اليقظة التكنولوجية	اليقظة التنافسية	اليقظة التجارية
اليقظة البيئية	1.00			
اليقظة التكنولوجية	.606**	1.00		
اليقظة التنافسية	.568**	.681**	1.00	
اليقظة التجارية	.571**	.688**	.758**	1.00
❖❖ معنوي عند مستوى (0.01)				

يتبين من الجدول رقم (4) أن أعلى ارتباط بين المتغيرات المستقلة هو (.758**) بين المتغيرين: (اليقظة التجارية) و(اليقظة التنافسية) ، بينما كانت قيم معامل الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل الأخرى أقل من ذلك، وهذا يدل على عدم وجود ظاهرة

الارتباط الخطي المتعدد العالي بين المتغيرات المستقلة، حيث أنها قيم كانت اقل من (80%)، وعليه فان العينة تخلو من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد العالي.

4-8 اختبار فرضيات الدراسة:

للإجابة عن السؤال في مشكلة الدراسة "ما اثر اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان" تم في هذا الجزء اختبار فرضية الدراسة الرئيسية باستخدام اختبار (Multiple Linear Regression) تحليل الانحدار الخطي المتعدد وكانت نتائجه كما هي موضحة في الجدول

الفرضية الرئيسية (H0-1): "لا يوجد اثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة البيئية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة التجارية) في جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، التعاطف، الضمان) في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان.

جدول رقم (5) نتائج اختبار أثر اليقظة الاستراتيجية بأبعادها في تعزيز جودة الخدمة

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summery		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coefficient					
	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	F F Sig	Df	البيان	B	الخطأ المعياري	Beta	T T Sig		
جودة الخدمات الصحية	.668	.447	59.360	.000	4	اليقظة البيئية	.284	.061	.264	4.618	.000
					294	اليقظة التكنولوجية	.115	.065	.117	1.763	.079
					298	اليقظة التنافسية	.037	.057	.046	.644	.520
						اليقظة التجارية	.367	.063	.423	5.866	.000
*معنوي عند مستوى (α≤0.05)											

يتبين من الجدول رقم (5) إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية ابعاد اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات الصحية من خلال قيمة والمساوية ($F = 59.360$) وهي اكبر من قيمتها الجدولية والمساوية (2.21) ومعنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهو ما يمثل أيضا معنوية هذا الأنموذج عند درجة حرية (4/298). وبلغ معامل الارتباط ($R = .668$) مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين اليقظة الاستراتيجية وجودة الخدمات الصحية، وتشير قيمة ($R^2 = .477$) إلى أن اليقظة الاستراتيجية بإبعادها قد فسرت ما نسبته (44.7%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات الصحية.

ويظهر من نتائج جدول المعاملات لهذه الفرضية أن بعد (اليقظة التجارية) كان له الأثر الأكبر من بين أبعاد اليقظة الاستراتيجية في المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)، إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta = 0.423$)، وما يعزز هذا الأثر قيمة (T) المحسوبة والمساوية (T = 5.866) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والمساوية (1.96)، وبمستوى معنوية (Sig=0.00)، بعد ذلك جاء في المرتبة الثانية من حيث الأثر بعد (اليقظة البيئية) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta = 0.264$)، وما يعزز هذا الأثر قيمة (T) المحسوبة والمساوية (T = 4.618) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وبمستوى معنوية (Sig=0.00)، بعد ذلك جاء في المرتبة الثالثة من حيث الأثر بعد (اليقظة التكنولوجية) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta = 0.117$)، وما يعزز هذا الأثر قيمة (T) المحسوبة والمساوية (T = 1.763) وهي أقل من قيمتها الجدولية، وبمستوى غير معنوي (Sig=0.079)، بعد ذلك جاء في المرتبة الرابعة والاختيرة بعد (اليقظة التنافسية) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta = -0.046$)، وقيمة (T) المحسوبة والمساوية (T = -0.644) وهي أقل من قيمتها الجدولية، وبمستوى غير معنوي (Sig=0.520)، وبناء على ما سبق نرفض الفرضية العدمية، ونقبل الفرضية البديلة جزئياً القائلة: "يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة البيئية، اليقظة التجارية) في جودة الخدمات الصحية بأبعادها مجتمعة (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، التعاطف، الضمان) في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان.

4-9 النتائج

الفرضية الرئيسة (H0-1): "وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة البيئية، اليقظة التجارية) معنوية ما عدا (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية) غير معنوية في جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، التعاطف، الضمان) في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان" حيث تتفق مع دراسة (النجار، 2019) وجود أثر ذو دلالة إحصائية لليقظة الاستراتيجية بأبعادها المختلفة (اليقظة التجارية واليقظة البيئية) في إدارة المشاريع في شركات الاتصالات الأردنية، وتختلف الدراسة الحالية مع دراسة (سالم وعيساني، 2020) حيث تبين أنه لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية لنظام المعلومات في المؤسسة محل الدراسة في تفعيل اليقظة الاستراتيجية.

4-10 التوصيات:

- استنادا الى النتائج التي توصلت لها الدراسة ممكن ايجاز اهم التوصيات على النحو التالي :
- أولاً: تعزيز نشر ثقافة اليقظة الاستراتيجية والتوعية بمدى اهميتها في تحسين الاداء، وذلك من خلال توفير استراتيجية تعمل على تطبيق اليقظة بابعادها
- ثانياً: العمل على تعزيز الاكتشافات العلمية والتقنيات التكنولوجية التي تهتم بها المستشفيات الخاصة الاردنية، وذلك من خلال رصد ومراقبة ما يحدث من تطورات علمية.
- ثالثاً: دعم إدارة المستشفى لاجراء المزيد من البحوث العلمية لتطوير جودة الخدمة لتحسين الوضع التنافسي وذلك من خلال تطوير الاساليب العلمية ودعم الابتكارات
- رابعاً: ضرورة ان تهتم إدارة المستشفى بتنظيم دقيق لمواعيد المراجعات والزيارات والرد على استفسارات وشكاوى المراجعين وذلك من خلال تهيئة (خطوط ساخنة) والاهتمام بشكاوي المراجعين
- خامساً: على المستشفيات الخاصة الاردنية توفير كافة الامكانيات و التسهيلات المادية والبشرية ، بهدف تطوير وتأهيل الافراد وتهيئة البيئة المناسبة من خلال عقد الدورات التدريبية .
- سادساً : على المستشفيات الخاصة الاردنية الاهتمام برصد المعلومات المتعلقة بالمنافسين الحاليين و المحتملين بهدف اتخاذ القرارات المناسبة التي تمكن المستشفيات من تحقيق ميزة تنافسية وذلك من خلال التحري عن اداء المنافسين والمتابعة الدقيقة لنشاطاتهم
- سابعاً: تعزيز المستشفيات الخاصة الاردنية درجة العناية بالمريض ورعايته بشكل خاص والاهتمام بمشاكله والعمل على ايجاد حلول لها بطرق انسانية وذلك من خلال عقد دورات وندوات حول بروتوكول التعامل مع متلقي الخدمة .

قائمة المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية

- الإمام، وفقى السيد (2003) محددات جودة الخدمة الصحية وأثرها على رضا العملاء في المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الدقهلية، جامعة المنصورة، كلية التجارة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، 27(4)، 904.
- البرواري، نزار، وباشيوة، لحسن (2011). إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة: مفاهيم وأسس وتطبيقات. عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع.
- البكري، ثامر، (2005) تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري العلمية للطباعة والنشر، عمان، الأردن
- البكري، ثامر (2010). تسويق المسؤولية الاجتماعية. بغداد: دار بغداد للنشر والتوزيع.
- بريمه، امين (2018). أثر نظم المعلومات الإدارية في الخدمات الصحية بمستشفى السلاح الطبي بأم درمان. أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية.
- بلحاج، مريم (2017). اليقظة الاستراتيجية ضرورة حتمية للاستمرار في البيئة المعاصرة. مجلة اقتصاديات المال والأعمال، 1(1)، 192-206.
- حليمي، لامي، دروازي، ياسمين (2017). دور اليقظة الاستراتيجية في خلق الميزة تنافسية. مجلة أبعاد اقتصادية، 7(1)، 60-75.
- الحياصات، وائل (2019). اليقظة الاستراتيجية وأثرها في تعزيز القدرات الديناميكية في شركات صناعة البلاستيك الأردنية: الدور الوسيط لمرونة سلاسل التوريد. أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.
- بوخلوه، باديس (2018). أثر ضغوط العمل على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الأطباء والمرضى. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، 1(13)، 248-267.
- بن خليفه، أحمد (2018). فعالية اليقظة الاستراتيجية في تحسين الأفضلية التنافسية المستدامة "دراسة ميدانية على شركة نجمة للاتصالات" الوادي. مجلة أفاق للبحوث والدراسات، 2(1)، 436-450.
- الدحيلان، هبه (2019). مستوى كفاية جودة الخدمات الصحية التي يقدمها مستشفى البادية الشمالية في محافظة المفرق. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت.

- الدرادكه، مأمون(2011). الجودة في المنظمات الحديثة. عمان: دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع.
- دريدي، أحلام(2014). دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر.
- رملي، حمزه(2014). دراسة استطلاعية حول واقع اليقظة الاستراتيجية في مؤسسات صناعة الأدوية بقسطنطينية، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، 1(2)، 253-275.
- زرقين، عبود، وفيروزه، مدفوني، وتقرارت، يزيد(2014). نظام اليقظة الإستراتيجية كأداة لإحداث التغيير بالمؤسسة. المؤتمر الدولي العلمي حول إدارة التغيير في عالم متغير، 1-16.
- زكي، محمد(2019). أثر اليقظة الاستراتيجية في تطوير المنتجات الدوائية بمنظمات الاعمال المصرية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 1(1)، 113-168.
- الزعبي، حسن (2019). قضايا معاصرة في موضوعات الإدارة، (ط أولى)، الأردن- عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- السعيدة، ولينا، عبدالغني، و الساعد، رشاد (2020). أثر إدارة اللوجستية على جودة الخدمات التي تقدمها أقسام التغذية في المستشفيات الخاصة الأردنية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 28(1).
- سالم،عبدالحكيم ،وعيساني، إسماعيل (2020). نظام المعلومات كدعامة لتنفيذ اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الحكومية دراسة حالة بلدية بشار. مجلة حويلات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، 7(2)، 20-32.
- شاكرا، أحمد(2018). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات دراسة استطلاعية في مستشفى الكندي / دائرة صحة بغداد الرصافة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 24(108)، 238-253.
- الشمري، جاسم (2020). الهندسة البشرية وأثرها في جودة الخدمات: الدور المعدل للثقافة المنظمة في وزارة التجارة والصناعة في دولة الكويت. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية.

- صفاء محمد الهادي الجزائري، و على غباش محمد، و بشير عبد الله شتيت (2011) قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء العام، البصرة، مجلة دراسات ادارية، العدد 04، العدد 07، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة البصرة، العراق، ص 10
- صوص، نصوح، و عمر، عهد(2020). دور التحليل العاملي في تحديد العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى في المستشفيات الخاصة في محافظة نابلس من وجهة نظر المرضى. مجلة جامعة الاستقلال للأبحاث، 5(1)، 315-358.
- صيام، بلال(2019). أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفى كمال عدوان والمستشفى الجزائري في قطاع غزة لتحسين الاستجابة للأزمات. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة غزة.
- صابر ، حلمي عبد المنعم (2019). منهجية البحث العلمي وضوابطه، علم المكتبات والبليوجرافيا، مكتبة عين الجامعة
- ضؤالكوايف، و داد(2016). تطبيق معايير جودة الخدمات لتحسين أداء الخدمات الصحية في مستشفى العيون ليبيا. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 1(1)، 183-200.
- ضياء الدين، زواو (2012). دور اليقظة الاستراتيجية في تحسين تنافسية المؤسسة : دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، جامعة فرحات عباس سطيف.
- الطائي، حميد، وصميدعي، محمود، والعلاق، بشير(2005). الأسس العلمية للتسويق الحديث؛ مدخل شامل. عمان: دار اليازوري العلمية.
- الطائي، حميد، والعلاق، بشير(2009). تسويق الخدمات. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- الطاهر، نور، وعبدالقادر، أحمد(2015). قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين. دراسة ميدانية على المستشفيات التعليمية الكبرى بولاية الخرطوم. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 4(11)، 899-920.

- عتيق، عائشة (2019). جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد، الجزائر.
- العسل، هاجر (2017). مساهمة اليقظة الاستراتيجية في تطوير المؤسسة (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر- مستغانم)، رسالة ماجستير، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم.
- أبو عريش، وسيم (2016). الذكاء الاقتصادي واليقظة الاستراتيجية. عمان: دار المنهل.
- بن علي، أمينة (2017). دور اليقظة الاستراتيجية في خلق ميزة تنافسية في السوق المستهدف لمؤسسة تيليكوم الجزائر. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، 1(10)، 18-29.
- عابد، ولد، ولين، علوطي (2017). آليات تطبيق اليقظة الاستراتيجية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، 17، 3-15.
- عبدالفتاح، محمود، والداود، وفاء، وعبد المطلب، محمد (2020). أثر التدريب للموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي في المملكة الأردنية الهاشمية. مجلة البحوث والدراسات الشرعية، 9(96)، 215-241.
- عتيق، عائشة (2016). جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية: الجزائر حالة، عمان: دار خالد اللحياني للنشر والتوزيع.
- العلاق، بشير (2006) قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر على الأداء الناجح للقيادة الإدارية في المنظمات الخدمية-دراسة حالة المختبرات الطبية ومراكز الأشعة في الأردن"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية: التحديات المعاصرة للإدارة العربية.
- علوط، فتحيه، والسيد، معين (2018). اليقظة الاستراتيجية كوسيلة فعالة في عملية اتخاذ القرارات بالمنظمة. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، 7(1)، 195-209.

العابدين، قوجيل (2011). دور اليقظة الاستراتيجية في ترشيد الاتصال بين المؤسسة ومحيطها (دراسة ميدانية بوحدة مطاحن سيديارغيس- أم البواقي-) رسالة ماجستير، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، جامعة باجيمختار- عنابة-.

فراس تيسير، أبوعيدة (2016) واقع هندسة العمليات الادارية وعلاقتها بجودة الخدمات الصحية بمجمع الشفاء الطبي، رسالة ماجستير غير منشورة في القيادة والادارة، أكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الاقصى، وجامعة الاقصى، فلسطين

قادري، محمد (2019). إشكالية تبني اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة الصناعية الجزائرية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، 2(1)، 444-463.

قرون، نبهان، وغضبان، حسام(2019). تشخيص ممارسات اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة المجمع الصناعي عموري بسكرة. مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، 2(14)، 307-326.

لمياء، طراد (2014). دور الاستثمار في رأس المال البشري في تطوير اليقظة الاستراتيجية: دراسة حالة المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز، مديرية التوزيع أم البواقي. رسالة ماجستير غير منشورة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، جامعة أم البواقي.

محمد، محمد، وعلي، عبد الغفار(2020). تقييم جودة خدمة الرعاية التمريضية من وجهة نظر المرضى بالمستشفيات السودانية. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، 8(2)، 209-227.

محمود، و خالد، علي (2019). العولة واقتصاد المعرفة في ظل اليقظة التكنولوجية والذكاء الاقتصادي، الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.

مدور، عديله (2012). أهمية اليقظة الاستراتيجية في اتخاذ القرارات الاستراتيجية في المؤسسة (دراسة حالة شركة الاتصالات موبيليس ورقلة). رسالة ماجستير غير منشورة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، جامعة محمد خضير- بسكرة-.

- مراد، إسماعيل، وعبد العزيز، عبدوس (2017). قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج (SERVPERF) دراسة حالة مؤسسة "موبيليس"، مجلة البشائر الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، مج (٣)، ١٥٠-١٠١، ع (8).
- مقابله، نصر يوسف، وبني يونس، عمران محمد (2018). التفكير الناقد وعلاقته بالمراقبة الذاتية لدى طلبة جامعة اليرموك في ضوء بعض المتغيرات، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية - المجلد الرابع - ع (15).
- النجار، محمد، والشوابكة، خالد (2019). اليقظة الاستراتيجية وأثرها في إدارة المشاريع في شركات الاتصالات الأردنية، المجلة العالمية للإقتصاد والأعمال، 8(3)، 503-520.
- النجار، فايز جمعه، النجار، نبيل جمعه، والزعبي، ماجد راضي (2020). اساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي. الأردن، عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
- نجم، تقى، وعلي، خليل، وأريج، سعيد (2020). تأثير اليقظة الاستراتيجية في التحسين المستمر للمنظمات، مجلة جامعة بغداد للعلوم الاقتصادية، (59).
- النسور، وبلال، هاشم (2019). مدى الجاهزية للتغيير التنظيمي وأثرها على جودة الخدمات الصحية من خلال تطوير الهيكل التنظيمي في ضوء نظرية القدرات الديناميكية (دراسة حالة المستشفيات الجامعية في الاردن). مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 27(2).
- وقنوني، باية، وعبد الكريم، نادية (2020). واقع اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية -دراسة ميدانية لعينة من مؤسسات جزائرية-) مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 5 - العدد (1) 35-50.
- ولد، عمر، و علوطي، ميني (2017). آليات تطبيق اليقظة الاستراتيجية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية. 1(17)، 3-15.

المراجع الأجنبية

- Aduo, Adjei (2015). Patients satisfaction with quality healthcare in Ghana: A Comparative study between university of Ghana and University of Cape Coast hospitals". University of Ghana.
- Aliman, N & ..Mohamad, W. (2016). Linking service quality, patient's satisfaction and behavioral intentions: an investigation on private health care in Malaysia. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*. 1(224), 141-148.
- Amiri, N. S., Shirkavand, S., Chalak, M., & Rezaeei, N. (2017). Competitive intelligence and developing sustainable competitive advantage. *AD-minister*, (30), 173-194
- Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, S. (2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVQUAL model. *Total quality management & business excellence*, 31(3-4), 342-352.
- Bin. Ali, Amina (2018).The Role of Strategic Vigilance A Competitive Advantage in the Target Market of Telecom Algeria, *Journal of Economic Administrative and legal sciences* Vol.10, 18-29.
- Cronin, Jr & Taylor, S., (1999), "Measuring Service Quality; Reexamination and Extension, *Journal of marketing*, No. 56, July, 1999, p.55.
- Cronin & Taylor (1992), Babakus & Boller 1992, Brady, 2001
Landrum & Prybutok 2004; Landrum, Prybutok, Strutton, & Zhang 2008)
- Cronin J. J., Jr & Taylor, S. A. (1992) Measuring service quality: Areexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56: 55-68.
- Cruz-Páez, F. O., & Vanegas-Flórez, O. (2020). Vigilancia tecnológica, inteligencia competitiva y cultura organizacional universidad de Cundinamarca Facativá. *Politica Globalidad y Ciudadanía*, 84-101. <http://revpoliticas.uanl.mx/index.php/RPGyC/article/view/148..>
- Durrah, O., Allil, K., Alkhalaf, T. (2018). The Intellectual Capital and the Learning Organization: A Case Study of Saint Joseph Hospital, Paris, *International Journal of Public Leadership*, 4 (35).
- Durrah, O., Allil, K., Kahwaji, A. (2015). Impact of Service Quality Dimensions on Hospital Image: The Mediating Role of Patient Satisfactions, *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 9 (13).

- El-Jardali, F., & Fadlallah, R. (2017). A review of national policies and strategies to improve quality of health care and patient safety: a case study from Lebanon and Jordan. *BMC health services research*, 17(1), 1
- Fadhiela, S. D., & Ali, F. A. (2018). The role, of strategic vigilance in the operational performance of the banking sector: Field Research in a Sample of Private Banks. *European Journal of Business and Management*, 10(21), 1-18.
- Hair, J. F., Money, A. H., Samouel, P., & Page, M. (2007). *Research methods for business. Education+ Training*.
- Kalaja, R., Myshkrt, R & .Scalera, F. (2016). Service quality assessment in health care sector: the case of Durres public hospital. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 235, 557-565.
- Khosh nood, Nematizadeh (2017). strategic vigilance s and its impact on the competitive capabilities Iranian Private Banks, *International journal of Business and Management*, 12(2), 220-229.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- Khalil, A. S. (2019). strategic vigilance and its impact on the quality of management decision survey study in the supreme judicial council (department of finance & administration). *Iraq journal of market research and consumer protection*, 11(2).
- Lesca. Humbert, Boulifa. Inès, & Ben Soltane. Ramzi (2003). *Un Dispositif de veille stratégique pour l'amélioration de la formation universitaire en entrepreneuriat. L'Entrepreneur en action: contextes et pratiques, L'entrepreneur en Action: contextes et pratique, Colloque Airpme, France*.
- Lovelock, Christopher H., (1996). "Service Marketing", 3rd Ed, Prentice Hall international, New York ,pp.96, 470. 5. Palmer, A., (1994), "Principles of Services marketing,, The McGraw – Hill co., p. (173 – 181).
- Li, Y., & Liu, J. (2014). Dynamic capabilities, environmental dynamism, and competitive advantage: Evidence from China. *Journal of Business Research*, 67 (1), 2793-2799.

- lumenberg, C., & Barros, A. J. (2018). Response rate differences between web and alternative data collection methods for public health research: a systematic review of the literature. *International journal of public health*, 63(6), 765-773.
- Nwakanma, Hudson, Jackson, Annette Singleton, & Burkhalter, Janee N. (2011). Relationship marketing: An important tool for success in the marketplace. *Journal of Business & Economics Research (JBER)*, 5(2).
- Nagase, K & .Nguyen, T. L. H. (2019). The influence of total quality management on customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 277-285.
- Othman, Mohamad&Noralam,Azwa&Jeevan, Jagan&Saadon, Mohd&Kowang, Owee (2020). The Sustainability Stimulus of Malaysian Seaport Cluster toward Competitive Vigilance: The Total Quality Management (TQM) Approach.
- Pantouvakis, Angelos (2013)Measuring clinical department efficiency – the impact of clinical leadership job satisfaction An application to public hospitals,Benchmarking: An International Journal, 20 (3), 305-321.
- Parasuraman,Zeithaml & Berry. (1985) A Conceptual Model of Service Quality& Its Implications fpr future Research, *Journal of Marketing*,49(3),41–50
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability*, 11(4), 1113.
- Alquraan, M. F. (2012). Methods of assessing students' learning in higher education: An analysis of Jordanian college and grading system. *Education, Business and Society: Contemporary Middle Eastern Issues*.
- Shaikh B.T.,and Rabani .h.,(2005),’’ Health Management Information System : A tool to gauge patient satisfaction and quality of care’’, *Eastem Mediterranean Health*,Vol.11, N0.12,pp.55,95,115.
- Slack,N.,and Nigel Stuart, Robert Johnston,(2004),’’Operation Management’’,4th ed., Prentice – Hill, New York,pp.,49,50.
- Schweitzer, D., Chianello, T., & Kothari, B. (2013). Compensation in social work: Critical for satisfaction and a sustainable profession. *Administration in Social Work*, 37(2), 147-157.

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research methods for business: A skill building approach. John Wiley & Sons.
- Alshaer, S. A. (2020). The Effect of Strategic Vigilance on Organizational Ambidexterity in Jordanian Commercial Banks. Modern Applied Science, 14(6).
- Yong, J.K. (2000) A multidimensional and Hierarchical model of service quality in the participant sport industry. Unpublished doctoral dissertation,
- Zeithaml, V (1988) Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence, Journal of Marketing 52(3):2-22.
- Zeithaml, Vlarie, and Bitner, Mary, (2006) Service quality marketing focus across the firm, McGraw-Hill Company, second edition. integrating

"الخصائص المورفومترية للأودية الموسمية والحصاد المائي"

فراس عبد الرحيم طافش عبد الرحيم

مساح

بلدية الضليل

قال تعالى:

(أَنْزَلَ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً فَسَالَتْ أَوْدِيَةٌ بِقَدَرِهَا فَاحْتَمَلَ السَّيْلُ زَبَدًا رَابِيًا وَمِمَّا يُوقِدُونَ عَلَيْهِ فِي النَّارِ
أُتِغَاءَ حِلْيَةٍ أَوْ مَتَاعٍ زَبَدٌ مِثْلُهٗ كَذَٰلِكَ يَضْرِبُ اللَّهُ الْحَقَّ وَالْبَاطِلَ فَأَمَّا الزَّبَدُ فَيَذْهَبُ جُفَاءً وَأَمَّا مَا يَنْفَعُ
النَّاسَ فَيَمْكُثُ فِي الْأَرْضِ كَذَٰلِكَ يَضْرِبُ اللَّهُ الْأَمْثَالَ)

{17} الرعد:

صدق الله العظيم

الملخص:

تعد أحواض الأودية الموسمية من أكثر الاشكال الجيومورفولوجية أنتشارا على سطح الارض. كما انها تعد من اهم الاشكال الجيومورفولوجية في ضل ظروف البيئات الجافة وشبه الجافة وتتأثر بعدد من العوامل الطبيعية مثل المناخ وانواع التكوينات الجيولوجية وانحدار سطح الارض. وغالبا ما يكون معدل هطول الامطار في البيئات الجافة غير كافية لتلبية الاحتياج المائي اللازم لنمو النباتات في تلك المناطق اذ ان هذه الامطار غالبا ما تأتي على شكل امطار فجائية غزيرة لا يمكن ان يعول عليها في الدعم الزراعي مجدية على الصعيد الاقتصادي ففي بعض المناطق الصحراوية لا يتعدى معدل هطول الامطار 200-300 ملم في الموسم بشكل عام وبشكل خاص في منطقة الظليل لا يتعدى عن 250 ملم في الموسم هذا فضلا عن ضياع كميات كبيرة من مياه الامطار من خلال

جريانها في بطون الاودية وتفرعتها وفي المناطق ذات المناسب المنخفضة. مما يؤدي بالنتيجة الي تعرض التربة الي اضرار ناتجة عن انجرافها بسبب جريان مياه الامطار السريع وضعف التغطية النباتية وتعرض بعض المناطق الي الانهيارات في البنية التحتية. وعليه نحن نواجه مشكلة كبيرة تستوجب المعالجة وبطرق علمية مدروسة تؤدي الي الاستغلال الامثل لهذه المعدلات المنخفضة من الهطول المطري وبالشكل الذي يحقق الاستفادة منها وتوفير الكميات اللازمة لنمو النباتات الصحراوية وخاصة الرعوية منها وبإضافه الي حل بعض المشكلة الناجمة عن هذه العوامل .

ولتلافي حجم التأثيرات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية الناتجة عن هذه الضاهرة لابد لنا من الادارة الجيدة للموارد الطبيعية في هذه المناطق وللوصول الى افضل الطرق التي يمكن من خلالها الاستفادة من اكبر كمية ممكنة من المياه لمصلحة الانسان . يتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاقليمي والمنهج المورفومتري المصادر الاولية للدراسة تتمثل في الخرائط التي يتم الحصول عليها من المركز الجغرافي مثل الخرائط الطبوغرافية بمقياس 1:2500 بالإضافة الي الخرائط الكنتورية التي بطبيعتها تظهر مناطق الارتفاع والانخفاض في المنطقة , ومرئيات فضائية للقمر الصناعي . وقد يتم معالجة كل البيانات بواسطة نظم المعلومات الجغرافية ونموذج الارتفاعات الرقمية المستشعر يتم حساب العديد من الخصائص المورفومترية لحواض الاودية مثل الطول والعرض والمساحة والمحيط . مع رسم خرائط توضح حدود أحواض وشبكات تصريف الاودية وتفرعاتها لآكن هناك بعض العوامل الطبيعية التي تؤثر على الكميات المستفادة منها مثل الارتفاع في معدلات الحرارة والتي تزيد من الفوارق المائية عن طريق التبخير والتكوينات الجيولوجية الصلبة التي تسرع في عملية فقدان المياه عن طريق تسريع جريانها. والتكوينات الرسوبية التي تسمح بتسريب المياه بسرعة الي الطبقة التربة تحت السطح وعلى هذا الاساس توصلت الدراسة الى ان افضل الطرق للاستفادة من تلك المياه هي عن الطرق التي ابتدعها واتبعها انسان المنطقة عن طريق ممارسة اكثر النشاطات البشرية الملائمة لظروف الطبيعة في المنطقة وهي الرعي والزراعة المطرية وبعض أساليب الحصاد المائي.

Abstract

Seasonal valleys basins are the most Geomorphological forms that spread on earth surface. They are also the most important Geomorphological forms in the dry and semidry environments they are affected by many natural factors such as climate and typed of geological formations and slope of earth surface. The rate of rainfall in dry environments is often insufficient to meet the water requirement Necessary for the growth of plants in those areas, as these rains often come in the form of sudden heavy rains that cannot be relied upon for agricultural support economically feasible. In some desert areas The average precipitation does not exceed 200-300 mm per season at General shape In particular at region Ad-dulayl Not more than 250 mm per season This is in addition to the loss of large amounts of rainwater through its flow into the valleys and its branches And in the regions self the appropriate The discounted As a result, the soil is exposed to damage as a result of erosion due to the run-off of rainwater Rapid and weak vegetation coverage and exposed some areas to collapses in the infrastructure. Therefore, we face a huge problem that needs to be addressed And by scientific, studied methods that lead to the optimum exploitation of these low rates of precipitation And in a way that achieves benefit from them and provide the quantities necessary for the growth of desert plants, especially pastoral ones, in addition to solving some of the problems caused by these factors. In order to avoid the extent of the economic, environmental and social impacts resulting from this phenomenon, we must have good management of the natural resources in these areas. And to reach the best ways in which to take advantage of the largest possible amount of water for the benefit of man. The descriptive analytical method is used The regional approach and the morphometric approach The primary sources for the study are maps obtained from the geographical center, such as maps Topographic

Scale 1:2500 In addition to contour maps Which by its nature shows the areas of high and low in the region And Satellite visuals All data may be processed by GIS and The Digital Elevation Sensor Model Many morphometric characteristics of valley basins are calculated, such as length, width, area and perimeter With the drawing of maps showing the boundaries of the basins and drainage networks of the valleys and their branches, but there are some natural factors that affect the quantities Learned from them, such as the rise in temperature, which increases water differences through evaporation and geological formations The solid that accelerate the process of water loss by accelerating its run-off, and sedimentary formations that allow water to quickly seep into the soil layer below the surface On this basis, the study concluded that the best ways to benefit from that water are the methods that were invented and followed by the people of the region. By practicing the most human activities appropriate to the conditions of nature in the region, which are grazing, rain-fed agriculture and some methods of water harvesti.

اهداف البحث:

يهدف البحث الي التالي:

- ❖ إعطاء صورة واضحة عن السما المورفومترية والمورفولوجية لأحواض التصريف في المنطقة.
- ❖ إبراز العلاقات بين كل من السمات المورفومترية والمورفولوجية لهذه الاحواض لما لها من دور أساسي في استجابة هذه الاحواض للجريان المائي وحدوث الفيضانات فيها.
- ❖ الوقوف على مدى إمكانية الاستفادة من الاودية الموسمية و الجريان في حل مشكلة المياه في المنطقة.
- ❖ الوصول إلى تقسيم موضوعي لأحواض التصريف المائي في المنطقة وذلك على اعتبار انها وحدات أرضية طبوغرافية وتضاريسية مستقلة.
- ❖ إنشاء قاعدة بيانات يمكن الاعتماد عليها في حساب وتقدير كميات المياه الجارية في الاودية لمعرفة الي اي مدى يمكن الاستفادة منها في عمليات الحصاد المائي.

فروض البحث:

يمكن صياغة فروض هذه الدراسة على النحو التالي:

- ❖ الوضع الطبوغرافي في المنطقة ويحدد اتجاهات وأشكال أحواض التصريف المائي فيها.
- ❖ تؤثرالخصائص المورفومترية لحواض التصريف على كميات المياه الجارية في الاودية الموسمية في المنطقة.
- ❖ تزخر المنطقة بالكثير من الاودية الموسمية الجارية التي يمكن أن تحمل كميات كبيرة من المياه في فصل الشتاء بالمنطقة.
- ❖ الخصائص الشكلية والمساحية والتصريفية و الكنتورية للأحواض يمكن أن تساعد على قيام الخزانات والسدود التي تحتفظ بالمياه لاطول فترة ممكنة.

❖ مناهج البحث المستخدمة :

المناهج التي تم استخدامها في هذا البحث هي :

المنهج الوصفي التحليلي :

الوصف هو تحديد أوصاف الظاهرة موضوع الدراسة بالحالة التي هي عليها وهو مرتبط بالملاحظة ولهذا فإن الوصف هو العلمية التي تتقدم عملية التحليل العلمي للظاهرة.

المنهج الاقليمي :

يعد المنهج الاقليمي من المناهج المهمة. وفيه تنصب الدراسة على إقليم معين أو نطاق محدد ثم دراسة الاشكال الجيومورفولوجية ضمن هذا الاقليم أو النطاق.

المنهج المورفومتري :

وهو المنهج الذي من خلاله يتم تحليل الظواهر الارضية مورفومتريا . وهو عبارة عن تحليل جيومورفولوجي لسطح الارض يعتمد على الارقام و البيانات المأخوذة من الخريطة الكنتورية والصور الجوية والمرئيات الفضائية بجانب ما يستمد من الدراسات والملاحظات الحقلية للأشكال المراد تحليلها ودراستها مثل حوض التصريف المائي .

الاطار النظري :

الحصاد المائي : يقصد بالحصاد المائي هو حرمان جزء من مساحة محددة من الارض من نصيبها من مياه الامطار التي تكون ضئيلة وغير منتجة عادة و اضافتها الي حصة مساحة مجاورة اخرى الامر الذي يؤدي الي حصول الجزء الاخر من الارض على ضعف الكمية من المياه لتكون كميته كافية ومنتجة .وعليه فان نظم حصاد المياه تعمل على تركيز الهطول المطري من خلال التحكم بعملية الجريان والتخزين لتحقيق اكبر قدر من الاستفادة من المياه . ويعتبر نظم حصاد المياه احد اهم وسائل الدعم للموارد المائية من خلال الحصاد مياه الامطار واعادة استخدامها .

ويمكن لعملية حصاد المياه ان تحدث بشكل طبيعي او بتدخل العنصر البشري اذ نلاحظ بعد حدوث هطول مطري شديد تتدفق مياه الامطار الي المناطق الصحراوية

المنخفضة مشكلة مستنقعات مائية صغيرة يمكن الاستفادة منها وكذلك عند حدوث السيول نلاحظ تدفق مياه الأمطار عبر الودية ليرتفع من منسوبها المائي.

أما بالنسبة لحصاد المياه بالتدخل البشري فإنه يتم من خلال نظم حصاد المياه التي تؤدي إلى توجيه جريان مياه الأمطار نحو مساحة محددة من الأرض بالإضافة يمكن أيضاً تجميعها من أسقف المنازل أو المسطحات الصخرية أو الترابية ليتم تخزينها، ثم استغلالها في المنازل، كما يتم استخدامها أيضاً قبل أن تصل إلى الآبار الجوفية، ويمكن الغاية في حصاد المياه هي توفير مياه مختلف الاستخدامات كالشرب والري وغيرها من الاستخدامات التقليدية الأخرى.

ويعتبر أسلوب حصاد المياه قديم النشأة، إذ يرجع تاريخ استخدامه إلى أكثر من ألف سنة في مختلف الأراضي الجافة حول العالم، إلا أن التقنيات الخاصة بهذه النظم قد خضعت لتطوير كبير على مر الزمان وخاصة في الشؤون ذات العلاقة بالري، إلى جانب تطوير تقنيات حفظ المياه لتوفير مياه الري للإنسان والحيوان.

فوائد تطبيق نظم حصاد المياه:

- 1- تستخدم نظم حصاد المياه في البيئات الجافة التي يكون معدل الهطول المطري فيها غير كافٍ لجعل من الزراعة أمراً مستحيلاً فإذا ما تم تطبيق هذه النظم في تلك البيئات فإنها ستوفر الكميات الكافية من المياه اللازمة للإنتاج الزراعي.
- 2- يمكن لنظم حصاد المياه أن توفر المياه اللازمة للاستخدامات البشرية والإنتاج الحيواني في المناطق شديدة الجفاف.
- 3- يمكن لنظم حصاد المياه أن تساهم في تحسين الغطاء النباتي للتربة المتدهورة وبالتالي الحد من التدهور البيئي ومكافحة التصحر.
- 4- تعمل نظم حصاد المياه من خلال توفيرها للمياه في المناطق الشديدة الجفاف على استقرار التجمعات في تلك المناطق وتحسين مستويات المعيشة والبيئي.
- 5- المساهمة في توفير كميات من المياه الصالحة للشرب، وتعزيز مستويات المياه في الآبار الجوفية وبالتالي توسيع رقعة المساحات الخضراء في المنطقة.

- 6- معالجة مياه الامطار وتحليلتها بتكلفه منخفضه نسبياً , الا انه من الممكن ان تحتاج المياه المجمعة صالحة للشرب ان تتطلب معالجة قبل الاستهلاك .
- 7- امداد المياه الجوفية وتعزيز مستوياتها تحت بند ما يعرف بعملية اعادة تغذية المياه الجوفية.
- 8- الحد من الفيضانات والتخلص من مشاكل الصرف الصحي.
- 9- منح تكديس الاملاح في التربة وحمايتها منها.

مكونات نظم حصاد المياه

- تتكون نظم حصاد المياه على اختلاف انواعها من ثلاث مكونات اساسية وهي كما يلي:
- منطقة المستجمع المائي: وهي جزء من الارض يسهم في بعض او كامل حصته من مياه الامطار لصالح المنطقة المستهدفة. ويمكن ان تكون منطقة الجمع صغيره لا تتعدى بعض امتار مربعة او كبيرة تصل الي عدة كيلومترات مربعة.
 - منطقة التخزين: وهي المكان الذي يتم تجميع المياه فيه منذ بداية الجمع وحتى الاستخدام ويمكن ان يتم الخزن في خزانات ارضية او في التربة على شكل رطوبة او شحن في المياه الجوفية .
 - المنطقة المستهدفة: وهي المنطقة التي تستخدم فيها المياه التي تم تجميعها ولاغراض متعددة فمنها للانتاج الزراعي نباتي او حيواني ومنها للاستخدامات البشرية وحتى المنزلية.

نماذج من نظم حصاد المياه المستخدمة في مجال مكافحة التصحر:

- 1-الخطوط الكنتورية: وهي عبارة عن خطوط عميقة تعمل في التربة بحيث تكون نقاط كل خط بشكل مستوي يضمن توزيع متجانس للمياه ضمن الخط الواحد في هذه الطريقة يجب ان لا يقل معدل ميلان الارض عن 2% ويجب ان لا يزيد عن 10% وتستخدم هذه الطريقة في التربة المتوسطة القوام الي الثقيلة (مزيجية او طينية)
- 2-الاقواس الهلالية : في هذه الطريقة يتم تقسيم الارض الى انصاف دوائر حيث يتم تشكيلها بشكل متناوب على ان تكون اقواس الخط الاول بشكل مستوي .

3-المربعات المعينية : في هذه الطريقة يتم تحديد خط المستوى الواحد ليكون الاول ومن ثم يتم انشاء حفرة في الزاوية السفلية لكل معين يتم خرس النباتات فيها ويتم تحديد ابعاد كل معين حسب درجة ميلان الارض وكمية مياه الامطار المتوقعة.

4-السداد الترابية : وهي سدد صغيرة تنشأ بالاعتماد مع جريان مياه الامطار في الاودية باستخدام التربة ذات القوام الطينية وتدحل على شكل طبقات وتأخذ شكلا هرميا مع مراعاة عمل حد جانبي للمياه الزائدة عن الطاقة الاستيعابية لحوض السدة الترابية ويتم تحديد مواقع تلك السداد بالاعتماد على نظام المعلومات الجغرافية وتستخدم المياه المخزونة للأغراض الزراعة وتوفير المياه لسكان البادية وللثروة الحيوانية وتختلف الطاقة الاستيعابية لهذه السداد حسب حجم منطقة المستجمع ومنطقة التخزين.

وبعد دراسة اجريت للمقارنة بين نظم الحصاد المياه المتبعة لمكافحة التصحر تبين نظام المربعات المعينية ذو كفاءة اكبر من نظام الخطوط الكنتورية بالنسبة لكمية المياه المحصودة.

ومن طرق حصاد المياه الطريقة الميكانيكية وتتطلب هذه الطريقة ضرورة تجهيز الارض وتجهيتها من خلال تنظيفها وتنعيمها ورصفها او من خلال تغطيتها بمجموعه من الصفائح المعدنية او البلاستيكية وضمان عدم نفاذ المياه من خلالها . وفي حال كانت المنطقة محدوده المصدر المائي نعمل على تغطية السطح بغطاء بلاستيكي بعد حصر المياه للحد من كميات التبخر .

ومن نتائج الحصاد المائي تجميع مياه الامطار لفوائدها العظمى للانسان .عندما تتبخر مياه سطح الارض فان ما يتبخر هو فقط الماء دون المواد الكيميائية والملوثات التي قد تكون معه .وعندما تعود هذه الابخرة لتتساقط على شكل امطار فانها تكون فائقة النقاء في بداية تساقطها قبل ان تبدأ حبات المطر بالتقاط الملوثات والاعبرة والجسيمات الموجودة في الجو اثناء طريق هطولها الي سطح الارض ومع استمرار تساقط الامطار لفترة طويلة تصبح هذه الملوثات اقل تاثيرا . ويصبح الجو نظيفا بسبب مياه الامطار النقية نسبياً التي تغسل . ومن فوائد ماء المطر للانسان توظيف ماء المطر في الاستخدام المنزلية يمكن استغلال مياه الامطار في العديد من الاعمال المنزلية .وربط نظام تجميع مياه الامطار بنظام الري ,لاستخدامها في ري المزروعات , غسل المركبات.

تنظيف الحيوانات الاليفة. ملء برك السباحة. النوافير واحواض الاسماك. تنظيف الارصفة والممرات. الفوائد الاقتصادية لماء المطر يؤدي استخدام الانسان لمياه الامطار في احتياجاته اليومية بدلاً من المصادر الاخرى الى تقليل قيمة فاتورة المياه. والحد من استنزاف المياه الجوفية. والتي قد تتعرض للضغط الزائد خاصة مع نمو المجتمعات. كما تساهم مياه الامطار في تقليل الطلب على المياه. مما يتيح المجال والوقت الكافي للحكومات لتوفير التكاليف المرتفعة التي تحتاجها للتوسع في منشآت معالجة المياه نتيجة زيادة اعداد السكان وحاجاتهم.

ماء المطر مصدر للمياه الجوفية. تتسرب بعض مياه الامطار عند سقوطها على سطح الارض ببطء من خلال مسامات الصخور. وتنتج نحو باطن الارض لتشكل المياه الجوفية والتي تعد مصدراً للينابيع التي تغذي بدورها الجداول والبرك المائية. ويعتمد الانسان بشكل كبير على المياه الجوفية في مختلف جوانب الحياة. كالشرب والري كما ان اهميتها تبرز في فصل الصيف اذ تعد الينابيع المصدر الوحيد للمياه العذبة في ذلك الوقت استخدام ماء المطر في الشرب تلتقط مياه الامطار بعض الجراثيم والاعبرة اثناء سقوطها ولذلك لا يصح شربها بشكل مباشر بل يجب معالجتها اولاً وذلك عن طريق الغلي والتصفية لقتل الجراثيم والبكتيريا التي تحتويها وازالة المواد الكيميائية والغبار والملوثات منها ويجدر بالذكر ان مياه الامطار يجب ان تجمع بشكل مباشر قبل ملامستها للاشجار والمباني والمنشآت ولشرب مياه الامطار العديد من الفوائد منها:

عدم احتواء مياه الامطار على الكلور والفلوريد: قد تضاف بعض المواد الكيميائية مثل الكلور الي مياه التي ستستخدم. وذلك لاهميته في قتل الجراثيم الموجودة في الانابيب والخزانات مما يسبب بعض المشاكل الصحية. مثل التهاب المعدة والصداع وغيرها من الاضرار التي قد تلحق باعضاء الجسم الداخلي الا ان مياه الامطار لا تحتوي على اي من هذه المواد. التخلص من السموم والجراثيم: يقلل السموم والجراثيم في جسم الانسان مستوى الحموضة للدم مما يجعله حمضي بشكل كبير ولذلك فان شرب الانسان لمياه الامطار سيعادل مستوى الحموضة للدم. ويخلصه من السموم ويجعل الجهاز الهضمي اكثر كفاءة. تعزيز نمو وقوة الشعر يعزز غسل الشعر بمياه الامطار المعتدلة والطبيعية قوته ونموه وذلك على عكس الماء الحمضي الذي يضر بقوة وبصيلات الشعر. ويحافظ الاستحمام بمياه الامطار على مرونة الجلد ورطوبة البشرة لفترة طويلة.

ومن الفوائد ماء المطر للنباتات والبيئة تتغذى النباتات على رطوبة التربة التي يكون مصدرها مياه الامطار التي تسقط عليها. ثم تحرر هذه المياه العناصر الغذائية والمعادن الموجودة في التربة. لثمتصها جذور النباتات فيما بعد. وتنقلها نحو باقي اجزاء النبات الذي يحتاجها من اجل النمو والبقاء ويحتاج النبات ايضا لمياه الامطار في عملية البناء الضوئي لانتاج السكر. وتساهم مياه الامطار في المحافظة على صحة التربة والتخلص من الاملاح والمواد الكيميائية المتراكمة فيها وللأمطار دور مهم في الحفاظ على النظم البيئية اذ تدعم مياه الامطار وجود الاسماك والطيور والنباتات المائية وغيرها من الكائنات الحية التي تعتمد على المياه وحيث تغذي الامطار الانهار والبحيرات والمسطحات المائية المختلفة التي تضم هذه الكائنات وتعد مصدر غذائي لها بالاضافة الى ان مياه المطار تساهم في تقليل الضغط على المصادر البيئية مما يلعب دوراً رئيسياً في حماية البيئة. يمكن هذا البحث من الاستفادة من الاشكال الطبيعية وتشجيع المجتمع المحلي على بناء مشاريع خدمية مستدامة مثل السدود والحواجز المائية وخزانات التجميع وايجاد حلول في تحقيق التنمية الشاملة والمحافظة على المظهر العام لاشكال سطح الارض والتوازن البيئي وتحولها الي منطقة مستدامة اقتصادياً.

وعموماً يمكن إجمال فوائد الاودية في الآتي:

تصريف المياه الزائدة عن حاجة المنطقة وطاقتها الاستيعابية.

- الاودية الموسمية هي المصدر الاساسي للمياه وهي بيئة يعبر فيها الماء.
- يمكن إنشاء العديد من أنواع تقانات حصاد المياه في بطون الاودية وعلى جنباتها للحصول على المياه الموسمية الجريان فيها حيث أن الاودية الموسمية توفر كميات كبيرة من المياه في فصل المطر هذه المياه يمكن الاستفادة منها سواء كان ذلك لشرب الانسان أو سقيا الحيوان أو للممارسة بعض الانشطة البشرية.
- تساهم الاودية في تغذية رسوبيات بطون الاودية من مياه الامطار الموسمية ليستفيد منها الانسان في فصل الجفاف.
- زيادة حجم النمو الشجري في بطونها وعلى جنباتها وبهذا فهي تزيد من الثراء النباتي وتقلل من أثر التصحر وتخفف من آثار التدهور البيئي حيث أنها تعمل على أحداث توازن بيئي من خلال صيانة وتنمية الموارد الطبيعية.

- المساهمة في تكوين التربة الطينية الخصبة وخصوصاً من مصبات الاودية
او عند نهايتها.
- زيادة مساحات الاراضي القابلة للزراعة.
- المساهمة في تحقيق الامن الغذائي والمائي.
- تنمية وازدهار الحياة الطبيعية.

المراجع والمصادر

- 1- أبو العينين , حسن سيد (1976م) , أصول الجيومورفولوجيا - دراسة الاشكال التضاريسية لسطح الارض , الطبعة الخامسة , مؤسسة الثقافة الجامعية , الاسكندرية.
- 2- داود, محمد عبد الله (2012م). العوامل الطبيعية واثارها على نظم حصاد المياه بولاية القضارف.دكتوراه الجغرافيا الطبيعية, جامعة امدرمان الاسلامية, كلية اداب.
- 3- سمور, حسن و الخطيب , حامد (1999م) جغرافية الموارد المائية , الطبعة الاولى, دار الصفا للطباعة والنشر والتوزيع , عمان , الاردن.
- 4- صالح , أحمد سالم (1985) حوض وادي العريش - دراسة جيومورفولوجية , رسالة دكتوراه غير منشورة, كلية الاداب , جامعة القاهرة.
- 5- محسوب , محمد صبري (1997) جيومورفولوجية الاشكال الارضية , الطبعة الاولى, دار الفكر العربي, القاهرة.
- 6- ال الشيخ , عبد الملك بن عبد الرحمن (2006م) , حصاد مياه الامطار والسيول وأهميتها للموارد المائية في المملكة العربية السعودية , المؤتمر الدولي الثاني للموارد المائية والبيئة الجافة , كلية علوم الاغذية والزراعة , جامعة الملك سعود , الرياض , السعودية.
- 7- الدروبي , عبدالله وآخرون (2008م) التغير المناخي وتأثيره على الموارد المائية في المنطقة العربية , المركز العربي لدراسات المناطق الجافة والاراضي القاحلة (أكساد) , المؤتمر الوزاري العربي للمياه , القاهرة.
- 9- المنظمة العربية للتنمية الزراعية (2002م) , تعزيز استخدام تقانات حصاد المياه في الدول العربية, ورقة عمل .
- 10- أبوسليم, على حمدي, الدور الجيومورفولوجي للخصائص المورفومترية والتصريف المائي للناتج الرسوبي لوادي الوالة, المجلة الاردنية للعلوم الاجتماعية.

المراجع والمصادر الاجنبية:

1. Chorely. R. J. (1969): Introduction to Physical Hydrology. Methuen & Co Ltd. Great Britain.
2. Graf. W. L. (1988): Fluvial Processes in Dryland Rivers. Springer Verlag. Britain
3. Kington. D. (1984): Fluvial Forms and Processes . Edward Arnold . London .
4. Schumm . S. A. (1954): The Relation of Drainage Basin Relief to Sediment Loos. Internal . Assoc. Sci. Hyd. Pub. Paper No. 36.
5. Strahler . A. N. (1964): Quantitative Geomorphology of Drainage Basin and Channel net work. V. T. {editor}. Handbook of Applied Hydrology . New York .

" الأبنية الخضراء و أثرها في تقليل التلوث البيئي في منطقة الظليل "

الحارث تيسير خليل أبو درويش

مهندس مدني

بلدية الظليل

المخلص :

تهدف هذه الدراسة لتوظيف الاستدامة (الأبنية الخضراء) في وضع حلول لتقليل مشكلة التلوث البيئي الذي تعاني منه منطقة الظليل .
وتوضح الدراسة حجم التحديات البيئية التي تواجهها منطقة الظليل بشكل خاص.

وتوضح الدراسة كذلك حجم التوجه العالمي لتصميم المباني لتكون صديقة للبيئة، وما يمكن لهذه المباني من توفيره من حماية للبيئة من خلال تقليل حجم الطاقة المستهلكة في المباني ، وكذلك ترشيد استهلاك المياه مما يقلل من انبعاث الكربونات، ويحسن من جودة البيئة الداخلية والهواء في المنزل وبالتالي تحسين صحة المجتمع وزيادة العمر الافتراضي للمباني والحفاظ على النظام الإيكولوجي، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى مجتمع أكثر صحة .

Abstract

This study aims to employ sustainability (green buildings) in developing solutions to reduce the problem of environmental pollution that makes a threat for Al Dulayl Region.

The study clarifies the volume of the environmental challenges that facing Al Dulayl Region in particular.

The study also clarifies the global trend of designing buildings to be environmentally friendly, and the environmental protection that these buildings can provide by reducing the amount of energy consumed in buildings, as well as rationalizing water consumption, which reduces carbon emissions, improves the quality of the internal environment and the air in the house and thus improves Community health, increasing the life span of buildings, which leads to a healthier community.

تمهيد :

إن التلوث البيئي يشكل أحد أكبر تحديات العصر، والاحتباس الحراري والتغير المناخي أحد مظاهر هذا التلوث .

فاعتماد البشر على احتراق الوقود كمصدر للطاقة المستخدمة في المصانع والسيارات والإنارة وغير ذلك دون توفير بدائل أكثر أماناً للبيئة يشكل تهديداً للأرض و الحياة عليها في الزمن الحاضر وفي المستقبل .

لذلك كان لزاماً على البشر أن تكون لهم جهود حقيقية في العمل على تقليل هذا التلوث المضر بهم وبالبيئة من حولهم . ومن هذه الحلول التي أصبحت توجهاً عالمياً هي تقنية الأبنية الخضراء والمباني المستدامة وهي محور هذه الورقة البحثية، حيث تهدف الدراسة إلى وضع حلول مقترحة لمشكلة التلوث البيئي في منطقة الظليل لما يشكّله من ضرر كبير على المنطقة والسكان .

منطقة الظليل تواجه تحديات بيئية كبيرة ناشئة عن عدة مصادر للتلوث وهي أولاً وجود المدينة الصناعية فيها وهي واحدة من أكبر المدن الصناعية في الأردن، وكذلك وجود مصنع للإسمنت الأبيض في المنطقة وكذلك وجود جمعية الأبقار، وهي واحدة من أكبر جمعيات الأبقار في الأردن و تحتوي على 220 مزرعة فيها الآلاف من رؤوس البقر وتشكل فضلاتها مصدراً للتلوث، بالإضافة إلى عدم وجود بنية تحتية للصرف الصحي ، وبذلك تكون الحضر الإمتصاصية الموجودة حول كل بيت هي البديل لتصريف المياه العادمة من المنازل.

أهداف الدراسة :

- تهدف هذه الدراسة لعرض التحديات البيئية لمنطقة الظليل .
- تعريف الإستدامة والأبنية الخضراء .
- كيف يمكن توظيف الأبنية الخضراء في التقليل من أثر المشاكل البيئية في منطقة الظليل.
- الفوائد التي يمكن أن يجنيها المجتمع في منطقة الظليل من مواجهة التحديات البيئية في المنطقة .

أهمية الدراسة :

في إطار التحول العالمي للاستدامة يمكن لمنطقة الظليل أن تكون رائدة في الأردن بتطبيقها لهذه المفاهيم وتحقيق التوازن والتكامل بين الإنسان والبيئة المحيطة به. وخاصة أنها من أكثر مناطق الأردن حاجة لمثل هذا التوازن .

الإطار النظري

1 - منطقة الظليل والمشاكل البيئية التي تواجهها :

1-1 أهمية منطقة الظليل :

تعد منطقة الظليل من المناطق ذات الأهمية الكبيرة في المملكة الأردنية الهاشمية، لما تتميز به من موقع استراتيجي، فهي تقع على حافة الحدود الإدارية لمحافظة الزرقاء، ومحاذية لقضاء الخالدية التابع لمحافظة المفرق، ويبدأ طريق الأزرق الدولي الذي يربط كافة محافظات المملكة بدول الجوار من منطقة الظليل، فتبعد مسافة 115 كم فقط عن حدود العمري مع المملكة العربية السعودية، و 300 كم عن حدود الكرامة مع جمهورية العراق، وهي كذلك من المناطق التي يمر بها المسافرون إلى جمهورية سوريا العربية، فتبعد عن مركز جابر مسافة 50 كم فقط.

وتبرز أهميتها كذلك لوجود المنطقة الحرة على جزء من حدودها الادارية، وتبلغ مساحة المنطقة الحرة 5200 دونم تحتضن بين أسوارها العديد من الأنشطة الصناعية، حيث يوجد أكثر من 70 مصنعاً متميزاً، منها ما يعمل في مجال الصناعات التحويلية كمصنع الزيوت المعدنية الذي يحمل علامات تجارية عالمية مثل فوكس الألمانية وغيرها، ومصنع آخر لإنتاج الرديترات الخاصة بشتى أنواع المركبات والذي يصدر منتجاته للولايات المتحدة الأمريكية ودول الاتحاد الأوروبي، ويوجد بها مصنع لصناعة القوارب المتطورة، ناهيك عن العديد من الصناعات التحويلية والصناعات الغذائية.

أضف إلى ذلك بأن المنطقة الحرة تعتبر مركزاً إقليمياً لتجارة وتوزيع السيارات الجديدة والمستخدمة حيث تعتبر مصدراً مهماً للتزود بالسيارات من قبل العديد من الدول العربية والإفريقية ومن بعض الدول الآسيوية وفيها عشرات المعارض.

وتتميز المنطقة كذلك لوجود المدينة الصناعية فيها والمتضمنة 23 مصنعا مقاما على منطقتين، الأولى بمساحة 350 دونم والثانية بمساحة 500 دونم، وتشغل هذه المصانع 23 ألف عامل، وتبلغ صادراتها 550 مليون دينار، حيث يتم تصدير معظم البضائع الى الولايات المتحدة الامريكية واوروبا وكندا والعراق ودول اخرى وتتجاوز مجموع الاستثمارات مبلغ 290 مليون دولار، وتشكل رافدا مهما للاقتصاد الوطني.

ومما يميز الظليل كذلك هو وجود جمعية الأبقار فيها وهو أكبر تجمع لمزارع الأبقار في المملكة ويحتوي على ما يزيد عن 220 مزرعة فيها الالاف من رؤوس البقر، وهي مصدر رئيس للحليب والألبان والأجبان في المملكة، فهي تزود المملكة بما يزيد على 80% من حاجتها من الحليب.

كل ذلك وأكثر يشكل أهمية كبيرة للمنطقة ويجعلها ذات تأثير إيجابي كبير يصب في المصلحة العليا للوطن وللإقتصاد الوطني.

1-2 التحديات البيئية في منطقة الظليل

بالرغم مما تحمله الظليل من أهمية قد تطرقنا لبعض أسبابها، إلا أنها تعاني من قلة في الاهتمام بها، وغياب للمعالجة الحقيقية للمشاكل التي تواجهها بما فيها المشاكل البيئية والنتيجة عن عدة عوامل نجمل منها ما يلي:

- التلوث البيئي الناتج عن وجود المصانع بما فيها مصنع الاسمنت الأبيض، وما تحدثه هذه المصانع من أضرار بيئية لا تخفى على أحد، ناتجة عن عوادم هذه المصانع.
- التلوث البيئي الناتج عن غياب البنية التحتية والصرف الصحي، حيث يقوم أهالي الظليل بتصريف المياه العادمة من المنازل في حفر امتصاصية ضمن حدود المنازل، وهذا يشكل ضررا كبيرا على المياه الجوفية في المنطقة.
- التلوث البيئي الناتج عن وجود جمعية الأبقار بسبب مخلفات الحيوانات التي تنتج بكميات كبيرة تؤثر على الجو في المنطقة.
- التلوث البيئي الناتج عن وجود عدد من الكسارات في المنطقة حيث تشكل هذه الكسارات مصدرا لتشكيل الغبار الكثيف الناتج عن التفجيرات، ويساعد على ذلك بيئة المنطقة الصحراوية المفتوحة.
- التلوث البيئي الناتج عن عوادم السيارات وخاصة أن نسبة السيارات التي تعمل بوقود السولار مرتفعة نسبيا.

2 - مفهوم الظليل المستدامة :

قبل التطرق لمفهوم الظليل المستدامة يجب التطرق لمفهوم الاستدامة والتعرف على أهدافها، في الآتي:

2-1 تعريف الاستدامة :

تعرف الاستدامة على انها محاولة لتوفير افضل النتائج للإنسان والبيئة الطبيعية في الحاضر وفي المستقبل، وتتعلق بالجوانب الاقتصادية والاجتماعية والمؤسسية والبيئية في المجتمع البشري والبيئة الطبيعية.

وتطلق كلمة الاستدامة على جميع جوانب الحياة التي يرجى بقاؤها وللحيلولة دون نضوبها ونفاذها كالموارد الطبيعية مثلا، الا أن المصطلح قد يطلق ايضا على نظم شاملة، تؤثر عناصرها على استدامة المنظومة فوجب الاهتمام بها وتحديد أولوياتها والعمل على صيانتها وحفظها من النفاذ، وتبنى الاستدامة على ثلاث ركائز أساسية ولا يستقيم الأمر إلا بمراعاة متغيراتها وهي الاقتصاد والمجتمع والبيئة.

وتعتبر الطاقة المؤثر الأساسي على هذه الركائز والذي يدعم تطور الاقتصاد ورخاء المجتمعات من جهة، ويؤثر سلبا على البيئة من جهة أخرى، خصوصا اذا ازداد الاستخدام عن الحد الذي تستطيع فيه البيئة التخلص من الآثار السلبية لاستهلاك الطاقة كالتلوث مثلا. وعليه فإن تقليل استهلاك الطاقة مسؤولية عامة على كل أفراد ومؤسسات المجتمع، كل بقدر استطاعته وفي حدود امكاناته، ومن الممكن زيادة وتيرة التطور بتبادل الخبرات والمعلومات بما يعود بالنفع العام على الجميع، ولنبدأ بما يسمى بـ "هرم الطاقة" والذي يحتوي على ثلاث عناصر أساسية ويعتبر خارطة طريق أولية تهدف لتقليل استهلاك الطاقة :

ترشيد: تقليل استخدام الطاقة قدر الإمكان

كفاءة: استخدام الطاقة بكفاءة عالية

بدائل: ايجاد حلول بديلة ومختلفة عن المعتادة

2-2 أهداف الإستدامة

الهدف الأكبر للإستدامة هو العدل .

الإستدامة هي مفهوم مخالف للأناثية، وذلك بالأخذ بعين الاعتبار الأجيال التي لم تأتي بعد، بتحقيق مجتمع أفضل وأكثر استدامة للجميع، بحيث يتبقى موارد طبيعية كافية وفي حالة جيدة وصحية للجيل الحالي واللاحق. ومن الأهداف للاستدامة كما أوردته الأمم المتحدة كأهداف لها وهي كما يلي :

- الاستهلاك والإنتاج المسؤولان
- مدن و مجتمعات محلية مستدامة
- العمل المناخي
- الحياة في البر
- الحياة تحت الماء
- القضاء على الفقر
- القضاء على الجوع
- السلام والعدل والمؤسسات القوية
- عقد الشراكات لتحقيق الأهداف
- التعليم الجيد
- الصحة الجيدة والرفاه
- المياه النظيفة والنظافة الصحية
- طاقة نظيفة وبأسعار معقولة
- العمل اللائق ونمو الاقتصاد
- الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية

2-3 مفهوم الظليل المستدامة

إن المجتمعات المستدامة هي مناطق سكنية وتجارية يتم التخطيط لها وبنائها أو تطويرها لتعزيز المعيشة المستدامة بالنسبة للسكان في المرحلة الحالية أو المستقبلية، إن تلك المجتمعات آمنة وشاملة، ومخططة ومبنية ومشغلة بصورة جيدة وتوفر تكافؤ في الفرص وخدمات جيدة للجميع، ومن الضروري أن تلبي تلك المجتمعات متطلبات التنوع الخاصة بالسكان عبر تحقيق التوازن والدمج بين المكونات وبالتالي فإنها ستساهم بصورة متواصلة بتأمين مستوى معيشة متقدم للأجيال الحالية أو المستقبلية، عبر التركيز على الجوانب المتعلقة بإعادة الإنتاج وعناصر المياه والنقل والطاقة والنفايات فإن المجتمعات

المستدامة تركز على الاستدامة البيئية والتنمية والزراعة، كما تساهم هذه المجتمعات بالتنمية الاقتصادية وتطور البنية التحتية الحضرية المستدامة وتسعى لتحقيق التالي:-

- العمل بفعالية للحد من تغير المناخ، عبر الكفاءة في استخدام الطاقة واستعمال مصادر الطاقة المتجددة وغيرها.
- حماية البيئة من خلال تقليل التلوث الذي يطال المكونات الأرضية والمائية والهوائية.
- التقليل من النفايات والتخلص منها وفقاً للممارسات الجيدة السائدة حالياً.
- تستخدم الموارد الطبيعية بفعالية وتشجع الإنتاج والاستهلاك المستدامين.
- تحمي وتحسن من التنوع البيولوجي.
- توفير نمط حياة يقلل من الأثر السلبي على البيئة ويعزز من التأثيرات الإيجابية (على سبيل المثال من خلال توفير فرص للمشبي وركوب الدراجات والحد من التلوث الصوتي "الضوضاء" وتقليل من الاعتماد على السيارات).
- توفر أحياء خضراء نظيفة وآمنة على سبيل المثال من خلال الحد من المخلفات والكتابة على الجدران والحفاظ على جمالية المساحات العامة.
- مصممة ومبنية بصورة متميزة.

3-1 مفهوم المباني الخضراء

هي المباني التي يتم تصميمها وتنفيذها وإدارتها بأسلوب يضع البيئة في الاعتبار، ويظهر أحد اهتمامات المباني الخضراء في تقليل تأثير البناء على البيئة، وكذلك تقليل تكلفة إنشائه وتشغيله. وتعتبر العمارة مسؤولة إذا كانت تناسب ما يحيط بها وتتوافق مع معيشة الناس ومع جميع القوى الفاعلة في المجتمع.

ومن وجهة النظر العامة فإن العمارة الخضراء منظومة عالية من الكفاءة تتوافق مع محيطها الحيوي بأقل أضرار جانبية، فهي دعوة إلى التعامل مع البيئة بشكل أفضل يتكامل مع محدداتها، تسد أوجه نقصها أو تصلح عيوبها أو تستفيد من ظواهر هذا المحيط البيئي ومصادره، ومن هنا جاء وصف هذه العمارة بأنها "خضراء" مثلها كالنبات الذي يحقق النجاح في مكانه حيث يستفيد استفادة كاملة من المحيط المتواجد فيه للحصول على متطلباته الغذائية، فالنبات كلما ازداد عمراً ازداد طولاً فهو لم يخلق مكتملاً منذ بدايته

حتى يصل إلى مرحلة الاستقرار، ومن هذه الناحية بالذات اقترن اسم العمارة الخضراء بمرادف آخر وهو التصميم المستدام Sustainable Design.

ويعتبر البناء الأخضر تكنولوجيا فعالة ومحافظة على البيئة، تهتم بالاستخدام الآمن للأجهزة، والتصنيع الأخضر الذي لا يلوث البيئة، وكيفية إنتاج طاقة من مصادر متجددة، والتقليل من استهلاك الطاقة، وكذلك الطريقة الآمنة للتخلص من النفايات أو إعادة استخدامها وتدويرها .

تشمل التكنولوجيات الخضراء جوانب مختلفة تساعدنا على تقليل الأثر البشري على البيئة وخلق طرق للتنمية المستدامة. وتعد المساواة الاجتماعية والجدوى الاقتصادية والاستدامة هي المعايير الرئيسية للتكنولوجيات الخضراء. اليوم تتسارع البيئة نحو نقطة التحول التي كنا سنقوم فيها بأضرار دائمة لا يمكن عكسها على كوكب الأرض. التكنولوجيات الخضراء هي نهج نحو إنقاذ الأرض. وبالتالي يجب التحقيق في كل من إيجابياتها وسلبياتها.

تستخدم التكنولوجيات الخضراء الموارد الطبيعية المتجددة التي لا تنضب أبداً. والتكنولوجيا الخضراء هي التي لها هدف "أخضر"، ولا نعني بالأخضر اللون. الاختراعات الخضراء هي اختراعات صديقة للبيئة تنطوي في كثير من الأحيان على كفاءة استخدام الطاقة، وإعادة التدوير، والسلامة والمخاوف الصحية، والموارد المتجددة، فالموارد الطبيعية مستنزفة ومدمرة بالفعل .

3-2 نطاق تطبيق المباني الخضراء

يطبق نظام البناء الأخضر على :

- المباني العامة؛ وتشمل المدارس و الجامعات والمباني التعليمية، الدوائر الحكومية من وزارات وغيرها، وكذلك المساجد ودور العبادة، المباني الإدارية بأنواعها، المراكز الثقافية والمسارح، المستشفيات والمراكز الصحية .
- المباني الخاصة؛ وتشمل البنايات السكنية والبنايات التجارية وقاعات المناسبات .

3-3 كيف يكون البناء أخضر:

وضعت المنظمات والحكومات العالمية عدة متطلبات ومحددات يتم من خلالها تصنيف البناء أخضر بناء عليها، ولا يعتبر البناء أخضر إذا لم يتوفر فيه الحد الأدنى من هذه المحددات:

- التصميم المعماري: عند وضع المخططات للبناء يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار حاجة البناء من حيث التسخين والتبريد والتهوية، وذلك بتوجيه البناء بالاتجاه المناسب مع الأخذ بعين الاعتبار توقعات التطور للبناء مستقبلاً، والتأكد من أن مكانه واتجاهه نحو الشمس للاستفادة من ضوءها وتقليل نسبة الرطوبة.
- مواد بناء صديقة للبيئة: تستخدم المواد المحلية بدلاً من المواد المستوردة إلا عند غياب البديل المحلي وذلك لتقليل الطاقة المستهلكة في عمليات نقل المواد، وكذلك اختيار أقل المواد ضرراً على البيئة وأسهلها في إعادة التدوير.
- ألا تكون من المواد عالية الاستهلاك للطاقة: سواء في التصنيع أو التركيب أو الصيانة، ولا تساهم سلباً من خلال زيادة التلوث الداخلي في المبنى، لذلك يفضل استخدام المواد الطبيعية والدهانات التي تتكون من الزيوت الطبيعية كزيت الكتان أو القطن، بدلاً من المواد الكيماوية التي تنبعث منها مواد مضرّة بالصحة.
- استخدام الطاقة الطبيعية: وذلك بالاستفادة من الطاقة المتجددة كالسخانات الشمسية أو الألواح الضوئية الشمسية أو طاقة الرياح، أو أي نوع من أنواع الطاقة النظيفة. وهذه الطاقة ستساهم إيجابياً بالحفاظ على البيئة، وكذلك استخدام الزجاج والنوافذ العازلة التي تقلل من تسرب الحرارة، وكذلك عزل الجدران والأسقف للمحافظة على التكييف والتدفئة داخل البناء، وعزل مواسير التكييف، واستخدام الطاقة النظيفة في التكييف والتدفئة. والعزل السليم يساهم في توفير الطاقة بشكل كبير. كما أن تصميم البناء الصحيح يمكن أن يساهم في المحافظة على البيئة.
- الحفاظ على الماء في البناء: يجب أن يكون استهلاك الماء في المنزل في الحد الأدنى الممكن، وذلك باستعمال الأدوات الموفرة للمياه واستخدام أنظمة ذات كفاءة عالية لضخ المياه، وكذلك إعادة تدوير المياه الرمادية.
- توفير مساحات خضراء من النباتات التي تتطلب الريّ القليل: يمكن تحويل المياه الرمادية الخارجة من المنازل لتكون مخصصة لريّ الأشجار. ويمكن زراعة الأشجار في مواضع تحمي النوافذ من أشعة الشمس وبالتالي تقلل من درجة تسخينها للمنازل. وكذلك ما تقدمه المساحات الخضراء من تنقية للهواء و تلطيف للجو. وكذلك زراعة الأشجار متساقطة الأوراق لتقليل دخول أشعة الشمس صيفاً و السماح بها شتاءً.

- نظام إضاءة المبنى : يتم توفير إضاءة المبنى بطريقتين :
 - (1) الطبيعية من الشمس وتعتبر الشمس المصدر الوحيد للإضاءة الطبيعية، ويعتبر التصميم جيداً إذا تم توزيع النوافذ واختيار أماكنها للحصول على أفضل إضاءة طبيعية ممكنة، مع مراعاة أن يكون موقع البناء غير متأثر بالمباني المجاورة سلباً من حيث ارتفاع هذه الأبنية والمسافة بينه وهذه المباني بحيث لا تشكل عائقاً أمام وصول الإضاءة الطبيعية له .
 - (2) الصناعية : تستخدم عندما لا تكفي الإضاءة الطبيعية وفي الأجزاء البعيدة عن النوافذ، أو عند الظلام وغياب الشمس. وعند اختيار نوعية هذه الإضاءة يجب مراعاة أمرين :
 - (أ) جودة هذه الإضاءة لتعطي إضاءة أقرب للطبيعية .
 - (ب) أن تكون موفرة للطاقة الكهربائية .
- اختيار ألوان الواجهات الخارجية : الألوان الفاتحة لها قدرة على عكس أشعة الشمس وهنا أفضل للبناء.
- التصميم الصوتي وتجنب الضوضاء: إن للصوت تأثير على الصحة النفسية والجسدية للإنسان ويكون لها تأثيران:
 - (1) تأثيرات جيدة: ناتجة عن الأصوات الجميلة.
 - (2) تأثيرات ضارة: ناتجة عن الضوضاء والأصوات المزعجة ، وأهم ما ينتج مثل هذه الأصوات هو الأجهزة الكهربائية كالمغاسلات أو أجهزة التلفزيون. وكذلك يمكن أن يكون مصدرها من خارج المبنى. ويتم معالجة هذه المشكلة من خلال العزل الجيد للبناء والنوافذ.
- الموقع الأفضل للبناء : اختيار مكان البناء يجب أن يتجنب الأخطار الطبيعية كالسيول، وعدم البناء في مجاري الأودية. أو عمل الاحتياطات اللازمة من خلال تغيير مجرى الأودية، أو بالاستفادة من مياهه بتوجيهها إلى خزانات مخصصة للتخزين بحيث تكون مصممة لتراعي الكمية التي يتوقع أن يوفرها الوادي بناء على دراسة دقيقة .
- 4- الابنية الخضراء في الظليل :

الظليل كما أسلفنا الذكر سابقاً منطقة تعاني من مشاكل بيئية عديدة. لذلك تعتبر من المناطق ذات الأولوية في ضرورة التوجه إلى البناء الأخضر لتعويض من خلاله

- عن الضرر البيئي الذي تعاني منه. ومن أبرز ما يمكن أن يستغله أهل المنطقة في بناء منازلهم من عناصر البناء الأخضر ويمكن أن نجمله في التالي :
- تجنب البناء في مجاري الأودية - وهي كثيرة في المنطقة - وذلك لتقليل تكلفة البناء والمواد المستخدمة في العادة لجعل البناء مناسباً، حيث يعمل الكثير من أهل المنطقة على بناء الجدران الخرسانية المسلحة العالية لتغيير مجرى الأودية وهذا له كلفته عالية.
 - استغلال المياه الرمادية الناتجة من المنازل وتوجيهها لسقاية النباتات حول المنازل. وذلك من خلال تصميم شبكة تصريف داخل المنازل لتصريف مياه المغاسل وأحواض الاستحمام بشبكة منفصلة يتم توجيه مياهها إلى الأشجار.
 - توجيه نوافذ البناء لتكون باتجاه الضوء الطبيعي لتقليل استخدام الضوء الصناعي. وفي ذات الوقت استخدام الأضواء الصناعية الموفرة للطاقة ، واستخدام الإضاءة الخارجية التي تعتمد على الطاقة الشمسية.
 - استخدام مواد عازلة للحرارة بحيث يقل استخدام الطاقة في التدفئة والتكييف خاصة أن المنطقة صحراوية حارة صيفاً وباردة شتاءً.
 - السعي مع الجهات الرسمية لإنشاء شبكة مياه صرف صحي للمنطقة، بحيث يتم تصريف المجاري إلى محطات تنقية بدلاً من استخدام الحفر الإمتصاصية الضارة بالبيئة وبالمياه الجوفية.
 - السعي مع الجهات المعنية لتخفيض كلفة فواتير المياه المستخدمة للزراعة حول المنازل حيث أن المنطقة تتميز باتساع الأراضي حول المباني بما يتيح فرصة إنشاء مساحات خضراء حول المباني، فكلية الريّ تحول دون تحوّل الظليل لمنطقة خضراء، بالرغم من وجود عدد كبير من الآبار الارتوازية في المنطقة.
 - إنشاء مصنع معالجة للفضلات الناتجة عن الأبقار وتحويلها إلى سماد بعيداً عن المنطقة السكنية وذلك للحد من الأثر البيئي الناتج عن جمعية الأبقار على المنطقة.
 - استخدام أنظمة الطاقة الشمسية لتوليد الكهرباء، وكذلك استخدام السخانات الشمسية.

خاتمة

البناء الأخضر أصبح توجهها عالميا لما فيه من حماية للبيئة وتقليل من الأضرار التي ألحقها البشر بالبيئة وصلت حد الإضرار بطبقة الأوزون. ومنطقة الظليل جزء من هذا العالم وعليها واجب المساهمة في المحافظة على البيئة.

ولأن الظليل أيضا من المناطق التي تواجه تحديات بيئية كثيرة فإن هذه الدراسة

خلصت إلى عدة نتائج نذكر أبرزها:

- تعتبر منطقة الظليل من المناطق ذات الأولوية في تطبيق منهج البناء الأخضر.
- لا تتحقق النتيجة المرجوة إلا إذا أصبح لدى المجتمع ثقافة عامة حول البناء الأخضر وأهميته، وهذا جزء من واجب المؤسسات الرسمية ومؤسسات المجتمع المدني.
- البناء الأخضر يعود بالنفع على الأفراد كما يعود بالنفع على البيئة، لما يحمله من توفير في الكلف الاقتصادية، وهذا يشكل حافزا إضافيا للأفراد لتطبيقه.
- بيئة الظليل تزخر بالكفاءات التي يمكن أن تساهم في توجيه المجتمع نحو البناء الأخضر. لذلك يجب على المؤسسات الدولية المعنية بالبيئة العمل على تدريب هذه الكفاءات حول البناء الأخضر وسبل تنفيذه للوصول لمجتمع يعطي البناء الأخضر الاهتمام اللازم.

التوصيات:

- نشر الوعي بأهمية البناء الأخضر.
- إعداد مزيد من الأبحاث المتخصصة بمجال البناء الأخضر.
- الدعم الحكومي للبناء الأخضر من خلال تحفيز الأفراد، وذلك بتقليل رسوم الترخيص إذا تحقق في البناء شروط البناء الأخضر.
- تقليل تكلفة المياه على فواتير ري النباتات المحيطة بالمنازل لزيادة المساحات الخضراء في المنطقة، لما تساهمه هذه المساحات الخضراء من توفير البيئة النقية من خلال امتصاصها لثاني أكسيد الكربون وإطلاق الأوكسجين عوضا عنه.

المراجع

1. ابراهيم م. ا. (2016). الطاقات المتجددة ودورها في حماية البيئة لأجل التنمية المستدامة. مجلة تكريت.
2. الأنباري م. ع. (2011). التحول نحو المدينة الخضراء. جامعة بابل آلية الهندسة.
3. العقارية د. ل. (2013). من برامج ومبادرات مركز تشجيع وإدارة الاستثمار العقاري الاستثماري. دبي: إصدارات مركز تشجيع وإدارة الاستثمار العقاري الذراع الاستثماري لدائرة الأراضي والأموال في دبي.
4. العقارية د. ل. (2013). من برامج ومبادرات مركز تشجيع وإدارة الاستثمار العقاري. دبي: إصدارات مركز تشجيع وإدارة الاستثمار العقاري، الذراع.
5. الفتح رش. ش. (2022). برنامج في التكنولوجيا الخضراء لتنمية التفكير المستقبلي والحس العلمي لدى طلاب كلية التربية.
6. جاسم ع. م. & علوان ر. ح. (2006). تحليل العلاقة بين حرية التجارة والتنمية المستدامة. المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية.
7. خالد محمد الخبير، و عوض سعد حسن. (2016). تطبيق مفاهيم المباني الخضراء (دراسة حالة الخرطوم الكبرى). الخرطوم.
8. خضراوي ط. (2018, 11 14). اخبار البلد: Retrieved from albaladnews.net/more-229289-1-
%D8%AC%D9%88%D9%84%D8%A9+%D8%B3%D8%A7%D8%B9%D8%AA%D9%8A%D9%86+%D9%81%D9%8A+%D9%85%D8%AC%D9%85%D8%B9+%D8%A7%D9%84%D8%B6%D9%84%D9%8A%D9%84+%D8%A7%D9%84%D8%B5%D9%86%D8%A7%D8%B9%D9%8A+%D8%A7%D9%84%D8%B0%D9%8A+%D8%A7%D
9. طاشمة ر. ب. (2016). التنمية المستدامة وإدارة البيئة بين الواقع ومقتضيات التطور. الاسكندرية: مكتبة الوفاء القانونية.
10. مقناني ر. ص. & شبيلة م. (2019). دور البيانات الضخمة في دعم التنمية المستدامة بالدول العربية. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا.
11. نسرين ر. ك. (2017). تطوير البناء العقاري نحو مجتمع مستدام -المباني الخضراء أنموذجاً. الجزائر: مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي.
12. ونيس ر. و. ا. (2013). الافاق المستقبلية للعمارة والمدن الخضراء في ليبيا. طرابلس: المجلة الدولية للتنمية.

أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء - ثقة العملاء

عامل وسيط: دراسة تطبيقية على المصرف التجاري الوطني-غريان

د. حنان محمد المعيوف¹

د إيمان الصالحين بوذهب²

محاضر/ بكلية المحاسبة

أستاذ مشارك / بكلية الاقتصاد

قسم التمويل والمصارف/ جامعة غريان

قسم إدارة الأعمال/ جامعة درنة

ملخص البحث

تهدف الدراسة إلى توفير قياس مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها المصرف التجاري الوطني للعملاء، ودراسة بعض المتغيرات الوسيطة التي لها دور في رضا العملاء، وتظهر أهمية هذه الدراسة في استعراض العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضا العملاء من خلال ثقة العملاء - كمتغير وسيط - تم استخدام الأساليب الإحصائية المتطورة لإجراء التحليل الإحصائي، مما يجعل هذه الدراسة تتصف بالدقة والمصداقية العالية. حيث شملت الدراسة عينة من عملاء المصرف التجاري فرع غريان، ولتحقيق أهداف البحث تم تطوير استبانة وزعت على 350 مستجيب باستخدام أسلوب المعاينة، تم استرجاع 320 استبانة، منها 300 صالحة لأغراض التحليل الإحصائي وبلغ عدد الاستبيانات الغير صالحة 20 استبانة، وفي ضوء ذلك تم جمع البيانات وتحليلها لاختبار نموذج وفرضيات الدراسة باستخدام التحليل الوصفي والتحليل العاملي التوكيدي، بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (Amos, Spss). وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء. أصالة البحث تكمن في تكوين نموذج للعلاقة المتكاملة بين جودة الخدمات الإلكترونية والرضا بزيادة الثقة (النمذجة بالمعادلة البنائية Structural Equation Modeling) ونلاحظ قلة أهمية ثقة العملاء في العلاقة مما يساهم في إلزام مديري المصارف ومقدمي الخدمة بزيادة الاهتمام بالخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة لكسب ثقة العملاء. من ناحية أخرى بخصوص المقترحات للدراسات المستقبلية في البيئة الليبية لدراسة جودة الخدمات الإلكترونية التي أصبحت الشغل الشاغل للمصارف بعد الأزمات الاقتصادية والصحية، فإن الباحثان توصيان بأنه يمكن إجراء الدراسات المستقبلية ذات العلاقة بالموضوع والتعمق في دراسة كل الاتجاهات المتعلقة بسلوك المستهلك على مدى تغير متغير الثقة متغير مستقل بدل أن يكون وسيط والتركيز على خصائص الموقع وتأثيره على العلاقة بين المصرف ورضا العملاء وأخلاقيات المهنة للموظفين.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات المصرفية، جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية رضا العملاء، ثقة العملاء.

ABSTRACT

The quality of banking services is the basis of financial and services societies due to effect on customers trust and satisfaction. The study focuses on effect of service quality on customers satisfaction, and the mediating role of customers trust in the relationship between the quality of banking services and customers satisfaction in Libyan banking. The study sample consists of customers of Libyan National Commercial Banks. Questionnaire was designed and distributed to 350 respondents using the sampling method. Only 300 of the questionnaires are suitable to analysis . The analysis data by (AMOS, Spss) The originality of the research lies in a model of the integrated relationship between the quality of electronic services and trust in increased satisfaction (Structural Equation Modeling SEM).The findings of this study reveal that service quality influence customers satisfaction. Importantly, some insights can be drawn from the results of this study by bankers and strategy makers should therefore guarantee that suitable strategies that make sure the customers do not switch to rivals through understandable and written policy that will guide the activities of their banks. oblige banks managers and service providers to increase interest in E-banking services provided to gain customers trust. Future studies and in-depth examinations of all trends in consumers behaviour at the point of an independent variable of trust rather than an mediate variable , focusing on the characteristics of the site and its impact on the relationship between the bank, customers satisfaction, and employees ethics.

Keywords: Banking Services Quality, E- Service Quality, Customers Satisfaction, Trust

المقدمة :

تعتبر جودة الخدمات المصرفية من التوجهات الجديدة التي حظيت باهتمام كبير من قبل المتخصصون في الفكر الاقتصادي والإداري، حيث أنها تعتبر من الأساليب الحديثة التي تعمل علي تحسين و تطوير سير وأداء العمل في المؤسسات الخدمية والمالية وبالتالي تحقيق الأرباح عن طريق الخدمات المقدمة للعملاء. ولاسيما بعد زيادة حدة المنافسة التي تشترط ضمان نموها وتطورها قدرتها على جذب عدد كبير من العملاء وتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم (عبيد، 2021) ففي الآونة الأخيرة تبنى القطاع المصرفي مفهوم الجودة كخطوة استباقية للدخول في مضمار المنافسة العالمية التي تواجه مجال الخدمات المصرفية وما شهدته من تحولات مثيره من النمط التقليدي في مجال تقديم الخدمة للمستهلك إلي النمط الالكتروني والذي يعمل علي تسهيل تقديم ووصول العميل للخدمة بدون مشقة وعناء والتي لعبت دوراً مهماً في قياس الأداء المصرفي (Alnaser et al., 2018).

شهد القطاع المصرفي الليبي تطوراً ملحوظاً خلال السنوات العشر الأخيرة، استجابة لمتطلبات النمو وزيادة فرص الاستثمار والتعاون الإقليمي، وارتفاع حدة المنافسة بين المصارف وزيادة مستوى الوعي المصرفي وتأهيل الاقتصاد الليبي ليصبح أكثر انفتاحاً على الاقتصاد العالمي، أصبح من المهم بالنسبة للمصارف التركيز على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية التي تمثل الركيزة الأساسية في المؤسسات المالية والخدمية في الوقت الحالي لما لها من أثر في تشكيل ثقة العملاء ورضاهم عن المؤسسة، من خلال السماح لعملاء المصرف بإجراء العمليات المصرفية من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية والتي من المتوقع أن تنتشر هذه الخدمات بشكل واسع خلال الفترة القادمة والعمل على تطويرها وخفض تكاليفها، مما يؤدي إلى تغير كبير في طريقة عرض الخدمة ونقل الأموال والمعلومات، ففي ظل هذا التحول الرقمي الذي يشهده العالم ونتيجة لانتشار جائحة كورونا التي ألقت بظلالها على العالم بأسره، بالإضافة إلى النمو الكبير في الخدمات الإلكترونية والمعاملات المالية ونظم المدفوعات عبر الانترنت (إسماعيل، 2010)، كل هذه التغيرات التكنولوجية والبيئية المتسارعة أدت إلى زيادة حدة المنافسة، وأصبح من المهم التكيف معها ومواجهة أثارها. والدولة الليبية ليست بمنأى عن هذه التحديات لذا كان لازماً عليها أن تقدم بديل للخدمات التقليدية. في ضوء ما تقدم ورغم الجهود الجلية التي

تبذلها المصارف بصفة عامة والقطاع المصرفي الليبي بصفة خاصة إلا أنه لابد من العمل وتكاثف الجهود للتحسين والتطور المستمر في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية. من هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة للتعرف على تأثير جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية المقدمة على رضا العميل من خلال تأثير ثقة العملاء كمتغير وسيط. مشكلة الدراسة:

خلقت التحولات الرقمية التي شهدتها القطاع المصرفي في الآونة الأخيرة تحديات كثيرة أمام المصارف والتي تعمل على تلبيه متطلبات العملاء واحتياجاتهم من الخدمات المقدمة، والذي يعتبر الهدف الأساسي لنمو المصارف ومواجه التحديات التنافسية في العالم الرقمي الحديث خاصة بعد جائحة كورونا وأزمة السيولة التي شهدتها الدولة الليبية بسبب العوامل الغير مستقرة من الناحية السياسية والاقتصادية، والتي زادت من حدة وصعوبة تقديم الخدمات بالجودة المطلوبة، مما يؤدي إلى تغير كبير في طريقة عرض الخدمة ونقل الأموال والمعلومات في القطاع المصرفي الليبي. ولعل ذلك جعل المصرف التجاري الوطني يعمل على انتهاز طرق ووسائل الدفع والخدمات الالكترونية كتحدي من نوع آخر يتطلع من خلاله خلق علاقة وطيدة بينه وبين العملاء كتخفيف من أثر المنافسة بين المصارف الأخرى وإتباع أسلوب تسويقي حديث يعمل علي زيادة رضا العملاء وبناء الثقة بينهم والتي عملت الازمات الأخيرة علي زعزعتها ، مما جعل المصرف التجاري يوظف وسائل الدفع الالكترونية لتسهيل المعاملات بين المصرف والعملاء ويعمل جاهداً علي أن تكون بالجودة التي يتطلع إليها العملاء، ويعمل علي زيادة الأداء التسويقي الذي يطمح إليه المصرف التجاري. استناداً إلى طبيعة المشكلة المذكورة أعلاه ومن محدودية الدراسات التي تناولت أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا العملاء بالمصرف التجاري الوطني بمدينة غريان من خلال تأثير ثقة العملاء كمتغير وسيط. فإن هذه الدراسة تجيب على التساؤلات الآتية:

1. ما أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في المصرف التجاري الوطني في مدينة غريان ؟
2. ما أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا عملاء المصرف التجاري الوطني في مدينة غريان بوجود الثقة كعامل وسيط في العلاقة ؟

أهداف البحث:

يسعى البحث تحقيق إلي الأهداف الآتية :

1. التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (الكفاءة، الاعتمادية، الاستجابة، السرية، الاتصال) على رضا العملاء في المصرف التجاري الوطني.
2. تحليل ومناقشة أثر العلاقة غير المباشرة بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية و رضا العملاء من خلال الثقة كعامل وسيط في المصرف التجاري الوطني فرع غريان.

أهمية البحث:

تتمثل أهمية الدراسة في قلة الدراسات العربية والمحلية التي تربط بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضا العملاء ودراسة الثقة كمتغير وسيط في العلاقة، بالتطبيق على قطاع هام وحيوي شمل المصرف التجاري الوطني فرع غريان. وبالتالي من المتوقع ان تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العربية والمحلية المتعلقة بهذا الموضوع في مجال الدراسات التسويقية المصرفية.

فرضيات البحث :

بالاعتماد على مشكلة الدراسة وأسئلتها وما تطرقت اليه الدراسات السابقة تم صياغة الفرضيات الآتية:

H^1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (الكفاءة، الاعتمادية، الاستجابة، السرية، الاتصال) على رضا العملاء في المصرف التجاري الوطني في مدينة غريان، عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$.

H^2 : توجد علاقة ذات تأثير غير مباشر لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء من خلال الثقة كعامل وسيط.

حدود البحث:

أجريت هذه الدراسة على البنك التجاري في مدينة غريان: أجريت هذه الدراسة علي عملاء البنك التجاري فرع غريان وتمثلت الحدود موضوعية في تحليل اثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (الكفاءة، الاعتمادية، الاستجابة، السرية، الاتصال) على رضا العملاء في المصرف التجاري الليبي في مدينة غريان ومدى تأثير وساطة عامل الثقة في هذه العلاقة.

الإطار المفاهيمي

الخدمات المصرفية وجودتها Serv-Qual:

تمثل الخدمات المصرفية جميع الأنشطة أو الفوائد التي تعمل على إشباع حاجات ورغبات العملاء، تعددت وتباينت محاولات العديد من الباحثين في إيجاد أبعاد أساسيه يرتكز عليها مفهوم جودة الخدمات ، إلا أنها تتفق في مجملها علي أبعاد مشتركة ، ويعتبر أول نموذج للجودة قدم بواسطة Parasuraman et al. (1985) حيث تم تحديد جودة الخدمة (SQ) على أنها " نتيجة التقييم من قبل العملاء الذي قاموا بتطويره بين توقعاتهم فيما يتعلق بالخدمة وتصورهم لأداء الخدمة. " للتحقيق في توقعات المستهلكين للخدمة. وفي السياق نفسه اقترح الباحثون Serv-Qual مقياس متعدد العناصر، كنموذج حاسم لتحديد الفجوات بين توقعات المستهلكين فيما يتعلق بالخدمة توقعاتهم عن أدائها الفعلي. منذ الأساس، حيث كان مقياس Serv-Qual يحتوي على عشرة (10) (Parasuraman et al,1988) ، تم تقليصها إلى خمسة (Butt.2020) الاعتمادية، والأمان، والتعاطف، والاستجابة، والملموسية، وتجدر الإشارة بأن مفهوم الخدمات المصرفية لا يختلف كثيراً عن مفهوم الخدمة بشكل عام، فالخدمة المصرفية هي نشاط غير ملموس، ولكن يمكن ملاحظته من خلال النتائج بعد وضوح الحقائق، لذلك فإن أثر الخدمة يكون ظاهر بصورة واضحة مع مرور الوقت، وبما أن العمل المصرفي ضمن الأنشطة الخدمية التي يتمثل عملها الرئيسي في قبول الودائع المصرفية ثم منحها على شكل قروض، بالإضافة لتقديم خدمات مالية أخرى. وعلى غرار ذلك اعتمد العديد من الباحثين على رضا العملاء كأداة لتقييم طبيعة الخدمات التي تقدمها هذه المصارف مثل (Cronin 1992 & Taylor، 2008: Tabrizi et al). حيث عرفت الجمعية الأمريكية بأنها منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستهلك ولا يتم نقلها أو الاحتفاظ بها، إلا أن هذا التعريف لم يفرق بصورة كافية بين السلعة والخدمة.

جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (E-S-QUAL)

مما لاشك فيه أن التحولات الرقمية في مجال المصارف احدث اتجاهها جديداً في التسويق المصرفي يعمل علي جذب العملاء بإعداد كبيره باعتبارهم حجر الأساس في الخدمة المصرفية، حيث عرفها Buckly (2003) بأنها توفر الخدمات المصرفية للعملاء بشكل الإلكتروني. في حين عرفها (AL-hawar , 2006) بأنها التقييم العام للعملاء لدى

امتياز الخدمة المقدمة عبر القنوات الإلكترونية، مثل الصراف الآلي والانترنت والتطبيقات المصرفية مثل موباي مال. وتعرف كذلك بأنها مدى ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة، باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يتحصل عليها نظير الخدمة المقدمة (الردايدة، 2011). ومما لاشك فيه إن جودة الخدمات الإلكترونية ساهمت بشكل هام في نجاح وفشل مؤسسات الأعمال لجذب العملاء الذين يتم تزويدهم بالخدمة ذات الجودة العالية (Butt, 2021) ويعتمد قياس جودة الخدمات الإلكترونية علي نفس معايير جودة الخدمات التقليدية ولكنها تختلف فقط في تقييم جودة موقع الويب (Agarwal et al, 2014).

وعلى الرغم من أن العديد من الباحثين قد وضعوا نموذج القياس E-SQ. جودة الخدمات الإلكترونية (Parasuraman et al. 2005) والذي استخدم في العديد من الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات وتم تطويره، كما وضعوا نظام E-S-QUAL بأربعة أبعاد (4) بما في ذلك (النظام، والكفاءة، والخصوصية، والإنجاز)، والبرنامج الإلكتروني (E-Rec-SQUAL) بثلاثة أبعاد (3) منها (التعويض، والاستجابة، والاتصال) عن تقييم جودة الموقع على الشبكة العالمية. حيث استخدم نموذج جودة الخدمات الإلكترونية بواسطة (Akinci et al., 2010) وتم تطوير النموذج بسبع أبعاد، وفي الآونة الأخيرة تم استخدام هذا النموذج لقياس جودة البنوك الإلكترونية بواسطة بعض الباحثين (Tharanikaran et al., 2017) و (Cetinsoz, 2015). في حين قام (رضوان، 2020) بدراسة معرفة دور جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي في المصرف الإسلامي العربي الفلسطيني وتوصلت الدراسة إلى توافر مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بدرجة كبيرة، كذلك الأداء المؤسسي كان بدرجة موافقة كبيرة جداً في البنك، كذلك وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية وتحسين الأداء، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة المبحوثين حول متغيري جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية والأداء المؤسسي في البنك الإسلامي العربي تعزى للمتغيرات التالية، النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة.

ثقة العملاء

بعد التحولات الرقمية الأخيرة التي لعبت دوراً كبيراً في تغيير سلوكيات العملاء، تشكل مفهوم الثقة بشكل عام ما بين المؤسسة وعملائها من خلال الكفاءة والأهلية في تقديم الخدمة والاهتمام بمصلحة العملاء والمصرف على حد سواء. إذ لفت انتباه عدد كبير من الباحثين بضرورة وجود الثقة كشرط أساسي في التعاملات المصرفية، فبناء الثقة وتزويد العميل بجودة الخدمات كلها مؤشرات تؤدي إلى رضا وولاء العملاء (Sarwar al, 2012) حيث تلعب الثقة دوراً مهماً في الخدمات الإلكترونية خاصة فيما يتعلق بالخصوصية والسرية المعلومات الخاصة بالعملاء (Yousafzai et al, 2003) حيث يؤكد كلا من (Ribbink et al, 2004) عندما تبني الثقة بين العملاء وبين المنظمات من خلال توفير الثقة فإن ذلك يؤدي إلى ولاء العميل، بالإضافة إلى ذلك يرى (Chu, 2009)، الثقة شرط ضروري لتنمية العلاقة مع العميل وتنبع من احترام شريك التبادل للبعد القانوني للعقد، وهي شرط من شروط وفاء العميل، وتحقيق مستوى الثقة بين أطراف العلاقة يعد محور مهم في تقييم قوة العلاقة وتتوسط الثقة العلاقة بين الرضا والولاء (Ndubisi, 2005) حيث أشار (Utami, 2015) بأن الثقة تبدأ من لحظة استخدام الخدمة وتبدأ مستوياتها بالزيادة إلى أن يصل العميل إلى وجود معطيات ايجابية جراء استخدام الخدمة (جودة الخدمات) وكلما كانت نتائج الاستخدام تعطي معطيات سلبية تقل مستويات الثقة . من هنا يمكن القول، أن للثقة مستويات تصل إلى ذروتها من خلال التجربة ووجود مؤشر ايجابي بأن الخدمة المستخدمة كانت في المستوى المطلوب من العميل وبالعكس، .بالإضافة إلى ذلك يؤثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية تأثيراً كبيراً على ثقة العملاء بسبب عدم توافر الأمن الإلكتروني (al, 2017) Hussain et (2021) ولتعزيز ثقة العملاء في المصارف الإلكترونية يجب إضفاء الطابع الشخصي للموقع وجعلها تجربة أكثر ملموسة، وبالتالي يقود رضا العملاء وولائهم (Kaabachi et al, 2021) فالدوافع الرئيسية لبناء علاقة وثقة قوية ودائمة مع العملاء تتجسد في خدماتهم الإلكترونية عبر المواقع الإلكترونية، الأمن/ الخصوصية والاستجابة، وتصميم الموقع، وسهولة الاستخدام، كلها اعتبارات هامة وهو أمر إلزامي لبقاء المصارف وأدائها. (Ghali, 2021) و النجاح على المدى الطويل ومعرفة ما هو جيد وسيء في الخدمات والمنتجات المصرفية الحديثة (Utami 2015). في حين اشار Chiu et al

(2016)، في دراسته إلى فهم القضايا التي تؤثر في الثقة الأولية بشأن النية السلوكية لاستخدام خدمات الإنترنت المصرفية في البلدان النامية مثل الفلبين والتي شهدت هجمات إلكترونية متطورة، وأبطأ تحميل سرعة الإنترنت، ومتوسط تكاليف الإنترنت لكل MBPS، وهي أعلى بكثير من المتوسط العالمي للمعايير، وتقترح الدراسة إجراء اختبارات تجريبية إذا كانت هذه المسائل تؤثر في تكوين الثقة الأولي مع عينة من 454 من عملاء المصارف المحلية غير المستخدمين للخدمات المصرفية على الإنترنت في الفلبين وكانت التكاليف المتصورة، ونوعية الهياكل الأساسية، والخصوصية، والأمن، والتخلص من الثقة، عوائق أمام نية غير المستعملين في الدخول في أي معاملة مالية على الإنترنت.

رضا العملاء

يمثل رضا العملاء الأساس في فهم سلوك العملاء في النشاط التسويقي التي تعمل المنظمات إلى الوصول إليه كهدف يمثل أساس الأداء التسويقي لها. حيث عرف بأنه (الشعور والا حساس الذي يعبر عن عاطفة أو اتجاهات سلبية أو ايجابية حيال المنتج، كالشعور بالسرور أو عدم السرور (Gustafsson et al, 2005) في الواقع يستخدم مصطلح رضا العملاء على نطاق واسع في الأعمال التجارية والخدمية . وهو مصطلح تجاري يفسر قياس نوع المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة لتلبية توقعات عملائها. وقد ينظر البعض إلى هذا باعتباره مؤشر الأداء الرئيسي للشركة (KPI Anuradha, & Thiruchelvam, 2021) حيث أكدت دراسة (Kotler (2003 على أن رضا العملاء يعتبر اللبنة الأولى في صناعة الخدمات المصرفية، من هنا ولت المؤسسات المالية أهمية كبيرة في كيفية الحصول على رضا العملاء وكسب ثقتهم لضمان استمرار المؤسسة ونجاحها، لذا فهي تحتاج إلى إقامة علاقة قوية ومستقرة مع عملائها والعمل على رضاهم واستخدام القدرات والخبرات والمعرفة من أجل الحفاظ على علاقات طويلة الأجل معهم (Mandal & Bhattacharya, 2013). كذلك أكد العديد من الباحثين على اعتماد رضا العملاء كمقياس لجودة الخدمة المصرفية مثل (Singh, & Guptar, 2011) حيث اعتبر رضا العميل المصرفي له دور كبير نظرياً وعملياً في تقييم جودة الخدمات المقدمة له، كما أنه يساعد على اكتساب ميزة تنافسية عالية. حيث أصبح رضا العملاء القضية الأساسية للعديد من الباحثين في مختلف المجالات في الخدمات المصرفية . ففي دراسة القرشي (2017) ركز على تأثير جودة الخدمات المصرفية على رضا عملاء المصارف

الإسلامية في الأردن، و بينت النتائج على وجود تأثير قوي لجودة الخدمات المصرفية الإسلامية في الأردن والمتضمن (الاعتمادية، الاستجابة للموسمية، التعاطف، الضمان) على رضا العملاء، حيث جاء معيار الاعتمادية في المرتبة الأولى تلاها معيار (الضمان والموسمية والاستجابة والتعاطف) على التوالي، واقتُرحت الدراسة جملة من التوصيات منها ضرورة الاهتمام بتطوير الخدمات في المصارف الإسلامية من أجل تحقيق رضا وولاء العملاء. أما دراسة (عبيد، 2021) تهدف إلى معرفة أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا والتزام عملاء البنك الإسلامي الفلسطيني، و توصلت الدراسة إلى وجود علاقة خطية موجبة بين درجة توافر أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضا العملاء، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية لنموذج أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في رضا والتزام العملاء. في حين قام (Hammoud et al, 2018) بدراسة بحثية ركزت على الكشف عن العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وبين رضا العملاء المصارف اللبنانية وتوصلت الدراسة إلى أن جميع أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (الكفاءة والثقة، وسهولة الاستخدام، والاستجابة والتواصل والأمان والخصوصية) كلها ذات تأثير قوي على رضا العملاء، ووجدت أن بعد الثقة الأقوى تأثيراً على رضا العملاء. وفي ذات السياق اتجهت دراسة (Ahmadi et al, 2015) إلى الكشف عن تأثير جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على التزام العملاء لفروع البنك الفارسي الإيراني، بينت النتائج أن جودة الخدمة لها تأثير على الرضا ، ووجود تأثير لرضا العملاء على الثقة والالتزام، وكان تأثيرها جزئياً على الثقة، كما تسهم الدراسات الحديثة مثل (Kaabachi et al, 2021) إسهاماً كبيراً في الدراسات البحثية التسويقية المتصلة بثقة العملاء، وكذلك الدراسات المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية حيث قاموا بدراسة تأثير نموذج المصرف الإلكتروني على العلاقة بين خصائص الموقع والثقة وولاء العملاء من خلال الإنترنت. وتشير النتائج إلى أن مستويات الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني تعتمد على الهيكل المصرفي الإلكتروني وتبين النتائج أن سمات الموقع تؤثر على شبكة الإنترنت وتُقيّم تقييماً مختلفاً وفقاً لهيكل المصرف الإلكتروني. كما وجدت الدراسة أن تصميم المعلومات وتفاعلها أمران هامان للغاية بالنسبة للمصارف على شبكة الإنترنت فقط، ويبدو أن تأثيرها على الثقة على شبكة الإنترنت أعلى ومن ناحية أخرى تم تقييم إضفاء الطابع الشخصي للموقع على شبكة الإنترنت له تأثير أقوى على الثقة

عبر الإنترنت. وأشار (Ghali, 2021) إلى دراسة دوافع الرضا الإلكتروني والثقة الإلكترونية، التي تنتبأ بالولاء الإلكتروني للعملاء نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية. في السعودية وركزت الدراسة بشكل رئيسي على الدوافع مثل الأمن/الخصوصية، والاستجابة وتصميم الموقع الشبكي، والملائمة وأظهرت النتائج أن كل من الرضا الإلكتروني والثقة الإلكترونية يحفزان الولاء الإلكتروني. ويتنبأ بهذين المتغيرين الأمن/الخصوصية والملائمة. ومع ذلك، تبين أن القدرة على الاستجابة وتصميم المواقع الإلكترونية لهما تأثير كبير على الرضا الإلكتروني فقط. وتسهم هذه الدراسة في معرفة العوامل المحددة للولاء الإلكتروني في مجال الأعمال المصرفية الإلكترونية. وتوفر النتائج توجيهات واضحة للممارسين لبناء علاقات دائمة مع زبائنهم الإلكترونيين عن طريق تحسين ثقتهم ورضاهم تجاه خدماتهم الإلكترونية.

جودة الخدمات في المصارف الليبية

هدفت دراسة زلطوم وانقيطة، (2015) إلى دراسة قياس جودة الخدمات المصرفية التقليدية وإدراك العملاء لهذه الدراسة بكافة المصارف التجارية الليبية الخاصة والعامة في نطاق الخمس وزليتن وطرابلس ومصراته حيث استخدمت مقياس Serv-Qual وظهرت دراستهما إن مستوي جودة الخدمات التقليدية في المصارف الخاصة أفضل من المصارف العامة، بينما ركز (شبل، 2019) على الكشف عن الاستراتيجيات التي تعمل على تحسين جودة الخدمات المصرفية لنيل رضا العملاء وقد أجريت هذه الدراسة علي مصرف الجمهورية، ومن نتائج هذه الدراسة ان تقديم الخدمات الالكترونية المصرفية عن طريق البطاقات الالكترونية بكافة أنواعها وتطوير مواقع الالكترونية والمقاصة الالكترونية وخدمات ماكينات الصرافة هي من أهم الاستراتيجيات التي تبناها مصرف الجمهورية. وكما عملت الدراسة على تحليل نقاط القوة والضعف، والتهديدات في مصرف الجمهورية تبين أن ابرز نقاط القوة هو الاعتماد الجديد على الخدمات الالكترونية للزبائن بشكل يفوق بقية المصارف الأخرى، كما وضع نقاط ضعف منها ضعف منظومة الاتصالات بالدولة (الهاتف والانترنت وكذلك شبكة الكهرباء)، وكان من ابرز نقاط القوة زيادة توسيع خدمات المنظومة الإلكترونية لخدمة الزبون مستقبلاً، كما تواجهها نقاط تهديدات منا ضعف الحالة الأمنية في ليبيا ووجود بعض القوانين التي لم تساند هذه الإستراتيجية في الجهات العامة، إن الضمم الواضح لهذه الاستراتيجية تؤدي إلى نيل رضا

العملاء. ولا يمكن أن ننكر أن الثقة والجودة والخدمات والصورة الذهنية حول الشركة كما وضحتها دراسة (Elbakoush,2015) مؤثرة على ولاء العملاء للتعامل مع الشركة مرة أخرى.

المصارف الليبية

شهدت المصارف الليبية كثيراً من التحسينات والتطورات بمختلف أنواعها خلال الفترة 2000- 2010 حيث عمل المصرف المركزي علي دعم المصارف الليبية لتحسين نشاطها وأدائها خاصة بعد الأزمات السياسية والاقتصادية التي تعرضت لها البلاد، مما اثر علي تغيير سلوك العميل الليبي في التعامل مع المصارف التجارية شبل (2019). ويحتل المصرف التجاري الوطني مكانة كبرى بين المصارف التجارية الليبية التي ساهمت في النهوض بالقطاع المصرفي في ليبيا باعتباره مؤسسة مالية قوية من حيث الأصول التي تصل الى 19,208,8. والودائع 15,085,3 ونسبة الائتمان 4,494,7 (تقرير المصرف المركزي، 2016) وفي ظل زيادة القوي التنافسية بين المصارف الليبية وزيادة ادراك العميل لأهمية جودة الخدمات المصرفية عمل المصرف التجاري الوطني على إيجاد طرق جديدة لتحسين جوده الخدمات، ومن زاوية أخرى تركز منظومة المعاملات الإلكترونية الخاصة بالمصرف على توفير الوصول الذي يحتاج إليه العملاء متى وأينما احتاجوا إليها. حيث يستخدم المصرف التجاري الوطني مزيجاً من العناصر التكنولوجية المتطورة لتقديم أفضل أنواع الخدمات الإلكترونية كخدمة الموبي مال وموني جرام وخدمة الرسائل القصيرة هي مجموعة خدمات تمكن العملاء بالمصرف من معرفة ما يجري من حركات مالية علي حساباتهم (سحب - إيداع - خصم - إضافة) مما يجعله أكثر أماناً. الخ (بطاقات الكترونية مسبقة الدفع) وهي عبارة عن بطاقة إلكترونية يتم شحنها بمبلغ معين قبل الاستعمال مثل "بطاقة تداول" " موبي كاش " " سداد "ومن أهم المعوقات التي تواجه استخدام وسائل الدفع الالكتروني هي امتناع العملاء من استخدام وسائل الدفع ، بسبب ارتفاع أسعار السلع وتأخر بعض المصارف عن حل المشاكل التي تحدث للعملاء أثناء عمليات البيع والشراء (سلمان، وآخرون، 2020) و أخذ (عبد الله، 2015) في الحسبان العمل بالخدمات الإلكترونية لتحقيق أعلى جودة والإسراع في إدارة السياسات المالية وإيجاد الحلول حول الأزمات الاقتصادية بأوجه السرعة حتي يحقق الخدمة المثلى للعميل بالجودة المطلوبة والمتوقعة.

من خلال تحليل الإطار المفاهيمي والدراسات السابقة، ذات العلاقة بموضوع البحث وانطلاقاً من الفائدة المرجوة من أي بحث علمي عند مناقشة نقطتين جوهريتين، تتمثل الأولى في رسم الخطوط العريضة لبحوث مستقبلية، أما الثانية فتتمثل ذلك التقارب بين المحتوى الفكري والواقع العملي للبحث، ووفق هذا المضمون نستطيع من خلال عينة ذات حجم كبير لهذه الدراسة الخوض في أدبيات البحث العلمي، ومن ثم الحصول على نتائج تحاكي الواقع العملي في خطوة أكثر عمقاً وتحليلاً، لدراسة علاقة جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا العملاء من خلال ثقة العملاء كمتغير وسيط، في محاولة منها للتعرف عن حجم الأثر بين تلك المتغيرات بشكل أدق، وتم استخدام بعض المتغيرات وتقييم بطريقة مباشرة وغير مباشرة عن طريق النمذجة البنائية الهيكلية، وهذا ما تنفرد به هذه الدراسة عن الدراسات السابقة، وهي من الطرق الحديثة العهد خاصة في البيئة العربية ولم تستخدم في البيئة المحلية، مما يدعم النتائج المتحصل عليها وإمكانية تعميمها بشكل أفضل، وبذلك سوف يتمتع موضوع هذه الدراسة بالجدّة والأصالة. جملة القول ومن خلال ما تقدم يمكن الإشارة إلى أن الدراسة الحالية تتشابه مع الدراسات السابقة في دراسة الأبعاد وبعض المتغيرات التي أخذت في الاعتبار ولكن العينة مختلفة والهدف مختلف وفوق ذلك، أن الباحثان استفادتا من الدراسات السابقة في تصميم استبانة الدراسة، ولكن ما يميز الدراسة الحالية هو تطبيقها على إحدى المصارف التجارية في ليبيا (المصرف التجاري الوطني - غريان)، وتحليل نتائجها بالاعتماد على النمذجة بالمعادلة البنائية Structural Equation Modeling لاختبار الأثر.

منهجية الدراسة

نظراً لعدم تجانس مفردات مجتمع الدراسة، حيث يضم مستويات مختلفة من عملاء المصرف تختلف أعمارهم ومستوياتهم العلمية، ودرجاتهم الوظيفية، تم اختيار عينة عشوائية من جميع فئات المجتمع عددها (350). وبذلك تم تطوير استبانة متغير الثقة بالاعتماد على دراسة (Madjid,2013) أما متغير جودة الخدمات ورضا العملاء تم الاعتماد على دراسة (lee& Moghavvemi, 2015) وزعت على 350 مستجيب باستخدام أسلوب المعاينة، تم استرجاع 320 استبانة، منها 300 صالحة لأغراض التحليل الإحصائي وبلغ عدد الاستبيانات الغير صالحة 20 استبانة. ولحساب حجم العينة لمقابل

لحجم المجتمع تم استخدام المنهج الوصفي بالاعتماد على النمذجة بالمعادلة البنائية Structural Equation Modeling التي تعتبر تحليلاً إحصائياً شاملاً لاختبار العلاقة بين المتغيرات الكامنة والملاحظة (Hoyle, 1995). وأشار (Byrne, 1998) إلى ان النمذجة بالمعادلة البنائية يتضمن إجرائيين يتمثلان في: - تمثيل العلاقة السببية عن طريق المعادلات البنائية و رسم العلاقات من خلال نمذجة المعادلة البنائية حتى تتمكن من التصور الذهني لنظرية البحث.

أولاً: المتغير التابع Dependent Variable

هو أهم المتغيرات فمن خلاله يتم شرح التغير الذي يطرأ في المتغيرات التنبؤية أو التابعة من خلال التأثير بمتغيرات أخرى وفي هذه الدراسة يمثل رضا العملاء، وتم قياسه من خلال مجموعة من الأسئلة.

المتغير المستقل Independent Variable

هذا المتغير يؤثر بشكل إيجابي أو سلبي في المتغير التابع، بمعنى إن أي تغير في المتغير التابع يفسر بالتغير في المتغير، ويشمل في هذه الدراسة: جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية وتم قياسها بأبعادها (الكفاءة، الاعتمادية الاستجابة، السرية، الاتصال)

المتغير الوسيط Mediating Variable

وهو المتغير الذي يؤثر بشكل غير متوقع على علاقة المتغير المستقل بالتابع، ذلك لأن ظهور متغير ثالث (المتغير الوسيط) يؤدي إلى تعديل العلاقة المتوقعة اصلاً. ويتمثل الوسيط هنا في ثقة العملاء حيث تم قياسها عن طريق مجموعة من الأسئلة، والمتغير الوسيط mediator variable يتلخص دوره في أنه يتوسط العلاقة ويمكن الاستدلال عليه نظرياً. حيث عرف كول وتيرنر (Cole&Turner,1993) المتغير الوسيط على أنه المتغير الذي يؤثر على متغير ثاني بطريقة غير مباشرة فقط من خلال عملية أو خطوة توسطية مقدمة بمتغير ثالث، وينظر إلى المتغير التوسطي في الوقت نفسه على أنه نتيجة consequence للمتغير الأول وسبباً لمتغير العائد أو النتيجة.

تحليل البيانات واختبار الفروض:

خصائص العينة

وبالنظر إلى رقم (1) الجدول نلاحظ ارتفاع نسبة الإناث عن الذكور في العينة، حيث بلغ عدد الإناث 187 مشاركاً أي بنسبة 62.3 %، ويعزو السبب إلى طبيعة المجتمع

الليبي التي قليلاً ما تتردد المرأة على المصارف، ويفسر ذلك بأن أغلب العنصر النسائي يفضلن التعامل مع تطبيق موبى مال أو تعتمد على الزوج والأهل في التعامل المباشر مع المصرف، بينما بلغ عدد الذكور 113 مشاركة بنسبة مئوية 37.7% فقط ونلاحظ أن الفئات العمرية بين 40 - أقل من 49 جاءت في المرتبة الأولى حيث بلغ عددهم 143 بنسبة 47.7% ويمثل حملة بكالوريوس 38.0%، من العينة المستهدفة، تليها الدبلوم المتوسط، حيث كانت نسبتهم 36.7% بينما كانت النسبة الأقل هي 25.3 والتي تمثل حملة الدراسات العليا مما يدل على أن النسبة الأكثر ارتفاعاً في المجتمع هي من حملة البكالوريوس، وكان أغلب أفراد العينة هم من موظفي القطاع الحكومي، حيث بلغ عددهم 119 أي بنسبة 39.7% وهي تمثل النسبة الأعلى بين المشاركين، بينما جاء في المرتبة الثانية العاملين في القطاع الخاص بنسبة 32.6% وهي نسبة قليلة عند مقارنتها بموظفي القطاع الخاص، أما بالنسبة للنسب المنخفضة كانت 27.7% من نصيب التجار وآخرين وهي تمثل نسب منخفضة.

جدول (1) خصائص العينة

البيان	التوزيع	frequency	percent %
الجنس	ذكر	113	37.7
	أنثى	187	62.3
العمر	18 أقل من 29	38	12.7
	30 أقل من 39	119	39.6
	40 أقل من 49	143	47.7
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	110	36.7
	بكالوريوس	114	38.0
	دراسات عليا	76	25.3
المهن	موظف حكومي	119	39.7
	قطاع خاص	98	32.6
	تاجر	83	27.7

التحليل العاملي التوكيدي:

يعد أحد نماذج المعادلة البنائية، للتحقق من الصدق البنائي لمقياس الدراسة التي تم إعدادها وفق أسس نظرية، لاختبار صحة الفروض حول العلاقات بين المتغيرات

المقاسة والمتغيرات الكامنة عن طريق مؤشرات حسن المطابقة، ففي حالة تحقق مؤشرات جودة المطابقة المقبولة للأنموذج المفترض يمكن الحكم على صدق أبعاده في حالة التحليل التوكيدي، أما في حالة التحليل العاملي التوكيدي سيتم اختبار صدق التمايز وصدق التقارب بين المتغيرات والفقرات المثلة لها وبين المتغيرات ذاتها، وذلك عن طريق اختزال عدد الفقرات في المتغير الكامن إلى عدد محدد من التشبع على المتغير الكامن يمكن أن نحدد قيمة معينة إذ يتم رفض التشبعات الأقل من (0.40). ولإجراء الفقرات أو أخطاء القياس للفقرات في نفس المتغير إلى أن يتطابق النموذج الافتراضي للدراسة مع البيانات المجمعة حسب المعايير الموصى بها.

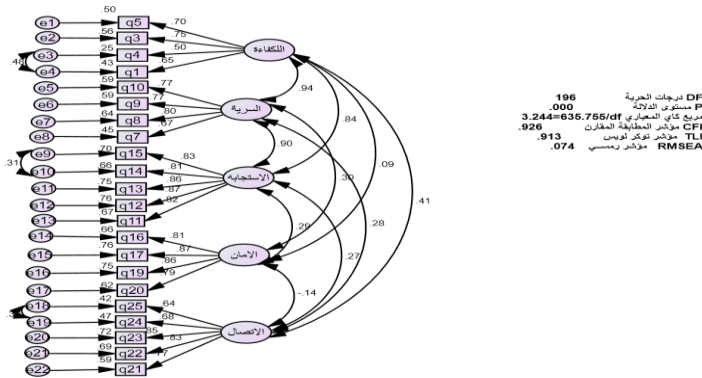
التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المستقل: جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وفقاً للنموذج النظري لـ (Parasuraman et al, 1991)

بناءً على نماذج التطابق تتكون جودة الخدمة الإلكترونية من خمسة أبعاد (عوامل) تتجسد في (الكفاءة، السرية الإستجابة، الأمان، الاتصال)، حيث تم إجراء التحليل العاملي التوكيدي للتحقق من كفاية بنود العوامل وعدد الأبعاد التي تقوم عليها، حيث تم حذف الفقرات التي لم تفيء بالشروط، أو تشبعت في عاملين أو أكثر، وبينت نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمتغير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المكونة من خمسة وعشرين فقرة تتمثل في خمس فقرات لكل عامل، وفقاً لأدبيات الدراسة نلاحظ أن الارتباط جيد لا يتصف بظاهرة "الارتباط الغير منطقي". حيث حقق معيار التطابق بين (0.90-0.20) حسب (Hair et al, 2006)، وهذا يؤكد أنه لا توجد مشكلة في التحليل العاملي التوكيدي لمتغير الجودة، كما إن أغلب الأسئلة حققت تشبع جيد للمتغيرات المنتمية لها وهي أكبر من 0.30 ويمكن قراءة ضعف مؤشرات حسن المطابقة الخاصة بالنموذج، حيث بلغت قيمة مؤشر كأي المعياري (3.644) والتي من المفترض أن تكون أقل من (3) بالإضافة إلى مؤشر المطابقة المقارن CFI (0.889) والتي يفترض أن تكون > (0.90). أما مؤشر RMSEA فقد بلغ (0.080) والتي من المفترض أن تكون > (0.080) ومن أجل الحصول على أفضل النتائج بالإستناد على مؤشرات التعديل حذفت بعض الفقرات، والتي تؤثر على التحليل ومن أجل تحسين جودة النموذج والحصول على نتائج أفضل تم ربط بين الأخطاء المعيارية في الفقرات بعض الفقرات لشدة العلاقة بينها. ومن خلال جدول مؤشرات التعديل المقترحة لمتغير جودة الخدمة المصرفية يتبين لنا أن هناك فقرات ذات

قيم مرتفعة مثل (e3-e4)، (e5-e13)، (e9-e10) (e19-e18)، وهي تنتمي لمتغيرات مختلفة مثل الفقرة 1 والفقرة 4 سيتم حذفها لأنها من متغيرين مختلفين ولا يمكن الربط بينهما.

وتمت عملية الربط بين الأخطاء المعيارية (e3-e4)، (e9-e10)، (e19-e18)، والحذف للفقرة (e5-e13).

شكل (1) التحليل العاملي التوكيدي لمتغير جودة الخدمة الإلكترونية



تم إجراء بعض المحاولات لتحسين تلك المؤشرات وزيادة جودة بياناتها حيث كانت نتائج النموذج النهائي تتلائم وتتناسب مع مؤشراتنا، كما في الجدول التالي:

جدول (3) يبين مؤشرات تعديل نموذج جودة الخدمة الإلكترونية

	χ^2	df	χ^2/DF	TLI	CFI	RMSEA
نموذج قبل التعديل	965.5	265	3.644	.87	0.88	.080
نموذج بعد التعديل	3.244	196	2.725	.93	.91	.074

أثبتت نتائج التحليل أن هناك تطابق بين النموذج النظري لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وبين البيانات المجمعة من بيئة الدراسة، حيث يتضح لنا من الجدول التالي (4) أن الارتباطات بين البعد الأول وهو الكفاءة والبعد الثاني السرية والبعد الثالث الاستجابة والبعد الرابع الأمان والبعد الخامس الاتصال ذات دلالة إحصائية، حيث كانت قيم النسب الحرجة (t)، لكل فقرة أكبر من 1.964، ومستوى الدلالة أقل من

(0.05) وهو معنوي مما يدل على أن الفقرات الخاصة بالمتغيرات تمثل تماماً هذا المقياس، كما تراوحت نسب الارتباط بين الأبعاد الخمسة بين (.14)، كأقل نسبة بين بعد الأمان وبعد الاتصال وكانت أعلى نسبة ارتباط بين بعد الكفاءة وبعد السرية حيث بلغت نسبة الارتباط (.94). كأعلى نسبة، وهذا يدل على أن الأبعاد تميزت بصدق التمايز Discriminant validity ونلاحظ أن جميع الارتباطات أقل من (.95). معنى ذلك أنه هناك ارتباط بين الأبعاد وفي نفس الوقت يتضمنها تمايز واختلاف.

جدول (4) يبين التقديرات الغير مقننة وقيمة (T) لمستوى الدلالة والارتباط بين الأبعاد

الكامنة

SV	R	P	C.R.	S.E	Estimate	عامل كامن	ارتباط	عامل كامن
التقديرات الغير مقننة	الارتباط	مستوى الدلالة	قيمة T	الخطأ المعياري	التقديرات الغير مقننة	عامل كامن	ارتباط	عامل كامن
.674	.94	***	8.939	.075	.674	السرية	<-->	الكفاءة
.718	.84	***	9.24	.078	.718	الاستجابة	<-->	الكفاءة
.075	.09	.130	1.514	.050	.075	الأمان	<-->	الكفاءة
.365	.41	***	5.854	.062	.365	الاتصال	<-->	الكفاءة
.852	.90	***	9.670	.088	.852	الاستجابة	<-->	السرية
.266	.29	***	4.437	.060	.266	الأمان	<-->	السرية
.290	.28	***	4.383	.066	.290	الاتصال	<-->	السرية
.336	.29	***	5.050	.067	.336	الأمان	<-->	الاستجابة
.339	.27	***	4.664	.073	.339	الاتصال	<-->	الاستجابة
-.172	-.14	.011	2.540	.068	-.172	الاتصال	<-->	الأمان

في الجدول رقم 5 يتم إيضاح التباين المشترك بين عوامل جودة الخدمة الإلكترونية الخمسة لحساب التباين المشترك عن طريق ضرب قيمة الارتباط المأخوذة من الجدول (5) في نفسها مثل ضرب الارتباط التربيعي لعامل السرية في نفسه (.94*.94). يساوي التباين المشترك (.88).

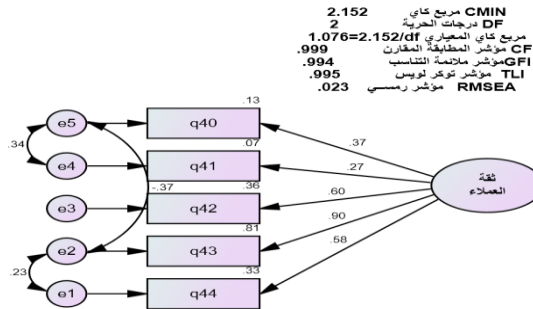
جدول (5) مصفوفة التباين المشترك والتباين المستخلص بين أبعاد جودة الخدمة الخمسة

ت	المتغيرات الكامنة	الكفاءة	السرية	الاستجابة	الأمان	الاتصال
1	الكفاءة	0.44				
2	السرية	0.85	0.345			
3	الاستجابة	0.46	0.76	0.38		
4	الأمان	0.36	0.61	0.53	0.403	
5	الاتصال	0.44	0.66	0.68	0.53	0.325

التحليل العاملي التوكيدي للمتغير الوسيط: ثقة العملاء

تم قياس متغير ثقة العملاء من خلال ستة فقرات لأجل التأكد من جودة النموذج المقترح لقياس ثقة العملاء في المصرف كمتغير وسيط ومن خلال النظر إلى الشكل رقم (2) نلاحظ أن النموذج خالي من الارتباط الغير منطقي وللتأكد من جودة النموذج المقترح لقياس ثقة العملاء تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي للتحقق من كفاية فقرات العامل، حيث بينت نتائج التحليل العاملي التوكيدي ضعف جودة مؤشرات المطابقة حيث تساوي قيمة مربع كاي χ^2 (111.58) وهي أعلى من المعيار المحدد (3) وبلغت درجة الحرية df (9) ومستوى الدلالة المعنوية دالة إحصائية ($p=0.000$) و (مربع كاي/درجات الحرية) كانت (12.389)، وبلغ مؤشر CFI (0.931) وهي نسبة مقبولة، في حين وصل رمسي (0.167) وهي قيمة أكبر من المحك. وحسب (George,2002& James,2003) هذه القيمة غير مقبولة لأنها زادت (0.1) ولتحسين جودة النموذج تم استخدام مؤشرات التعديل في برنامج Amos لحذف بعض الفقرات، في حين كانت قيمة AGFI (0.820) وهي نسبة غير مقبولة هذا التناقض بين النموذج النظري وبين بيانات العينة استدعى إعادة توصيف ثقة العملاء لكي يكون ملائماً ومؤشرات التطابق، ولإعادة تعديل النموذج حذفت الفقرة (e6) والحصول على نتائج أفضل تم الربط بين (e1-e2) و ربط الفقرة (e5-e2) و (e4-e5).

الشكل رقم (2) يبين نموذج متغير ثقة العملاء المعدل



بالنظر إلى مؤشرات التعديل وبعد ربط الفقرات المذكورة أظهرت نتائج مؤشرات التطابق مستوى ممتاز وفق المعايير الإحصائية، حيث بلغت χ^2 (2.146)، وكانت AGFI قيمتها (.98) وهذا مناسب جداً بالإضافة إلى GFI تساوي (.99) وهو ما يقارب الواحد الصحيح أما مؤشر CFI يساوي (.99) وحسب رأي الإحصائيين مناسب جداً وبلغ RMSE (.023) وكان أقل من المعيار (.080) وهذا يدل على أن نموذج ثقة العملاء لهذه الدراسة ممثل للمجتمع الكلي المأخوذ منه العينة.

جدول رقم (6) يبين مؤشرات تعديل نموذج ثقة العملاء

	χ^2	df	χ^2/DF	TLI	GFI	CFI	AGFI	RMSEA
نموذج قبل التعديل	111.6	9	12.39	.88	.827	.93	.820	.167
نموذج بعد التعديل	2.146	2	1.49	.99	.99	.99	.98	.023

من الجدول التالي نلاحظ أن قيم النسب الحرجة (t) لكل فقرة أكبر من 1.964 و مستوى الدلالة أقل من (0,05) وهو معنوي، مما يدل على أن الفقرات ممثلة تماماً لمقياس ثقة العملاء وكانت نسبة التشبع بين عامل الثقة وفقراته الخمسة، ذات دلالة إحصائية حيث كانت قيمة (T) لكل فقرة أكبر من (1.964) ومستوى الدلالة أعلى من (0.001) ونسبة التشبع عالية، وتتراوح بين (.97) للفقرة الثالثة و(.77) للفقرة الخامسة

وهذا يدل على صدق التقارب للمقياس، وقيمة متوسط التباين المستخلص تساوي (0.63) وهي أعلى من المعيار (0.50) والثبات المركب (0.87) أعلى من المعيار المعتمد (0.70).

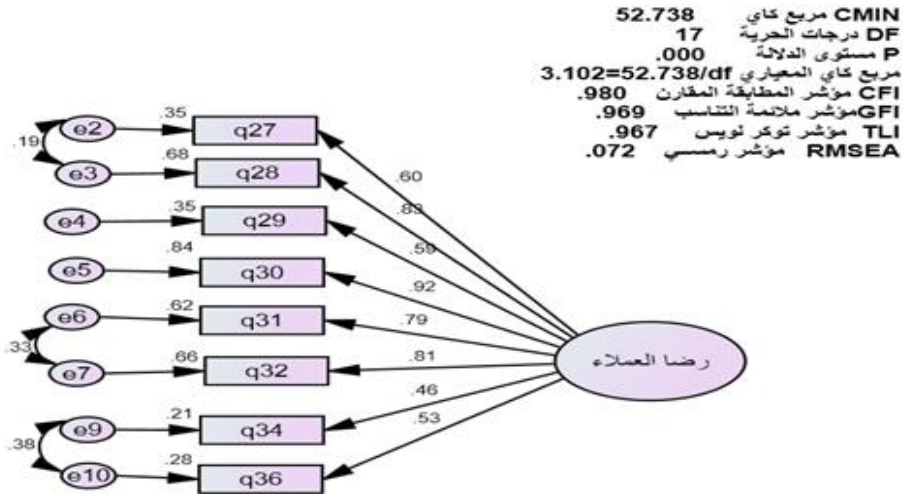
جدول (7) يبين التقديرات المعيارية لنموذج متغير ثقة العملاء

رقم ت	الفقرة	عامل كامن	Estimate	S.E	C.R.	P	Loading	SMC	AVE
			التقديرات الغير مقننة	الخطأ المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	التشبع	الارتباط التربيعي	التباين المستخلص
1	q64	F1	1.000	-	-	***	.74	.54	0.63
2	q63	F1	1.030	.059	17.3	***	.75	.56	
3	q62	F1	1.346	.074	15.5	***	.97	.95	
4	q16	F1	.971	.089	13.6	***	.72	.51	
5	q60	F1	1.008	.063	9.15	***	.77	.60	
			نسبة الثبات المركب أو الموثوقية						
			0.87						

التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع: رضا العملاء

في هذه الدراسة يمثل رضا العملاء المتغير التابع، وقد تم استخدام سبعة عشر فقرة لاستقصاء وبالنظر للتحليل المبدئي لمتغير رضا العملاء كمتغير كامن، يتبين أن أغلب الأسئلة حققت تشبع جيد للمتغيرات التابعة له وهي < من 0.30 وبالنظر إلى مؤشرات التطابق يظهر جلياً عدم إيفائها للشروط الإحصائية، حيث كانت قيم مؤشرات دون المعايير المطلوبة مثل مؤشر مربع كاي على درجة الحرية (15.81)، بالإضافة إلى مؤشر CFI (0.534) وهي تدل على عدم مطابقة النموذج المفترض للبيانات وفق ما جاءت به دراسة (Barbara,1996)، والتي يفترض أن تكون < من (0.90). أما مؤشر RMSEA فقد بلغ (0.190) والتي من المفترض أن يكون أقل من (0.080) وحسب دراسة (Kline,2011) هذه القيمة لا تزال مقبولة لأنها أقل من (0.1). وباستخدام مؤشرات التعديل حذفت بعض الفقرات، ومن أجل تحسين جودة النموذج تم حذف بعض الفقرات (e17، e16، e15، e14، e13، e12، e11، e8، e1)

الشكل (3) التحليل العاملي التوكيدي لرضا العملاء



من هنا تظهر أهمية التحليل العاملي التوكيدي في استبعاد الفقرات أو الأسئلة غير المنتمية للمتغير والتي تظهر تشعب ضعيف، ولا تظهر أي تحسن على قيم مؤشرات النموذج، ومن خلال النموذج المعدل ومخرجات نتائج التحليل، تدل هذه النتائج على أن النموذج يحقق مؤشرات التطابق. والشكل 3 يبين التحليل العاملي المعدل لمتغير رضا العملاء بعد عملية الحذف وربط الفقرات (e3-e2) (e7-e6) (e10-e9)، تم تحسين تلك المؤشرات وزيادة جودة بياناتها، أظهرت نتائج النموذج النهائي، أنها تتلاءم وتتناسب مع مؤشراتها، كما في الجدول (8).

جدول (8) يبين مؤشرات تعديل نموذج رضا العملاء

	χ^2	df	χ^2/DF	TLI	GFI	CFI	AGFI	RMSEA
نموذج قبل التعديل	927.6	119	7.795	.65	.851	.69	.809	.097
نموذج بعد التعديل	52.73	17	3.10	.97	.97	.98	.94	.072

وعليه فإن نتائج التحليل أثبتت أن جميع المكونات الأساسية ملائمة للتحليل العاملي التوكيدي التي دعمتها مؤشرات الجودة. (Hair et al,1998). وبالنظر إلى

الجدول أدناه نلاحظ أن قيم النسب الحرجة (t) لكل فقرة أكبر من 1.964 ومستوى الدلالة أقل من (0,05) وهو معنوي، مما يدل على أن فقرات المتغيرات ممثلة تماماً لمقياس رضا العملاء. وكانت نسبة التشبع أو الارتباط بين عامل الرضا وفقراته التسعة، ذات دلالة إحصائية ونسبة التشبع كانت عالية، تتراوح بين (0.92). للفقرة الرابعة و(0.46). للفقرة السابعة، وهي ممتازة، وهذا يدل على صدق التقارب للمقياس وتساوي قيمة متوسط التباين المستخلص 0.51 وهي أعلى من المعيار (0.50) وبلغت نسبة الثبات المركب أو الموثوقية المركبة (0.89) وأعلى من المعيار المعتمد (0.70). يتضح لنا أن الفقرات الثمانية كانت جيدة لتمثيل هذا البعد وتميز هذا العامل بأدلة صدق التقارب كأحد أنواع الصدق البنائي.

جدول (9) يبين التقديرات المعيارية لنموذج متغير رضا العملاء

رقم ت	عامل الفقرة	التقديرات الغير مقننة	الخطأ المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	التشبع	الارتباط التربيعي	التباين المستخلص
1	q27	F21	1.000			0.60	0.36	0.51
2	q28	F21	1.562	0.113	13.79	♦♦♦	0.69	
3	q29	F21	1.239	0.123	10.05	♦♦♦	0.35	
4	30q	F21	1.865	0.141	13.24	♦♦♦	0.85	
5	31q	F21	1.593	0.131	12.18	♦♦♦	0.62	
6	q32	F21	1.665	0.134	12.46	♦♦♦	0.66	
7	q34	F21	0.898	0.109	8.20	♦♦♦	0.21	
8	q36	F21	1.097	0.119	9.81	♦♦♦	0.28	
								0.89
نسبة الثبات المركب أو الموثوقية								

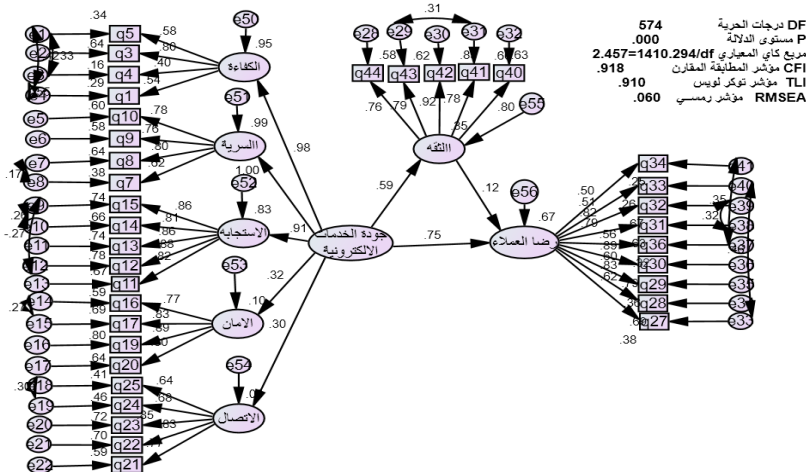
وقبل الانتقال إلى التحليل باستخدام المعادلة البنائية النموذجية يجب التحقق من الصدق القياسي لنموذج الدراسة كاملاً حسب دراسة (Hair et al., 2006)، حيث تم استخدام برنامج (AMOS.20) للتحقق من صدق النموذج القياسي لهذه الدراسة، ومدى مطابقته للواقع الميداني من خلال مؤشرات المطابقة الملائمة حيث يعكس هذا النموذج مقدار التباين بين كل متغيرين من المتغيرات الكامنة، وذلك بالربط بين تلك المتغيرات عن طريق أسهم متتالية ذات رأسين مع تحديد الأخطاء المعيارية لتلك المتغيرات، ويتم تقييم نموذج القياس عن طريق التحليل العاملي التوكيدي CFA.

CR في جدول التقديرات المعيارية أكبر من 1.964، حيث كانت أقل قيمة في كل الفقرات (4.517) وكانت قيمة P تساوي صفر (***) أي أنها ذات دالة إحصائية تدل على صدق مؤشرات النموذج.

4.3.5 نموذج البناء المتكامل للدراسة

يختلف النموذج البنائي عن النموذج القياسي، ففي النموذج البنائي تم تحديد المتغيرات المستقلة وتتمثل في المتغير المستقل والتابع والوسيط، فبعد إجراء اختبار جودة النموذج القياسي والتي دلت على قدرة النموذج المفترض على تحليل ودراسة تأثير العلاقة بين المتغيرات وتحديدها، تم استخدام النماذج الهيكلية لهذه الدراسة لقياس وتقييم العلاقات بين متغيرات الدراسة الكامنة واستناداً للنظرية المستخدمة في الدراسة والتي تم دعمها بنتائج التحليل العاملي التوكيدي. وبالنظر إلي الشكل (6) يتضح لنا أنه تم تحقيق المعايير المطلوبة لقبول النموذج، حيث بلغ مؤشر كأي المعياري (2.452) وهو > من (3) ومؤشر المطابقة المقارن (91). بينما وصل مؤشر توكر (91). في حين كان مؤشر جدر متوسط خطأ التقريب (060). وهي أقل من (080). وهي ممتازة حسب ما وصى به (تيغزة، 2011 و Byrne، 2010).

شكل (6) النموذج البنائي لمتغيرات الدراسة



تحليل واختبار فرضيات الدراسة

يتمثل الهدف الأول Ha1 - للدراسة في التحقق من وجود تأثير لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في المصرف التجاري، أشارت نتائج الفرضية الأولى إلى وجود علاقة ذات تأثير مباشر بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضا العملاء، وأكدت نتائج التحليل، أن هذه الفرضية ذات دلالة معنوية وبالنظر إلى نتائج نموذج أموس المتكامل، كان تأثير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء 0.75، بمعنى أن 0.75% من رضا العملاء، عبارة عن جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية المقدمة، وتعتبر هذه النسبة ليست مرتفعة، وهذه النتيجة تعكس النموذج النظري في الدراسة حسب ما أوصى به: (Cohen,2002). وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة: (Elbakoush,2015) التي توصلت إلى أن جودة الخدمة الإلكترونية والثقة؛ لها علاقة تأثير على رضا العملاء، ويجب على صانعي السياسات وضع الخطط المناسبة التي تكفل عدم التبديل إلى المنافسين، من خلال سياسة مكتوبة واضحة لتوجيه أنشطة المصارف، ويدعم ذلك؛ نظرية العلاقات التسويقية، فمن مسلمات هذه النظرية أن نجاح العلاقة بين المنظمة والعملاء يأتي من خلال التعاون بينهما، وتغليب مصلحة الطرفين المستقبلية في استمرار العلاقة على المصلحة الآنية في وقت قصير، (Morgan & Hut,1994). وقد بينت نتائج الدراسات السابقة في البيئة الليبية؛ أن هناك العديد من المشاكل والصعوبات التي تواجه المصارف الليبية، في حين أشار (حلوز، 2012)؛ إلى العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية ورضا العملاء، تختلف حسب جنس العميل ودخله وسنوات تعامله مع المصرف التي أشارت إلى وجود أثر إيجابي لجودة الخدمة على رضا العملاء في المصرف التجاري فرع غريان، في حين اختلفت مع دراسة (Loureiro,2008) على أهمية الثقة كوسيط بين رضا العملاء وولائهم وأظهرت دراسة: أن الثقة لها أثر إيجابي على الرضا.

الهدف الثاني Ha2 - قياس وتحليل الأثر الغير المباشر بين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية ورضا العملاء من خلال ثقة العملاء - كمتغير وسيط، - دلت نتائج الفرضية على وجود علاقة ذات تأثير غير مباشر، حيث كانت ذات دلالة إحصائية، وكانت قيمة التأثير الغير مباشر يساوي 0.070، وهي نسبة حاصل ضرب قيمة معامل التقديرات المقننة للعلاقة بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وثقة العملاء (59). وقيمة معامل المسار بين الثقة ورضا العملاء (12).

وعند دراسة العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية والثقة ورضا العملاء، أظهرت نتائج الدراسة وجود آثار إيجابية، تتفق هذه النتيجة مع دراسة: (Ghane, et al, 2011) التي أثبتت وجود أثر قوي ومباشر بين جودة الخدمات الإلكترونية وثقة العملاء على رضا العملاء، واختلفت معها في تأثير المتغيرات الغير مباشرة التي كانت أقل أهمية، وبينت دراسة: (Kundu & Datta, 2015) وجود أثر إيجابي بين جودة الخدمة ورضا العملاء، من خلال الثقة كمتغير وسيط، بينما أكدت دراسة: (Loureiro, 2008) أن الثقة لها أثر إيجابي على الرضا. واتفقت مع دراسة (Irwan. et al, 2013)؛ التي توصلت إلى أنه هناك أثر قوي بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضا العملاء، وفي السياق نفسه أشارت عدة دراسات للعلاقة بين جودة الخدمة والعناصر المرافقة لها ورضا العملاء في وجود متغيرات وسيطة مختلفة، مثل دراسة كل من: (Ismail and Francis, 2009) و (Raza et al, 2012) و (David et al, 2013)، التي أكدت على أن العميل الراضي؛ يميل إلى إعادة تكرار شراء الخدمة التي حققت له الرضا.

وفي ضوء ما تقدم من نتائج يمكن تقديم التوصيات التالية:

النتائج التي توصلنا إليها تدعم نظرية تسويق العلاقات هي فلسفة تسويقية تركز على الحفاظ على علاقات طويلة الأمد مع قائمة العملاء الحاليين ودعم الثقة بينهم وبين المصرف.

ومن هنا وجب تلخيص التوصيات بالاتي

- ضرورة اهتمام المصارف الليبية بجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء واستخدام أبعاد هذه الجودة كمدخل لكسب رضاهم، وثقتهم،
- دراسة سلوك العميل بشكل دوري لمعرفة احتياجاته و تفضيلاته للخدمات التي يقدمها المصرف
- يجب على أصحاب القرار و السياسات وضع الخطط المناسبة التي تكفل عدم التبديل إلى المنافسين، من خلال استراتيجيات مكتوبة واضحة لتنظيم أنشطة المصارف .
- خلق جسر تواصل بين العملاء ومركز خدمات العملاء بالمصرف لتقليل من الأخطاء الناجمة عن الخصم . والعمل على تحسين تصميم جودة البرامج إلكترونية لتكون سهلة الاستخدام لنيل رضا العملاء.

- ضرورة الاهتمام بثقة العملاء كونها أحد العوامل الرئيسية التي تسهم في مضاعفة إحساس بالرضا العملاء بالاطمئنان و الثقة نحو استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من المصرف لتعزيز رضا العملاء. من ناحية أخرى بخصوص المقترحات للدراسات المستقبلية في البيئة الليبية لدراسة الجودة الخدمات الإلكترونية التي أصبح الشغل الشاغل للمصارف بعد الأزمات الاقتصادية والصحية، فإن الباحثان توصيان بأنه يمكن إجراء الدراسات المستقبلية ذات العلاقة بالموضوع والتعمق في دراسة كل الاتجاهات المتعلقة بسلوك المستهلك على مدى تغير متغير الثقة متغير مستقل بدل أن يكون وسيط والتركيز علي خصائص الموقع للعلاقة بين المصرف ورضا العملاء. وفي الختام، يمكن إن تقوم الدراسات المستقبلية لضمان تعزيز الثقة ربطها بأخلاقيات المهنة لموظفي المصارف لكسب رضا العملاء.

المراجع

- إسماعيل، شاكر تركي 2010 التسويق المصرفي الإلكتروني والميزة التنافسية للمصارف الأردنية، دراسة ميدانية على البنوك الأردنية"، مجلة علوم إنسانية.
- الباهي، 2016 أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان - الأردن.
- الردايدة، رمزي طلال حسن. (2011). (أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف و الزبائن : دراسة مقارنة على عينة من زبائن المصارف الأردنية و المصارف الأجنبية في مدينة عمان). أطروحة ماجستير). جامعة الشرق الأوسط، الأردن. متوفره <https://search.emarefa.net/detail/BIM-694582>
- القرشي، ظاهر (2017) تأثير جودة الخدمات المصرفية على رضا عملاء البنوك الإسلامية في الأردن، المجلة العالمية للتسويق الإسلامي، م(6) ع(3)، لندن.
- المهدي، ياسر فتحي الهنداوي. (2007) منهجية النمذجة بالمعادلة البنائية وتطبيقاتها في بحوث الإدارة التعليمية مجلة التربية والتنمية 9-41.
- بريش. عبد القادر (2015) جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك مجلة اقتصاديات شمال افريقيا. 3 (2). 2513-27.
- تغيزة أحمد أبوزيان. 2012. التحليل العملي الاستكشافي والتوكيدي مفاهيمهما ومنهجيتها : دار الميسرة للنشر والتوزيع. عمان.
- تقرير مصرف المركزي. إدارة البحوث والإحصاءات تطور أهم البيانات والمؤشرات المالية للمصارف التجارية ، حتي الربع الثاني (2016)
- حلوز، فاطمة، والضمور، هاني (2012) اثر جودة الخدمة المصرفية في ولاء الزبائن للبنوك الاردنيه دراسات العلوم الادارية ،30(1). 64-47.
- شبل ، احمد يحي (2019) استراتيجيات تحسين جودة الخدمات المصرفية لكسب رضا العملاء (دراسة حالة مصرف الجمهورية ليبيا رساله ماجستير منشورة . جامعة مولانا مالك ابراهيم الاسلامية الحكوميه متوفره على <http://etheses.uin-malang.ac.id/13094/1/17710035.pdf>

زلطوم، محمد مصباح وأنقيطة، فتحي أحمد. 2015. قياس جودة الخدمات في المصارف التجارية الليبية: دراسة ميدانية مقارنة بين المصارف التجارية العامة والخاصة . مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، مج. 2، ع. 1، ص ص. 6-36.

<https://search.emarefa.net/detail/BIM-777950>

عبد الله . حمزه النوري (2015) إمكانية العمل بوسائل الدفع الإلكترونية وآثارها المتوقعة على السياسة النقدية. رساله ماجستير منشورة جامعة طرابلس .متوفرة على <http://oa.uot.edu.ly/handle/123456789/726?locale-attribute=en>

Anuradha, P., & Thiruchelvam, C. (2021). Impact On Customer Satisfaction Of E-Banking Services In Public Sector Banks With Special Reference To Kanchipuram District. *Turkish Journal of Physiotherapy and Rehabilitation*, 32, (2.)

Akinci, S., Atilgan-Inan, E. & Aksoy, S.(2010). Re-assessment of E-S-Qual and E-RecS-Qual in a pure service setting. *Journal of Business Research*, 63 (3), 232 –240

AL-hawari, M. &Ward, T(2006). The Effect of Automated Service Quality on customer Satisfaction. *Marketing Intelligenceand Planning*. 24,(2), 127-147.

Al-naser, F., Ghani, M., & Rahi, S. (2018). Service quality in Islamic banks The role of PAKSERVmodel, customer satisfaction and customer loyalty. *Accounting*, 4(2), 63-72.

Ahamid, L.; Zade, H.; & Karimi, O., (2015).Review the influence of E-Banking Service Quality on Cosomer's Commitment (Case Study: Persian Bank, Tehran Branches)", *AULA ORIENTALIS*, (1), 360-369.

Agrawal, V.; Tripathi, V.; & Seth, N (2014), "A Conceptual Framework on Review of E-Service Quality in Banking Industry", *World Academy of Science, Engineering and Technology International, Journal of Social, Education, Economics and Management Engineering*, 8(12), 3727-3731.

Barbara G. Tabachnick & Linda S. Fidell(1996) .Using Multivariate tatistic". Third Edition, USA, Harper Collins College Publishers.

Buckly,J, (2003). E-service and Public Sector. *Managing service quality*. 13 (6)62-453 .

- Butt, I., Naveed, A., Ahmad, S., & Ahmad, N .(2020). Banking sector performance, profitability, and efficiency: a citation-based systematic literature review. *Journal of Economic Surveys*, 34(1), 185-218.
- Byrne, (1998) Byrne, B. M.(2010).Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming Second Edition, *Taylor and Francis Group*, LLC.
- Chu, Sh., Yao-Bin, L., (2009). The effect of online-to-mobile trust transfer and previous satisfaction on the foundation of mobile banking initial trust. *Eight international conferences on Mobile Business*, 1-6.
- Chiu, L, J., Mansumittrchai, S& Chiu,c(2016) Priv acy, security, infrastructure and cost issues in internet banking in the Philippines: initial trust formation, *International Journal of Financial Services Management* 8(3): 240 DOI: 10.1504/IJFSM.2016.10000998.
- Cohen, Y. W. M. A., & ZHENG, Y. S. (2002). Differentiating customer service on the basis of delivery. *IIE Transactions*, 34, 979-989.
- Costello, A. B., & Osborne, J. (2005). Best practices in exploratory factor analysis: Four recommendations for getting the most from your analysis. *Practical assessment, research, and evaluation*, 10(1), 7.
- Cole, T., & Turner, M. A. (1993). Manifestations of gastrointestinal disease on chest radiographs. *Radiographics*, 13(5), 1013-1034.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a re-examination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68.
- David Mc A, B. (2013). Service quality and customer satisfaction in the airline industry: A comparison between legacy airlines and low-cost airlines. *American Journal of Tourism Research*, 2(1), 67-77.
- George A. M., & Irini Moustaki, Latent,(2002).Variable and Latent Structure Models” , USA *Lawrence Erlbaum Association*, Inc
- Ghane, S. O. H. E. I. L. A., Fathian, M., & Gholamian, M. R. (2011). Full relationship among e-satisfaction, e-trust, e-service quality, and e-loyalty: The case of Iran e-banking. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 33(1), 1-6
- Ghali .Z. (2021) Motives of customers’ e-loyalty towards e-banking services: a study in Saudi Arabia, *Journal of Decision Systems*, 30:2-3, 172-193, DOI: 10.1080/12460125.2020.1870063.
- Gustafsson, Anders; Johnson, Michael D.; Roos, Inger(2005). The effects of customer satisfaction, relationship commitment dimensions, and

- triggers on customer retention. *Journal of Marketing*, 2005, 69.4: 210-21.
- Elbakoush, A. Y. (2015). The influence of service quality, corporate image, trust and satisfaction on customer loyalty: Evidence from banking industry in Libya (Doctoral dissertation, Universiti Utara Malaysia). Available at <https://core.ac.uk/download/pdf/268140274.pdf>
- Ismail, A., Abdullah, M. M., & Francis, S. K. (2009). Exploring the relationships among service quality features, perceived value and customer satisfaction. *Journal of industrial Engineering and Management*, 2(1), 230- 250.
- Irwan, A. L. Urmilasari, E., & Rusli, A. M., (2013). Analisis pelayanan perizinan di badan perizinan terpadu dan penanaman modal Kota Makassar. Hasanuddin University. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*,. 6(1), 49-60.
- Hussain ,Z., Hammad,M.,& Talpur,F.S (2017) E- Banking Challenges in Pakistan: An Empirical Study, *Journal of Computer and Communications* 5(2):1-6. DOI: 10.4236/jcc.2017.52001, License, CC BY 4.0
- Miah, Md. Rahimullah, (2013)."A Framework on Internet Banking Services for the Rationalized Generations", *Asian Business Review*,3(6), 71-77.
- Hair, J.F., Jr., Anderson, R.E., Tatham, R.L. & Black,W.C. (1998) .Multivariate Data Analysis with readings (fifth Edition) . Englewood Cliffs, NJ: prentce Hall.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. & Tatham, R. L.(2006). Multivariate Data Analysis (6 ed.): Prentice Hall.
- Hoyle, R.H. (1995). Structural equation modeling: Concepts, issues and applications. New York Sage Publications.
- James Lattin,J., Douglas, C.,& Paul,E.G, (2003), Analyzing Multivariate Data, Brooks/Cole, *Canada Thomson Learning, Inc.*
- Kaabachi, S., Ben Mrad, S. & Fiedler, A. (2020) .The moderating effect of e-bank structure on French consumers' trust", *International Journal of Bank Marketing*,. 38.(2), 501-528
. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2019-0119>
- Kline, R. B. 2011. Principles and practice of structural equation modeling (2nded.). New York:Guilford Pres.

- Kotler, P.(2000). Marketing Management. 11th ed., *Prentice -Hall*, New Jersey.
- Kundu, S., & Datta, S. K. (2015). Impact of trust on the relationship of e-service quality and customer satisfaction. *EuroMed Journal of Business.* , 10 (1), 21-46 <https://doi.org/10.1108/EMJB-10-2013-0053>
- Lee P, S., & Sedigheh, M, (2015) The Dimension of Service Quality and its Impact on Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty: A Case of Malaysian Banks (December 12, 2015). *Asian Journal of Business and Accounting* 8(2),Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2762052>.
- Loureiro, S. M. C., & González, F. J. M. (2008). The importance of quality, satisfaction, trust, and image in relation to rural tourist loyalty. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 25(2), 117-136.
- Hammoud, J., Bizri, R. M., & El Baba, I. (2018). The impact of e-banking service quality on customer satisfaction: Evidence from the Lebanese banking sector. *SAGE Open*, 8(3), 2158244018790633.
- Madjid, R. (2013). Customer trust as relationship mediation between customer satisfaction and loyalty at Bank Rakyat Indonesia (BRI) Southeast Sulawesi. *The international journal of Engineering and science (IJES)*, 2(5), 48-60.
- MacCallum, R. C., & Austin, J. T. (2000). Applications of structural equation modeling in psychological research. *Annual Review of Psychology*, 51, 201-226.
- Mandal,P.& Bhattacharya,S.(2013).“Customer Satisfaction in Indian Retail Banking: A Grounded Theory Approach”.*The Qualitative Report*, 18(56) 1-21.
- Miah, Md. R, (2013). A Framework on Internet Banking Services for the Rationalized Generations, *Asian Business Review*,3(6), 71-77.
- Morgan, R. and Hunt, S. (1994). The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58, 20-38.
- Ndubisi, N. O., & Wah, C. K. (2005). Factorial and discriminant analyses of the underpinnings of relationship marketing and customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 23(7), 542-557.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*,49(4), 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988) SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64(1). 1440.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Understanding customer expectations of service. *Sloan management review*, 32(3), 39-48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL-A multiple item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-33.
- Raza, M. A., Siddiquei, A. N., Awan, H. M., & Bukhari, K. (2012). Relationship between service quality, perceived value, satisfaction and revisit intention in hotel industry. *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*, 4(8), 788-805.
- Ribbink, D., Liljander, A. C. R. V. V., & Streukens, S. (2004). Comfort your online customer: quality, trust and loyalty on the internet . *Managing Service Quality*, 14(6), 446 -456.
- Singh, R., Gautam, N., Mishra, A., & Gupta, R. (2011). Heavy metals and living systems: An overview. *Indian journal of pharmacology*, 43(3), 246.
- Sarwar, M. Z., Abbasi, K. S., & Pervaiz, S. (2012). The effect of customer trust on customer loyalty and customer retention: A moderating role of cause related marketing. *Global Journal of management and business research*, 12(6).
- Tharanikaran, V., Sritharan, S., & Thusyanthy, V. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in the Electronic Banking. **International Journal of Business and Management**, 12(4), 67-83.
- Tabrizi, J. S., O'Rourke, P. K., Wilson, A. J., & Coyne, E. T. (2008). Service quality for Type 2 diabetes in Australia: the patient perspective. *Diabetic medicine*, 25(5), 612-617.
- Utami, S., (2015). The influence of customers' trust on customer loyalty, *International Journal Of Economics, Commerce And Management*, 3(7), 642, 643.
- Yousafzai, S. Y., Pallister, J. G., & Foxall, G. R. (2003). A proposed model of e-trust for electronic banking. *Technovation*, 23, 847-860.

مسيرة المرأة السعودية نحو التمكين الشامل

Pathway toward Inclusive Empowerment of Saudi Women

د. رجاء بنت طه محمد القحطاني

Dr. Rajaa Taha Muhammad Alqahtani

أستاذ مساعد بعلم الاجتماع بجامعة الملك عبدالعزيز

Assistant Professor in Sociology

جامعة الملك عبدالعزيز بجدة

King Abdulaziz University

Department of Sociology and Social Work

المستخلص:

تطور تمكين المرأة خلال المراحل المختلفة للمجتمع السعودي، وتسعى الدراسة للكشف عن التطور التاريخي للعناصر الثلاثة لنظرية تمكين المرأة: الموارد، الفعالية، والإنجاز. اعتمدت هذه الدراسة الكيفية على المنهج التاريخي ومصادره من دراسات تاريخية واجتماعية لتتبع تطور مفهوم التمكين والعوامل الاجتماعية والسياسية والاقتصادية التي شكلت تمكين المرأة بكل مرحلة تاريخية، والتعرف على موارد تمكين المرأة ومدى فعاليتها على أرض الواقع بكل مرحلة، كما تستعرض الدراسة منجزات تمكين المرأة السعودية خلال تاريخ الدولة السعودية. وتوصلت الدراسة لتقسيم تطور تمكين المرأة لخمس مراحل: الأولى مرحلة التمكين الأسري بالنصف الأول من القرن العشرين حيث تقتصر موارد التمكين على مهارات الأعمال المنزلية والمشاركة الأعمال المرتبطة بالنشاط الاقتصادي للأسرة وإنجاب الذكور والمنجزات تنحصر بتحقيق المكانة الاجتماعية داخل نطاق الأسرة الممتدة والمجتمع المحلي. وتمثل المرحلة الثانية مولد التمكين المجتمعي الذي جسده فتح مدارس الفتيات والعمل كمعلمات. أما المرحلة الثالثة فتتمثل التعارض بين استمرارية موارد التمكين في مجالي التعليم والعمل مع القيود الاجتماعية على فعالية هذه الموارد. وتمثل المرحلة الرابعة التي تبدأ عام 2000 مع مصادقة المملكة على اتفاقية "عدم التمييز ضد المرأة" تضافر الجهود العالمية والمحلية لتمكين المرأة، أما المرحلة الرابعة والتي تبدأ مع بداية عهد الملك سلمان 2015 وتمثل التمكين الشامل للمرأة بجميع المجالات وتحقيق المواطنة الكاملة.

الكلمات المفتاحية: علم اجتماع المرأة، عمل المرأة، تعليم الفتيات، قيادة المرأة، الولاية، قوانين الأحوال الشخصية.

Pathway toward Comprehensive Empowerment of Saudi Women

Abstract:

Women's empowerment has developed through different historical stages of the Saudi Kingdom. This study seeks to reveal the historical development of empowerment resources, achievements, and agency as the three dimensions of Women Empowerment Theory. This qualitative study relied on the historical method and its sources from historical and social studies to track the development of the concept of empowerment and the social, political and economic factors that formed the empowerment of women in each historical stage, and to identify the resources of women's empowerment and their efficiency on the ground at each stage, the study also reviews the achievements of Saudi women's empowerment throughout the history of the Saudi state. The study determined the division of the development of women's empowerment into five stages: The first stage is the family empowerment stage in the first half of the twentieth century, where the empowerment resources are limited to the skills of domestic work and participation in work related to the economic activity of the family and the birth of males, and the achievements were limited to achieving social status within the extended family and the local community. The second stage represents the birth of community empowerment embodied in the opening of girls' schools and work chances as teachers. The third stage represents the conflict between the continuity of empowerment resources in the fields of education and work, with social constraints on the efficiency of these resources. The fourth stage, which begins in the year 2000 with the Kingdom's approval of the Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women, represents the association of global and local efforts to empower women. As for the fourth stage, which begins with the beginning of the reign of King Salman in 2015, it represents the comprehensive empowerment of women within all fields, and attaining full citizenship.

Key Words: Sociology of Women, Women Work, Women Education, Women Driving, Guardianship law, Family law.

مشكلة الدراسة :

يعيش المجتمع السعودي تغيراً اجتماعياً وثقافياً متسارعاً تقوده "رؤية 2030" الخطة التنموية الشاملة والطموحة برعاية خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز وولي عهده صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان. وتضمنت الرؤية قرارات وبرامج ومبادرات مدت المرأة بموارد التمكين في المجالات المختلفة. كما أزالته قرارات التمكين معوقات حدث إنجازاتها سابقاً فانتقلت نساء السعودية بذلك من "قاصرات للأبد" كما أطلق عليهن تقرير Human Rights Watch (2008) إلى مواطنات كاملات الأهلية بموارد للتمكين الشامل. تهدف هذه الدراسة لعرض التطور التاريخي للتمكين الاجتماعي والاقتصادي والسياسي للمرأة السعودية عبر المراحل المختلفة، والتعرف على محطاته الرئيسية، وأشكاله ومنجزاته بكل مرحلة. وذلك في ضوء نظرية التمكين وأبعادها الثلاثة للتمكين والتي تشمل موارد التمكين، فعالية موارد التمكين، ثم الإنجازات. وتسترشد الدراسة بالتحليل التاريخي الاجتماعي للدراسات السابقة والمصادر المختلفة لتتبع تطور تمكين المرأة بالمجتمع السعودي.

أهداف الدراسة :

الهدف الرئيسي: الكشف عن تطور تمكين المرأة في المجتمع السعودي عبر مراحله التاريخية المختلفة.

ويتضمن التساؤلات التالية :

1. ما المراحل التي مر بها تمكين المرأة عبر المراحل المختلفة من عمر الدولة السعودية؟
2. ما أشكال التمكين التي تحققت للمرأة السعودية بكل مرحلة تاريخية؟
3. ما أبرز موارد التمكين التي أدت لتمكين المرأة السعودية بكل مرحلة تاريخية؟
4. ما مدى فعالية موارد التمكين بكل مرحلة من مراحل تمكين المرأة السعودية؟
5. ماهي منجزات تمكين المرأة بكل مرحلة تاريخية من مراحل تمكين المرأة السعودية؟

مفاهيم الدراسة :

التمكين: Empowerment

التمكين لغةً من مكن، "مَكَّنْ له في الشيء: جعل له عليه سلطاناً وقدرة" (معجم اللغة العربية المعاصر، ٢٠٢٢). ويشير فعل "مكن" الشيء أي قواه و متنه ورسخه. و

استمكن من الامر أي قدر عليه (محيط المحيط، 1998: 859). ووفقاً لقاموس Webster's إن الفعل Empower يعني إعطاء القوة القانونية او السلطة الرسمية، و ment تعني نتاج عملية التقوية أو التمكين.

ويعرف مونيك (Monique 1997:133) التمكين بأنه "منح الإنسان قدراً أكبر من الاعتماد على الذات وتلبية احتياجاته الاستراتيجية المرتبطة بالتغيرات التي تؤثر على حياته وتهدف إلى إحداث تغيير في وضعه في كافة مجالات الحياة والمشاركة في قضايا تنمية المجتمع". وعرفت نائلة كبير (Kabeer, 2009:7) تمكين المرأة بأنه "عمليات التغيير التي يمكن للنساء بها توسيع قدرتهن على اتخاذ القرار في الخيارات الاستراتيجية المتعلقة بحياتهن، والمساهمة بالتساوي مع الرجال في التغيير المرغوب في المجتمع الذي يعشن فيه".

نظرية التمكين:

تمكين المرأة والمساواة بين الجنسين هو الهدف الثالث من الأهداف الإنمائية للألفية الثالثة (2000) والتي صادقت عليها المملكة العربية السعودية عام 2000. كما صادقت في نفس العام على وثيقة "عدم التمييز ضد المرأة" مع التحفظ على كل ما يتعارض مع تعاليم الشريعة الإسلامية. وتشكل هذه الوثيقتين مرحلة جديدة لحقوق المرأة وتمكينها عالمياً. فرغم ظهور مفهوم التمكين منذ الثمانينات في مجال الدراسات التنموية الاجتماعية إلا أن الباحثات بمجال التنمية¹ في الدول النامية توسعن في تطبيق هذا المفهوم في دراساتهم. وتختلف النظرة للتمكين فبينما يراه البعض هدف في حد ذاته، يراه آخرون على أنه عملية ويراه فريق ثالث استراتيجية Lewis and Mills (2003). وقد أشار فرج (2007) إلى أن التمكين هو تغيير لهياكل القوة السياسية والاجتماعية والاقتصادية التي يعيش فيها الأفراد بما يتضمنه ذلك من ضرورة توافر ثقة الفرد بنفسه وبقدراته وإمكانياته ومن استعداده النفسي للاختيار بين البدائل المختلفة. ومن خلال رؤية تنموية يرى السروجي (2009: 208) أن أبرز خصائص التمكين هي ارتباط التمكين بالقدرات والإمكانيات، وبالحرية والإبداع. كما تتفق رؤية السروجي حول التمكين مع أهداف رؤية 2030 حيث يرى أن التمكين هدف من أهداف الرعاية ومقابلة الاحتياجات الاغسانية الأساسية. وفي نفس الوقت يرتبط بجودة

¹ يطلق عليهن الغرب "نسويات العالم الثالث" ويرفضن هذا المسمى الفوقي ويستخدمن مسمى "نسويات ما بعد الاستعمار". متأثرات بمفاهيم التنمية ونظرية ما بعد الاستعمار.

الحياة وتحقيق الأهداف المجتمعية للتنمية. أما دراسات المرأة فهي تعني بتمكين المرأة القدرة على المشاركة الفعالة في صنع القرارات السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية التي تنعكس على حياتها اليومية و على المجتمع ككل (Malhotra, 2002). وترى كبير (443-445: 1999) أن كل شكل من أشكال التمكين يتضمن ثلاثة أبعاد Aspects of Empowerment يتحقق بها تمكين المرأة: الموارد، الفعالية، والإنجاز. وتتضمن الموارد Resources الجوانب البشرية والاجتماعية و المالية. وتنقسم لموارد محتملة و موارد محققة. أما الفاعلية Agency فهي القدرة على اتخاذ القرار، ويشير جانبها الإيجابي إلى قدرة الشخص اتخاذ قراره بنفسه، ويشير جانبها السلبي لهيمنة أعراف أو أشخاص يعيقون قدرة المرأة على لاتخاذ القرار بحرية والوصول لموارد التمكين المتاحة. أما البعد الثالث فهو الإنجازات Achievements ولا يمكن تحقيقه دون تحقيق البعدين السابقين بنجاح. كما وضحت كبيران أبرز مجالات التمكين رئيسية هي: التمكين الاجتماعي ويشمل التمكين الصحي والتمكين التعليمي. و الثاني هو التمكين الاقتصادي ويشمل إتاحة فرص العمل بالإضافة إلى القدرة على امتلاك الدخل و التصرف فيه. و المجال الثالث هو التمكين السياسي. وترى كانديوتي (Kandiyoti, 1999) أن الاتفاقيات الدولية استراتيجية تعزز التمكين، خاصة في الدول النامية، حيث ازداد بالعودة دور المنظمات العالمية وتأثيرها. ورى هشام شرابي (1988) أن التحديث بكثير من المجتمعات العربية لم يقضي على الأعراف الذكورية التي تواجه المرأة وتحد من دورها بل في كثير من الحالات تم تحويل هذا الأعراف إلى قوانين وأطلق على هذه الحالة "Neo-Patriarchy". وناقشت كانديوتي (Kandiyoti, 1988) استراتيجيتين تتبعهما النساء في مواجهة هذه الأعراف الذكورية هما المقاومة او التفاوض. وتوظف كلاً من الدراسات التنموية ودراسات المرأة المفاهيم السابقة للحد من معوقات التنمية وتحقيق جودة الحياة للمجتمع ككل.

الدراسات السابقة :

في هذه الدراسة المعتمدة على المنهج التاريخي تتداخل الدراسات ما بين كونها أداة البحث ومصدر البيانات الرئيسي وبين ضرورة الاستشهاد بدراسات سابقة. لذا سأعرض هذه الدراسات بشكل موجز للدراسات التي تناولت المرأة السعودية ويمكن تصنيفها تحت خمس محاور: دراسات تاريخية. دراسات اجتماعية عامة ودراسات حول تعليم المرأة. دراسات حول عمل المرأة و المحور الخامس وهو الأحداث يتناول تمكين المرأة.

تندر الدراسات التاريخية المختصة بالحياة الاجتماعية وتاريخ المرأة بشكل خاص فكما يقال " "Women are hidden from history" ولكن يمكن أن نستقي بعض المعلومات من كتب الرحالة والمؤرخين. كما في كتاب جون فيلبي (1955) والذي تطرق فيهما في بعض المواضع لدور المرأة البدوية ومشاركاتها في النشاط الاقتصادي للقبيلة. وفي دراسته عن مرتفعات عسير (1952) أشار لتعجبه من تميز شخصية نساء المنطقة المنطلقة والاجتماعية ومشاركتهم في الحياة الاقتصادية، والاجتماعية. ويتفق ما ذكره مع أوائل الدراسات الاجتماعية التي تضمنت بعض الإشارات لدور المرأة في البادية مثل دراسة العبادي (Al-Abbadi,1981) والبعادي (Albaadi,1982) وكذلك دراسة التركي (1986) عن مدينة عنيزة. أما المرأة الريفية فقد أشارت شكري دراسات الغامدي (1988) وشكري (1985) لدور المرأة في منطقة الباحة ودورها في العمل الزراعي والذي تتفق معه دراسة القحطاني عن منطق عسير (2012) ودراسة التركي (2001) حول نساء عنيزة. أما المرأة الحضرية فقد تناولتها دراسات العيدان (1985) والتي شملت ثلاثة الأجيال بمدينة الرياض. ودراسة التركي (1977, 1986) حول دور نساء طبقة التجار في مدينة جدة وتمكينهن الأسري.

ونال تعليم المرأة بصفته المورد الأول والأساسي لتمكين المرأة وتحول ادورها اهتماماً بالغاً من الباحثين. وتستعرض بعض الدراسات التطور الكمي لتعليم المرأة كما في دراسة خياط (1980) ودراسة الدخيل (2000) كما تناولت الميزر (2017) التطور الكمي لكل من تعليم وعمل المرأة في تناولها لتطور تمكين المرأة السعودية. وتناولت الحسيني دور القيادات النسائية في قطاع التعليم (1988). بينما تناولت القرشي (1988) دور الأسرة في التحصيل الدراسي لطالبات التعليم العالي.

كما ركزت بعض الدراسات على التغيير في دور المرأة المتعلمة كما في دراسة العرابي (1982)، أو مشكلات المرأة العاملة كدراسة حلواني (1987). وقدمت القحطاني (1995) تحليلاً اجتماعياً لمدى مشاركة خريجات التعليم العالي في سوق العمل خلال خطط التنمية الخمس الأولى وبدايات ظاهرة البطالة النسائية. كما تناولت دراسة القحطاني (2012) أشكال العمل المختلفة سواء غير المدفوع كالعامل المنزلي والعمل الزراعي او العمل المدفوع بدء بالاعمال التقليدية ثم الأعمال الحديثة بالمجالات المختلفة مع تاثيرات هذه الاعمال

على التمكين والهوية. وأستعرضت دراسة الشهري (2018) مجالات العمل الحديثة وبشكل خاص بالمراكز التجارية الحديثة ودوره في تمكين المرأة.

كما أن هناك دراسات أستعرضت تطور دور المرأة السعودية كدراسة المنجد (1997) ودراسات الحديثة تناولت مفهوم تمكين المرأة بشكل عام كدراسة الميزر (2017). وتخصص بعضها في أحد مجالات التمكين كما في دراسة القريني (2021) حول العوامل الاجتماعية لتمكين عضوات مجلس الشورى. بينما ربطت السريحي (2019) بين دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز التمكين السياسي لعضوات المجالس البلدية وربطت مليحة القحطاني (2021) بين التمكين السياسي والتمكين الأكاديمي ودوره في تحقيق بقية أشكال التمكين. وربطت دراسة رجاء القحطاني (2019) بين فن القط وتمكين المرأة ما بين الماضي والحاضر.

منهجية الدراسة :

يشير عرابي (2007) إلى أن كل رواد علم الاجتماع هم مؤرخون أمثال كارل ماركس وماكس فيبر وإميل دور كايم الذين استقرأو نظرياتهم الاجتماعية من قرائاتهم وتحليلهم الاجتماعي للتاريخ. ونضيف لهم المؤسس الأول لعلم الاجتماع العلامة عبدالرحمن ابن خلدون الذي أسس علم العمران البشري للوصول للسن الاجتماعية التي تفسر واقعات العمران البشري "الظواهر الاجتماعية" و استقرأ من دراساته التاريخية العديد من السنن و أبرزها قانون تطور مراحل الدولة. كما أسس تشارلز رايت ميلز مفهومه "الخيال السيسولوجي" من رؤيته للعلاقة الوثيقة بين التاريخ والواقع الاجتماعي والفردى. و في هذه الدراسة الكيفية نسترشد بالمنهج التاريخي التحليلي بالاعتماد على المصادر التالية كأدوات بحثية وهي: الدراسات التاريخية، الإحصائيات، الدراسات الاجتماعية، الاخبار المعاصرة، تقارير المنظمات الدولية، المواثيق الدولية، الموقع الرسمي لرؤية 2030 لتشكيل صورة متكاملة عن تطور تمكين المرأة السعودية بجميع جوانبه. فالمعرفة التاريخية تمر بثلاث عمليات و هي الاكتشاف، والنقد و التأويل للوصول للمعرفة الكاملة حول موضوع الدراسة (قنديلجي والسامرائي، 2009).

أما المجال الزمني للدراسة فهو يشمل جميع مراحل الدولة السعودية الثالثة منذ نشأتها عام 1902 على يد الموحد الملك عبدالعزيز آل سعود وحتى عهد خادم الحرمين

الشريفيين الملك سلمان وعصر رؤية 2030 بكل طموحاتها ومنجزاتها التي تحققت في مجال تمكين المرأة بشكل خاص.

بيانات الدراسة والتطور التاريخي لتمكين المرأة السعودية :

من سمات التغير الاجتماعي أن يكون له نقطة صفر. ونقاط تحول. وقد مر تمكين المرأة بالمجتمع السعودي بأحداث وتغيرات تفاعلت مع الظروف والأحداث السياسية والاقتصادية والاجتماعية لكل حقبة. وبناء على هذه الأحداث تم تقسيم مراحل تمكين المرأة السعودية لخمس مراحل:

المرحلة الأولى: التمكين الأسري Empowerment in Private Arena (النصف الأول من ق.20):

تأثر المجتمع السعودي بدايات القرن العشرين بتبعات الصراعات المحلية والدولية بدءاً بالحرب العالمية الأولى 1914-1918 وخروج العثمانيين من الجزيرة العربية إلى معارك توحيد إمارات الجزيرة العربية بقيادة الملك عبد العزيز آل سعود منذ دخوله الرياض 1902/ 1319هـ وحتى توحيد 80% من مساحة الجزيرة العربية تحت اسم المملكة العربية السعودية 1932م وتحقق الاستقرار السياسي. اتسم الوضع السياسي بعدم الاستقرار وشح الموارد والكساد العالمي في حقبة الثلاثينات، ورغم اكتشاف البترول بالمملكة عام 1938 لم تتم الاستفادة منه إلا بنهاية الحرب العالمية الثانية 1939-1945 وتبعاتها على الاقتصاد العالمي وكان سعر البرميل عام 1949 وفق اتفاقية مارشال يتراوح بين 1.97 و2.76 دولار (London School of Economics, 2018). كانت المرأة شريكاً أساسياً في النشاط الاقتصادي للأسرة، في البادية تولت الرعي وصنع منتجات الالبان والغزل وصناعة السدو والمنسوجات المختلفة، بينما تولى الرجل المهام الأمنية للقبيلة والبحث عن أراضي جديدة بالماء والكأ في ظل ظروف بيئية قاسية (Philby, 1955; Albaadi, 1982; Al- Abbadi, 1981)

وفي المناطق الريفية كان للمرأة دوراً بارزاً في المشاركة في الأعمال الزراعية والرعي وفي الأسواق الأسبوعية بالمنطقة كما لاحظ الرحالة مثل فيليب (1952) عند زيارته لعسير. وتتفق دراسة كلاً من شكري (1983) و الغامدي (1985) عن منطقة الباحة مع ما ذكره فيليب. وكذلك دراسة القحطاني (2012) حول عمل المرأة عبر ثلاثة أجيال في عسير مستعرضة دور الجدات في اعمال الزراعة وبعض الأعمال التقليدية

التقليدية و المشاركة في الأسواق . كما أشارت القحطاني (2019) لدور المرأة في الفنون التقليدية كفن القُط الجداري الذي تميزت به نساء المنطقة سواءً كعمل منزلي للبعض او عمل احترافي مدفوع للمتخصصات. ولعبت القدرة الإنجابية للمرأة (خاصة الذكور) دوراً بارزاً في تعزيز مكانتها الاجتماعية حيث اعتبرت الزوجات والأبناء قوة عاملة مجانية تدعم المكانة الاجتماعية والاقتصادية للأسرة (Alqahtani, 2012). أما في المدن الكبرى مثل مكة المكرمة والمدينة المنورة حيث النشاط الاقتصادي الأساسي أعمال الطوافة وخدمة الحجاج والمعتمرين (طاشكندي, 2011) فقد شاركت النساء مع أسرهن في خدمة الحجاج والمعتمرين، وكذلك في بقية المراكز الحضرية قدمت الأسر خدمات الضيافة لزوار الأسواق الأسبوعية بالمدينة كما أشارت القحطاني (2012) في دراستها عن نساء مدينة أبها وكما أشارت التركي (2001) في دراستها عن نساء مدينة عنيزة وكذلك في دراستها عن نساء التجار في مدينة جدة (1986). ورغم تعزيز هذه الأعمال للمكانة الاجتماعية للمرأة داخل الأسرة الممتدة إلا أن طبيعة العمل العائلي غير المدفوع لا تحقق الاستقلالية للأفراد وبالكاد كانت تشبع الاحتياجات الأساسية للأسرة. كما أمتهنت بعض النساء الفقيرات بعض الأعمال التقليدية كبائعة في السوق. بائعة متجولة "دلالة"، "جارة" مساعدة لربات البيوت. قُطّاطة (الرسم على الجدار لتزيين المنازل) (العيدان, 2012; القحطاني, 2012). وقد انحسرت تدريجياً المشاركة الاقتصادية لنساء ما قبل الطفرة البترولية مع توطين البادية وزيادة الدخل الوطني المصاحب للارتفاع التدريجي لأسعار البترول وبالتالي هجر الشباب الأعمال التقليدية من رعي وزراعة وصناعات تقليدية والالتحاق بالعمل الحكومي الإداري والعسكري. واعتبر انسحاب النساء وكبار السن من العمل التقليدي مظهر رفاهية بعصر الطفرة (الريمحي, 1996; التركي, 1986; باقادر, 2005; القحطاني, 2012; الغريب, 2015).

أما التعليم في تلك الحقبة. فقد سادت الأمية وبلغ 60% بين الرجال و90% بين النساء (الزهير, 1986). ووُجدت مدارس البنين الابتدائية في معظم مدن المملكة. وتأسست المديرية العامة للمعارف 1344هـ/ 1926 للإشراف على المدارس وإرسال البعثات لمصر وأولها عام 1347هـ/ 1928 بأربعة عشر طالب (أسعد, 2020). أما المرحلة المتوسطة

والثانوية فكانت محدودة¹ وأبرزها مدرسة التحضير للبعثات بمكة المكرمة والتي تأسست عام 1356هـ/1937، أما الفتيات فتركز دورهن في المساهمة في النشاط الاقتصادي للأسرة والتدرب على دورهن المستقبلي كزوجات وأمّهات، وأُنحصر تعليمهن في الكتاتيب التي تركز على حفظ القرآن وتعليم مبادئ القراءة والكتابة والحساب. ذكرت الدخيل (58 : 2000) أن الكتاتيب وصلت 63 تقريباً. وشكلت المدارس الأهلية مرحلة أكثر تطوراً في تعليم الفتيات التي بلغ عددها 45 مدرسة بشتى مدن المملكة (الدخيل: 68: 2000). كما أشار بن جريس (168-162؛ 1995) والقحطاني (2012) لمدارس القرعاوي بعدة مدن. وتعد "مدرسة الفتاة الأهلية" بمكة والتي تأسست (1367-1948) أقدم مدرسة أهلية للفتيات بالمملكة ثم افتتحت عام 1956 صفوفاً لإعداد الملمات (Al- Dakheel 2000: 288 ; Al-Rawaf and Simmons 1991: 70-73).

وفي العاصمة الرياض تأسست مدرسة الأميرات الخاصة بكريبات الملك سعود عام 1371-1951م (الدخيل. 2000؛ 73). وفي جدة ظهرت أول مدرسة حديثة: دار الحنان 1375/1956 تحت رعاية ولي العهد الأمير فيصل بن عبد العزيز وزوجته الأميرة عفت. وطوال الأربعينات والخمسينات احتدم الجدل حول تعليم الفتيات بين المطالبين والمعارضين له خوفاً من مخالفة مدارس الفتيات للحدود الدينية والأعراف الاجتماعية (المنجد، 1997، البشير 2013، القحطاني 1995). وأشارت دراسة البعادي (1982) التي حللت مقالات الصحف السعودية حول النساء في الخمسينات أن 35% من 85 مقالاً تركّزت حول المطالبة بفتح مدارس للفتيات؛ لكن المعارضة أجّلت هذا القرار. وبينما اتسمت غالبية سيدات هذه المرحلة بالأمية والافتقار لموارد التمكين الاجتماعي والاقتصادي، إلا أن وعي عدد من الأسر المثقفة جعلهم يلحّون فتياتهم بالمدارس الداخلية في مصر، وشكلن لاحقاً طبقة الرائدات في المجال التعليمي والطبي في المراحل التالية (Alqahtani, 2012). وأشارت أسعد (41؛ 2020) لدور مدرسة منيل الروضة بالقاهرة والتي تأسست عام 1952² لخدمة أبناء الأسر السعودية. ويتضح مما سبق شح موارد التمكين الاجتماعي والاقتصادي من تعليم وفرص عمل مدفوع لبساطة المجتمع وضعف اقتصاده وسيادة

¹ وتعد مدرسة الفلاح بجدة أقدم مدرسة تأسست عام 1323هـ/ 1905 (جريدة الرياض . 2007) . ثم مدرسة الأمراء بالرياض وتأسست عام 1356هـ/1937م

² تأسست مدرسة منيل الروضة الخاصة بالقاهرة على يد الأستاذ ولي الدين علي أسعد

الأعمال التقليدية للجنسين، ومعارضة مدارس الفتيات، إلا أن مشاركة المرأة في النشاط الاقتصادي للأسرة وانجاب البنين منحها شكل مبسط للتمكين الاجتماعي داخل الأسرة الممتدة.

المرحلة الثانية: (1960 – 1980): بادرة التمكين المجتمعي The rise of societal Empowerment

شكل التعليم المورد الأساسي لتمكين المرأة في هذه الحقبة، في الخميس 20 ربيع الثاني من 1380 (1960) حسم الجدل حول تعليم الفتيات بصدور القرار الملكي بفتح مدارس الفتيات الحكومية تحت إشراف "الرئاسة العامة لتعليم الفتيات" وإدارة بعض علماء الدين كاستراتيجية مقاربة للفريقين. لعبت هذه الاستراتيجية دوراً هاماً في تفعيل دور التعليم كأبرز موارد تمكين المرأة. وتم افتتاح 15 مدرسة ابتدائية وفصل واحد لإعداد المعلمات (الدخيل. 93:2000). وتعد "القدرة على الوصول لموارد التمكين" عنصراً هاماً للتمكين، لذا كانت غالبية الملتحقات بالمدارس من الأسر الحضرية من الطبقة المتوسطة أو الغنية، بينما لم تلتحق بالمدارس فتيات الأسر المعارضة لتعليم الفتيات أو الأسر القروية البعيدة. كما انخفض تمثيل فتيات الأسر الحضرية الفقيرة نظراً لمشاركتهن لأمهاتهن بالأعمال البسيطة أو توليهن المهام المنزلية ورعاية الصغار في غياب الوالدة (Alqahtani, 2012)

ومع افتتاح مدارس الفتيات دخلت المرأة السعودية حقبة جديدة من التمكين الاجتماعي والاقتصادي "فالتعليم عامل جوهري للتغيير والتحديث، وهو مفتاح للعديد من مصادر التمكين والفرص..." (Nussbaum, 2003:339). فقد أدى التعليم إلى تحول المرأة من مجال العمل الأسري غير المدفوع إلى العمل المدفوع كمعلمة بالمدارس واللاتي بدأن ب 114 معلمة منهن 14 معلمة سعودية عام 1380هـ/ 1960 (الدخيل. 93:2000). وساهمت خريجات معاهد المعلمات المتوسطة ثم الثانوية بسد الاحتياج الشديد لتصل نسبتهن 56% من مجموع معلمات وإداريات المرحلة الابتدائية، و54% بالمتوسطة و12% بالثانوية بينما شغلت المتعاقدات العربيات بقية الوظائف (خطة التنمية الثانية. 1975: Al-Saad, 1982:2423). وافتتحت أول كلية تربوية لإعداد المعلمات بالرياض عام 1390/1970هـ (حلواني. 53:1982). وكانت جامعة الملك سعود "جامعة الرياض" أول جامعة سعودية تستقبل الطالبات كمنتسبات عام 1961. ثم جامعة أم القرى بمكة المكرمة

(الدخيل، 2000). أما جامعة الملك عبد العزيز بجدة فاستقبلت الطالبات كمنتظمات منذ نشأتها 1967/1387. وكان اعتمادها على غير المواطنين بالإضافة لعدد من الرائدات ممن درسن بمصر أو لبنان ثم ألتحقن ببرنامج الابتعاث منذ الستينات وبلغت نسبتهن 10% من الأساتذة المواطنين عام 1975 (وزارة التعليم العالي، 1407: 58). وحقق التعليم في هذه الحقبة قفزة كمورد رئيسي للتمكين وصل بالمرأة السعودية لأعلى الدرجات العلمية والمهنية وكانت أول حاصلة على درجة الدكتوراه من السعوديات البروفيسور سميرة إسلام عام (1970) في الصيدلة من جامعة الإسكندرية (الأثينية، 2021). تلاها عدد ممن أبتعثتهن جامعة الملك عبدالعزيز للولايات الأمريكية المتحدة ومنهن د. فاتنة أمين شاعر عام 1972 أستاذة علم الاجتماع بجامعة الملك عبدالعزيز وأول مديرة تحرير لمجلة سيدتي عام 1980 - 1982 (دائرة الملك عبدالعزيز، 2021). والدكتورة ثريا أحمد عبيد التي حصلت على الدكتوراه عام 1974 في مجال الأدب الإنجليزي والانثروبولوجيا الثقافية وعملت بهيئة الأم المتحدة حتى تولت منصب الأمين العام المساعد للأمم المتحدة 2001-2010 كأول امرأة عربية تصل لهذا المنصب. وأيضاً أول امرأة تكرم محلياً بوسام الملك عبدالعزيز من الدرجة الأولى خلال مهرجان الجنادرية عام 2013 تلاهن العديد من الرائدات. وكان ضمن المبتعثات الرائدات تعليمياً ومهنياً أيضاً البروفيسور بلقيس الشريف أستاذة علم النفس والتي تولت منصب عميدة شطر الطالبات بجامعة الملك عبدالعزيز (1987-1990) (KAU, 2021). والدكتوراه مديحة درويش الأستاذ المشارك بقسم التاريخ وأول وكلية لكلية الآداب و العلوم الإنسانية بشطر الطالبات (AUCE, 2021). ومن الحاصلات على الدكتوراه من هذا الجيل البروفيسور ثريا التركي عام 1973 من جامعة كاليفورنيا وأستاذة الانثروبولوجيا بالجامعة الأمريكية بالقاهرة. ومن المنطقة الشرقية الدكتورة الأدبية ثريا العريض التي درست بلبنان ثم بأمريكا وتخرجت عام 1975 في مجال التخطيط التربوي والإدارة. وعملت بشركة أرامكو ثم عضوة مجلس شورى (2013-2017). ومن رائدات هذا الجيل أيضاً الأستاذة بوران محمد خيرى القباني الحاصلة على ماجستير الخدمة الاجتماعية من جامعة كولومبيا وأول عميدة لشطر الطالبات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة (1968-1976م) (السعد، 2021). ثم توالى أسماء الحاصلات على الشهادات العليا في حقبة الثمينات سواء من الخارج أو الداخل ومن أبرزهن الدكتورة عائشة المانع التي حصلت على الدكتوراه عام 1981 في مجال علم الاجتماع وعملت بوزارة

العمل والشؤون الاجتماعية بالمنطقة الشرقية ثم أسست كلية المانع الصحية (الفاسي، 2016). والبروفيسور ثريا أسعد في مجال علم الاجتماع من جامعة كلورادو والأكاديمية بجامعة الملك عبدالعزيز بالإضافة للدكتورة فاطمة نصيف كأحد أول الحاصلات على الدكتوراه من داخل المملكة عام 1983 في الشريعة الإسلامية من جامعة أم القرى بمكة المكرمة (الاثنين، 2021) وتولت منصب عميدة شطر الطالبات بجامعة الملك عبدالعزيز (1977-1984) (KAU 2021).

وتعد الستينات والسبعينات مرحلة بناء متسارع للتنمية والتحديث، نقلت مجتمع بسيط إلى حديث متطور، وتحقق للمرأة السعودية وقتذاك موردان هامان للتمكين وهما التعليم المجاني ودخول سوق العمل في مجال التعليم العام والعالي بشكل خاص. وكسر بذلك أحد مقومات "الذكورية العامة": معارضة تعليم الفتيات. لكن بقيت الأعراف المجتمعية تحد فعالية موارد التمكين لبعضهن، وبالتالي فالتمكين شرط في هذه المرحلة بدور الأسرة "الذكورية الخاصة" إما كمفعل لموارد التمكين التي أتاحتها الدولة أو غير مفضل.

المرحلة الثالثة: (1980-1999) التمكين الاجتماعي والاقتصادي المقيد Restricted Empowerment

استمر التعليم كأبرز موارد التمكين الاجتماعي وازدادت خريجات التعليم العالي الإناث من 1.6% عام 1390هـ/1970 إلى 52.3% عام 1420/1995 (خطة التنمية السادسة، 1995:312)، تأثر التمكين الاقتصادي للمرأة بزيادة السعوديين بسن العمل بنسبة 3.8% سنوياً بالإضافة للتزايد المستمر للعمالة الوافدة. من جهة أخرى تأثر سوق العمل بالظروف الاقتصادية والسياسية لنهاية عهد الطفرة البترولية الأولى عام 1986 والآثار الاقتصادية لحرب الخليجية الأولى (1980-1988) ثم حرب الخليج الثانية (1990-1991) مما سبب كساد اقتصادي طوال التسعينات وحد من نمو نسبة النساء العاملات إذ لم يتجاوزن 5.5% من القوى العاملة و14% من العمالة الوطنية عام 1410/1990 (خطة التنمية الرابعة، 1985: 75، 116). وظل التعليم مجال العمل الرئيسي وحققت المرأة به مكانة متميزة إلا أنه وفقاً للعرف الشائع "النساء آخر من يدخل سوق العمل عند الرفاه، وأول من يغادره" عند الكساد women last in, first out (Walby 1990)، واجهت خريجات هذه المرحلة عواقب كساد التسعينات، حيث

شحت فرص العمل التعليمية بشكل خاص. وفي قانون "التحدي والاستجابة" لأرنولد توينبي (خوري 1960) يقاس تقدّم المجتمعات بالاستجابة الفعالة للتحديات، وأظهرت المرأة السعودية تكيفاً عالياً مع التغيرات الدراماتيكية في سوق العمل فتكيفت مع ظروف عمل المعلمة الجديدة بعقود وأجور أقل ودون احتساب الخبرة كما حدث مع معلمات "بند 105" أو "بند محو الامية" بالإضافة للعمل بالقرى النائية بكل تحدياته (Alqahtani, 2012). وتوجهت بعض الخريجات لموارد بديلة للعمل مثل القطاع الصحي الذي لم يكن مفضلاً اجتماعياً سابقاً بسبب الاختلاط (Al-Munajjed 1997; Doumato 1999) وأصبح ثاني أعلى مجال لتوظيف النساء بمعدل 16.9% من إجمالي القوة العاملة النسائية، بالإضافة إلى 3% كإداريات وأخصائيات اجتماعيات في الفروع النسائية للوزارات (Al-Dakheel 2000:295). ودخلت المرأة بهذه المرحلة البنوك والقطاع الخاص بالمدارس الأهلية بأعداد بسيطة، بينما أسست بعضهن مشاريع صغيرة (Alqahtani, 2012).

بالإضافة للمعوقات الاقتصادية تضخمت أيضاً المعوقات الاجتماعية والتشريعية التي حدت قدرة المرأة على الوصول لموارد التمكين لسيطرة فكر "الصحة"¹ نحو حقوق المرأة ومشاركتها. في هذه المرحلة لم يتزامن التحديث المادي للبنية التحتية مع الثقافى كما في المرحلة الثانية بل تعارضا وتحولت الكثير من الأعراف الذكورية التي قد تمارس ببعض الأسر إلى قوانين مجتمعية تشمل الجميع بما أطلق عليه هشام شرابي "الذكورية الحديثة" Neo- Patriarchy (1988). ومنها قانون "الولاية" الذي يشترط موافقة ولي أمر المرأة على معاملاتها للدراسة والعمل والسفر والسكن، وحتى العمليات الطبية، وقانون "الوكيل" حيث توكل المرأة رجلاً يمثلها في الجهات الرسمية ويوقع عنها المعاملات، بالإضافة لتحريم إصدار بطاقة شخصية للمرأة (UN, 2008). كما تحول المنع العرفي لقيادة المرأة للسيارة لمنع قانوني بعد مطالبات النساء بقيادة السيارة خلال حرب الخليج الثانية 1990 والتي واجهت معارضة مجتمعية ورسمية شديدة (عائشة المانع وحصة آل الشيخ، 2013). أضعفت هذه القوانين فعالية موارد التمكين، كما حدت فرص النساء في

¹ الصحة : لغوياً تشير لاستعادة الوعي القيم الدينية والالتزام بها وانتشر هذا الاتجاه منذ عام 1979م/1400هـ لمواجهة التطرف الشيعي ثم تنبه الاعتدال الاسلامي لتحول إستخدامات المفهوم لتعكس الفكر المتطرف. (مركز الحرب الفكرية 2017)

اتخاذ القرار، بالإضافة لإحدودية إمكانية الوصول لموارد التمكين مما جعل منظمة الرقابة على حقوق الإنسان (2008) تعنون تقريرها عن المرأة السعودية "قاصرات للأبد".

المرحلة الرابعة: (2000 – 2015) تضافر التمكين العالمي والمحلي Merging Universal and Local Empowerment

مع مطلع الألفية الثالثة صادقت المملكة على معاهدين أثرت على تشكّل موارد تمكين المرأة عالمياً ومحلياً. المعاهدة الأولى الأهداف الإنمائية للألفية الثالثة (UN.2000) وتضمنت المساواة بين الجنسين، والثانية اتفاقية القضاء على أشكال التمييز ضد المرأة "سيداو CEDAW" (UN, 2021)؛ مع التحفّظ على بعض البنود دينياً أو اجتماعياً¹. أثر توسّع الخطاب النسوي في الاتفاقيات الدولية بالسياسات التمييزية للدول الأعضاء إذ تطلّب إصلاحاً عالمياً (Kandiyoti, 1999). واتخذت المملكة هذا المسار لإزالة معوقات تمكين المرأة السائدة منذ الثمانينات، ومن أبرز الإصلاحات عودة ابتعاث العاملات بالقطاع الأكاديمي والطبي للجامعات العالمية، والمتوقف لعقدين. كما سُمح عام 2001 بإصدار بطاقة الهوية الشخصية للمرأة كخطوة مساواة في المواطنة. وبازدهار الاقتصاد السعودي والطفرة البترولية الثانية (2003-2013) أولت المملكة عناية لتطوير التعليم العالي²، ومن ثماره برنامج الملك عبد الله للابتعاث الخارجي عام 2006 وتساوي فرص الالتحاق للجنسين (MOHE 2010) وتخرج من هذا البرنامج حتى عام 2021 100,000 شخص (وزارة التعليم العالي، 2011). مما رفع أعداد خريجات الجامعات العالمية بالتعليم العالي وعزز مشاركتهن في سوق العمل.

وعادت المرأة السعودية في هذه الحقبة لتحقيق الإنجازات ومن أبرزها دعم المملكة لوصول د. ثريا عبيد لمنصب الأمين العام المساعد لهيئة الأمم المتحدة 2001 كأول امرأة عربية، مما شكل رمزاً لمنجزات السعوديات وكسر قيود التهميش. ومحلياً بدأ تصدع "السقف الزجاجي" Glass Ceiling ويقصد به عزل النساء والأقليات من المناصب القيادية العليا، والذي ترى القحطاني (2012) أنه "سقف إسمنتي" "Concrete Ceiling" بالنسبة للمرأة السعودية، فهو واضح ومعلن ولا يمكن كسره كما في الزجاجي

¹ تحفظت المملكة على البند الثاني من المادة (9): " تمنح الدول الأطراف المرأة حقاً مساوياً لحق الرجل فيما يتعلق بجنسية أطفالهما"

² تطور عدد الجامعات الحكومية في هذه الفترة من سبع إلى ٢٦ عام ٢٠١٢. ثم صارت ٢٩ في ٢٠٢١، وسمح بتأسيس الجامعات والكليات الخاصة والتي بلغت ٢٠ حتى عام ٢٠١٢ و ٢٦ في ٢٠٢١ لتساهم في تطوير التعليم العالي.

الشفاف الذي لا يشعر به إلا من يصله في المجتمعات الصناعية. وتمثل كسر هذا الحاجز في تعيين الدكتورة الجوهرة آل سعود كأول معالي مديرة جامعة 1428/2007هـ (وكالة الأنباء السعودية، 2007) وسبقه ضم كليات التربية بالرياض لتصبح أول جامعة نسائية بالمملكة "جامعة الرياض للبنات" في 1427، ثم تغير اسمها 1428هـ "لجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن" تكريماً لرمز نسائي بتاريخ المملكة¹ (جامعة الأميرة نورة، 2021). يلي ذلك تعيين الأستاذة نورة الفايز كأول نائبة وزير بالمملكة بوزارة التعليم عام 2009 (عبد الحق 2009؛ الجزيرة 2009). وتوالت قرارات التمكين وألغي نظام "الوكيل" الذي عانت منه سيدات الأعمال بشكل خاص (UN, 2008). ورغم توالي الإصلاحات التي شملت تثبيتعاملات على عقود في القطاع التعليمي عام 2012، ووصول عدد رمزي من النساء للمناصب القيادية، ظلت البطالة النسائية أبرز التحديات التي تواجه المرأة وقد بلغت 26.9% بينما تبلغ 6% للذكور (خطة التنمية التاسعة، 2010؛ 161) خاصة مع تزايد أعداد الخريجات.

وبدأ التمكين السياسي للمرأة السعودية بصدور القرار بضم النساء للمجالس الاستشارية لمجلس الشورى في 25 سبتمبر 2011 كـلجان استشارية، وفي 2013 تكللت الإصلاحات بتعيين 30 امرأة كعضوات بمجلس الشورى بالقرار الملكي (91/أ²) بنسبة 20% من الأعضاء (السريحي، 2019؛ القريني، 2021). وكما أشارت Susan Anthony³ (1906) بأن المشاركة السياسية للمرأة هي الحق الذي يمهّد لبقية الحقوق، إذ تنقلها من الخفاء للعلن، وتجعل مشكلاتها مطروحة للمناقشة وفقاً لرؤيتها. وبينما شهد التاريخ نضالاً طويلاً للنساء الغربيات في القرن التاسع عشر ومطلع العشرين لتحقيق المشاركة السياسية، فالمرأة السعودية حصلت عليه على طبق من ذهب.

المرحلة الخامسة (2015 -) : رؤية 2030 والتمكين الشامل Comprehensive Empowerment

توجت هذه المرحلة تمكين المرأة بإصلاحات جذرية أحدثت تحولاً شاملاً، بدءاً بمشاركة المرأة بمبايعة خادم الحرمين الملك سلمان وولي عهده 2015 لتقدم صورة رمزية

¹ الأخت الكبرى للملك عبدالعزيز مؤسس المملكة والتي كان لها دور كبير في دعمه، وكان يعتز بها وكنيته كانت "أخو نورة".

² بتاريخ 1412/8/27هـ.

³ من أبرز الناشطات الأمريكيات في القرن 19 وأوائل القرن 20 والمطالبات بحق المرأة في المشاركة السياسية. كما كانت من رواد حركة المطالبة بتحرير العبيد.

لعصر التمكين الشامل. وتميز الإصلاح في هذه المرحلة ببعدين: أولاً: التمكين الأفقي Empowerment Horizontal يشمل جميع فئات النساء. فكان أول ثماره إصلاحات قوانين الأحوال الشخصية 2016 - 2019 التي عززت مكانة المرأة ووفرت لها الأمن النفسي والاجتماعي والاقتصادي. ومنها حق الزوجة بنسخة صك الزواج بتعديل البند 50 و 51 من نظام الأحوال المدنية (مرسوم ملكي رقم م/7 بتاريخ 1407/4/20) ثم حقها بتسجيل شهادة ميلاد الطفل. كما تغيرت المادة 33 لبيان السماح للمرأة بالتبليغ عن المواليد وتسجيلهم" (مرسوم ملكي م/7 بتاريخ 1407/4/20) وحقها بالعلم بزواج زوجها بأخرى (المنصة السعودية الوطنية للخدمات الحكومية. 2022). وتم علاج كثير من مشكلات المطلقات وأبنائهن بدءاً بحق إبلاغ المرأة بالطلاق فوراً للحد من الطلاق الغيبي (مرسوم ملكي رقم م/7 بتاريخ 1407/4/20)، والزام تسليم نسخة صك الطلاق للمرأة حال صدوره (تعديل المادة: 47) لتكون كالاتي: أ- على الزوج/ة التبليغ عن الزواج أو الطلاق أو الرجعة أو التطلق أو المخالعة"، وحق الولاية على الأبناء للأم الحاضرة لتستخرج بطاقة عائلة لها لتجنب حرمان الأبناء الأوراق الثبوتية والخدمات (مرسوم ملكي رقم م/7 بتاريخ 1407 / 4 / 20). كذلك حق الأم المطلقة أو الأرملة بحضانة الأبناء ونفقتهم وفرض حضور الزوجين للمحكمة عند طلب الطلاق من أحدهما لتفعيل دور لجان إصلاح ذات البين والحد من الطلاق (المنصة السعودية الوطنية للخدمات الحكومية. 2022). ويرى الكثيرون السماح للمرأة بالقيادة في 29 سبتمبر 2017 كأهم قرارات التمكين بعصر الرؤية لما أثاره من جدل جعله رمزا لصراع التيارين المحافظ والحدائي. ولعب صدور "قانون الحماية من التحرش" رقم (906) وتاريخ 1439/ 1 / 6 هـ في 2017 (هيئة الخبراء بمجلس الوزراء. 2022) دوراً في التمهيد للسماح بقيادة المرأة وحمايتها من المعارضين وتخفيف مخاوف المجتمع من قيادة المرأة. كما سنت المملكة نظام الحماية من الإيذاء 2020 للحد من العنف الأسري.

أما التمكين الاقتصادي فقد ارتفعت نسبة مشاركة المرأة في القوى العاملة الوطنية من 12.8% في 2008 (خطة التنمية التاسعة، 2010: 162) إلى 17.71 عام 2016 ثم 32.3% عام 2021، وتطلب تحقيق هذا الهدف فتح مجالات العمل للنساء (الهيئة العامة للإحصاء، 2021 الربع الأول : 4-5). ودخلت السعوديات مجالات العمل في العدل وديوان المظالم والمحاماة كما دخلن مجالات ذكورية على مستوى العالم وهما المجال

الأماني (المرور والشرطة والجوازات) ومجال الطيران. وارتفعت نسبة السعوديات بالقطاع الخاص والتحقت للعمل بالشركات والأسواق والمصانع بأعداد كبيرة وكفاءة فانخفضت البطالة النسائية من 33.7% عام 2016 إلى 16.2% عام 2021 (الهيئة العامة للإحصاء، تقرير الربع الأول 2021: 3).

ثانياً: التمكين الرأسي Empowerment Hierarchal اتسع تصدّع "السقف الزجاجي" لذي استبعد المرأة من المناصب القيادية العليا Al-Haj A, Al-Nasser NA (2017)، وفي 2018 تم تعيين د.تماضر الرماح نائبة لوزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وعينت أ.هند الزاهد وكيلة وزارة لتمكين المرأة (العربية، 2019). وفي وزارة التعليم، عينت د.هيا العواد كأول وكيلة وزارة، ثم تعيين وكيلة جامعة لشرط الطالبات بكل جامعة، واليوم هناك خمس وكيلات وزارة¹ (الاقتصادية، 2019). وفي وزارة التجارة تم تعيين د.إيمان المطيري نائبة وزير (المدينة، 2021). وبوزارة السيارحة عينت الأميرة هيفاء آل سعود نائبة وزير للاستراتيجية والاستثمار (العربية، 2022). ومؤخراً عينت وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد د.ليلى القاسم وكيلة للوزارة (العربية، 2022). وأصبح للمملكة ثلاث سفيرات أولهن الأميرة ريما بنت بندر آل سعود أول سفيرة للمملكة بالولايات الأمريكية المتحدة بمرتبة وزير في 2019، ثم أ.آمال المعلمي سفيرة للمملكة بالنرويج (التعينات، 2020) وأ.إيناس الشهوان سفيرة المملكة بالسويد وآيسلاند (العربية، 2021). وبينما كان يطلق "التمكين التجميلي" Cosmetics Empowerment على تعيين بعض نساء الصفوة الثقافية بالمناصب، إلا أن رؤية 2030 تحدث هذا الإدعاء بالجمع بين التمكين الرأسي والأفقى. ومن القرارات الجريئة بهذه المرحلة منح المرأة الأهلية الكاملة بعد عمر 21 دون حاجة للولي بمعاملاتها. وكان هذا من القرارات الحازمة التي عالجت قضية أخرى بين التيارين بأسلوب "الصدمة" الذي أشار له الأمير محمد بن سلمان قائلاً: "تجاوزنا أخيراً تلك الحقبة المؤلة التي لا يمكن تبريرها... هناك حقوق

¹ كلفت الدكتورة حنان آل عامر بوكالة التعليم العام الأهلي، والدكتورة تهاني البيز بوكالة البرامج التعليمية. والدكتورة ليلى الطعيمي بوكالة الابتعاث، والدكتورة ريمة اليحيى بوكالة التعليم الجامعي الأهلي، إضافة إلى تكليف بدريه الغانم في الإدارة العامة للإيضاد.

منصوص عليها في الإسلام لازلن لم يحصلن عليها" (مقابلة ولي العهد مع قناة CBS الأمريكية)¹.

وتعكس هذه المرحلة الدور المحوري للعامل السياسي ودور القائد الكارزماتي المؤمن بتمكين الفئات المستضعفة "Empowering the disempowered" وتحقيق التنمية والتحديث الشامل. حيث مدت النساء بموارد تشريعية وأزيلت أبرز معوقات التمكين. وساعدت قيم العولة والانتشار الثقافي تقبل المجتمع لهذه التغييرات.

النتائج والتوصيات:

أولاً: مراحل وموارد تمكين المرأة السعودية:

- المرحلة الأولى: التمكين الاجتماعي المشروط داخل نطاق الاسرة (النصف الأول من ق.20)

اقتصرت موارد التمكين الاجتماعي في هذه المرحلة على التمكين الأسري المرتبط بقدرة المرأة البيولوجية على الإنجاب بالإضافة للامتثال للأعراف المعززة لمكانة المرأة مع التقدم بالسن. أما التعليم فاقصر على الكتابات وعدد قليل من المدارس الأهلية أواخر الخمسينات. كما اتسمت موارد الصحة بمحدوديتها. أما التمكين الاقتصادي فاقصر على مهارات الأعمال التقليدية والمنزلية ذات العائد المادي العائلي والمحدود.

- المرحلة الثانية: تعليم الفتيات والتمكين المجتمعي (1960-1980)

تحقق للمرأة وقتها نقلة تاريخية في التمكين من خلال ثلاث موارد: فتح المدارس الفتيات ومعاهد المعلمات، والجامعات. ثانياً: تطور الخدمات الصحية المجانية. ثالثاً: دخول المرأة سوق العمل المدفوع كمعلمة. أما غير المتعلقات فضعفت مشاركتهن الاقتصادية مع إندثار الأعمال التقليدية والاتجاه لجلالات العمل الحديثة، كما شغلت العمالة الوافدة العديد من الأعمال التقليدية.

¹ عرضت المقابلة محلياً على روتانا خليجية، 2018 https://www.youtube.com/watch?v=tw_k9-Glw5Q

- المرحلة الثالثة: (1980-1999) التمكين الاجتماعي والاقتصادي المقيد.

اتسمت موارد التمكين باتجاهين متضادين: استمرار التمكين الاجتماعي للمرأة بتزايد الخريجات، وتطورت الخدمات الصحية كأبرز منجزات التنمية. ومن جهة أخرى عدم تطور فرص العمل بشكل يوازي الزيادة الكبيرة في أعداد الخريجات واستمراره محصوراً بقطاع التعليم. كما واجهت المرأة معوقين رئيسيين للتمكين هما: سيطرة ثقافة الصحو المعارضة لتمكين المرأة والتوسع في فرص عمل المرأة. ونهاية الطفرة البترولية الأولى والتبعات الاقتصادية لحرب الخليج الأولى والثانية مما رفع معدلات البطالة النسائية وهمش دورها.
- المرحلة الرابعة: (2000-2015) تضافر التمكين العالمي والمحلي.

تتجسد أبرز موارد تمكين المرأة فيها بمصادقة المملكة للأهداف الإنمائية للألفية الثالثة التي تنص على المساواة في 2000 بالإضافة لاتفاقية "عدم التمييز ضد المرأة". والشروع في تعزيز مواطنة المرأة من خلال منحها بطاقة هوية ومساواتها في فرص الابتعاث. كما كُسر "السقف الأسمنتي" العازل للمرأة من المناصب القيادية بوصول عدد رمزي لمناصب عليا محلياً وعالمياً. وتميزت هذه المرحلة ببدء التمكين السياسي بدخول المرأة المجالس البلدية ثم مجلس الشورى.
- المرحلة الخامسة (2015-) التمكين الشامل للمرأة في ظل رؤية 2030:

التمكين القانوني هو أبرز موارد التمكين في هذه المرحلة وشمل شقين: تمكين أفقي Horizontal Empowerment يشمل جميع النساء باستخدام أربع استراتيجيات: إلغاء تشريعات سابقة كشرط موافقة ولي الأمر بالمعاملات، وحظر قيادة المرأة للسيارة، ومنع سفرها بدون محرم. التعديل والاصلاح لقوانين الأحوال الشخصية والشرعية للمرأة. تعزيز موارد التمكين بمجالات التعليم والابتعاث ورفع مشاركة المرأة بسوق العمل إلى 30%. سن تشريعات جديدة لحماية المرأة من التحرش والعنف الأسري. أما التمكين الرأسي Hierarchal Empowerment فتم التوسع في تعيين المرأة في المناصب العليا.

ثانياً: تطور أشكال ومنجزات تمكين المرأة السعودية من المجال التعليمي إلى المشاركة بشتى مجالات العمل. وحققت المرأة السعودية المنجزات بالمجالات التالية:

- التمكين التعليمي حيث انخفضت أمية النساء من 90% في الخمسينات إلى 5.6% في 2018 (وكالة الأنباء السعودية، 2018). وتكافأت فرص التعليم بين الجنسين حيث تشكل الإناث 49% من طلاب التعليم العام والعالي 6412128 (الهيئة العامة للإحصاء، 2017، 31، 45، 43)

- التمكين الاقتصادي من العمل الأسري غير المدفوع والصناعات التقليدية إلى دخول سوق العمل بمؤسسات العمل الحكومي والخاص والذي تطور من 5.5 % عام إلى 32.7 % عام 2021 (الهيئة العامة للإحصاء، 2021 الربع الأول : 4-5). ولا يقتصر تطور دورها على التوسع الأفقي بل الرأسي أيضاً.

- التمكين السياسي إذ التحقت المرأة بالمجالس البلدية 2008، ثم دخلت الشورى كعضوة 2013 وبنسبة 20%، وفي ظل رؤية 2030 توسعت المملكة في تعيين النساء بمناصب عليا وقيادية كمديرة جامعة، نائبة وزير وكييلة وزارة، وكييلة مدير جامعة وسفيرة.

- التمكين القانوني: يعد القرار الملكي بفتح مدارس الفتيات الحكومية عام 1380/1960 هـ أول تشريعات تمكين المرأة بالمملكة. وتوالت بعده القرارات بشكل بطيء. ومنذ عام 2000 تضافرت التشريعات المحلية مع المواثيق العالمية لتمكين المرأة وتحقيق الأهلية الكاملة. وتم التوسع في تحقيق هذا في ظل رؤية 2030 بدءاً بمبايعة خادم الحرمين. ثم التمكين الأفقي بإلغاء أو اصلاح تشريعات أو سن تشريعات جديدة تشمل كافة النساء. والتمكين الرأسي ووصول المرأة للمناصب القيادية.

ثالثاً: تطور فعالية التمكين من الموازنة إلى الحزم:

واجه تمكين المرأة معوقات هددته في المراحل المختلفة وهي:

أ. "الأعراف" التي لم تقتصر على مجال الذكورية الخاصة بل المجال العام "الذكورية العامة"، ووظفها المعارضون لحقوق المرأة لتعزيز رؤيتهم.

ب. "التفسيرات الدينية" لدور المرأة وحقوقها في الاسلام من المؤيدين والمعارضين كما في الجدل حول فتح مدارس الفتيات وقيادة السيارة وبطاقة الهوية الشخصية. ج. "ثقافة الصحة" التي سادت الثمانينات والتسعينات. وتعزيز الدور الأسري بينما ترفض المشاركة المجتمعية للمرأة وتقضيها.

د. العامل الاقتصادي فكما لعب دوراً هاماً في جذب النساء لسوق العمل في عهد الطفرة البترولية، فقد استبعدهن وحداً فرصهن بنهاية الطفرة وظهور الكساد الاقتصادي في التسعينات ثم تحسنت الأمور بالطفرة البترولية الثانية 2003.

وانقسمت أبرز الآليات المستخدمة للحد من معوقات التمكين لثلاث:

1. الموازنة بين الاتجاهين المحافظ والحداثي كما حدث في عند فتح مدارس الفتيات 1380/1960 ها وإسناد إدارتها لعلماء الدين وقصر عمل المرأة بمجال تعليم الفتيات بشكل رئيسي وابتعثت المرأة برفقة محرم. وكما حدث عند سن نظام الحماية من التحرش قبل السماح بقيادة المرأة 1417/2017.

2. سيطرة الاتجاه المحافظ الذي يقصر دور المرأة برعاية الأسرة ويعارض حقوقها. 3. الحزم في إنهاء معوقات التمكين وسن تشريعات لتمكين المرأة ومنحها المواطنة والأهلية الكاملة في عصر رؤية 2030.

رابعاً: الإضافة لنظرية التمكين:

توصلت الدراسة من خلال التحليل التاريخي السيسولوجي لتمكين المرأة بالمجتمع السعودي لإضافة مفاهيم جديدة تثري نظرية التمكين ودراسات المرأة :

أ. التمكين الأسري Domestic Empowerment ويتناول تعزيز المكانة الاجتماعية والاقتصادية للمرأة ضمن الأسرة الممتدة وربما المجتمع المحلي الضيق كالتربية أو الحي. ب. التمكين الشامل Comprehensive Empowerment ويشمل جميع أنواع التمكين الاجتماعي والاقتصادي والقانوني ويزيل المعوقات التي تحد من فعالية موارد التمكين. كما يمكن جميع فئات النساء ويتوسع أفقياً ورأسياً.

ج. التمكين الأفقي Horizontal Empowerment ويشمل جميع الفئات الاجتماعية والاقتصادية للنساء دون تمييز، ويفتح أبواباً جديدة للتعليم والعمل ويسن تشريعات تمكين جميع النساء.

د. التمكن الرأسي Hierarchal Empowerment ويختص بتمكين المرأة للوصول للمناصب القيادية والمشاركة في صنع القرار وتمثيل المجتمع محلياً ودولياً.

التوصيات:

- تأسيس مراكز بحثية لتوثيق تاريخ المرأة وواقعها و التحديات التي تواجهها.
- تأسيس برامج دراسات عليا تعني بدراسات المرأة و التنمية.
- نشر ثقافة الوعي بالحقوق وآليات الوصول إليها من خلال المناهج الدراسية والبرامج الإعلامية.
- سن قوانين تحد من الهوة في الأجور بين الجنسين.
- سن لوائح تنفيذية لتوحيد آليات تطبيق قوانين الأحوال الشخصية الحديثة.
- دراسة أوضاع المتقاعديات ومساواتهن بالمتقاعدين في حصول الورثة على نصيبهم من الراتب.
- سن لوائح تنفيذية لنظام الحماية من العنف الأسري.
- متابعة لجنة المرأة بمجلس شئون المرأة لمنجزات القطاعات الحكومية والخاصة فيما يختص بتمكين المرأة من خلال تقارير دورية.
- وجود لجنة تتبع لجنة المرأة بمجلس شئون الأسرة للشكاوى الخاصة بعدم فعالية بعض تشريعات التمكين.

قائمة المراجع

المراجع العربية :

- أرامكو السعودية (2021) بداية ظهور النفط في المملكة. الفصل الأول. متوفر على: <https://www.aramco.com/ar/who-we-are/overview/our-history> [آخر زيارة: 21/11/2021]
- أسعد، ثريا (2020) تاريخ باق وأثر ممتد. جدة: المؤلف.
- البشر، بدرية. (2013). نجد قبل النفط دراسة سوسيوولوجية تحليلية للحكايات الشعبية. بيروت: دار جداول للنشر والتوزيع.
- التركي، ثريا (2001) 'عنيزات في زمن متغير'، في المقدسي و اخريات: النساء العرب في العشرينات: حضوراً وهوية. بيروت: مركز البحوث اللبنانية، 99-124.
- الحسيني، عائشة (1988) إعداد و تنمية القيادات الإدارية النسائية في قطاع التعليم بالمملكة العربية السعودي. جدة: دار البيان.
- الدخيل، وفيقة (2000) عمل المرأة السعودية: دراسة في وضعها الوظيفي في القطاع الحكومي للفترة (1880-1997). الرياض: مكتبة الملك عبدالعزيز العامة.
- [21/2/2022 آخر زيارة]
- الزهير، سليمان (1986). جهود دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية في مجال محو الأمية وتعليم الكبار. الرياض : شركة العبيكان للطباعة والنشر.
- السروجي، طلعت (2009) رأس المال الاجتماعي. القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية.
- السعد، نورة (2022) بوران قباني الإنسانية المتميزة. جريدة الرياض. أرييف.
- <https://www.alriyadh.com/17760>
- الشهري، حنان. (2018). تمكين المرأة السعودية من العمل في المراكز التجارية بين التحديات الاجتماعية ومتطلبات التنمية الوطنية " نموذج ميداني من مدينة جدة. (أطروحة دكتوراه غير منشورة). جدة: قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية-جامعة الملك عبد العزيز.
- العراي، حكمت (1982) المرأة المتعملة في المجتمع السعودي "تأثيرها و تأثيرها بالتغير الاجتماعي و التحديث الثقافي". رسالة دكتوراه غير منشورة. القاهرة: جامعة عين شمس.
- العيدان، مها (1985) التغير الاجتماعي ودور المرأة في التنمية الاجتماعية: دراسة استطلاعية في المجتمع الحضري لمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة الملك سعود.
- العيدان، مها عبد الله. (2012). المرأة السعودية العاملة في قطاع الاقتصاد غير الرسمي: دراسة لعينة من السيدات ذوات المهن الهامشية في مدينة الرياض. (أطروحة دكتوراه غير منشورة). قسم الدراسات الاجتماعية بجامعة الملك سعود.
- الغامدي، محمد (1985) التراث الشعبي في القرية و المدينة. د. م. د. ن.

القحطاني، رجاء (1995) التخطيط الاجتماعي والمشاركة في التنمية: دراسة تطبيقية على خريجات جامعة الملك عبدالعزيز. رسالة ماجستير. جدة: جامعة الملك عبدالعزيز.

القحطاني، رجاء (2019) فن القط و التمكين الاجتماعي الاقتصادي للمرأة في عسير. مجلة العلوم الخدمة الاجتماعية. مج 62 (1). 327 - 367 .

القرشي، فتحية (1988) العوامل الأسرية المؤثرة في التحصيل الدراسي للطالبات في المرحلة الجامعية. رسالة ماجستير غير منشورة. جدة: جامعة الملك عبدالعزيز.

المنصة السعودية الوطنية للخدمات الحكومية-GOV.SA (2022) تمكين المرأة:

https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/careaboutyou/womenempowering#header2_2

آخر زيارة: [22/2/2022]

المانع، عائشة وآل الشيخ، حصه (2013) السادس من نوفمبر ١٩٩٠. الرياض: دار جداول العربية (2022). تعيين أول وكيله بتاريخ وزارة الشؤون الإسلامية بالسعودية. السعودية. نشر في 30 /1 /2022. على الرابط:

<https://www.alarabiya.net/saudi-today/22/2/2022>

العربية (2021) ثالث سعودية تشغل منصب سفيرة المملكة.. من هي؟، نشر في 22 / 4 / 2021. على:

[22/2/2022] آخر زيارة:

<https://www.alarabiya.net/saudi-today/2021/04/22>

و

<https://twitter.com/SaudiDecisions/status/1318771043104862220>

[22 / 2 / 2022]

العربية (2019) السعودية .. تعيين هند الزاهد وكيله لوزارة الخدمة المدنية. نشر في: 01 / 4 / 2019. على الرابط: آخر زيارة: <https://www.alarabiya.net/saudi-today/2019> [22/2/2022]

المدينة (2021) من هي إيمان المطيري نائب وزير التجارة السعودي الجديد؟، نشر في: 03 مايو 2021. على الرابط:

<https://www.alarabiya.net/aswaq/economy/2021/>

آخر زيارة [22/2/2022]

الاقتصادية (2019) تعيين السعوديات في مناصب قيادية .. تمكين من المشاركة في صناعة القرار. 19 يونيو 2019. على الرابط:

[2022/2 https://www.aleqt.com/2019/06/19/article_1619671.html

العربية (2019) ماذا يعني تعيين أول سفيرة سعودية. نشر في 26 / 2 / 2019. على الرابط:

<https://www.alarabiya.net/saudi-today/views/2019/02/26>

[22/2/2022] آخر زيارة

القريني. رفعة (2021) أثر عوامل التمكين الاجتماعي للمرأة السعودية على المشاركة السياسية. رسالة دكتوراه . جدة: جامعة الملك عبدالعزيز.

المعجم العربي المعاصر (٢٠٢٢) معنى كلمة مكن، متوفر على موقع معجم المعاني (٢٠٢٢):

<https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/%D8%AA%D9%85%D9%83%D9%8A%D9%86>

آخر زيارة [8/3/2022]

المنصة السعودية الوطنية للخدمات الحكومية تمكين المرأة (2022) قرارات عدلية عززت حقوق المرأة. على الرابط:

<https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/careaboutyou/womenempowering#header>

[آخر زيارة: 2022/2/22]

المنصة الوطنية الموحدة (2022) القوى العاملة في السعودية. تقارير وإحصائيات. على الرابط:

https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/saudiReportsAndStatistics#header2_1

[آخر زيارة: 2022/2/24]

الميزر هند (2017) المرأة السعودية من التهميش إلى التمكين في التعليم والعمل. المجلة العربية للدراسات الأمنية. المجلد 32 العدد (٦٨). ص 12٧ - 154.

الهيئة العامة للإحصاء (2021) إحصاءات سوق العمل للربع الأول من عام 2021م. على الرابط:

https://www.stats.gov.sa/sites/default/files/LM_Q1%202021%20%28Press%20release_AR%29_3.pdf

[آخر زيارة: 2022/2/24]

الهيئة العامة للإحصاء (2021) إحصاءات سوق العمل للربع الثالث 2021. على الرابط:

<https://www.stats.gov.sa/ar/814> [آخر زيارة: 2022/2/22]

الهيئة العامة للإحصاء (2017) مسح التعليم والتدريب. على الرابط:

https://www.stats.gov.sa/sites/default/files/nshr_ltlm_wltdryb_2017.pdf

[آخر زيارة: 2022/2/24]

باقادر، أبو بكر (2009). ترجمة كتاب الطريق إلى السلام أنجيلا عبد الله، وليزا ميلو، كنوز المعرفة: جدة

برنامج التحول الوطني (2018). رؤية 2030، متوفر على الرابط:

<http://vision2030.gov.sa/ar/ntp> [آخر زيارة: 2018/2/21]

بن جريس. غيثان (1995) تاريخ التعليم في عسير 1934 - 1966. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

تقارير صحيفة الرياض. (2012) تعليم البنات: المستقبل حسم تعثر البدايات، متوفر على:

<https://www.alriyadh.com/708426> [آخر زيارة: 26/11/2021]

- دارة الملك عبدالعزيز (2021) شخصيات تاريخية : سيرة الدكتورة فائقة شاكر. تويتر. جامعة الأميرة نورة، (2021) تاريخ الجامعة، متوفر على: <https://www.pnu.edu.sa/ar/pages/universityhistory.aspx> [آخر زيارة: 26/11/2021]
- حلواني. إبتسام(1982) عمل المرأة السعودية ومشكلات على طريق العطاء.رسالة دكتوراه منشورة. جدة: دار عكاظ.
- خياط. عابدية (1983) دور التعليم العالي في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية في المملكة العربية السعودية. جدة: دار البيان.
- رقابة حقوق الإنسان (2008) قاصرات للأبد، <http://www.hrw.or>
- زعزوع. ليلي (2004) رحلة المرأة للعمل في مدينة جدة. الرياض: الدار العربية للعلوم.
- شكري. علياء (1983) بعض ملامح التغير الاجتماعي و الثقافي في الوطن العربي: دراسة ميدانية لثقافة بعض المجتمعات المحلية في المملكة العربية السعودية. ط2. القاهرة : دار الثقافة.
- طاشكندي. عباس (2011) موسوعة مكة المكرمة والمدينة المنورة. مج 5. مكة المكرمة: مؤسسة الضرقان للتراث الاسلامي.
- عرايي . عبدالقادر (2007) المناهج الكيفية في العلوم الاجتماعية. دمشق: دارالفكر.
- فرج سامية (2007) "استخدام التمكين لتنمية قدرات المرأة المهمشة بالمناطق العشوائية". المؤتمر العلمي الدولي العشرون للخدمة الاجتماعية.
- قانون الحماية من الإيذاء (2020) ، متوفر على: <https://laws.boe.gov.sa/BoeLaws/Laws/LawDetails/83f450eb-7985-461f-b053-a9a700f2ba08/1> [آخر زيارة 1/12/2021]
- قنديلجي. عامر والسامرائي. إيمان (2009) البحث العلمي الكمي والتنوعي. عمان: اليازوري.
- مركز الحرب الفكرية.(2017) مفهوم الصحة. الرياض: وزارة الدفاع.
- معالي الشيخ صالح الفوزان. (٩٩٩). (جواز للمرأة أن تستخرج بطاقة بها صورة؟ متوفر على الرابط: https://www.youtube.com/watch?v=u_AdZx6zXfQ.] آخر زيارة: 26/11/2021
- مقابلة ولي العهد مع قناة CBS الأمريكية والتي تُرجمت وعرضت محليا على روتانا خليجية، 2018 <https://www.youtube.com/watch?v=mng8VAL9-B0> [آخر زيارة: 29/11/2021]
- هيئة الأمم المتحدة (2021) الأهداف الإنمائية للألفية الثالثة وما بعد 2015: <https://www.un.org/ar/millenniumgoals/bkgd.shtml>
- هيئة الأمم المتحدة (2021) اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة: <https://www.ohchr.org/ar/professionalinterest/pages/cedaw.aspx>
- هيئة الخبراء بمجلس الوزراء (2022) نظام مكافحة جريمة التحرش. على الرابط: <https://laws.boe.gov.sa/BoeLaws/Laws/LawDetails/>.

[آخر زيارة: 22 / 2 / 2022]

وكالة الأنباء السعودية (2007): عام / أمر ملكي بتعيين الأميرة الجوهرة بنت فهد آل سعود مديرة لجامعة الرياض للبنات، متوفّر على:

<https://www.spa.gov.sa/440665> . آخر زيارة: [18/11/2021]

علي. محمد (1397) ذكريات. الطائف: النادي الادبي.

مريشيد. سالم (2007) " لفلح أول مدرسة في جدة أنشأها زينل للقضاء على الأمية". جريدة الرياض. الاربعاء 15 ربيع الآخر 1428هـ - 2 مايو 2007م - العدد 14191

سلسلة الاثنينية (2000) " السيرة الذاتية للأستاذة الدكتورة سميرة إسلام". الجزء الرابع والعشرون، 326

http://alithnainya.com/tocs/default.asp?toc_id=15798&toc_brother=-1 (6/11/2021)

وزارة التخطيط (1975) خطة التنمية الثانية. المملكة العربية السعودية.

وزارة التخطيط (1995) خطة التنمية السادسة. المملكة العربية السعودية

وزارة العمل (2015) دليل عمل المرأة في القطاع الخاص. على الرابط:

[آخر زيارة: 22 / 2 / 2022]

<http://www.wafa.com.sa/photoGallary/author/FTP/0005500055.pdf>

وكالة الأنباء السعودية (2018) تقرير / المملكة تخفض نسبة الأمية بين الذكور والإناث إلى أقل من 5,6%، السبت 28/12/1439 هـ الموافق 08/09/2018 م واس. على الرابط: [آخر زيارة: 24 / 2 / 2022]

<https://www.spa.gov.sa/1811474>

المراجع الإنجليزية:

Al-Abbadi, A. (1981) Nomadic Settlement in Saudi Arabia: A Socio-Historical and analytical Case Study. Unpublished Doctoral Dissertation. East Lansing Michigan: Michigan State University. PhD.

Al-Baadi, H. (1982) Social Change, Education and the Role of Women in Saudi Arabia. Unpublished Ph.D Thesis, Stanford: Stanford University.

Al-Haj A, Al-Nasser NA (2017) The working women's awareness of the problem of glass ceilings in the Saudi Arabia Kingdom: a field study on a sample of employees of the government apparatus in Riyadh. Univ Sharjah J Humanit Soc Sci 15:170-201

Al-Munajjed, M. (1997). Women in Saudi Arabia Today. London: Macmillan Press.

Alqahtani, Rajaa (2012) Social Change and women's work across Three Generations in Abha, Saudi Arabia. PhD Thesis, Guildford: University of surrey.

Alqahtani, Maleeha and others (2021) The academic empowerment of Saudi women in the light of the Saudi Arabia Vision 2030, International Journal of Future Generation Communication and Networking 14(1):483-495

Al-Rawaf and Simmons (1991) The Education of women in Saudi Arabia, Comparative Education, V. 27 (3) ,pp 287- 295.

- Al-Rumaihi, M. (1996) 'The Gulf Monarchies: Testing Time', *Middle East Quarterly*, 3 (4): pp 45-61. [Online] Available at: <http://www.meforum.org/article/422/>. (Accessed on 25 Sep 2005).
- Al-Saad, Nora (1982) 'The role of Women in General Development Planning in Saudi Arabia', Master Dissertation, Minnesota: University of Minnesota.
- Al-Suraihi, Hanan (2019) *The Impact of social Media on Women's Civic Engagement in Saudi Arabia: An Empirical Study of Saudi Women Councilors*. PhD Thesis. York: University of York.
- Al-Torki, S.(1977) 'Family Organization and Women's Power in Urban Saudi Arabian society', *Journal of Anthropological research* ., V. 33 (3), pp277-287.
- Al-Torki, S. (1986) *Women in Saudi Arabia: Ideology and Behavior among the Elite*. New York: Colombia University Press.
- Bagader, A. (2005) *Women, Work and Islam in Arab Societies, Family Law in The Arab and Islamic Countries, Tunisia*, University of Manubah.
- Busch, N.B. and Valentine, D., (2000). Empowerment practice: A focus on battered women. *Affilia*, 15(1), pp.82-95.
- Dictionary, C. (2022). Empowerment. *Cambridge Dictionary*.
- Cornell Empowerment Group. (1989) Empowerment and family support. *Networking Bulletin*, 1(1)2. Policy, Cornell University Medical College
- Doumato, E. (1999) 'Women and Work in Saudi Arabia: How flexible Islamic Margins?', *Middle East Journal*, V. 53 94), pp 568-583.
- Kabeer, N. (1999) 'Resources, Agencies, Achievements: Reflections on the Measurement of Women's Empowerment', *Development and change*, 30 (3), pp.: 435- 464.
- (2009) "Gender Equality and women's Empowerment: A critical Analysis of Third Millenniums Development Goals", *Gender and Development*, 13 (1), pp13-24.
- Kabeer N (2012) Women's economic empowerment and inclusive growth: labour markets and enterprise development. *Int Dev Res Centre* 44:1–70
- Kandiyoti, D. (1988) Bargaining with Patriarchy, *Gender & Society*, 2(3), pp 274-290.
- Kandiyoti, D. (1999) *Women, Islam and the state*. Philadelphia: Temple University.
- Keiffer, C.H., 1984. *Citizen Empowerment: A Development*. London: Mac Milan.
- King Abdulaziz Center for National Dialogue (2004) *Women have their rights and duties in Saudi society*. Department of Studies and Research, Riyadh
- Lewis, R. and Mills, S. (2003) *Feminist Postcolonial Theory: A Reader*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- London School of Rconomics and Political Science (2018). How the Middle East oil pricing system emerged in the 1940s, Available at: <https://blogs.lse.ac.uk/businessreview/2018/04/18/how-the-middle-east-oil-pricing-system-emerged-in-the-1940s/>

- Malhotra, A., Schuler, S. R., & Boender, C. (2002). Measuring women's empowerment as a variable in international development. In background paper prepared for the World Bank Workshop on Poverty and Gender: New Perspectives (Vol. 28). Washington, DC: The World Bank. P 4
- Monique Deveaux (1997) *Feminism and Empowerment*. New York: Monique University.
- Murphy-Graham, E. (2010). And when she comes home? Education and women's empowerment in intimate relationships. *International Journal of Educational Development*, 30(3), 320-331.
- Nussbaum, M. C. (2003) "Women Education: A Global Challenge" *Journal of Women in culture and society*, 29 (2), pp325-355.
- Philby, J. (1952). *Arabian Highland*. New York: Cornel University.
- Philby, H. S. J. (1955). *Arabia*, London: Ernest Benn.
- Sharabi, H. (1988) *Neopatriarchy: A Theory of Distorted Change in Arab Society*. Oxford: Oxford University.
- Toynbee, A. J. (1987). *A Study of History: Volume I: Abridgement of Volumes I-VI* (Vol. 1). Oxford Paperbacks
- Turner, S.G. and Maschi, T.M., (2015). Feminist and empowerment theory and social work practice. *Journal of Social Work Practice*, 29(2), pp.151-162.
- United Nations. (2000). *United Nations Millennium Declaration*. Available: https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/generalassembly/docs/globalcompact/A_RES_55_2.pdf . Last accessed 4 Oct 2021.
- [Walby, Sylvia \(1997\) *Theorizing Patriarchy*. Oxford: Blackwell.](#)

درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية في الأردن

أ. محمود مصباح أمين العكايلة

مدير عام مركز الحنان لتأهيل أصحاب الهمم / دولة الإمارات العربية المتحدة

أ.د. جمال محمد سعيد الخطيب

أستاذ التربية الخاصة الجامعة الأردنية

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية في الأردن، كما هدفت أيضا الى التعرف على اثر كل من الجنس على درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية في الأردن. تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري المدارس العادية التي لديها غرف مصادر للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في الأردن، والبالغ عددهم (614) مديرا ومديرة، حيث تم اختيار عينة الدراسة والبالغ عددهم (191) مديرا ومديرة بالطريقة العشوائية العنقودية من مناطق الأردن (الشمال، الوسط، الجنوب).

تم اعداد وتطوير أداة الدراسة (المقياس)، وذلك للكشف عن درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية في الأردن، وظهرت النتائج ان درجة تشجيع مدير ومديرة المدرسة العادية لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في مدارس الأردن كانت بدرجة متوسطة على جميع ابعاد الاستبانة، كما اشارت النتائج لودود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تشجيع المديرين لعملية الدمج تبعا لمتغير الجنس. وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بأن تعقد وزارة التربية والتعليم الدورات التدريبية وورشات العمل لهؤلاء المدراء في مجال دمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، واعطاء الطلبة الذين يدرسون في الجامعات (تخصص إدارة تربوية) مساقات في التربية الخاصة، وذلك لتزويدهم بفكرة عن خصائص وصفات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة وكيفية التعامل معهم.

الكلمات المفتاحية: درجة تشجيع، المديرين، دمج، ذوي الاحتياجات الخاصة

❖ البحث مستل من رسالة ماجستير

Abstract:

The current study aimed at tourism in public schools in ordinary schools in public schools, and you have to encourage schools with ordinary schools. The study population consisted of all the principals of ordinary schools located in the areas of high schools in Jordan, whose number is (614) principals, where the study sample, which numbered 191 principals, was chosen by random cluster method from the regions of Jordan (North, Middle, and South).

School teaching children, as the results indicated that there were statistically significant differences in the degree of popularization of the military army according to the gender variable. In light of these results, the study was recommended, in order to provide them with an idea of the characteristics and characteristics of students with special needs, in the Ministry of Education and training on them. your own.

Keywords: degree of encouragement, managers, people with special needs

المقدمة

تهدف التربية الخاصة إلى تقديم الخدمات للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، للوصول بهم إلى أعلى مستوى من مستويات الاستقلالية والاعتماد على النفس، بحيث يكونون أفراداً منتجين في المجتمع ويساهمون في تطوره، وليس عالة عليه. ولا يزال الجدل مستمرا حول أفضل الطرق لتقديم تلك الخدمات، حيث استخدمت مصطلحات عديدة للتعبير عن تلك الخدمات مثل مبادرة التربية العادية والدمج والمدرسة الشاملة، ولهذا فإن الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة يجب أن يكون لهم مكان مناسب في المدارس العادية؛ ليتعلموا ويتفاعلوا مع الطلبة العاديين، مع التزام تلك المدارس بتعديل أبنيتها ومناهجها وأساليبها، بما يتناسب مع حاجات هؤلاء الأطفال، فنظام عزلهم يؤدي إلى تفكك المجتمع، وإلى شعور هؤلاء الأطفال بتدني مفهوم الذات بسبب النظرة السلبية تجاههم من قبل المجتمع.

ومع تلك النزعة الإنسانية التي شهدتها الكثير من المجتمعات؛ للدفاع عن حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة، ولكي يعيشوا حياة كريمة في مجتمعاتهم، كان لتلك النزعة تأثيرات إيجابية، من ضمنها ظهور حركات مناهضة لفكرة تعليم هؤلاء الأفراد في مؤسسات معزولة عرفت بمناهضة الإيواء، وكان لتلك النزعة الإنسانية وتأثيراتها أثر إيجابي في ظهور ما يعرف بسياسة الدمج، والتي ساهمت بشكل كبير في تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة في بيئة تربوية طبيعية قدر المستطاع (الروسان، 2006).

ومع تزايد اهتمام التربويين في الدول العربية بذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية، فقد نادت بعض تلك الدول بإعادة النظر في رسالة المدرسة وفلسفتها؛ لتكون قادرة على تعليم الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل أفضل، وبيئت عدة دراسات سابقة أن أغلب المعلمين العاديين لا يعارضون فكرة دمج الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية، إذا ما توافرت لهم الخدمات الداعمة والمساندة، وهناك أيضا دول عربية عديدة قامت مؤخرا بتنفيذ برامج دمج تجريبية ونموذجية خاصة، من خلال الصفوف الدراسية الخاصة في المدارس العادية (الخطيب، 2004).

إن إمكانية جعل المدارس العادية فعالة تخدم جميع الأطفال دون استثناء يحتاج إلى الدعم المادي والمعنوي من قبل مديريات التربية والتعليم لتلك المدارس، والتخطيط

المنظم لعملية الدمج من خلال إعداد أعضاء فريق الدمج من مدراء ومدرسين ومرشدين وطلاب وأولياء أمور إعدادا مناسباً، وتجهيزهم وتغيير اتجاهاتهم نحو الدمج بحيث يكون ولائهم لعملية الدمج وتعهدهم بالعمل على نجاحها؛ ليتفاعلوا مع الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل إيجابي، وتعريفهم بالاحتياجات التعليمية لهؤلاء الطلبة، وتعديل المناهج وطرق التدريس والبرامج التربوية والمباني بما يتناسب مع قدرات واحتياجات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، وفتح غرف المصادر في كل المدارس الحكومية والخاصة وتفعيلها.

ومن أهم الشروط لنجاح سياسة الدمج الشامل أن يكون المدير قائداً، بحيث يكون المدير قادراً على قيادة الكادر التعليمي لتطوير رؤية تعليمية وتربوية متقدمة، لتحقيق المساواة لجميع الطلبة للتعليم والنمو، وكذلك تحديد أدوار الكادر التعليمي، لكي لا تختلط أدوارهم ببعضهم البعض، وتحقيق الأهداف المنشودة من عملية الدمج، ولعل دعم المدير للكادر التعليمي يعتبر من أهم الشروط لنجاح الدمج لتذليل العقبات التي تواجههم، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تنظيم اليوم الدراسي، وتوفير الوقت الكافي لهم، وتوفير الأعداد الكافية من المعلمين والمختصين، وتخفيض أعداد الطلبة في الصف، وأخيراً يستطيع المدير لعب دور مهم لنجاح سياسة الدمج الشامل، من خلال توفير الإمكانيات اللازمة لتطوير الكفايات المهنية لأعضاء الكادر التعليمي (الخطيب، 2004).

وعلى ذلك قامت هذه الدراسة للتعرف إلى آراء هؤلاء المدراء في الأردن، وأجراء دراسة مسحية للتعرف إلى طبيعة الدعم الذي يقدمونه لهؤلاء الطلاب، من خلال معلمهم ومرشديهم، وكيف لهم المساهمة في تحسين واقع الخدمات المنهجية منها واللامنهجية لهؤلاء الأطفال، للوصول إلى أعلى مستوى من مستويات الدمج وهو الدمج الشامل، بحيث يلتقي هؤلاء الأطفال مع أقرانهم العاديين في نفس الفصول الدراسية وبنفس المناطق التي يقطنون فيها، وعلى عاتق التعليم العام.

مشكلة الدراسة:

تعتبر الاتجاهات الإيجابية لمدراء المدارس العادية من أهم الشروط لنجاح الدمج وزيادة فعاليته، حيث أن معظم مديريات التربية والتعليم لا تعقد الدورات التدريبية لهؤلاء المدارس لتعريفهم بالدمج؛ وبالتالي فإن معظمهم يجهلون خصائص وسلوكيات هؤلاء الأطفال، ويكونون متخوفين من دمجهم في مدارسهم، لذا تتمثل مشكلة الدراسة في

الإيجابية عن السؤال التالي ما درجة تشجيع مدير / مديرة المدرسة العادية لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في مدارسهم في الأردن؟

ولكي ينجح أي برنامج للدمج، لا بد من تفعيل دور غرف المصادر في المدارس التي تطبق سياسة الدمج، حيث لاحظ الباحث أن معظم تلك الغرف تعتبر غرف لعزل هؤلاء الطلبة كنوع من أنواع العقاب، أو أنها غرف للتسلية والترفيه، حيث أن هذه الغرف لا تقدم لهم البرامج التربوية التي تساعد على مواكبة تقدم زملائهم العاديين من الناحية الأكاديمية.

أسئلة الدراسة:

على ضوء ذلك فإن أسئلة الدراسة تتمثل في الإجابة من خلال الإجابة على السؤال التالي:

1- ما درجة تشجيع مدير / مديرة المدرسة العادية لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في مدارسهم في الأردن؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المديرين الذكور والمديرات الاناث على مقياس درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في مدارسهم تبعا لمتغير الجنس؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها إحدى الدراسات التي تسعى إلى معرفة درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية في الأردن، وذلك بندرة الدراسات العربية بشكل عام والأردنية بشكل خاص، تناولت موضوع درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية.

كما تكمن أهمية الدراسة في أن أهم الشروط لنجاح الدمج وزيادة فعاليته، اتجاهات المدراء الإيجابية نحو الدنج، حيث أن المدراء الذين يشجعون الدمج تكون اتجاهاتهم إيجابية نحو الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، وبالتالي تسعى هذه الدراسة إلى رفد حركة تطور ونجاح ميدان التربية الخاصة بشكل عام، ودمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل خاص، من خلال دراسة أهم الشروط لنجاح الدمج وزيادة فعاليته، الا وهو درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في

المدارس العادية، حيث أنه كلما ارتفعت درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية، كان برنامج الدمج أكثر نجاحا.

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى :

- التعرف إلى درجة تشجيع المديرين لدمج الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية في الأردن.

- التعرف إلى أقر كل من (الجنس) على درجة تشجيع المديرين لدمج الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية في الأردن.

التعريفات الإجرائية :

مدير المدرسة العادية: هو الشخص المكلف من قبل وزارة التربية والتعليم الأردنية لإدارة مدرسته التي يوجد بها طلاب عاديون وذوو احتياجات خاصة، وهو المسؤول عن تلك المدرسة إداريا وتربويا وفنيا.

الدمج: هو وضع الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة مع الأطفال العاديين بشكل مؤقت أو دائم في الصف العادي في المدرسة العادية مما يوفر فرصا للتفاعل الأكاديمي والاجتماعي بين هؤلاء الطلاب.

ذوو الاحتياجات الخاصة: هم الأفراد الذين ينحرفون انحرافا ملحوظا في أدائهم عن أداء الأفراد العاديين في نموهم العقلي أو الانفعالي أو الاجتماعي أو الحسي أو الحركي أو اللغوي، مما يتطلب بناء على ذلك الانحراف تقديم برامج وخدمات تربوية خاصة، لمساعدتهم على العيش باستقلالية وتحقيق ذواتهم وتنمية قدراتهم إلى أقصى درجة ممكنة . درجة التشجيع: هي مدى دعم ومساندة وتحفيز مدير المدرسة العادية لوجود طلاب ذوي احتياجات خاصة في مدرسته، وهل دوره إيجابي لوجود هؤلاء الطلاب مدرسته.

محددات الدراسة :

المحددات المكانية: تم تطبيق الدراسة على مدراء المدارس العادية الذين يوجد لديهم طلاب مدمجين في مدارس في الأردن.

المحددات الزمانية: تم تطبيق أداة الدراسة الحالية في الفصل الدراسي الثاني

(2011/2010)

الإطار النظري:

تعد المدرسة المؤسسة التربوية الأولى التي تعنى بالفرد عناية تيسر له الارتقاء إلى مستوى يتلاءم مع إنسانيته، ويتفق مع إمكانات مجتمعه الذي يعيش فيه، وهي بذلك تسعى إلى تقدم المجتمع ونهوضه من خلال إعداد الأفراد إعداداً صالحاً ليكونوا قادرين على المساهمة في توجيه مجتمعاتهم نحو مستقبل أفضل عن طريق إحداث تغيير إيجابي فيه ويمثل تفعيل الإدارة المدرسية أحد الاتجاهات المعاصرة لتطوير التعليم وتحديثه، إلى جانب تطوير المناهج الدراسية، وتحسين العملية التربوية، والإشرافية، وتجهيز المباني المدرسية بالمعدات والأدوات الضرورية، وإعداد المدرسين، بل أصبح التفكير في إيجاد قيادات تربوية فعالة ومدربة يتناسب ومتطلبات العصر والتطور الاقتصادي والاجتماعي والتقني من أجل تنمية شاملة لكل مرافق المجتمع.

فلم تعد مهام مدير المدرسة العادية اليوم تنحصر في كيفية إدارة مدرسته، بل تعدى الأمر ذلك إلى أن أصبح المدير لديه طلاب ذوي احتياجات خاصة في مدرسته وهذا بحد ذاته بالنسبة لبعض المدراء عمل شاق.

الإدارة المدرسية

انتقل علم الإدارة من المؤسسات الصناعية والتجارية إلى مجالات التربية والتعليم مع زيادة أعداد المدارس وأعداد المعلمين وأعداد الطلاب في مختلف المستويات والمراحل التعليمية والإدارة المدرسية وحدتها المدرسة، ويتأسس جهازها الإداري مدير المدرسة، حيث مهمته العمل على إنجاح المدرسة في أداء رسالتها، وطبيعة عمله يغلب عليه الجانب التنفيذي، أي وضع الخطط والقرارات والتعليمات الصادرة إليه من الإدارة التعليمية في صور إجرائية.

وتعرف الإدارة المدرسية بأنها جميع الجهود والنشاطات المنسقة التي يقوم بها فريق العاملين بالمدرسة، والذي يتكون من المدير ومساعديه والمعلمين والإداريين والفنيين، بغية تحقيق الأهداف التربوية داخل المدرسة وخارجها، بما يتماشى مع ما يهدف إليه المجتمع من تربية أبنائه تربية صحيحة وعلى أسس سليمة (محمد، 2010).

ويتكون جهاز الإدارة المدرسية من جميع العاملين بالمدرسة من معلمين ووكلاء ونظار ومشرفي البرامج في تلك المدارس، ومن الأجهزة الخدمية والأجهزة المعاونة للمدرسة،

وعلى رأس هذه المجموعة مدير المدرسة، وهو الشخصية الاعتبارية التي تمثل الإدارة المدرسية، وتكون مسؤولية أمام الجهات والسلطات الإدارية العليا (محمد، 2010).
مدير المدرسة العادية :

تعتبر السمات والخصائص الشخصية والمهنية والفنية والإدارية التي يتسم بها مدير المدرسة، ذات تأثير هام في تحسين العملية التعليمية وفي تحقيق الأهداف التربوية، ولذا يجب عند اختيار المديرين مراعاة الخصائص والكفاءات المهنية والإدارية المؤهلة لأداء مهامهم على أكمل وجه.

ويعرف محمد (2010) مدير المدرسة بأنه "الرئيس التنفيذي المسؤول والمكلف من قبل إدارات ومديريات التعليم عن كافة أنشطة وبرامج المدرسة، في كافة المجالات التربوية والتعليمية والأنشطة المدرسية والشؤون الفنية والإدارية والمالية.

يعتبر مدير المدرسة حجر الأساس لإنجاح العملية التعليمية، وعادة ما يواجه مدير المدرسة تحديات كثيرة أثناء تأدية واجبه، الأمر الذي يتطلب منه توفر خصائص عديدة ومنها حسن المظهر بوجه عام، والتحلي بالأخلاق الفاضلة المستمدة من الشرائع السماوية، والقدرة على القيادة والتجديد والابتكار وتفهم الآخرين (المعلمين، الطلاب، العاملين، أولياء الأمور)، والتعرف إلى قدراتهم وإمكاناتهم والعمل على تنميتها، وإعداد الخطة الإدارية وتنظيم الاجتماعات وإدارتها، ومتابعة الدوام المدرسي والإشراف على مكتبة المدرسة ومختبرها، بالإضافة إلى الإشراف على الرحلات المدرسية والشؤون الرياضية (السعود، 2007).

ويذكر حسان والعجمي (2007) خصائص أخرى يجب توفرها في مدير المدرسة منها الاطمئنان على مستوى الطلاب التحصيلي، وتهيئة الجو المناسب للعمل المدرسي سواء كان ذلك بالنسبة للطلاب أو المعلمين، ورعاية المعلم حديث العهد بالتدريس وتهيئة الجو المناسب له لمساعدته على تحمل الأمانة الملقاة على عاتقه، ومحاسبة العاملين المقصرين وغير المنضبطين بالعمل المدرسي وباللوائح التنظيمية والدوام المدرسي.
التربية الخاصة :

سادت على مر العصور النظرة السلبية للأفراد غير العاديين، حيث اعتبرهم الإغريق أفراداً غير صالحين للحياة، بينما اعتبرهم الرومان مادة للتسلية والترفيه، وفي

العصور المسيحية الأولى كانت النظرة إنسانية، إلا أنها تراجعت في العصور الوسطى، حيث أصبحوا مادة لتسليية الطبقة الحاكمة، وكذلك كان حالهم في عصر النهضة حيث كان هذا العصر أسوأ العصور بالنسبة لذوي الاحتياجات الخاصة، ولكن النظرة أصبحت أكثر إيجابية بعد قيام الثورة الفرنسية والأمريكية، وفي العقود الأولى من القرن التاسع عشر بدأ إنشاء المراكز الخاصة بهم، ويعتبر (إيتارد) من أوائل المهتمين والمؤرخين في هذا المجال. وتعددت التعريفات التي تناولت مفهوم التربية الخاصة، فقد عرف هلهان وكوفمان (2009) التربية الخاصة بأنها ذلك التعليم المصمم بشكل خاص لتلبية الحاجات غير العادية للمتعلمين غير العاديين من خلال مواد خاصة، واستراتيجيات تدريس معينة، وأجهزة وخدمات معينة، بحيث تعتبر الخدمات المرتبطة بالتربية الخاصة، ووسائل النقل الخاصة، والتقييم النفسي والعلاج الوظيفي والجسمي والبدني والطبي ضرورية في هذا الصدد، ويجب الكشف عن جوانب القوى لدى أولئك الأطفال غير العاديين والتركيز عليها (Hallahann et al, 2009).

ذوو الاحتياجات الخاصة :

يعتبر الأطفال ذوو الاحتياجات الخاصة فئة هامة، وشريحة موجودة في كل المجتمعات، كباقي أفراد المجتمع لها حقوقها وعليها واجباتها، بحيث يحتاج هؤلاء الأطفال إلى برامج تربوية متخصصة، بالإضافة إلى اختيار البديل التربوي المناسب لهم، وقد كفلت القوانين والتشريعات الدولية حقوق هؤلاء الأطفال، ومن خلال التمتع بأركان الإدارة المدرسية التي تطبق سياسة الدمج، نجد أن هناك تناقض في مواقف المدرء تجاه دمج هؤلاء الأطفال، ومن أهم أسباب هذا التناقض والتي تعتبر ضرورية لنجاح برامج الدمج وزيادة فعاليته، التخطيط الواعي لعملية الدمج، والتي تعتمد على نسبة عدد الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة إلى عدد لأطفال العاديين في الصف الواحد، حيث أن أغلب تلك الصفوف تحتوي على طفل واحد أو اثنين من ذوي الاحتياجات الخاصة، وهذا يؤدي إلى عزلهم ونبذهم من قبل الأطفال العاديين، وبالتالي يؤدي إلى تدني مفهوم الذات لديهم.

ويعرف الكوافحة وعبد العزيز (2010) ذوي الاحتياجات الخاصة أنهم هم الأفراد الذين ينحرفون دون المتوسط بانحرافهم معياريين أو أكثر عن العاديين في نموهم العقلي أو الانفعالي أو الاجتماعي أو الحسي أو الحركي أو اللغوي، مما يتطلب بناء على

هذا الانحراف اهتماما خاصا من قبل المربين، من أجل أعداد طرق تشخيص لهم، ووضع برامج تربوية تتناسب مع هذه الإعاقات، وكذلك اختيار طرق تدريس تتناسب معهم من أجل تحقيق إمكانياتهم وتنميتها إلى أقصى مستوى يستطيع الفرد المعاق أن يصل إليه، وأن يدرك ما لديه من قدرات ويتقبلها، وأن يدرك حدود هذه القدرات، وأن يمر بالخبرات والمواقف التي تعمل على تطوير قدراته وإمكاناته لأقصى درجة تسمح بها إمكاناته وقدراته.

ويمكن تصنيف الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة إلى عدة فئات تتميز كل منها عن غيرها في جملة من المظاهر الأساسية وعلى الرغم مما يثيره بعض المربين من اعتراضات على تصنيف الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة إلا أن التصنيف ما يزال قائما ويؤخذ به في مراجع التربية الخاصة فضلا عن أنه هو المطبق إجمالا على أرض الواقع التربوي.

من الناحية التربوية يعرف هلهان وكوفمان (2009) ذوي الاحتياجات الخاصة بأنهم أولئك الأفراد الذين لديهم اختلاف ظاهر عن معظم الأطفال في واحدة من المجالات التالية :

- 1- الإعاقة العقلية.
- 2- اضطرابات التواصل.
- 3- اضطرابات الانفعالية والسلوكية.
- 4- الإصابات الناتجة عن صدمات الدماغ.
- 5- الإعاقة البصرية.
- 6- صعوبات التعلم.
- 7- الإعاقة الجسمية.
- 8- اضطراب التوحد.
- 9- الإعاقة السمعية.
- 10- المواهب الخاصة.

وهذه هي فئات ذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر هلهان وكوفمان والتي يجمع عليها معظم العلماء والباحثون.

الدمج:

بدأ اتجاه دمج الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في الستينات من القرن الماضي، واستمر هذا الاتجاه بشكل قوي مع تصاعد وتيرة هذا الاتجاه، إلى أن وصل هذا الاتجاه إلى أرقى مستوياته مع بدايات القرن الواحد والعشرين، بحيث أصبح الدمج الشامل هو الاتجاه السائد.

ويعرف الزيات (2009) الدمج بأنه دمج الافراد ذوي الاحتياجات الخاصة على اختلاف إعاقاتهم من حيث النمط أو النوع، والحدة أو الشدة، دمجا كليا في الفصول والمدارس العادية، مع اقرانهم العاديين، بحيث يتلقون نفس برامج التربية العادية بمدخلاتها وعملياتها.

وقد عرف موسى (2005) الدمج بأنه دمج الأطفال غير العاديين المؤهلين مع أقرانهم العاديين دمجا زمنيا، تعليميا واجتماعيا حسب خطة وبرامج وطريقة تعليمية مستمرة، تقرر حسب حاجة كل طفل على حدة، ويشترط فيها وضوح المسؤولية لدى الجهاز الإداري والتعليمي والفني في التعليم العام والتربية الخاصة.

وقد ظهر هذا الأسلوب من التعلم المسمى بالدمج نتيجة الانتقادات الكثيرة التي واجهتها التربية الخاصة، فتم تبني استراتيجيات واتجاهات جديدة، تقوم على ضرورة تقديم الرعاية التربوية والتعليمية والاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة في نظم البيئة التعليمية العادية، وذلك من خلال دمجهم في مدارس العاديين قدر الإمكان ولأطول وقت ممكن، مع إمدادهم بالمساعدات التربوية التي تناسب احتياجاتهم من أجل الاستفادة القصوى من البرامج العادية أو المعدلة (Olson and Platt, 2003).

أهداف الدمج:

إن السياسات التي يقوم عليها الدمج تنطلق من عدة أطر أساسية، وهذه الأطر تشكل أهدافاً لعملية الدمج ومن أهمها ما يلي (بطرس، 2009):

- 1- إتاحة الفرصة لجميع الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة للتعليم المتكافئ والمتساوي والانخراط في الحياة العادية مع اقرانهم من الأطفال العاديين.
- 2- إتاحة الفرصة لأطفال المدارس العادية للتعرف إلى الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة عن قرب وتقدير مشكلاتهم، ومساعدتهم في تلبية متطلبات الحياة،

- بالإضافة إلى أنه يخلصهم من الأفكار الخاطئة حول خصائص أقرانهم من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- 3- يعتبر الدمج متسقاً مع القيم الأخلاقية، ومخلصاً لجميع المعوقات المادية والمعنوية بالنسبة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- 4- من ناحية اقتصادية، يوفر الدمج على الدول التكلفة المادية لإقامة المؤسسات ومراكز الإقامة الداخلية.
- 5- يساعد الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة على التقبل الاجتماعي من قبل أقرانهم العاديين.
- 6- تمكن الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة من متابعة الدراسة في أقرب مدرسة محلية إلى جانب أقرانهم العاديين.

فريق الدمج

يتطلب الدمج عملاً مكثفاً يقوم به فريق متعدد التخصصات في المدرسة التي تتيح فرص الاندماج الأكاديمي والاجتماعي للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، وهذا الفريق يتيح الفرص لأعضائه للعمل التشاركي والتعاوني في التعرف إلى الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، وتحديد الأوضاع التعليمية المناسبة، والخدمات التربوية الداعمة التي يحتاجون إليها، ويتكون فريق الدمج من:

1- المديرون:

إن نجاح سياسة الدمج وزيادة فعاليته، يعتمد بالدرجة الأولى على كفاءة وفعالية واتجاهات مدراء مدارس الدمج، الذين هم حجر الأساس للعملية التعليمية، حيث أن الاتجاهات الإيجابية نحو الدمج لمدراء تلك المدارس، تعمل على تطوير وتنمية تلك الاتجاهات للقائمين على سياسة الدمج في المدرسة العادية سواء الطلبة العاديون أو ذوو الاحتياجات الخاصة، وذلك من خلال تقديم الحوافز المادية لهؤلاء المدراء وتشجيعهم على تبني اتجاهات إيجابية نحو عملية الدمج، من خلال إلحاقهم بورشات العمل التطبيقية وتزويدهم بنماذج ناجحة للدمج، ومساعدتهم على مواجهة التحديات في المدرسة من خلال تزويدهم بكافة الخطط والمعالجات لمواجهة كافة المشكلات على اختلاف أشكالها، وتزويدهم بالمواد اللازمة؛ وذلك لتوفير فرص التعلم لجميع الطلاب، ومن خلال

إزالة جميع أشكال المعوقات الفيزيائية من مدارسهم، وتكييف المناهج الدراسية بحيث تتناسب مع قدرات هؤلاء الأطفال، وكذلك تشجيعهم على الدفاع عن الأسباب التي دعت إلى تطبيق سياسة الدمج في مدارسهم من خلال تزويدهم بكافة المصادر والموارد المادية والبشرية؛ لتفعيل فلسفة الدمج وسياساته وممارساته على نحو إيجابي، وفتح غرف مصادر في كل المدارس الحكومية للتخفيف من عناء ومشقة الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة وأولياء أمورهم من بعد المسافة بين المدرسة ومكان سكنهم.

2- المعلمون:

لمعلمي المدرسة العادية التي يوجد بها طلبة ذوي احتياجات خاصة دور في نجاح عملية الدمج، حيث يعتبرون أحد الركائز الأساسية لنجاح عملية الدمج، فمن خلال تقبلهم الإيجابي لهؤلاء الطلبة يساهمون في التأثير على طلبتهم العاديين في الصف، من حيث زيادة دافعيتهم للتعاون والتفاعل مع أقرانهم من ذوي الاحتياجات الخاصة، ويقومون أيضاً بدور تربوي مع هؤلاء الأطفال بالتوجيه والمتابعة، وقد يبادرون إلى إحضار وقبول أطفال ذوي احتياجات خاصة إلى الصف الذي يدرسون فيه.

وقد يكون دور المعلم مساعداً، أي أن معلم التربية العامة ومعلم التربية الخاصة، يعملان سوية في صف منتظم، ويعمل الاثنان بشكل مباشر مع الطلبة ويتشاطران المسؤوليات التعليمية وهذا ما يسمى بنموذج المعلم المساعد (السرطاوي، 2006).

3- الأطفال ذوو الاحتياجات الخاصة:

إن دمج الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة مع العاديين سوف يكون له اثار إيجابية، فعندما يشترك في فصول الدمج ويلقي الترحيب والتقبل من الآخرين؛ فإن ذلك يعطيه شعوراً بالثقة في النفس ويشعره بقيمة في الحياة، ويتقبل إعاقته ويدرك قدراته وإمكاناته في وقت مبكر، ويشعر بانتمائه إلى أفراد المجتمع الذي يعيش فيه.

كما أن الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في فصول الدمج يكتسبون مهارات جديدة، مما يجعلهم يواجهون صعوبات الحياة كباقي الأطفال العاديين، وبالتالي حدوث نمو اجتماعي والبحث عن ترتيبات حياتية أكثر عادية.

4- الأطفال العاديون:

إن الدمج يؤدي إلى تغيير اتجاهات الأطفال العاديين نحو زملائهم من ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث يساعدهم على أن يتقبلوا الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة،

مما يشعرهم بالارتياح مع أشخاص مختلفين عنهم، كما أن عملية الدمج تسهل عملية التفاعل والتواصل بينهم وبين الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، مما يساهم في تنمية الصداقات فيما بينهم والإحساس والاحترام، والاهتمام المتبادل، إضافة إلى فهم وتقبل مبدأ وجود الفروق بين الأفراد.

5- أولياء الأمور:

إن عملية الدمج تشعر أولياء الأمور بعدم عزل طفلهم عن المجتمع، كما أنهم يتعلمون طرقاً جديدة لتعليم الطفل، وعندما يرى الوالدان تقدم الطفل الملحوظ وتفاعله مع الأطفال العاديين، فإنهما يبدان التفكير في الطفل أكثر وبطريقة واقعية، كما أنهما يشعران أن كثيراً من تصرفاته مثل جميع الأطفال الذين في مثل سنه، وبهذه الطريقة تتحسن مشاعر الوالدين تجاه طفلهم، وكذلك تجاه أنفسهم.

الدراسات السابقة :

دراسة التيماني (2009) دراسة هدفت إلى التعرف إلى الصعوبات التي تواجه دمج الطلبة الصم من وجهة نظر الإداريين والمعلمين في منطقة تبوك التعليمية، وعلاقتها بمتغيرات (طبيعة العمل، الخبرة، الدرجة العلمية) أشارت النتائج أن بعد الصعوبات المرتبطة بالمدرسة جاء بدرجة مرتفعة من وجهة نظر الإداريين بوسط حسابي (3.70) أما بالنسبة للصعوبات المرتبطة ببعد الطلاب المعوقين سمعياً وأولياء أمورهم، فقد كانت النتائج بدرجة مرتفعة لدى الإداريين في أربع فقرات، أعلاها من حيث الوسط الحسابي (3.50) أما المعلمون فقد عبروا أن بعد الصعوبات المرتبطة بالمنهج المدرسي هو أهم الأبعاد بوسط حسابي (3.78) كما أشارت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للصعوبات التي تواجه تجربة الدمج بشكل عام تعزى لطبيعة العمل (الإداريون، المعلمون)، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة في تقدير الصعوبات تعزى لمتغير الخبرة أو متغير المؤهل العلمي.

دراسة الحربي (2006) التي تهدف إلى تقييم البرامج التي تقدمها الصفوف الخاصة للمعوقين عقلياً إعاقه بسيطة في المدارس العادية في المدينة المنورة، ومن وجهة نظر المعلمين والمديرين وتكون أفراد الدراسة من جميع المديرين والمعلمين الذين يعملون في البرامج المقدمة في الفصول الخاصة لذوي الإعاقة العقلية البسيطة في المدارس العادية

التابعة لإدارة التربية والتعليم في منطقة المدينة المنورة التعليمية في السعودية، حيث بلغ عدد أفراد الدراسة (15) مديرا و (40) معلما، وأعد الباحث مقياسا مكونا من (69) فقرة، موزعة على (4) أبعاد وهي (بعد المناهج الدراسية، بعد الأساليب والوسائل التعليمية المستخدمة مع الطلبة المعوقين عقليا، بعد البيئة الصفية، بعد الخدمات الداعمة لبرامج الطلبة المعوقين عقليا).

دراسة نوروش (Norwich, 2008) والتي هدفت إلى التعرف إلى وجهات نظر المدرء والمعلمين في كل من أمريكا وهولندا وإنكلترا فيما إذا كانوا يعترفون بوجود مشكلة في تنسي الأطفال غير العاديين في المدارس العادية وتبين الدراسة المشكلات التي تواجه الدمج، ومن ضمن هذه المشكلات الاختلاف والتمايز وعدم الاعتراف بهؤلاء الأطفال، والمفاهيم السلبية التي ينعت بها هؤلاء الأطفال، وبالتالي يؤدي هذا إلى تدني مفهوم الذات لديهم، وتدني مكانتهم الاجتماعية مقارنة بأقرانهم العاديين في نفس فصول التعليم العام، مما يخلق لديهم جملة من المشكلات ومنها الرعاية المتدنية، والإهمال من قبل الإدارة والمعلمين، وعدم المساواة في المعاملة مقارنة بالعاديين وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى وجهات نظر المعلمين والمدرء، وهل يعترفون بوجود هذه المشكلات أم لا؟ وإذا ما تم الاعتراف بها كيف نحل تلك المشكلات؟ وخلصت الدراسة إلى اعتراف هؤلاء المعلمين والمدرء بوجود هذه المعضلات، وبالذات معلمي ومدرء السنغال الذين لديهم أطفال ذوي إعاقة شديدة.

دراسة أليك (2006) والتي ركزت على أهمية تعزيز الشراكات بين الأشخاص المهمين في هذه العملية لنجاحها، حيث تكونت العينة من (50) أبا واما، لديهم أطفال صم مدمجون في المدارس العادية، و (30) معلما ومديرا ضمن هذه المدارس، واستخدم الباحث استبانة وزعت عليهم بينت فقراتها التسهيلات والحواجز التي يواجهها برنامج الدمج، حيث أشارت النتائج أن من الصعوبات التي تواجه الدمج أهمل دراسة العوامل الخارجية والفردية للأطفال والشباب ذوي الإعاقة السمعية، وعدم التحضير الملائم لهم لإدراجهم في الصفوف الموحدة، وعدم وجود تعاون وشراكات حقيقية بين المؤولين عن هذه البرامج مما يؤثر على نجاحها كما وجدت الدراسة أثرا ذا دلالة في خبرة المعلمين والعاملين في هذه البرامج على الصعوبات المرتبطة بالدمج والتواصل بين الأطفال والشباب الصم والعاديين في المدرسة العادية.

المنهجية والإجراءات:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية في الأردن، كما تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر كل من الجنس على درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية في الأردن.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري المدارس العادية التي يتوافر بها غرف مصادر للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في الأردن، والبالغ عددهم (614) مديرة، وذلك حسب إحصاءات وزارة التربية والتعليم الأردنية لعام 2010م، بحيث تكون مجتمع الدراسة من حوالي (614) مديرة لمدارس حكومية، والتي يتوافر فيها غرف مصادر، منهم (154) ذكور و (460) إناث.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (191) مديرة من مجتمع الدراسة، حيث تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية العنقودية من مناطق الأردن (الشمال، الوسط، الجنوب) والتي تمثلت بمحافظات (إربد، عمان، الكرك). والجدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة

جدول (1) توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	فئة المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	63	33 %
	أنثى	128	77 %
	المجموع	191	100 %
المؤهل العلمي	بكالوريوس أو دبلوم	124	65 %
	ماجستير أو دكتوراه	67	35 %
	المجموع	191	100 %
الخبرة الوظيفية	10 سنوات وأقل	127	66 %
	أكثر من 10 سنوات	64	34 %
	المجموع	191	100 %

أداة الدراسة:

تم إعداد وتطوير مقياس لقياس درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية في الأردن اعتماداً على مراجعة الأدب السابقة والدراسات والمراجع ذات الصلة، حيث راجع الباحث كتاب (الزيات، 2009) و (الخطيب، 2004) و (لهان وكوفمان، 2006)، كما قام الباحث بالاطلاع على المقاييس والأوراق المستخدمة في دراسات مشابهة، بالإضافة إلى مقابلة المدراء الذين يتوافر في مدارسهم طلبة ذوي احتياجات خاصة، مع التركيز في تلك المقابلات على المشاكل التي تواجههم في ظل توافر مثل أولئك الطلبة في مدارسهم، بما يتوافق مع أهداف الدراسة والمجتمع الذي سوف يتم تطبيق المقياس عليه.

دلالات الصدق والثبات

صدق أداة الدراسة:

تم استخراج صدق المحتوى للمقياس، وذلك بعرضه على عدد من المحكمين من أساتذة الجامعة المختصين في ميدان التربية الخاصة وعددهم (10) اشخاص، وذلك لإبداء الرأي حول فقرات المقياس من حيث الوضوح وملاءمتها للأبعاد، وصياغتها اللغوية، حيث تم استخراج نسبة الاتفاق بين المحكمين بنسبة (89%).

ثبات أداة الدراسة:

تبين أن الأداة تتمتع بدلالات ثبات عالية، حيث تم حساب معامل الثبات بطريقة الإتساق الداخلي، حسب معادلة كرونباخ ألفا، وكانت قيمة الثبات (0.92).

نتائج الدراسة ومناقشتها:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول وهو: ما درجة تشجيع مديرة المدرسة العادية لدمج ذوي الاحتياجات الخاصة في مدارسهم في الأردن؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، علماً بأنه تم تحديد درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية بناء على المعيار التالي، حيث تم طرح الدرجة العليا للمقياس من الدرجة الدنيا (5-1=4)، ثم تم تقسيم الناتج على عدد الدرجات المطلوبة ($3/4 = 1.33$)، ثم تدرجت من (5-1) وذلك بإضافة 1.33 في كل درجة، بحيث اعتبرت الدرجة من (1.00)

إلى (2.33) متدنية، ومن (2.34) إلى (3.66) اعتبرت الدرجة متوسطة، ومن (3.67) إلى (5.00) اعتبرت الدرجة مرتفعة.

وفيما يلي الجدول (2) تعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لأبعاد المقياس (ن=191)

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
القناعات والمواقف الشخصية	3.14	0.72	متوسطة
دعم المعلمين	3.40	0.66	متوسطة
تعليم الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة	3.37	0.69	متوسطة
العلاقات مع أولياء الأمور	3.50	0.60	متوسطة
الدرجة الكلية	3.35	0.56	متوسطة

يلاحظ من الجدول رقم (2) أن درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام لجميع الأبعاد (3.35)، وأن جميع المتوسطات كانت ضمن الدرجة المتوسطة وذلك بناء على المعيار السابق، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة الرئيسية ما بين (3.14 - 3.50).

ان درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية على بعد القناعة والمواقف الشخصية كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام لهذا البعد (3.14)، وأن جميع المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد كانت ضمن الدرجة المتوسطة، باستثناء الفقرة التي تنص على "أرى أن مفهوم الدمج مفهوم حضاري علينا العمل به" فقد كان متوسطها الحسابي مرتفعاً حيث بلغ متوسطها (3.76)، وتراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد ما بين (2.40 - 3.76)، وبلغ أدنى متوسط للفقرة "لا أشعر بالثقة تجاه دمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في مدرستي" والتي بلغ متوسطها الحسابي (2.40).

وهذا يدل على أن أغلبية افراد العينة تعتقد أ، الدمج مفهوم حديث على مجتمعنا، ويجب تجربته والعمل به باعتباره نوع من أنواع مواكبة التطورات العلمية، مثلنا مثل باقي الدول المتقدمة.

وان درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية على بعد دعم المعلمين كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام لهذا البعد (3.40) وتوزعت متوسطات هذا البعد بين الدرجة المرتفعة والدرجة المتوسطة، حيث كانت المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد تتراوح ما بين (2.67 – 3.95) وأن أعلى متوسط كان للفقرة التي تنص "أحرص على توفير الأساليب المناسبة ليتواصل المعلمون مع الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في مدرستي" والتي بلغ متوسطها الحسابي (3.95) أما الفقرة التي حصلت على أدنى متوسط كانت تنص على "أرى أن وجود طلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في مدرستي يضعف من أداء المعلمين فيها، والتي بلغ متوسطها الحسابي (2.67).

وهذا الحذر والانخفاض في المتوسط الحسابي له ما يبرره، فوجود الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدرسة يحتاج من المعلمين الى مجهود أكبر ووقت أكثر، مما يشنت جهد المعلمين، مع تركيز ذلك الجهد على هؤلاء الطلبة، وتجاهل الطلبة العاديين مما يضعف من أداء المعلمين نحو الطلبة العاديين ونحو الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، مع العلم أن أفراد العينة حريصون على توفير الوسائل والأساليب المناسبة؛ ليتواصل الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة مع المعلمين.

أما درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية على بعد تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام لهذا البعد (3.37) وتراوح المتوسطات الحسابية لهذا البعد بين (3.05 – 3.86)، وكان أعلى متوسط للفقرة التي تنص على "أقدم كل الوسائل المتاحة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة لمساعدتهم على تحقيق ذواتهم" والذي بلغ متوسطها (3.86) أما أدنى فقره فكانت تنص "لا أشجع الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة على المشاركة بأنشطة المدرسة المختلفة" والتي بلغ متوسطها (3.05). وهذا يفسر سببه نقص الخبرة لدى مدراء المدارس في مجال دمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في ظل الكليات والجامعات، التي تقدم التخصصات في مجال التربية الخاصة، كما أن عدم أخذ موضوع تعبئة المقياس بجدية من قبل بعض المدراء، يؤدي إلى حدوث ذلك التناقض، حيث لاحظ الباحث أن بعض المدراء كانوا يلزمون بعض المعلمين أو السكرتير أو المساعد بتعبئة المقياس بدلا منه.

في حين أن درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية على بعد (العلاقات مع أولياء الأمور) كانت متوسطة وتراوح المتوسط الحسابي (2.81 - 4.12) وكان أعلى متوسط للفقرة " أشجع أولياء الأمور على حضور الاجتماعات في المدرسة العادية التي توضح فوائد الدمج " وكان متوسطها الحسابي (4.12) أما أدنى متوسط فكان للفقرة التي تنص على " أرى ان الدمج يزيد مشاعر الذنب والإحباط لدى أولياء الأمور تجاه أطفالهم"، والتي بلغ متوسطها الحسابي (2.81). ويعزى ذلك إلى أن مدراء المدارس عندما يعقدون الاجتماعات لأولياء الأمور، فإن أولياء أمور الطلبة العاديين غالبيتهم لا يحضرون تلك الاجتماعات وذلك لاعتقادهم أن تلك الاجتماعات ليس لها فائدة لهم أو لأطفالهم، بحيث تكون مخصصة للحديث عن الدمج وفوائده، وبالتالي فإن المدراء يعملون بكل جهدهم؛ لكي يحضر أولياء أمور الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، وذلك لإنجاح تلك الاجتماعات من جهة، ولإطلاع أولياء أمور الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة على وضع طفلهم.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: وهو " هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين المديرين الذكور والمديرات الاناث على مقياس درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار (t)، وذلك لحساب الفروق في درجة تشجيع مدراء المدارس على دمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية تبعا لمتغير الجنس ويبين الجدول (3) نتائج اختبار (t) لفحص الفروق في درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية تبعا لمتغير الجنس.

جدول رقم (3) نتائج اختبار (t) لفحص الفروق في درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة

ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية تبعا لمتغير الجنس ن = 191

البعد	الجنس (المتغير)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	الدلالة الإحصائية
القناعات والمواقف الشخصية	ذكر	3.09	0.84	0.57	0.56
	انثى	3.16	0.65		
دعم المعلمين	ذكر	3.34	0.72	0.78	0.43
	انثى	3.42	0.63		
تعليم الطلبة ذوي	ذكر	3.34	0.72	0.40	0.68

		0.67	3.38	انثى	الاحتياجات الخاصة
0.37	0.88	0.64	3.45	ذكر	العلاقات مع أولياء الأمور
		0.58	3.53	انثى	
0.43	0.77	0.63	3.31	ذكر	الدرجة الكلية
		0.53	3.38	انثى	

يلاحظ من الجدول رقم (3) ان قيمة (ت) المحسوبة للأبعاد الأربعة والدرجة الكلية للمقياس بلغت (0.77)، وهي غير دالة إحصائياً، ولهذا فإنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تشجيع مدرء المدارس على دمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية تعزى لمتغير الجنس.

- بعد القنوات والمواقف الشخصية حيث أن قيمة (ت) المحسوبة كانت (0.57)، وهي غير دالة إحصائياً وبالتالي فإنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية تعزى لمتغير الجنس على بعد القنوات والمواقف الشخصية، حيث كان قيمة المتوسط الحسابي لمدرء المدارس الذكور (3.9) بينما كان المتوسط الحسابي لمدرء المدارس الإناث (3.16).

- بعد دعم المعلمين حيث أن قيمة (ت) المحسوبة كانت (0.78) وهي غير دالة إحصائياً، وبالتالي فإنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية تعزى لمتغير الجنس على بعد دعم المعلمين، حيث كان المتوسط الحسابي لمدرء المدارس الذكور (3.34)، بينما كان المتوسط الحسابي لمدرء المدارس الإناث (3.42).

- بعد تعليم الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة حيث أن قيمة (ت) المحسوبة كانت (0.40)، وهي غير دالة إحصائياً، وبالتالي فإنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية تعزى لمتغير الجنس على بعد تعليم الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث كان

المتوسط الحسابي لمدراء المدارس الذكور (3.34)، بينما كان المتوسط الحسابي لمدراء المدارس الإناث (3.38).

- بعد العلاقات مع أولياء الأمور حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (0.88)، وهي غير دالة إحصائية، وبالتالي فإنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تشجيع المديرين لدمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية تعزى لمتغير الجنس على بعد العلاقات مع أولياء الأمور، حيث كان المتوسط الحسابي لمدراء المدارس الذكور (3.45)، بينما كان المتوسط الحسابي لمدراء المدارس الإناث (3.53).

توصيات الدراسة:

أوصت الدراسة بأن تعقد وزارة التربية والتعليم الدورات التدريبية وورشات العمل لهؤلاء المدراء في مجال دمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، وإعطاء الطلبة الذين يدرسون في الجامعات (تخصص إدارة تربوية) مساقات في التربية الخاصة، وذلك لتزويدهم بفكرة عن خصائص وصفات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة وكيفية التعامل معهم.

المراجع

- الروسان، فاروق (2006). قضايا ومشكلات في التربية الخاصة، عمان، الأردن، دار الفكر.
- الخطيب، جمال (2004). تعليم الطلبة ذوي الحاجات الخاصة في المدرسة العادية، ط1، عمان، الأردن، دار وائل للنشر.
- محمد، عبد الصبور (2010). الإدارة والإشراف في التربية الخاصة. الرياض، السعودية، دار الزهراء.
- السعود، راتب (2007). الإشراف التربوي، عمان، الأردن؛ مكتبة طارق.
- حسان، حسن والعجمي، محمد (2007). الإدارة التربوية، عمان، الأردن؛ دار المسرة.
- الكوافحة، تيسير وعبد العزيز، عمر (2010). مقدمة في التربية الخاصة، ط4، عمان، الأردن، دار المسيرة.
- الزيات، فتحي (2009). دمج ذوي الاحتياجات الخاصة، القاهرة، مصر؛ دار النشر للجامعات.
- موسى، احمد (2005). الادماج الاجتماعي للأطفال بلا مأوى، المنصورة، مصر، مكتبة زهراء الشرق.
- بطرس، بطرس (2009). سيكولوجية الدمج في الطفولة المبكرة، عمان، الأردن؛ دار المسيرة.
- السرطاوي، زيدان (2006). التعرف على آراء المعلمين والمديرين في مدينة الرياض حول أنماط التربية للمعاقين ودمجهم، مركز بحوث كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية.
- التيماي، صالح (2009). صعوبات دمج الطلبة الصم من وجهة نظر الإداريين المعلمين في منطقة تبوك التعليمية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- الحربي، عادل (2006). تقييم البرامج التي تقدمها الصفوف الخاصة للمعوقين عقليا إعاقة بسيطة في المدارس العادية في المدينة المنورة من وجهة نظر المعلمين والمديرين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

- Hallahan, D, Pm and Kauffman, J. M. (2009). Exceptional learners: Introduction to special Education. (10thed) New Jersey, Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Olsan, J and Platt, J. (2003). Teaching children and Adolescents with special needs, Merrill prentice Hall. Columbus, Ohio.
- Alice. E.B. Joanne D. Fizpatrick, C. Andree, D.S. & Olds, E. (2006). Facilitators and Barries to the Integration of Orally Educated Children and Youth With Hearing loss Into Their Families and Communities. Alexander Graham Bell Association for the Deaf and Hard Of Hearing. 3417 Volta place NW, Washington.
- Norwich, B., (2008). Dilemmas Of Difference, Inclusion And Disability: International Perspectives On Placement. University of Exeter, UK, Europen Journal of special education vol 23, No, 4, November 2008, 287-304.

The Impact of Improvisational Capabilities on Smart Organization: A Conceptual Model

Dr. Yaser Mohammad Al-Shyyab

Abstract

Based on conducting a deep literature review, this study aims at identifying and proposing a conceptual model for the concept of Improvisational Capabilities "IC" and its impact on the Smart Organization "SO" represented by (Understanding the Environment "UE", Continuous Learning "CL", Resources Mobilization "RM", and Finding Strategic Alternatives "FSA"). This integrated model argues that IC significantly impact SO with its combined dimensions. The study provides the model and hypotheses development in addition to suggesting future studies.

Keywords: Improvisational Capabilities, Smart Organization.

الملخص

أثر القدرات الارتجالية على المنظمة الذكية : نموذج مفاهيمي

الدكتور ياسر محمد الشيباب

بناءً على مراجعة معمقة للأدبيات، تهدف هذه الدراسة إلى تحديد واقتراح نموذج مفاهيمي لمفهوم القدرات الارتجالية "IC" وتأثيرها على المنظمة الذكية "SO" التي يمثلها (فهم البيئة "UE"، والتعلم المستمر "CL"، وحشد الموارد "RM"، وإيجاد البدائل الإستراتيجية "FSA").

يجادل هذا النموذج المتكامل بأن القدرات الارتجالية "IC" تؤثر بشكل كبير على المنظمة الذكية "SO" بأبعادها مجتمعة. توفر الدراسة تطوير النموذج والفرضيات بالإضافة إلى اقتراح الدراسات المستقبلية. الكلمات الدالة: القدرات الارتجالية، المنظمة الذكية.

1. Introduction

The current era (the era of the third millennium) may be the era that will witness an unprecedented momentum of rapid developments and changes, and there is no doubt that any business organization, irrespective of its field of work, is certainly exposed to these developments and changes. Al-Najjar (2015) states that there are multiple factors that cast a shadow over business organizations and force them to keep pace with the change in everything around them. Technology is accelerating remarkably, the surrounding environment is witnessing fierce competition, and the age in which products were characterized by long life cycles is over. Al-Ukosh (2020) considers that organizations are originally smart entities because they are run by the minds that operate all the resources of the organization and therefore the organization that fails to extrapolate its environment and to sense changes in its external environment and that lacks the ability to adapt to these changes are expected to make many serious mistakes thus it is prone to collapse and to backwardness.

In the midst of the rapid developments witnessed by business organizations in addition to the uncertainty they face, it is no longer acceptable at all to rely and resort to traditional planning tools in the organizations' dealing with such unexpected events; thus the role of IC might be activated by the leaders of the SO skillfully and ably, so that spontaneity and speed of response based on experience and knowledge are distinguishing the action to be taken because time does not wait, especially in telecommunications' environment that is characterized by big complexity, high dynamism and continuous changes (Al-Bashqali & Sultan, 2021).

Accordingly, this study suggests an integrated conceptual model for the impact of the IC on SO and finally the study draws conclusions and indicates directions for future research.

2. Previous Studies

The study of Al-Bashqali and Sultan (2021) aims to identify the role of strategic improvisation in achieving strategic sovereignty; the study of Khaddam et al. (2020) aims to study the direct impact of human resource management strategies in smart organizations in a group of pharmacies in Amman; the study of Qandil et al. (2020) aims to analyze the role of smart organization characteristics in promoting entrepreneurial alertness by adopting proactive work behaviors of the application in Asia-Cell for mobile communication. the study of Al-Ukosh (2020) aims to identify the role of technology in building the smart organization; the study of e Cunha et al. (2020) aims to present a holistic analysis of improvisation in HRM by elaborating six HRM domains of action with the potential to enhance strategic agility; the study of Rui and Ma (2020) aims to explore the antecedents and outcomes of the new venture's improvisational capability; the study of XUE and SUN (2019) aims to explore the regulatory role of organizational modularity in the relationship between organizational improvisation and organizational creativity; the study of Gürlér and Sağsan (2019) aims to determine the features of smart organizations based on the green innovation strategy; the study of Ladd (2016) aims to identify the characteristics that precede and amplify the impact of customer interaction and experimentation; the study of CĂLIN et al. (2015) aims to present the elements that ensure and guarantee the ability of smart organizations to adapt to the economic and social reality in which they operate and those that actually define what a smart organization is; the study of Tseng et al. (2015) aims to examine the mediation effects of improvisational capabilities, for the fit concept, on performance.

3. Improvisational Capabilities

3.1 Introducing the Concept of Improvisational Theory

The IC is an outstanding managerial concept that has been highlighted recently among researchers. Due to the several contingency situations that face the organizations, the emergency response in the form of unplanned actions is the IC which is a distinguishing ability that immediately and

promptly executes those unplanned actions (Rui & Ma, 2020). Pavlou and El Sawy (2010) confirm that the IC are another substitutional way of properly managing violent environments to create new operational capabilities by reconfiguring the existing capabilities spontaneously. As the Ambidextrous Organizations are characterized by using professionally the two hands well, i.e., the interaction between the planned dynamic capabilities and operational capabilities, the IC are recognized to be the third hand that tackles the unpredictable environmental situations in a way to ease or simplify the change in the violent environment.

3.2 What is "Improvisational Capabilities"?

The researcher defines Improvisational Capabilities as the organizational ability that dominates in highly turbulent environments. It emerges when the organization faces unexpected events such as new products launched in the market, change in the customer's taste and the possibility of natural disaster occurrence that require spontaneous action(s); therefore, it plays a major role in achieving competitive advantage for the organization and thus it is part of the daily life of the organization which builds on the existing knowledge, experience and skills. e Cunha et al. (2020) define Improvisation as creating new production based on elements of previous knowledge and plans with no dependence or reliance on previous planned actions which means that specific content of Improvisation can never be laid down previously. But Pavlou and El Sawy (2010) describe IC as being collective, ad hoc, patterned and repeatable:

- **Collective:** because IC originate at the beginning within individuals and then they are extended to groups, units and organizations, so IC can be regarded as collective actions of individuals who are together engaged in Improvisation.
- **Ad hoc:** that is because Improvisation is dealing with a new situation every time.
- **Repeatedly Process:** which occurs continuously and this action can be improved with repetition and practice; moreover, Improvisational process is a patterned disciplined one but not a random chaotic one.

Ladd (2016) states that Improvisation, from one side, is related to entrepreneurship and its corresponding performance accompanied with the personality type. From the second hand, Improvisation involves simultaneous spontaneous creativity and execution. Rui and Ma (2020) refer to IC as a notable organizational ability that had gained the attention of researchers. IC identifies the ability of the organization to spontaneously reconfigure its available resources to cope with sudden changes, to respond to uncertainties and to deal with unexpected problems or situations. XUE and SUN (2019) consider Organizational Improvisation as a specific kind of real-time, short-term accumulative learning. It occurs when the organization faces unexpected or even unpredicted events. It builds over existing knowledge and integrates the previous experience, knowledge and skills and then adopts a novel innovative production. Improvisation produces creative process in cases of emergencies that face the organization and it effectively integrates the old base of knowledge with the new real-time knowledge. Tseng et al. (2015) indicate that uncertainty of the environment covers uncertainties of tasks, uncertainties related to supply chain and those related to partnership.

Improvisation is defined as the action of constituting and implementing of novel ideas depending on the available existing resources; from one side, Improvisation is related to entrepreneurship and its corresponding performance accompanied with the personality type. From the second hand, Improvisation involves simultaneous spontaneous creativity and execution (Ladd, 2016). The most familiar definition of Improvisation according to Weick, K. E. (1998) is extracted of the “doing of something out of nothing” which refers to its spontaneity and intuition by conducting something on spot. Arshad et al. (2015) declare that Improvisation refers to the action taken on spot which is recognized by spontaneity, intuitive manner and high level of creativity. Al-Abadi et al. (2020) indicate that Strategic Improvisation is the ability of the organization to integrate its resources spontaneously and creatively; in addition, Strategic Improvisation is the organization’s excellence in seizing opportunities in the

face of unexpected strategic threats in the turbulent surrounding environment.

3.3 Components of Improvisational Capabilities

Al-Bashqali and Sultan (2021) highlight that the Strategic Improvisation consists of the following three main components:

1. Ideas.
2. Resources.
3. Timing.

In order for the organization to implement Strategic Improvisation in its procedures, there must be resources available to implement the idea at the appropriate time. In the absence of any of these three elements, the organization and its leaders will not be able to apply Strategic Improvisation; what does it mean to have available resources and innovative ideas that can be developed, but the timing is wrong? Simply there will be no Strategic Improvisation because the speed of response specified in the appropriate timing is in addition to the spontaneity form the spirit of Strategic Improvisation and that this timing depends mainly on the intuition of the leader in his evaluation of the appropriate timing; at the same time, there may be a good idea and the timing is appropriate, but the required resources are not available and therefore the leader and the organization as a whole will not be able to improvise.

4. Smart Organization

4.1 The Concept of Smart Organization

Al-Zoubi and Al-Qaid (2018) refer to the "Intelligence" as a set of mental capabilities that are related to analysis, planning, and the ability and willingness to learn and solve problems. In this regard, Khaddam et al. (2020) indicate that there is no doubt that the organization's good use of the "Intelligence" of its employees enables it in making effective decisions, achieving its goals in an easier manner and overcoming the challenges and difficulties it faces.

Do business organizations possess the "Intelligence" and acumen as a person possesses? At a time when we describe a person as stupid, what can

be matched to that in the midst of our conversation about business organizations? To answer this question, the SO is the organization that improves the extrapolation of opportunities by studying the environment and conducting a deep analytical study that enables the organization to exploit opportunities well in order to achieve the organization's competitive advantages and to ensure its continuity and sustainability. The stupidity of a person is matched by the organization's inability to sense and explore opportunities in its surroundings and thus this causes the organization to make repeated mistakes (Al-Akash, 2018).

4.2 Definitions of Smart Organizations:

The researcher defines Smart Organization as the organization that deploys intelligence in all its day-to-day activities. In other words, it is the organization's inclusion of learning sharing within its administrative units and its ability to acquire, generate and disseminate knowledge. Al-Kasasbeh et al. (2016) state that SO is the ability of the organization to be proactive in sensitizing and discovering the opportunities and making the best use of them rather than conducting a reactive response to the competitors' actions. In this regard, Al-Akash (2018) defines the SO as the organization that is based in its work on knowledge and Internet and is characterized by agility, lightness and speed in understanding environmental variables, dealing with them, finding and exploiting opportunities, sharing and exchanging knowledge among its members and within its various administrative levels and using effective tools while practicing its activities and works. Thus, the SO is the organization that deals with a huge amount of information and improves the conversion of raw data into information that can be used in analyzing its environment, taking into consideration that converting this information into knowledge helps the organization achieve competitive advantage. Pharaon et al. (2015) stress that SO is the organization concerned with investing in the human minds it has and in the information technology available in it through a transparent value system, discarding hierarchical structure and relying on multiple one-person skills. Radi et al. (2018) assert that SO is an organization that is characterized by its agility and speed in generating knowledge and building long-term strategies that include a

comprehensive survey of the environment in which it operates; by building these strategies, the organization aims at achieving competitive advantage and sustainable position in the long term and take advantage of the knowledge it generates in achieving its objectives and capitalizing on the comprehensive survey of the external environment by transforming the challenges into opportunities that can be seized for the benefit of the organization. Salim and Sadiq (2018) define SO as the organization that provides distinguished superior products at attractive prices that achieve value and lead to the organization's distinction.

4.3 Dimensions of Smart Organizations:

A. Understanding the Environment

The researcher states that Understanding the Environment refers to the smart organization's ability to analyze the internal and external environment surrounding it, i.e., the whole variables affecting the decision-making process in a way by which this analysis provides the organization with the deep understanding and full awareness of the complexity and dynamism of the uncertainties (environmental variables) and their root-causes in addition to the proper means to deal with them effectively.

Business environment is often characterized by ambiguity in terms of the degree of complexity and uncertainty, and hence organizations strive hardly to understand the environment in which they operate and this understanding means that these organizations are aware of all the threats, obstacles, complexity and uncertainty and this is done through a comprehensive survey of the environment, which means that the organization monitors and evaluates information from the external and internal environment in order to avoid surprises at the strategic level and to ensure the organization's survival, continuity, distinction, and achievement of its desired goals and expected profits (Al-Qasim, 2010).

One of the most important factors that determine the organization's being smart is the organization's possession of modern technologies and its use of smart information systems that contribute to improving and facilitating its internal operations as well as its adoption of creativity in

relation to the presented products, which gives it a competitive advantage and makes it superior to its competitors (Qarmash & Al Najjar, 2020).

As it is well known, innovations contribute to the advancement and distinction of organizations. Innovations lead to changes in the technology used, so vigilant organizations seek to make technological changes continuously in proportion to the developments that take place. SOs do not wait and are not satisfied with the occurrence of these changes, but rather they seek to monitor the technologies used in the surrounding environment, track new innovations and evaluate these technologies; finally, they decide on the technology that they include in their facilities and activities. There is no doubt that technological intelligence contributes to improving the performance, supporting investment projects and encouraging Research and Development processes (Hassan & Ibrahim, 2019).

B. Continuous Learning

The researcher defines Continuous Learning as follows: on the organizational level, Continuous Learning refers to the individuals' accumulative learning acquisition, learning dissemination, continuous training and development to enable the organization to face the ever-changing surrounding environment. This aims at generating higher value for the organization which essentially provides the needed adequate resources and diagnoses improvements on an ongoing basis.

This necessarily means continuing to learn how to create greater value and how to deliver it. This relates to competitive markets and rapid progress in technology, as the mission of the SO is to always create opportunities and new methods and mechanisms to achieve greater value. Every individual in the organization must realize that it is mandatory for the organization to achieve value, and this in turn constitutes an implicit goal for every worker in the organization (Salim & Sadiq, 2018).

C. Resources Mobilization

The researcher defines Resources Mobilization as the smart organization's actions in empowering, making better use of, maximizing and benefiting from its existing resources in its attempt to face the external troubled environment and to achieve sustainability. This entails exerting all

the efforts and deploying different means by the organization to raise and allocate the resources so as to reach the objectives of the organization and face the dynamic complex environment.

This dimension presents the mobilization of resources, in its two aspects, tangible and intangible. Tangible includes machinery, production, factories, marketing, distribution and financial resources represented in money, stocks and bills. The intangible resources represented in technology, fame, knowledge, culture and finally the human resources with the knowledge, skill and expertise they possess. These resources are organized by the organizational structure and the network of formal and informal relationships that govern the work of the administrative units, and so the mobilization of resources means identifying and taking strategic measures to confront a turbulent, highly changing and rapidly developing environment in order to achieve its goals. RM includes making the right decisions at the right time, choosing alternatives that achieve a higher value, and adopting the principle of partnership among individuals who must be empowered, via participating in decision-making process. One of the aspects of employees' empowerment is that the organization provides information and databases, facilitates the information's flow, enables the employees to share and exchange the information, and facilitates their means of communications with each other (Salim & Sadiq, 2018).

D. Finding Strategic Alternatives

The researcher defines Finding Strategic Alternatives as the possible available options and scenarios that are developed by the organization to establish the basis and direction in which the resources can be optimally applied in a way to attain the organization's goals. Encouraging the innovative novel ideas yields to the provision of several alternatives that support the creation of high-quality decisions.

FSA focuses on the optimal generation of conceptual alternatives and implementable levels, where the ability to make strategic decisions is the origin and source of the executable capacity. In the same context, the ability to take decision relies directly on the organization's ability to find various

solutions against the different optimal standards and under the situations of uncertainty (CĂLIN et al., 2015).

4.4 Characteristics of Smart Organizations:

Al-Ukosh (2020) lists the following characteristics of SO: innovation, which is the ability to find new ideas, these new ideas are adopted by the organization to convert them into new products that bring the organization a lead and a competitive advantage; motivation, which relates to the material and moral incentives that aim to support the employees and encourage them to do more to achieve the desired goals and excel in their work; future vision, which entails that through the organization's conscious and in-depth reading of its external environment and its analysis of all its factors, the organization is in a position to define its future vision, and based on that, it can professionally build its future plans and directions in addition to having high ability to perceive complex information in the outside world. Radi et al. (2018) believe that the characteristics of SO are as follows: sensitivity to the environment, which means the organization's ability to sense external environmental variables and its ability to change and adapt; organization's cohesion, which is the ability of the organization to build a self-identity that expresses its personality and its ability to build a community of individuals who are committed to it; decentralization and tolerance, which is the ability of the organization to build positive, meaningful relationships with various components and entities: internal and external, and this in turn leads to what is called "acceptable experimentation"; the ability of the organization, which means the ability of the organization to control its development and manage the direction in which it is moving; culture, which means the network of relationships' system that organizes the workers within the organization and with individuals from outside the organization equally; capabilities, which simply means the sum of the knowledge, abilities and skills that the organization possesses which enable it to present its products to customers; links or engagements, where the two following types of engagements are essential: one that relates to the internal group created by the organization, which is workers, and a second one that deals with external engagements, and this includes suppliers, partners, and customers.

It is worth noting that SOs, in their endeavor to preserve themselves, must follow a green innovation strategy in the digital age. It is clearly indicated that the correlation is inverse between green informatics and environmental pollution: the more green informatics, it is immediately accompanied by a decrease in environmental pollution because green informatics is essentially interested in reducing the negative impact on the environment as a result of the services provided (Gürler & Sağsan, 2019).

5. Development of Hypotheses and Conceptual Model

This section attempts to investigate the relationships between the variables examined by the current study knowing that there is a lack of researches that have covered the relationships between these variables and this is considered an advantage of this study over previous studies in that there were no previous studies that directly linked the variables dealt with in this study, except for the studies obtained by the researcher within the limits of his knowledge. This study aims at investigating the relationship between the IC and SO. This section presents the Hypotheses Development and Conceptual Model. The researcher can formulate the following proposition:

- **The First Main Hypothesis:**

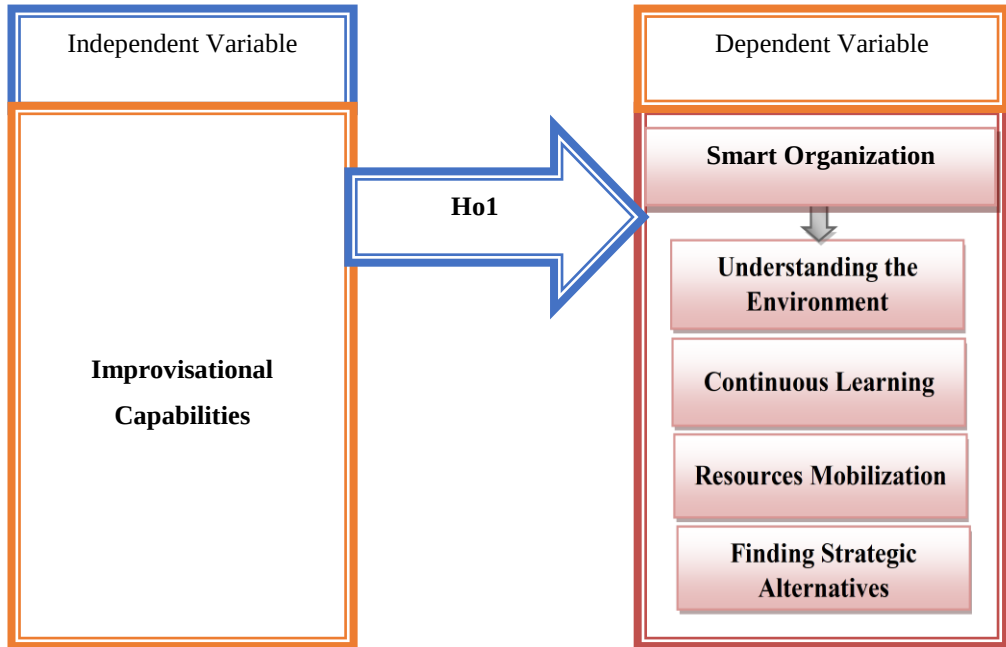
H₀₁: Improvisational Capabilities positively impact the Smart Organization.

6. Model of the Study

The conceptual model presented in Figure (1-1) indicates the study model, and it clarifies the potential relationship between the IC and SO which includes the model's variables, in addition to the references that have been relied upon. More specifically, this model conceptualized the impact of IC on SO (namely, Understanding the Environment, Continuous Learning, Resources Mobilization, and Finding Strategic Alternatives). '

Figure No. (1-1)

The model of the study



Source: developed by the researcher based on the following sources:

- **The independent variable:** The researcher has relied on the following references: (Otaghsara & Hamzehzadeh, 2017; Wang et al., 2020; Ciftci & Erkanli, 2020; Maximo et al., 2019; Khattak et al., 2019; Scheepers & Storm, 2019).
- **The dependent variable:** The researcher has relied on the following references: (Al-Baghdadi & Al-Jobouri, 2015; Alabadi et al., 2018; Abu Zaid, 2019; GÜREL & TAT, 2017; Lapersonne et al., 2015; Musigire et al., 2017; Kar'awy, 2016; Voss & Voss, 2013; Popadiuk et al., 2018; Kusumastuti, 2018; Alänge & Steiber, 2018; Al-Najjar, 2015; Abu Zaid, 2019; Dranev et al., 2020; Tsai & Ren, 2019; Koryaka et al., 2018; Tempelaar & Rosenkranz, 2019; Affum-Osei et al., 2020).

7. Findings and Discussion

1. Improvisational Capabilities positively impact the Smart Organization: this finding is concluded based on the theoretical literature review of the previous corresponding studies that the researcher has reviewed. The researcher can formulate his conclusion as follows:

The researcher believes strongly in the importance of adopting the spontaneous reactions to face the uncertainties, which reflects the resources' Improvisational Capabilities that characterize the resources and their corresponding competencies. This understanding and analysis of the environment enable the Smart Organization to formulate its appropriate options and alternatives;

Also, as the Improvisation entails speedy, quick to respond to the change, team work, trust, and wisdom in reacting to the crises and risk-taking and on top the spontaneity, this necessarily means full compatibility and alignment of the strategies of Improvisation and one of the important dimensions of Smart Organization, that is, Finding Strategic Alternatives which refers to the existence of options and alternative methods that the Smart Organization can adopt.

8. Future Studies

1. The researcher suggests that interested researchers can conduct the same study on Governmental sector.
2. The researcher suggests that interested researchers can conduct a study that measures the impact of Improvisational Capabilities on innovation in the telecom sector, for example.
3. The researcher suggests that interested researchers can conduct the same study on non-for-profit organizations.

References

- Al-Abadi, Hashem Fawzi, Zuwain, Abdul-Amir Abd Kazem, & Finjan, Ali Zaidan (2020). Strategic improvisation and its role in achieving organizational excellence. *kufa studies center journal*, 1 (59), 419-444.
- Al-Akash, Alaa Al din Khalil Muhammad (2018). The role of leadership in building the smart organization: a comparative field study between Arab and foreign hospitals. *The Scientific Journal for Environmental and Commercial Studies*, 9(3), 555-572.
- Al-Bashqali, M. M., Sultan, H. (2021). The role of strategic improvisation in achieving strategic sovereignty: an exploratory study of the opinions of administrative leaders in a sample of private universities in the Kurdistan Region of Iraq. *The Arab Journal of Management*, 41(1), 95-126.
- Al-Kasasbeh, M. M., Al-Kasasbeh, S. A. M., & Al-Faouri, A. H. (2016). Smart organization characteristics and its impact on social and environmental performance: an empirical study on Jordan phosphate mines company. *International Journal of Business and Management*, 11(8), 106-115.
- Al-Najjar, Hamida Mohammad (2015). The impact of trustworthy leadership on organizational ambidexterity: an empirical study. *The Scientific Journal of Economics and Trade*, (4), 75-111.
- Al-Qasim, "Ahmed Ghassan" Mithqal (2010). Organizational Smartness of the Commercial Banks Working in Jordan. *Studies*, 37(2), 365-387.
- Al-Ukosh, A. K. (2020). The role of technology in building smart organization: comparative study between hospitals AL Shifa, Suez Canal, Sahelgrenska. *Journal of Al-Quds Open University for Administrative & Economic Research*, 5(13), 65-80.
- Al-Zoubi, Firas Ali, & Al-Qaid, Marzouq Ayed (2018). The impact of training management strategy in smart organizations: the mediating role of E-learning: an applied study in pharmaceutical industry companies listed on the Amman Stock Exchange. *Al-Mithqal Journal of Economic and Management Sciences*, 3 (2), 273-310.

- Arshad, D., Abu Bakar, L.J., A., Ahmad, H., & Hassan, S. (2015). Unraveling the link between environmental factors and organizational improvisation. *E-Proceeding of the International Conference on Social Science Research*, 647-655.
- CĂLIN, I.-E., PÂRGARU, I., & NEACȘU, M. (2015). The role of smart organizations in socio-economic environment. *Valahian Journal of Economic Studies*, 6(4), 41–46.
- e Cunha, M. P., Gomesa, E., Mellahib, K., Minerc, A. S., & Rego, A. (2020). Strategic agility through improvisational capabilities: implications for a paradox-sensitive HRM. *Human Resource Management Review*, 30(1), 1-13.
- Gürler, S., & Sağsan, M. (2019). Universities as smart organization and green innovation strategy: a theoretical framework for North Cyprus. *Proceedings of the International Conference on Intellectual Capital, Knowledge Management & Organizational Learning*, 169–176. <https://doi.org/10.34190/IKM.19.034>.
- Hassan, Donia Karim, & Ibrahim, Bushra Abd (2019). Competitive intelligence and its impact on organizational change: an analytical study in the ministry of science and technology department of industrial research and development. *Baghdad College of Economic Sciences Journal*, 8 (58), 145-168.
- Khaddam, Amina Abdel Halim, Irtaimah, Hani Jazaa, & Badr, Basimah (2020). Human resource management strategies and their impact on smart organizations the modified role: empowering workers (field study: on a group of pharmacies operating in the capital, Amman). *World Journal of Economics and Business*, 8 (1), 117-148.
- Ladd, T. (2016). Personality traits and improvisation as micro foundations of entrepreneurial dynamic capabilities in a cleantech accelerator. *In United States Association for Small Business and Entrepreneurship. Conference Proceedings* (p. AT1). United States Association for Small Business and Entrepreneurship, 1-30.

- Pavlou, P. A., & El Sawy, O. A. (2010). The “third hand”: IT-enabled competitive advantage in turbulence through improvisational capabilities. *Information Systems Research*, 21(3), 443-471.
- Pharaon, Mohammad Thabet, Al-Anzi, Saad Ali, & Al-Khalidi, Awad Kazem (2015). Formulating an entrepreneurial strategy to develop a model of smart organizations: applied research in mobile telecommunications companies in Iraq (Zain Iraq - Asiacell - Korek). *Al-Gharee Journal for Economic and Administration Sciences*, 10(33), 113-137.
- Qandil, A.M.R., Al Ouj, N.K.A., Al-Tarfi, A.H.F., & Al-Shammari, A.A. (2020). The role of smart organization characteristics in promoting entrepreneurial alertness by adopting proactive work behaviors. *Iraqi Journal of Administrative Sciences*, 15(61), 271-309.
- Qarmash, Fida' Abdel Hameed, & Al Najjar, Fayez Juma (2020). Strategic leadership and its role on achieving smart organization (case study of the Palestinian cellular communications company Jawwal). *Global Journal of Economics and Business*, 9(1) (2020), 79-94.
- Radi, Mervat Mohammed Mohammed, Abu Shamala, Diana Abdel Nasser, & Haniyeh, Chaima Moussa (2018). Implementation of the dimensions of smart organization and its relation to the level of technical innovation in Palestine technical college – Deir Al Balah from the staff's perspectives. *The Arab Journal for Quality Assurance of University Education*, 11(36), 75-110.
- Rui, Z., & Ma, X. (2020). The contingent effects of new venture's improvisational capability and ambidextrous search. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 1-12.
- Salim, B. T., & Sadiq, D. S. (2018). The role of the early warning system in building a smart organization: a survey of the opinions of a sample of managers in Cork and Asiacell cellular communications companies. *Polytechnic Journal*, 8 (3), 367-407.
- Tseng, H. L., Lee, Y. C., & Chu, P. Y. (2015). Improvisational capabilities in e-commerce adoption: A Multiyear comparison. *Journal of Global Information Technology Management*, 18(1), 48-66.

- Weick, K. E. (1998). Introductory essay—improvisation as a mindset for organizational analysis. *Organization Science*, 9(5), 543-555. <https://doi.org/10.1287/orsc.9.5.543>.
- XUE, Weixian, & SUN, Shuyu (2019). Relationship between organizational improvisation and organizational creativity under multiple regression analysis. *Revista De Cercetare Si Interventie Sociala*, 65, 206-229.
